

OPINNÄYTETYÖ

Monialainen palveluohjaus työelämään siirtymisen tukena

Anu Kaasalainen

Yhteisöpedagogi (Ylempi AMK)

(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 5/2023

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi YAMK

Tekijä: Anu Kaasalainen
Opinnäytetyön nimi: Monialainen palveluohjaus työelämään siirtymisen tukena
Sivumäärä: 65 ja 5 liitesivua
Työn ohjaaja: Oona Tikkaaja
Työn tilaaja: Työllisyys Espoo Kirsi Eskelinen

Opinnäytetyössäni keskeinen kehittämistehtävä on nuorten, erityisesti maahanmuuttajataustaisten vanhempien työelämään paluuta tukevan palveluohjauksen kehittäminen. Työssä tarkasteltiin millaisella monialaisella palveluohjauksessa tavoitamme kyseistä kohderyhmää, mitkä tekijät toimivat palveluohjauksen esteenä ja millaisilla toimilla vahvistamme moniammatillista ohjausta ja yhteistyötä. Työn tilaajana toimi Työllisyys Espoon nuorten työllisyyden edistämisen verkostotiimi, joka koordinoi espoolaista Nuoret työhön -suunnitelmaa. Työn kohderyhmänä olevat asiakkaat rajattiin alle 30-vuotiaisiin.

Työ toteutettiin tapaustutkimuksena, jossa havainnoitiin kahta palveluohjauspilottia ja täydennettiin havainnoista kertyvää tietoa teemahaastatteluilla. Ensimmäisessä kokeilussa palveluohjausta lähdettiin kokeilemaan neuvoloiden kanssa ja toisessa palveluohjausta toteutti maahanmuuttajataustaisia vanhempia tavoittavat järjestöt. Työn teoreettisessa perustassa tutustuttiin aluksi monialaiseen yhteistyöhön, nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toimintaan, palveluohjaukseen ja yhteiskunnalliseen viestintään. Teoriaa täydennettiin verkostomaisen työotteen tarkastelulla ja miten verkostoista syntyvät kohtaamisen instituutiot mahdollistavat kestävän osallisuuden syntymisen. Lopuksi teoriassa tutustuttiin kohderyhmään kuluviin vanhempiin teorian tiedon kautta.

Työn tuloksena syntyi monialaisen palveluohjauksen huoneentaulu, joka esittelee viiden askeleen mallin monialaiseen palveluohjaukseen. Malli pohjaa ajatukseen aktiivisesta kuuntelusta, asiakkaan toimijuuden vahvistamisesta, osaamisen kehittämisestä sekä kollegiaalisesta työskentelystä monialaisen ohjauksen kentällä. Työn toisena tuloksena syntyi teemahaastattelujen pohjalta unelmakuvaus. Unelmien työllisyyttä edistävä palvelu huomioisi Espoon moninapaisen kaupunkirakenteen ja tarjoaisi enemmän matalan kynnyksen neuvontapisteitä, joissa palvelut ovat hyvin resurssoituja ja aukioloajat kattavia. Palveluita tuotettaisiin kestävinä kumppanuuksina kunnan, hyvinvointialueen ja järjestöjen kesken. Palvelujen toteutuksessa huomioitaisiin saavutettavuus ja asiakkaan kohtaaminen kokonaisvaltaisesti huomioiden myös talouden, kokonaisvaltaisen terveyden, asumisen ja osaamisen kehittämisen.

Työn suositukset kytkettiin Työllisyys Espoon nuorten verkostotiimin koordinoiman Nuoret työhön -suunnitelman suosituksiin.

Asiasanat: nuoret, nuorisotyöttömyys, palveluohjaus, työllisyys, verkostotyö

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in NGO and Youth Work, Master's Degree

Author: Anu Kaasalainen

Title: Multidisciplinary service guidance and case management to support the transition to work

Number of pages: 65 and 5 attachment pages

Supervisor: Senior Lecturer Oona Tikkaaja

Commissioned by: Employment Espoo, Network Manager Kirsi Eskelinen

The objective of my thesis was to study which kind of service guidance, i.e. case management supports the return to work of young parents, especially those with immigrant background. The purpose of this thesis was to collect information on what kind of multi-disciplinary case management is used to reach the target group in question, which factors act as obstacles to service guidance and which actions we use to strengthen multi-professional guidance and cooperation. This thesis was commissioned by the Employment Espoo youth employment promotion network team, which coordinates the Espoo Youth for Work plan. The target group of the work was limited to customers under 30 years of age.

This study was carried out as a case study, where two case management pilots were observed, and the information gathered from the observations was supplemented with semi-structured interviews. In the first experiment, case management was tried out at counselling centres, and in the second, case management was implemented by NGOs that reach out to parents with immigrant background. The theoretical section explores multi-disciplinary cooperation, the operation of youth information and counselling services, case management and social communication, multi-disciplinary network and studies about the target group.

As a result, the study presents a five-step model for multi-disciplinary case management. The model is based on the idea of active listening, strengthening the client's agency, skills development and collegial work in the field of multi-disciplinary guidance. The second result of the study was a vision based on the interviews. The ideal employment-promoting service would take into account Espoo's multipolar urban structure and offer more low-threshold counselling centres where the services are well-resourced and have comprehensive opening hours. Services would be produced as sustainable partnerships between the municipality, the welfare area and NGOs. In the implementation of the services, accessibility and encountering the client would be taken into account comprehensively, also taking into account the economy, comprehensive health, housing and skills development.

The recommendations based on this thesis work are linked to the recommendations of the Youth for Work plan coordinated by the Employment Espoo youth network team.

Keywords: youth, employment, multi-disciplinary, case study

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|---|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | TYÖN TAVOITE JA KEHITTÄMISMENETELMÄT..... | 8 |
| | 2.1 Kehittämistarve..... | 8 |
| | 2.2 Työn tavoite ja kehittämismenetelmät..... | 9 |
| 3 | MONIALAISUUS JA PALVELUIHIN OHJAUS..... | 12 |
| | 3.1 Monialainen yhteistyö..... | 12 |
| | 3.2 Nuorten tieto- ja ohjaustyö, työote ja työhön liittyvät osaamistarpeet..... | 16 |
| | 3.3 Palveluohjaus työotteena..... | 20 |
| | 3.4 Yhteiskunnallinen viestintä ja markkinointi palveluohjauksen tukena..... | 23 |
| 4 | VERKOSTOTYÖ SOSIAALISESTI KESTÄVÄÄ OSALLISUUTTA VAHVISTAMASSA..... | 26 |
| | 4.1 Luottamus ja vastavuoroisuus verkostoissa..... | 26 |
| | 4.2 Kohtaamisen instituutioiden rooli kestävän osallisuuden rakentajana..... | 30 |
| | 4.3 Verkostoyhteistyön kehittäminen muuttuvassa yhteiskunnassa..... | 33 |
| 5 | ASIAKKAAT VERKOSTOJA KOHTAAMASSA..... | 38 |
| | 5.1 Maahanmuuttotaustaisten vanhempien kokemuksia kohtaamisen instituutioista..... | 38 |
| | 5.2 Nuorten vanhempien palvelutarpeen tunnistaminen..... | 40 |
| 6 | KOKEILU MONIALAISESTA PALVELUOHJAUKSESTA TYÖELÄMÄÄN PALUUN TUKENA..... | 44 |
| | 6.1 Yleiskuvaus arvioitavasta toiminnasta..... | 44 |
| | 6.2 Verkoston rakentaminen..... | 44 |

| | | |
|-----|--|----|
| 6.3 | Palveluohjauksen materiaalit ja sitä tukeva viestintä..... | 46 |
| 6.4 | Työntekijän ääni | 49 |
| 7 | TYÖN TULOKSET | 53 |
| 7.1 | Kokeilun tulokset ja havainnot | 53 |
| 7.2 | Monialaisen palveluohjauksen huoneentaulu ja unelmien työllistymistä edistävä palvelu..... | 56 |
| 7.3 | Suosituksat jatkotoimenpiteiksi | 58 |
| 8 | POHDINTA..... | 60 |
| | LÄHTEET | 62 |

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö kuvaa palvelukokeilua, joka tehtiin osana tammikuusta 2021 joulukuuhun 2022 toteutetun espooalaisten nuorten työllisyyden ekosysteemin toimintaa. Ekosysteemistä, johon työ linkittyy, käytetään nimeä Nuoret työhön -suunnitelma. Nuoret työhön -suunnitelman tavoitteena on alle 30-vuotiaiden espooalaisten työttömien määrän puolittaminen lyhentämällä jo alkaneita työttömyysjaksoja ja ehkäisemällä työttömyysjaksojen syntymistä. Suunnitelmassa toteutettavaa yhteistä työtä koordinoi Työllisyys Espoon nuorten työllisyyden edistämisen verkostotiimi, jossa itsekin työskentelen verkostokoordinaattorina. Työllisyys Espoo toimi myös opinnäytetyöni tilaajana.

Ekosysteemyön tarve syntyi ajankuvasta. Covid-19 -pandemian vaikutukset iskivät ankarana nuoriin. Nuorisotyöttömyys nousi ennätyslukemiin ja pandemia on osaltaan ollut lisäämässä muita heikommassa asemassa olevien nuorten ongelmia. Jotta yhteiskunnalla on mahdollisuus elpyä, on nuorten tilanteiden ratkaiseminen avainasemassa. (Frith, Reina, Simon & Sabuni, 2021, 4-5.) Nuoret työhön -suunnitelman fokuksessa on nuorten elämän erilaisten nivelvaiheiden ympärillä oikea-aikaisesti aktivoituva työ. Yksi tunnistetuista nivelvaiheista on nuorten vanhempien paluu työelämään ja sen ympärillä tapahtuva oikea-aikainen palveluohjaus työllistymistä edistäviin palveluihin. Tätä teemaa tarkastelen opinnäytetyössäni kuvaamalla vuoden 2022 aikana verkoston kanssa toteutettuja palveluohjauspilotteja ja arvioimalla kokeilujen tuloksia suhteessa teoriaan. Tarkastelun kohteena työssä ovat verkostojen rakentamisen onnistuminen, palveluohjaukseen liittyvät materiaalit sekä verkostoissa työskentelevien työntekijöiden kokemus palveluohjauksesta työllistymistä edistäviin palveluihin.

Tutkimuksellisen kehittämistehtäväni keskeinen tavoite on tuetun ja tehostetun, perheiden kannalta oikea-aikaisen, työelämään paluuta tukevan monialaisen palveluohjauksen kehittäminen.

Keskeiset tutkimuskysymykset olivat:

- Millaisella monialaisella palveluohjauksella tavoitamme kyseisen palvelujen ulkopuolella olevan kohderyhmän?
- Kuka tai ketkä ovat tahot, jotka tunnistavat palveluja tarvitsevat yksilöt kohderyhmän sisältä?
- Mitkä tekijät toimivat palveluohjauksen esteinä?

- Millaisilla toimilla vahvistamme moniammatillista ohjausta ja yhteistyötä saaden nuoret vanhemmat, etenkin maahanmuuttajataustaiset äidit työllisyyttä edistävien palvelujen piiriin ja työelämään?

Työni seuraavassa luvussa esittelen tarkemmin kehittämistarvetta ja tavoitetta ja kehittämismenetelmiä. Työni tietoperustassa keskityn monialaisen ohjausyhteistyön, nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön osaamistarpeisiin, palveluohjaukseen sekä verkostojen kehittämiseen. Työn ulkopuolelle on rajattu asiakasääni, mutta tietoperustaa on täydennetty myös asiakaskokemukseen liittyvällä tutkimustiedolla.

Opinnäytetyöstä saatavan tiedon avulla pystytään jatkokehittämään työelämään paluuta tukevaa palveluohjausta ja varautua tuleviin lakimuutoksiin, jotka siirtävät kuntien vastuulle työllisyyden hoidon ja kotoutumisen. Tekemällä ennakoivaa monialaista yhteistyötä pystymme parhaiten tukemaan oikea-aikaista työelämään siirtymistä ja tukea perheiden ja yksilöiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Työn suositukset kytetään mukaan Nuoret työhön -suunnitelman loppusuosituksiin.

2 TYÖN TAVOITE JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

2.1 Kehittämistarve

Espoolaisen Nuoret töihin -suunnitelman vision mukaan nuoret siirtyvät hallittujen ja tunnistettujen polkujen kautta oikea-aikaisesti kohti työelämää. Työllisyys Espoon koordinoiman nuoria kohtaavista ammattilaisista koostuvan verkoston avulla toteutamme visiota ennaltaehkäisemällä työttömyysjaksojen alkamista ja saatamme työelämään palvelujen ulkopuolella olevat nuoret. Keskitymme työssä kuntakokeilun työttömien nuorten asiakkaiden lisäksi nuoriin, jotka tarvitsevat moniammatillista tukea valmistumiseen, valmistumisen jälkeiseen työllistymiseen ja työelämään paluuseen.

Vuoden 2021 alussa alkaneen työn tavoitteena on puolittaa nuorisotyöttömyys Espoossa vuoden 2022 loppuun mennessä. Kuukausittaisena tavoitteena tämä tarkoittaa 95 espoolaisen nuoren saattamista työelämään. Tätä edistävät ratkaisut toteutuvat moniammatillisessa yhteisessä työssä huomioiden nuoren palvelupolun eri nivelvaiheet. Eräs näistä nivelvaiheista on nuorten vanhempien oikea-aikainen paluu työelämään tai opintoihin. Tavoite kytkeytyy Espoo-tarinaani eli kaupungin strategiaan, jonka tavoitteena on saada maahan muuttaneet vanhemmat mukaan suomalaiseen työelämään tehokkaammin. Espoo-tarinassa tavoitteena on tehdä Espoosta Suomen paras kotouttaja. Osana tätä tavoitetta on nostaa maahanmuuttajataustaisten naisten työllisyysaste kohti pohjoismaista tasoa, sekä toteuttaa alkuvaiheen kotouttamisohjelmaa, jossa fokus on suomen tai ruotsin kielen oppiminen, sekä pääsy koulutukseen tai osaamista vastaavaan työhön. (Espoo, 2023a.)

Myös uudistuvassa kotoutumislaissa naisten kotoutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Esimerkiksi kotona lapsia hoitavien vanhempien, yleensä naisten, tavoittaminen on tärkeää, jotta voidaan tarjota palveluita kielitaidon ja muun osaamisen vahvistamiseen ja edistää suomalaisen yhteiskunnan tuntemusta sekä työllistymistä. Kotoutumislain tavoitteena on edistää maahan muuttaneiden työllisyyttä, työllisyyttä tukevia valmiuksia, kielitaitoa ja osallisuutta yhteiskuntaan. Uudistettavalta lailta eduskunta on edellyttänyt maahan muuttaneiden naisten työllisyyden edistämistä, kolmannen sektorin ja vapaan sivistystyön osuuden lisäämistä ja kotoutumispalveluiden kokonaisvastuun siirtämistä kunnille. Lakiuudistuksella halutaan myös selkeyttää eri toimijoiden vastuita ja vahvistaa monialaista yhteistyötä. Aikataulullisesti uuden

lain voimaantuloaika olisi vuonna 2025 samanaikaisesti TE-palveluiden uudistuksen kanssa. (Kotoutumisen osaamiskeskus 2022.)

Espoon kannalta valmistautuminen lain tuomiin muutoksiin on tärkeää myös ennakoititiedon valossa. Helsingin seudun vieraskielisen väestön 2018–2035-ennusteen mukaan Espoossa vieraskielisten määrä kasvaa nykyisestä 44 700 asukkaasta 105 400 asukkaaseen, eli vieraskielisen väestön määrä 2,4-kertaistuu. Kasvua on oletettavissa kaikissa vieraskielisten ryhmissä siten, että eniten kasvaa mm. kiina, vietnam, thai, nepali ja bengali kielet sisältävien muiden aasialaisten kielten ryhmä sekä Lähi-Itä, Pohjois-Afrikka -kieliryhmä, johon kuuluu arabia, kurdi, persia, turkki. (Espoo, 2023b.)

Vuoden 2020 lopussa Espoossa 20–64-vuotiaiden työllisyysaste oli 73,4 %, mutta kun tarkastellaan vain ulkomaalaistaustaisia, tippuu työllisyysaste 57 %:iin. Työllisyysaste vaihtelee paljon taustamaanosan mukaan. Tarkasteluajankohtana eurooppalaistaustaisten työllisyysaste oli 64,6 %, amerikkalaistaustaisten 57,2 %, aasialaistaustaisten 57,1 %, afrikkalaistaustaisten 48,1 % ja lähi-itätaustaisten 39,2 %. (Espoo, 2023c.)

2.2 Työn tavoite ja kehittämismenetelmät

Tutkimuksellisen kehittämistehtäväni keskeinen tavoite on tuetun ja tehostetun, perheiden kannalta oikea-aikaisen, työelämään paluuta tukevan monialaisen palveluohjauksen kehittäminen.

Keskeiset tutkimuskysymykset olivat:

- Millaisella monialaisella palveluohjauksella tavoitamme kyseisen palvelujen ulkopuolella olevan kohderyhmän?
- Kuka tai ketkä ovat tahot, jotka tunnistavat palveluja tarvitsevat yksilöt kohderyhmän sisältä?
- Mitkä tekijät toimivat palveluohjauksen esteinä?
- Millaisilla toimilla vahvistamme moniammatillista ohjausta ja yhteistyötä saaden nuoret vanhemmat, etenkin maahanmuuttajataustaiset äidit, työllisyyttä edistävien palvelujen piiriin ja työelämään?

Kehittämistehtävä toteutettiin tapaustutkimuksena. Tapaustutkimuksessa kyse on tutkimusstrategiasta, jossa tutkitaan syvällisesti vain yhtä tai muutamaa kohdetta tai ilmiötä. Tapaustutkimuksessa pyritään tuottamaan yksityiskohtaista tietoa ilmiöstä kuvailmalla tutkimuskohdetta

systemaattisesti, tarkasti ja totuudenmukaisesti. Tapaustutkimus mahdollistaa monipuolisen ja syvällisen tiedon ilmiön tutkimiseksi ja mahdollistaa tutkijalle myös epätyypillisistä ilmiöistä kerättävän tiedon parissa työskentelyn. Tapaustutkimuksella on kuitenkin rajoitteensa, se ei tuota yleistettävää tietoa. Jossain määrin voidaan kuitenkin ajatella, että jokainen laadullinen tutkimus on tapaustutkimus. Yhdenkin tapauksen huolellinen tutkiminen voi tuottaa yksittäistapauksen ylittävää tietoa, vaikka varsinaisia yleistyksiä ei päästä toteuttamaan. Tulosten merkitystä tai oikeellisuutta voidaan vahvistaa esittelemällä aineisto ja sen analyysi perusteellisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2023.) Kehittämistehtävän aineisto kerättiin havainnoinnalla tehtyä palvelupilottia eri näkökulmista: verkostojen rakentaminen, palvelujen muotoilu ja käytetyt materiaalit kuten esitteet ja tästä kertynyttä tietoa täydennettiin työntekijöiden teemahaastatteluilla. Havainnoinnin etuna on, että sen avulla saadaan suoraa informaatiota organisaatioiden toiminnasta ja se soveltuu käytettäväksi haastattelujen lisänä ja tukena (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2023.) Havainnot on kuvattu työselostemaiseen muotoon lukuun 6 Kokeilu monialaisesta palveluohjauksesta työelämään paluun tukena.

Teemahaastattelussa käsitellään ennalta sovittuja teemoja antaen kuitenkin tilaa keskustelunomaiselle vuorovaikutukselle. Teemojen käsittelyjärjestys on vapaa eikä jokaisen haastateltavan kanssa käsitellä jokaista teemaa samalla syvyydellä. Haastattelutilanteesta pyritään luomaan mahdollisimman epämuodollinen ja keskustelua ei viedä eteenpäin pikkutarkan kysymyspatteriston kautta. Teemahaastattelu soveltuu erityisesti tilanteisiin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. Teemojen valinnassa tutkimuskysymykset on muutettava tutkittavaan muotoon. Haastateltavien valinnassa kannattaa käyttää huolellisuutta ja valita ihmisiä, joilta arvellaan saatavan parhaiten aineistoa tutkittavasta teemasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2023.) Työssäni haastattelin kuutta työntekijää, joista kolme työskenteli Espoon kaupungilla monialaisissa nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa ja kolme asiakaskohderyhmää tavoittavissa järjestöissä.

Aineiston analyysia on lähestytty sisällön analyysin ja selityksen rakentamisen kautta. Selityksen rakentamisessa pyritään tuottamaan tapaukselle jonkinlainen täsmentävä selitys kuten malli tai prosessikuvaus (Eriksson & Koistinen, 2005, 33). Selittävä analyysi pyrkii etsimään vastausta miksi -kysymykseen ja menetelmää käytettäessä teorian osuus on keskeinen (Tietoaristo, 2023.). Luvuissa 3-5 käyn läpi työni tietoperustaa, johon peilaan luvussa seitsemän havaintoja. Työn keskeisenä tietoperustana toimivat monialainen ohjaus, palveluohjaus, verkostojen rakentaminen sekä kohdeasiakasryhmästä löytyvä tutkimustieto.

Sisällön analyysissä keskitytään siihen mistä asioista, aiheista ja teemoista haastateltavat puhuvat, joten se sopii erinomaisesti teemahaastattelun purkamiseen (Vuori, 2023.). Työssäni nauhoitin tehdyt teemahaastattelut, purin ne auki tekstimuotoon, josta tunnistin ja nimesin sisältöelementtejä. Haastattelujen pohjalta löytyi kuusi selkeää kokonaisuutta. Haastattelujen purku käsitellään luvussa 6.4 Työntekijän ääni ja niiden pohjalta tehdyt havainnot käsitellään luvussa 7.1. Kokeilun tulokset ja havainnot. Sisällön analyysi ei pohjaa millekään erityiselle teoreettis-metodologiselle ajattelulle ja analyyseille ei löydy yhteisiä sääntöjä tai sitä ei ohjaa erityiset menetelmälliset käsitteet (Vuori, 2023.).

3 MONIALAISUUS JA PALVELUIHIN OHJAUS

3.1 Monialainen yhteistyö

Yhdistämällä eri ammattialojen työntekijöiden asiantuntemusta, sekä toimimalla yhdessä monialaisesti, on asiakkaiden moninaisiin tarpeisiin vastaaminen tyypillisesti helpompaa (STM 2020, 12-13,19). Monialaisella yhteistyöllä tarkoitetaan yhden tai useamman ammattiryhmän tai toimialan välistä yhteistoimintaa, jonka tuloksena syntyy kokonaisvaltaista tietoa, jolla mahdollistetaan paras mahdollinen palvelu. Tehokkaalla ja vaikuttavalla yhteistyöllä saadaan työtä tehtyä paitsi asiakaslähtöisesti niin myös ammattilaisten työtä helpottaen. (Kekoni & Miettinen 2022, 121.)

Monialaisessa työssä keskeistä on tunnistaa, että ohjattavan avuntarve usein ylittää palveluiden ja lainsäädännön sektorimaiset rajat ja monialaisuuden pitäisi näkyä myös työmuotojen tasolla. Tutkimustulosten pohjalta näkemys siitä, että tiedotusta, neuvontaa ja ohjausta monialaisen ohjauksen välineinä voidaan tarkastella jatkumona siten, että kaikkia näitä voi esiintyä vaihtelevasti yhden ohjaustilanteen sisällä, voidaan pitää validina. (Lilja, Pukkila & Helander. 2021, 293.)

Monialainen ohjaus ohjaamomaisessa kontekstissa tarkasteltuna voidaan jakaa kolmeen erilaiseen klusteriin:

1. pitkäkestoinen monialainen ohjaus
2. jäsentymätön toisen osaamista hyödyntävä ohjaus
3. lyhytkestoinen työllisyysasiointi

Klusterien rajat näyttäytyivät rajoiltaan liukuvina toimintajärjestelmän tekoina, joissa ohjauksen säännöt, välineet, tekijät ja työnjako vaihtelevat. (Mt., 293.)

Ohjaamot ovat kaikille alle 30-vuotiaille tarkoitettuja paikkoja, joissa saa maksutonta tukea ja apua opiskeluun, työllisyyteen, asumiseen ja itsenäistymiseen liittyen. Toimintamalli perustuu ajatukseen, että nuori voi saapua paikalle minkä tahansa asian kanssa ja monialainen työntekijäryhmä auttaa tilanteen ratkaisemisessa. (Ohjaamot. 2023)

Monialaisen osaamisen kivijalkana toimii riittävä ymmärrys muiden ammattilaisten rooleista ja toimintatavoista sekä niiden tietoperustasta. Kekoni ja Miettinen kuvaavat mallia pyramidina, joka tuo esiin sen miten vahva perusta luo edellytykset yhteiselle työlle.



Kuvio 1: Monialaisen osaamisen pyramidi (Kekoni & Miettinen 2022, 128.)

Monialaista ohjausta voidaan lähestyä erilaisista lähtökohdista, jotka korostavat ilmiön yhteisöllistä luonnetta. Sitä voidaan pitää verkoston toimintana, yhteistoimijuutena ja yhteiskehittelynä. Monialaista ohjauspalvelua voidaankin ymmärtää uudenaikaisena toimintajärjestelmänä, joka koostuu useista sisäisistä ja mahdollisesti myös keskenään ristiriitaisista toimintajärjestelmistä. (Lilja ym. 2021, 284.)

Monialaisuus ohjausalalla kytkeytyy myös ohjaustyön eettisiin periaatteisiin. Uraohjaajat ja -valmentajat ry:n eettisten periaatteiden mukaan uraohjaajat ja -valmentajat suhtautuvat kollegiaalisesti muihin elinikäisen ohjauksen alalla työskenteleviin ohjaajiin ja valmentajiin, sekä tukevat toistensa osallistumista ohjaus- ja valmennustoiminnan kehittämiseen. Työntekijöinä he kohtelevat sekä kollegoitaan ja asiakkaitaan yksilöllisesti ja tasa-arvoisesti erilaiset lähtökohdat huomioiden. (Uraohjaajat, 2023.)

Ohjaus monialaisena yhteistyön muotona lähtee usein niin sanotuista rajanylittäjistä. Ihmisistä, jotka toimivat toimintajärjestelmien rajoja ylittävänä fasilitaattoreina, opastajina, viestijöinä ja ohjaajina. Roolina tämä voidaan nähdä kuormittavana ja epätarkoituksenmukaisena, jos toiminnan rakenteet ja normit eivät tue moniammatillista ohjaustyötä. (Vähäsantanen, K., Saari-
nen, J., & Eteläpelto, A. 2009.)

Työntekijöiden päivittäisessä työssään tekemä kehittämistyö jää helposti näkymättömäksi ja sitä ei myöskään käytetä tietoisesti organisaatioissa hyödyksi (Ylisassi, Hasu, Heikkilä, Käpykangas, Saari, Seppänen & Valtanen 2016, 11-12). Käyttäjälähtöisessä mallissa työntekijöiden toimijuus perustuu siihen, että työntekijät ja käyttäjät nähdään keskeisinä toiminnan uudistamisen lähteinä ja toimijoina. Toimijuus onkin luonteeltaan yllätyksiä sisältävää ja alhaalta päin rakentuvaa. Riskinä tällaisessa ruohonjuuritasolta tapahtuvassa toiminnassa on se, että johdolta jää aloitteellisuus, omaperäisyys ja innovatiivisuus tunnistamatta. Työntekijöiden halu kehittää työtä perustuu sisäiseen motivaatioon. Tällainen toimijuus on yksilöllistä ja haurasta ja organisaatioilta puuttuu usein keinot valjastaa toimijuutta laaja-alaisempaan käyttöön. (mt., 12)

Aktiivinen työkaveruus kannustaa luopumaan itseohjautuvuuden ihanteesta ja siirtymään kohti yhteisöohjautuvuutta. Yhteisöohjautuva organisaatio onkin klassisesti enemmän kuin osiensa summa ja siksi työyhteisöissä kannattaa panostaa työkaveruuden kehittämiseen. (Laiho, Ryömä, Satama & Teerikangas. 2020, 85). Yhteisöllinen työyhteisö voi hyvin ja pystyy tuottamaan tulosta sekä sitouttaa työntekijät työhönsä. Tämä vaatii kuitenkin työntekijöiden kouluttamista teemasta ja heidän oman toimijuutensa vahvistamista. Vahvistamalla ihmisten toimijuutta saamme parempia tuloksia kuin vain keskittymällä työyhteisöissä johdon kouluttamiseen aktiivisesta työkaveruudesta. (Laiho ym, 2020, 86.)

Monialaisessa yhteistyössä on tärkeä myös huomioida sosiaalinen pääoma, joka monialaiseen yhteisöön muodostuu. Sosiaalinen pääoma on työyhteisöjen aineeton menestystekijä, joka ilmenee esimerkiksi yhteisinä arvoina, normeina ja luottamuksena sekä arvostuksena toimijoiden välillä. Sosiaalinen pääoma syntyy yhdessä tekemisestä ja sen kehittyminen edellyttää aktiivista toimintaa ja vastavuoroisuutta. Myös työyhteisön selkeät pelisäännöt ja hyvä johtaminen edistävät sosiaalisen pääoman muodostumista. (Manka & Larjovuori 2013, 6.).

Tulevaisuuden työyhteisöissä organisaatioiden menestys sitoutuu entistä vahvemmin aineettomaan pääomaan, joka koostuu sosiaalisen pääoman lisäksi psykologisesta pääomasta ja rakennepääomasta. Psykologinen pääoma viittaa yksilön henkilökohtaisiin voimavaroihin ja rakennepääoma organisaatorakenteita ja uudistumiskykyä sekä työn autonomisuutta kuvaaviin voimavaroihin. Toimivassa organisaatiossa aineettoman pääoman tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja tukevat toinen toisiaan. Vastavuoroisesti ongelmat yksittäisellä osa-alueella heijastuvat helposti kokonaisuuteen. (mt., 6.)

Työnantajan näkökulmasta aineettoman pääoman tehokkaan käytön vaikutus organisaation tulevaisuudessa olisi 50–90 % luokkaa. Siksi jokaisen organisaation olisi hyvä miettiä miten pitää huolta henkilöstöstään. Vähäinen sosiaalinen pääoma estää tiedonkulkua, kaventaa luovuttaa ja lisää sairastumisen riskiä. Sosiaalisen pääoman ja sisäistettyjen yhteisten normien puuttuessa organisaatioista tulee kankeita ja byrokraattisia ja työntekijöiden motivoimisesta vaikeaa ja usein myös kalliimpaa. (mt., 8.)

Työyhteisön keinoja yhteisöllisyyden edistämiseksi on yhteinen sitoutuminen myönteiseen ilmapiiriin. Yhteisöllisyyttä lisääviä työyhteisötaitoja tulee tietoisesti opetella esimerkiksi kiinnittämällä huomiota aktiivisen auttamiseen ja kiinnostukseen toisen töistä ja sitoutumalla reiluun ja kohteliaaseen käytökseen. Tärkeää on arvostaa myös jokaisen työpanosta. Yhteisöllisyyden kehittäminen vaatii aikaa. (mt., 10-11.)

Liljan, Pukkilan ja Helanderin tutkimuksen tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että monialaisissa ohjauspalveluissa elää vahvana viranomaisten työnjaon ehdoilla tapahtuva organisaatiolähtöinen ohjaus. Monialaisten ohjauspalveluiden lähtökohtana toimiva yksilöllinen ohjaus onkin ristiriidassa sen kanssa, että monin paikoin monialainen ohjauspalvelu on ymmärretty asiakkaiden jakamisena erillisiin kohderyhmiin. Monialaisten ohjauspalveluiden kohdalla onkin tärkeää ratkaista, kuinka toiminta saadaan järjestettyä ilman keskitettyä muodollista hierarkiaa. Ohjaustoimijoiden rajoja ylittävä monialainen ohjaus ei synny vain muuttamalla palvelurakenteita ja yhdistämällä eri palveluntarjoajia samoihin tiloihin vaan se vaatii ohjauksen amatillisten toimintatapojen ja työmuotojen aktiivista ja tarkoituksenmukaista hyödyntämistä. (Lilja ym. 2021, 294.)

On tarpeen pysähtyä refleктоimaan myös monialaisen työnteon yhteisöjä siitä mitä tehdään jo nyt hyvin ja missä vielä olisi petrattavaa. Samoin täytyy arvioida, millaisia osaamistarpeita yhteisöllä on ja miten uusia työotteita voidaan ottaa haltuun. Seuraavissa kappaleissa tutustumme nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyviin osaamistarpeisiin, palveluohjaukseen työtapana sekä miten yhteiskunnallista ja sosiaalista markkinointia voidaan hyödyntää osana kaikkia edellä mainittuja.

3.2 Nuorten tieto- ja ohjaustyö, työote ja työhön liittyvät osaamistarpeet

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla tarkoitetaan monialaisena, -hallinnollisena ja ammatillisena kumppanuuteen perustuvana verkostotyönä tuotettua palvelua, joka on suunnattu kaikille (Kangastie, 2018, 11). Näitä palveluita Suomessa tuottaa:

- TE-palvelut, jotka tarjoavat uraohjausta ja ohjausta ammatinvalintaan sekä tukea työllisyyteen
- Ohjaamot, jotka tarjoavat tietoa, tukea ja ohjausta muun muassa koulutus-, harrastus- ja työllistymisasioiden alle 30-vuotiaille
- Koordinaatti, joka toimii valtakunnallisena nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskeskusena. (OPH, 2023.)

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa eli tuttavallisemmin TNO-palveluissa tietopalveluissa tuotetaan tietoa koulutus- ja työmahdollisuuksista, sekä tarjolla olevista palveluista ja tukimuodoista, jotka ovat yksilön kannalta tarpeellisia hänen suunnitellessaan tulevaisuuttaan. Ennen tiedon tuottamista ja materiaalin suunnittelua on tärkeää selvittää erilaisten ryhmien tarpeet. Neuvontapalveluissa lähtökohtana toimii asiakkaan esille tuoma tarve ja neuvonta perustuu olemassa olevaan tietopalveluiden tuottamaan materiaaliin. Ohjauspalveluissa keskeistä on asiakkaan ja TNO-toimijan ohjauskeskustelu, jolla pyritään edistämään asiakkaan itsetuntemusta ja päätöksentekokykyä. Ohjausta toteutetaan eri ympäristöissä kuten koulutuksessa, siirtymävaiheissa ja työpaikoilla. Ohjauksen voi toteuttaa sekä julkisen sektorin, kolmannen sektorin kuin yksityisen sektorin toimijat. (Kangastie, 2018,12.)

Kehittämistehtäväni kannalta keskeisin tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön palvelutarjoaja on Ohjaamo, jonka toimintaa Espoossa tuotetaan Ohjaamotalobrändin alla. Ohjaamotoiminnan tavoitteena on edistää nuorten pääsyä työhön ja koulutukseen, sekä tukea hyvää arkea ja yhteiskunnallisen osallisuuden kehittymistä (OPH, 2023). Nuorten tieto- ja neuvontatyö on luonteeltaan ehkäisevää nuorisotyötä ja sen kohderyhmään kuuluvat nuorten ohella nuorten huoltaja, nuorten parissa toimivat, sekä nuorisoalaa opettavat ja opiskelevat. (Koordinaatti, 2023).

Covid-19 -pandemian vaikutukset isivät ankarana nuoriin. Nuorisotyöttömyys on noussut ennätyslukemiin ja pandemia on osaltaan ollut lisäämässä muita heikommassa asemassa olevien nuorten ongelmia. Jotta yhteiskunnalla on mahdollisuus elpyä, on nuorten tilanteiden ratkaiseminen avainasemassa ja tähän tueksi tarvitaan nuorten tieto- ja ohjaustyötä tekeviä. European

Youth Information and Counselling Agency ERYICA ja Eurodesk loivat tähän tarpeeseen vastaten osaamiskuvauksen varmistamaan, että ammattilaisilla on tarvittava osaaminen nuorten tukemiseksi ja laadukkaiden palveluiden tarjoamiseksi. (Frith, Reina, Simon & Sabuni, 2021, 4-5.)

Eurooppalainen nuorten tieto- ja neuvontatyö pyrkii takaamaan nuorille oikeuden kattavaan ja luotettavaan tietoon päätöksen teon tueksi. Osaamiskuvaus luo raamit sille vähimmäisosaamiselle, jota ammattimainen työ vaatii. Se tukee yksittäisen työntekijöiden osaamisen kehittämistä ja vahvistaa myös työyhteisöjen ja organisaatioiden eetosta. (Mt., 7.)

Kun puhutaan nuorten tieto ja neuvontatyöstä, tarkoitetaan silloin maksutonta, laadukasta tietoa, joka antaa nuorille mahdollisuuden tehdä vastuullisia päätöksiä, käyttää oikeuksiaan ja osallistua yhteiskuntaan. Tieto- ja neuvontatyötä tuottavien palveluiden tavoitteena on nuorten tukeminen ja voimaannuttaminen. Työntekijöille tämä tarkoittaa haastetta vastata uudella tavoin muuttuviin sosiaalisiin haasteisiin, selvittää nuorten ongelmien yhteiskunnallisia syitä, tarjota kattavaa tietoa päätöksen teon tueksi, mutta myös tukea nuoria selviytymään tietokuormasta. Usein työhön liittyy myös nuorten ohjaamista muihin tarpeellisiin palveluihin tai oikeiden tietolähteiden äärelle, jotta monimutkaiset tai tiettyä erityisalan ammatillista neuvontaa vaativat asiat saadaan ratkottua. (Mt., 11.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyötä toteutetaan erilaisissa toimintaympäristöissä ja yhteyksissä pyrkien vastaamaan palveluilla tasapuolisesti monimuotoisiin nuorten tarpeisiin. Tämä vaatii onnistuakseen sitä, että tieto- ja neuvontapalveluita tuottavilla työntekijöillä ja työyhteisöillä on tarvittavat taidot, jotka pohjautuvat arvoihin ja hyödyttävät niitä, joille palvelu on suunnattu. (Mt., 13.)

Nuoren omien kykyjen ja valmiuksien pohjalta hän voi halutessaan etsiä tietoa omatoimisesti hyödyntäen erilaisia tietolähteitä. Useissa palvelupaikoissa nuorella on myös mahdollisuus henkilökohtaiseen neuvontaan paikan päällä, puhelimitse tai digitaalisen alustan, kuten chatin kautta. Nuorille suunnatun tieto- ja neuvontatyön päämääränä on edistää nuorten kuulumista, osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia heidän omien asioidensa edistämässä. (Koordinaatti, 2023.)

Euroopan sisällä nuorten tieto- ja neuvontatyö toimii monenlaisissa yhteyksissä ja työntekijöiden asema ja heidän tekemänsä työn tunnustaminen vaihtelee maittain. Toistuviksi tekijöiksi palveluiden luonteessa ja toteutuksessa on kuitenkin tunnistettu seuraavat:

- Viestintä, brändäys ja palveluiden tunnettavuuden lisääminen sekä nuoriin ja verkostoihin kohdistuva tiedottaminen
- Verkkopalveluiden hyödyntäminen nuorten tavoittamiseen ja tiedon jakamiseen
- Palvelun tason ja vaikuttavuuden seuranta
- Muiden tietopalvelujen tunnistaminen ja yhteistyö niiden kanssa. (Frith ym., 2021, 14.)

Osaamiskuvaus muodostuu kolmesta osa-alueesta: Nuorten tukeminen ja sitouttaminen, Laadukas palvelu ja Viestintä ja saavutettavuus. Jokainen osa-alue jakautuu lisäksi pienempiin osaamiskuvauksiin, jotka on esitelty alla olevassa kuvassa. (Mt., 18-19).

Nuorten tukeminen ja sitouttaminen

- Tiedon lisääminen
- Tiedon ja tarpeiden tunnistaminen
- Tiedon hallinta
- Vaihtoehtojen tarjoaminen

Laadukas palvelu

- Vahvistetaan eetosta ja arvoja
- Vahvistetaan oppimista ja kehitystä
- Tuetaan osallisuutta
- Kunnioitetaan yksityisyyttä

Viestintä ja saavutettavuus

- Nuorten kohtaaminen
- Viestintä monikanavaisesti
- Tehdään yhteistyötä ja verkostoidutaan
- Saavutettavuus

Kuvio 2: Tieto- ja ohjaustyöhön liittyvät osaamisalueet ja niihin kuuluvat osaamiskuvaukset

Työntekijöiden osaamistavoitteisiin sisältyy sekä ammatillisuuteen, ihmissuhdetaitoihin ja yhteistyöhön liittyviä kykyjä kuten myös nuorten tieto- ja neuvontatyölle ominaista osaamista kuten kykyä empatiaan nuoria kohtaan. Osaamistavoitteissa on määritelty neljä osaamistasoa. Perustaso koskee uusia tulokkaita ja harjoittelijoita. Toiminnallisella tasolla ovat työntekijät, joilla on jo vakiintunut rooli ja he ovat pystyneet osoittamaan keskeiset taitonsa sekä osallistumaan ammatilliseen kehittämiseen. Muiden työntekijöiden osaamisen vahvistamisen tasolla ovat työntekijät, jotka toimivat johtajina, mentoreina tai kouluttajina tukien ja organisoiden

muiden työtä. Viimeinen taso on muutosjohtaminen, joka koskee työntekijöitä, joilla on valmiudet tunnistaa ja toteuttaa muutoksia palveluissa ja jotka voivat toimia strategisissa tai johdotehtävissä. (Mt., 22-23.)

Seuraavaksi tarkastelen mitä osaamistavoitteet sanovat nuorten työllisyyden edistämisen tukemisesta. Nuorten työllisyyden tukemisen kannalta keskeisiä tiedon lisäämiseen liittyviä osaamistavoitteita on, että työntekijä osaa kehittää ja soveltaa tarvittaessa erityisosaamista nuorten elämän merkityksellistä teemoista kuten urahallinta, työllistettävyyys ja elinikäinen oppiminen. Tiedon tarpeiden tunnistamisen näkökulmasta työntekijän tulee osata kysyä oikeita kohdennettuja kysymyksiä ja kuunnella aktiivisesti nuoren vastauksia sekä myös havainnoida tilannetta, jotta osaa keskittyä oikeisiin teemoihin. Tiedonhallinnan näkökulmasta on tärkeää, että työntekijä tunnistaa oikean, ajantasaisen ja luotettavan tiedon. Vaihtoehtojen tarjoamiseksi työntekijän tulee osata muokata tietomassoista yksilöllisiä vaihtoehtoja ja tukea vaihtoehtojen tekemistä ilman ohjailua tiettyyn suuntaan. (Mt., 26-28.)

Laadukkaan palvelun näkökulmasta työntekijä osaa vahvistaa eetosta ja arvoja palveluissa, joilla edistetään nuorten itsenäisyyttä, kykyä ajatella kriittisesti ja tukea aktiivista osallistumista yhteiskuntaan. Työntekijältä tämä vaatii sitoutumista nuorten tieto- ja neuvontatyön arvojen ja eetoskeidän edistämiseen ja toteuttamiseen palvelurakenteissa. Oppimisen ja kehittymisen vahvistamisen näkökulmasta työntekijän tulee olla motivoitunut oppimaan ja luomaan. Hän kehittää ja jakaa tietoa ja resursseja. Osallisuuden tukemisessa tärkeintä on osata tarjota tietoa ja vaihtoehtoja ilman ennakkoluuloja ja myös täysin ilman uskonnollisia, poliittisia, ideologisia tai kaupallisia vaikutuspyrkimyksiä. Työntekijä osaa tarjota tietoa ja vaihtoehtoja, joilla myös parannetaan kaikista haavoittuvimmassa asemassa olevien nuorten asemaa. Yksityisyyttä kunnioittava työntekijä osaa antaa nuorille tietoa heidän yksityisyytensä ja luottamuksellisuuden suojaamisesta ja hän myös kunnioittaa nuoren oikeutta yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen ja anonymiteettiin. (Mt., 29-31.)

Viestinnän näkökulmasta nuorten kohtaamisessa työntekijä osaa suunnitella ja tukea viihtyisän ja turvallisen ympäristön toteuttamista, mukauttaa viestintätäytyliä ja elekieltä niin, että onnistunut vuorovaikutus toteutuu kaikkien nuorten kanssa ja hallita ristiriitatilanteita kunnioittavasti ja kaikkia osapuolien tarpeita vastaavia ratkaisuja tuottaen. Työntekijä osaa viestiä monikanavaisesti kirjoittaen selkeää ja kohdennettua sisältöä, sekä suunnitella ja välittää tiedotusmateriaalia nuorten kanssa yhdessä toimien. Viestintä vaatii myös tekijältään osaamista yhteis-

työssä ja verkostoitumisessa. Työntekijän tulee osata kartoittaa yhteistyö- ja vaikuttamismahdollisuuksia, käynnistää ja kehittää yhteyksiä sekä myös tuottaa tiivistä tekstisisältöä sidosryhmille. Viestinnässä tulee myös huomioida saavutettavuus. Työntekijältä tämä vaatii osaamista siinä, että hän viestii nuorten tieto- ja neuvontapalveluista entistä selkeämmin ja yhä laajemmin. Työntekijän tulee myös kartoittaa säännöllisesti erilaisia toimintaympäristöjä ja toteuttaa niissä yhteistyössä nuorille tuotettuja viestintäkampanjoita. (Mt., 32-34.)

3.3 Palveluohjaus työtteenä

Palveluohjaus on aina asiakaslähtöinen työtapana, jossa tavoitteet, tuki ja palvelut räätälöidään kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan. Tavoitteena on tukea asiakkaan omaa toimijuutta rakentamalla tukea hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja palveluiden tuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan. Erityinen hyöty palveluohjauksesta saadaan, kun asiakkaalla on pitkäaikainen ja monimutkainen palvelutarve. Palveluohjauksessa asiakas nähdään täysvaltaisena jäsenenä ratkaisemassa omaa tilannettaan ja tuetaan hänen toimijuuttaan. (Hänninen. 2011, 11.)

Yhteiskunnassamme lisääntynyt epävarmuus ja riskit yhdistettynä kansalaisten sosiaalisten suojaverkkojen heikkenemiseen lisää tarvetta palveluohjaukselle. Yhteiskunnan rakennemuutokset ovat nopeasti muuttaneet myös sosiaalisia rakenteitamme ja palvelujärjestelmässämme on siirrytty asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen, jossa asiakas nähdään täysvaltaisena kumppanina pohtimassa ja tekemässä päätöksiä. Tavoitteena on tehdä oikeat asiat ja asiat oikein tunnistuen asiakkaan voimavarat ja ylläpitää toiveikkuutta sekä suunnata fokus tulevaisuuteen. Palveluohjauksella pyritään myös taklaamaan sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuutta. Asiakkailta on jo pitkään ollut tunne, että järjestelmä on monimutkainen ja pirstaloitunut. Kun lainsäädäntöä on kehitetty vaiheittain, on syntynyt vaikeasti hallittava kokonaisuus niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. (Mt, 11.)

Palveluohjauksen keskeinen elementti on asiakkaan ja palveluohjaajan välinen aito kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde. Aitoon kohtaamiseen kuuluu jatkuvuus, epävarmuuden sietäminen, joustaminen ja usko siihen, että voimavarat löytyvät suhteesta, vaikka valmiista käsikirjoitusta ei olekaan. Työ pohjautuu avoimeen dialogiin, jossa valmiita vastauksia ei ole, mutta vastausta lähdetään etsimään yhdessä. Tilanteessa on läsnä molemminpuolinen asiantuntijuus. Asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja työntekijä oman ammattinsa pohjalta ammatillinen asiantuntija. (Mt., 12.)

Luottamuksen syntymiseen vaikuttaa se tunteeo ihminen vuorovaikutustilanteessa olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi. Työntekijän vastuulla onkin huolehtia, että asiakas tuntee olonsa arvostetuksi ja hän tulee kuulluksi. Työntekijällä pitää olla myös kykyä nähdä asiakkaan tilanne sekä systeemimaailman, että elämismaailman näkökulmista ja sanoittaa se asiakkaalle. (Suominen & Juntunen, 2021.)

Termit elämismaailma ja systeemimaailma liittyvät filosofi Jürgen Habermansin aktiivista kansalaisuutta käsitteistöön. Systeemimaailman voimina toimivat raha ja valta, kun taas elämismaailmassa yhteisyyttä ja yhteisymmärrystä rakennetaan kielen ja kommunikaation avulla. Habermansin ajattelussa raha ja valta pyrkivät valtaamaan elämismaailman vyöhykkeen. Elämismaailma tarvitseekin puolustajia. Aktiiviseen osallisuuteen harvoin synnyttään, mutta rooliin kasvetaan ja harjaannutaan. (Harju, 2020.)

Keskeinen työkalu palveluohjauksessa on ratkaisukeskeinen työote, koska toimintarajoitteisiin katsovalla lähestymistavalla hidastetaan luottamuksen syntymistä. Myös palveluiden oikea-aikaisuudella on merkitystä. Asiakas sitoutuu parhaiten palveluihin silloin kun asiakkaan näkökulmasta aika palvelulle on oikea. Oikea-aikaisuuden esteenä voi olla jaksamiseen liittyvät haasteet, näköalattomuus tai prosessin tavoitteen jääminen epäselväksi. (Suominen & Juntunen, 2021.)

Palveluohjausta voidaan toteuttaa kolmella erilaisella työotteella:

- Neuvonta ja/tai ohjaus
- Palveluohjauksellinen työote
- Yksilökohtainen palveluohjaus

Eri tasoisia työotteita voidaan käyttää asiakkuuden eri vaiheissa siten, että mikäli pelkkä ohjauksellinen tai neuvonnallinen taso ei riitä, asiakasta autetaan palveluohjauksellisella työotteella, jossa joku tietty määrätty henkilö koordinoi asiakkaalle tulevia palveluita. Jos tämäkään taso ei riitä, tarvitaan yksilökohtaista palveluotetta, jossa asiakkaalla on rinnallakulkija selvittämässä monipuolisen tuen tarpeita. (Hänninen, 14.)

Palveluohjaus on lyhyt tai pidempikestoinen prosessi, jolla on selkeät alku ja loppu. Prosessin onnistumisen kannalta oikea-aikainen aloittaminen on tärkeää ja on hyvä huomioida, että asiakkailla, joilla on taustallaan pitkä historia erilaisten palveluiden käyttäjänä, ei välttämättä ole voimavaroja osallistua prosessiin aktiivisesti. Prosessi voidaan jakaa osiin seuraavasti: palve-

luohjauksesta sopiminen, lähtötilanteen selvittäminen, tavoitteiden asettaminen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen, toteutus, koordinaatio, seuranta sekä ohjausprosessin päättäminen. (Mt., 14.)

Ruotsissa palveluohjausta on tarkasteltu kahden eri näkökulman kautta: miten asiakasta voidaan tukea itsenäiseen elämään ja toisaalta, miten voidaan vaikuttaa systeemihäiriöihin eli palvelujärjestelmän puutteisiin. Systeemihäiriöt voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan:

1. Palvelujärjestelmässä asiakas on kyetty kohtaamaan tai kuulemaan vain heikosti
2. Palveluntuottajien tai viranomaisten yhteistyöhön liittyy haasteita
3. Yleiset lainsäädännön haasteet

Systeemihäiriöksi voidaan kutsua esimerkiksi ilmiötä, jossa asiakas jää palvelujärjestelmien väliin löytämättä tai saamatta tarvitsemiaan palveluita ja ohjautuu ”ei kenenkään asiakkaaksi”. Tällöin palveluohjaajan rooli on selvittää asiakkaan apuna sopivia palveluita ja yhdistellä niistä järkevä kokonaisuus. Palveluohjaajan rooli on tällöin tukea asiakasta itsenäiseen toimijuuteen, mutta samalla eheyttää järjestelmän puutteista muodostunutta palvelukuiluun putoamisen vaaraa. (Suominen & Juntunen, 2021.)

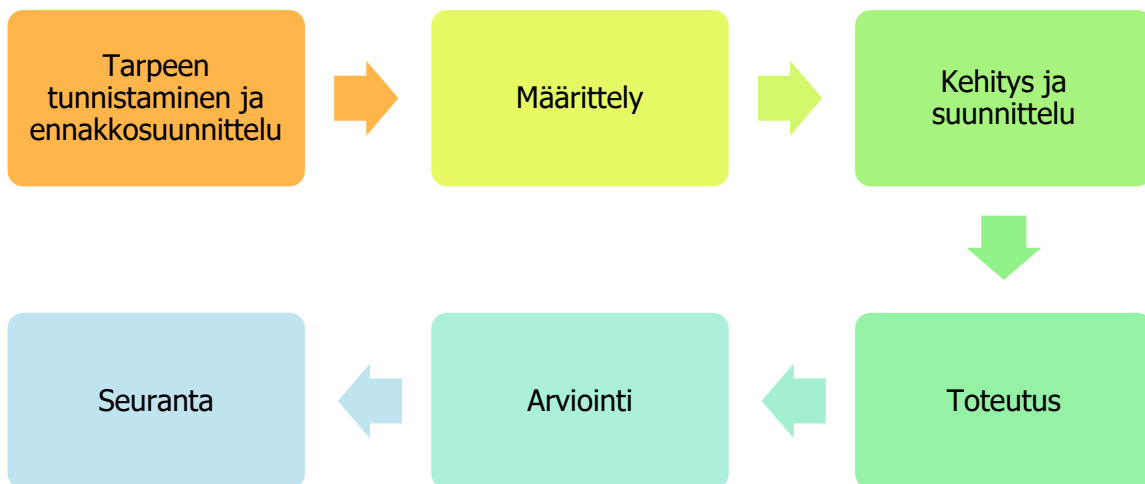
Osiltaan systeemihäiriöt tai järjestelmän puutteet voivat johtua monimutkaiseksi rakentuneista palvelurakenteista. Tiedonsiirron haasteet luovat myös riskiä joutua järjestelmien väliinputoajaksi. Systeemihäiriöt voivat myös aiheuttaa päällekkäistä palveluiden käyttöä ja on mahdollista, että asiakas käyttää päällekkäin useita eri palveluita huonosti sitoutuen tai löytämättä oikeiden palveluiden pariin. Ruotsalaisessa mallissa palveluohjaus ei lähde diagnoosista tai ongelmasta, vaan siitä näkökulmasta mitä oikeuksia ja tarpeita asiakkaalla kansalaisena on. Jos palvelut ja asiakkaan tarpeet eivät kohtaa pyritään palveluohjauksessa vaikuttamaan myös tarjottuihin palveluihin ja tukimuotoihin. (Mt.)

Palveluohjauksesta voidaankin todeta, että vaikka asiakasryhmät tai työtavat muuttuvat, tietyt lainalaisuudet säilyvät. Palveluohjauksen tulee aina lähteä asiakkaan tarpeista ja olla oikea-aikaista, jotta se ei jää irralliseksi tai käy tarpeettomaksi. Palveluohjausta on syytä toteuttaa laadukkaasti ja vaikuttavasti ja sitä tulee mitata. Vaikka palveluohjausta tuotetaan hyvin erilaisilla resursseilla ja sillä vastataan erilaisiin tarpeisiin, on tavoitteena aina palveluiden ja asiakkaan yhteensovittaminen siten, että se tuo asiakkaalle hyvää kokemusta. Tavoitteena on palveluiden jouhevuuden lisääminen ja päällekkäisten palvelurakenteiden poistaminen, jolla varmistetaan

myös kustannustehokkuus. Palveluohjauksessa jokaisen toimijan on tunnettava roolinsa, valtuutensa ja toiminnan tavoite. Toimijoiden välillä tulee olla luottamusta, kohtaamisten laadukkaita ja aidosti kuuntelevia. (Juntunen, 2020)

3.4 Yhteiskunnallinen viestintä ja markkinointi palveluohjauksen tukena

Yhteiskunnallinen ja sosiaalinen markkinointi pyrkii aina vaikuttamaan käyttäytymiseen. Markkinointi voi keskittyä myös vaikuttamaan uskomuksiin, asenteisiin ja lisäämään ymmärrystä lopullisena tavoitteenaan uudenlainen tai muuten haluttu käyttäytymismalli. Markkinoinnin tavoitteiden määrittelyyn liittyy selkeät mittarit, joiden avulla voidaan arvioida prosessin tehokkuutta, laatua ja eettisyyttä sekä lyhyen aikavälin vaikutuksia ja pitkän aikavälin tuloksia. Sosiaalisen markkinoinnin tavoitteet on usein ilmaistu strategisina tavoitteina. (Carvalho, Cook, Dann, Falconer, French, Gordon, Holden, Russel-Bennet, Sinead, Suggs, Wood, Morgan, Luca, 2017, 5-6.)



Kuvio 3: Sosiaalinen markkinointi on aina prosessi, jossa tulisi toteutua kuusi vaihetta

Keskeistä on pysähtyä miettimään, ymmärrämmekö todella kohderyhmäämme ja näemmekö asiat sen näkökulmasta ja onko meillä selkeä käsitys siitä mitä haluamme kohderyhmämme tekevän. Tärkeää on myös pysähtyä pohtimaan, että käytämmekö me eri toimenpiteiden yhdistelmiä tehokkaasti rohkaistaksemme ihmisiä päätyämään haluttuun lopputulokseen (Tukia, Wilskman, Lähteenmäki, 2012, 5-6.)

Onnistunut sosiaalisen markkinoinnin kampanja sitouttaa ihmisiä kohti tavoiteltua muutosta. Muutokseen sitoutuminen kulkee usein viisivaiheisen polun kautta.

1. Ennakkokäsitysten vaiheessa ihmisellä on jo ennakkokäsityksiä ja tietoja, joiden pohjalta hän on tietoinen uuden käytöksen mahdollisuudesta, muttei ole vielä motivoinut muutokseen.
2. Toisessa vaiheessa ihminen käy läpi mietinnän tai pohdiskelun vaiheen, jossa tietoisesti aletaan pohtia uuden käyttäytymismallin mahdollisuuksia suhteessa omaan tilanteeseen ja arvoihin.
3. Kolmannessa vaiheessa ihminen valmistautuu muutokseen, eli on tehnyt tietoisien valinnan lähteä liikkeelle kohti uudenlaista tavoitetta tai toimintaa.
4. Neljännessä toiminnan vaiheessa ihminen alkaa toteuttaa muutosta käytännössä.
5. Viidennessä toiminnan vahvistamisen vaiheessa muutoksen kanssa siirrytään ylläpitävään vakiintuneeseen tilaan. (Hastings & Donegan, 2018, 55-56.).

Käytännössä muutosprosessi on usein syklejä moneen kertaan toistava ja ihminen myös häilyy eri vaiheiden välissä. Sosiaalisen median hyödyntäminen sosiaalisen markkinoinnin projekteissa on perusteltua, koska alustat mahdollistavat myös kohdennetun markkinoinnin tietyille käyttäjäryhmille ja ovat ilmaisia käyttää (Mintz, 2021, 59).

Prosessi on oltava aina asiakaslähtöinen. On tärkeää ymmärtää kattavasti heidän arkielämäänsä, asenteitaan ja nykyistä käyttäytymistään. Tiedonhankinnassa asiakaskohderyhmästä ei tulisi tyytyä vain yksilö- tai ryhmähaastatteluihin, vaan hyödyntää myös etnografisia menetelmiä. Toimenpiteitä olisi hyvä myös testata etukäteen kohderyhmällä ja ottaa toiminnan kohteena olevat ihmiset mukaan sen sijaan, että heitä kohdeltaisiin tutkimuskohteina. (Tukia ym, 2012, 47.)

Asiakaslähtöisyyden rinnalla kaivataan asiakasymmärrystä. Meillä pitää olla syvälinen ymmärrys siitä mikä kohderyhmää motivoi ja mitkä asiat vaikuttavat heidän käyttäytymiseensä. Tärkeää on tunnistaa tunnetason esteet, kuten pelko siitä, että jonkin sairauden testi osoittautuu positiiviseksi, sekä fyysiset esteet, kuten palvelujen aukioloajat. Ymmärrys auttaa kehittämään sopivaa houkutinta ja valikoimaan menetelmiä käyttäytymistavoitteen saavuttamiseksi. (Mt., 55.)

Onnistunut asiakaslähtöinen viestintä ei onnistu helposti yksi keino kaikille -ajattelulla. Tärkeää on tunnistaa kohderyhmästä segmenttejä, eli ryhmiä, joiden yksilöillä on samoja ominaisuuksia ja kohdentaa toimenpiteet niiden mukaan. Segmentointi mahdollistaa uudenlaisen asiakaslähtöisyyden ja ymmärryksen kehittämisen etenkin, jos ei luoteta vain perinteiseen demografiseen, maantieteelliseen tai epidemiologiseen kohdentamiseen. Tärkeää on yhdistää näihin tietoihin käyttäytymistietoja ja psykografisia tietoja. Eri segmenttien koot tulee myös selvittää sekä priorisoida ja valita segmentit selkein perustein, esimerkiksi koon tai muutoshalukkuuden pohjalta. (Mt., 68.)

Sosiaalisen markkinoinnin kampanjoiden yhteydessä on tärkeää huomioida myös Word-of-mouth -markkinointi, eli tuttavallisemmin puskaradio. Valittujen media-alustojen lisäksi on hyvä pyrkiä hyödyntämään puskaradiota. WOM-markkinoinnissa hyödynnetään ihmisten kokemuksia ja luotetaan suosittelun voimaan esimerkiksi ihmisten teemasta itse tuottamalla sisällöllä (Gheorghe, 2012, 133).

Puskaradion voima perustuu luottamukseen ja sitoutumiseen palveluihin. Puskaradion kautta tapahtuvalla markkinoinnilla näyttäisi olevan suuria vaikutuksia haluttuun käytökseen ja ennakoasenteisiin ja intoon palvelua kohtaan. Puskaradiomarkkinoinnin voimistamiseksi panostaminen asiakastyytyväisyyteen ja luottamukseen kannattaa. Hyvä asiakas kohtaaminen minimoi myös negatiivisen puskaradion vaikutukset mahdollisten ikävien asiakastilanteiden kohdalla. (Lang & Hyde, 2022, 11.)

4 VERKOSTOTYÖ SOSIAALISESTI KESTÄVÄÄ OSALLISUUTTA VAHVISTAMASSA

4.1 Luottamus ja vastavuoroisuus verkostoissa

Monialainen palveluohjaus vaatii tuekseen työtettä tukevan verkostorakenteen. Seuraavaksi käymme läpi sitä, miten luottamuksen ja vastavuoroisuuden periaatteita saadaan vahvistettua verkostoissa. Verkostotyöllä tarkoitetaan autonomisten eli omaehtoisten toimijoiden välistä yhteistyötä. Omaehtoisuus voidaan hahmottaa jossain määrin aina kuitenkin suhteellisena, koska kukaan ei ole täysin riippumaton toisista. Verkostoyhteistyössä onkin kyse myös vastavuoroisesta yhteistyöstä, joka perustuu tasapuoliseen antamiseen ja saamiseen. Verkostoyhteistyöhön sitouttavana tekijänä voidaankin nähdä osapuolten välinen luottamus siitä, että oma panostus palautuu takaisin vastavuoroisena hyötynä. (Järvensivu, 2019, 37.)

Verkostoja tarkasteltaessa on hyvä ensin hetkeksi pysähtyä resurssiriippuvuusteorian äärelle. Resurssiriippuvuusteorian ydin on ajatus siitä, että kaikki toiminta edellyttää jonkinlaista vuorovaikutusta, koska olemme kaikki riippuvaisia toistemme resursseista kuten voimavaroista, osaamisesta, kyvyistä tai inhimillisistä ominaisuuksista (Järvensivu, 2019, 22).

Tärkeää on myös hahmottaa, miten toimijoiden muodostamassa systeemissä käytetään resurssikytkösten antamaa valtaa. Vallan voidaan ajatella olevan sillä, jolla on hallussaan runsaasti muiden tarvitsemia arvokkaita, harvinaisia, korvaamattomia tai vaikeasti kopioitavia resursseja. Valtaa voidaan käyttää verkostomaisesti. Sen avulla voidaan rakentaa yhteistä alustaa ja laadukasta vuorovaikutusta siten, että päätöksen tekoa voidaan tehdä yhdessä alhaalta ylös. Toisaalta valtaa voidaan käyttää hierarkkisesti toisten manipulointiin, pakottamiseen sekä ylhäältä alas johdettuun päätöksentekoon. (Mt., 24.)

Verkostomaisessa vallan käytössä verkostojen tilanteet vaihtelevat. Välillä tarvitaan tiiviimpää ohjausta ja toisinaan on aika itseohjautuvuudelle. Verkostotyön johtamisessa olennaisinta on olla kiinni verkostotyön arjessa ja pohtia yhdessä minkälaista johtamista kulloinkin tarvitaan. (Mt., 28.) Käytännön vinkkinä voidaan myös todeta, että verkostoissa ei kannata toimia liian nopeasti, vaikka painetta nopeiden päätösten tekemiselle olisikin, vaan pysähtyä yhdessä etsimään erilaisia vaihtoehtoja ennen toimintaa (Mt., 35).

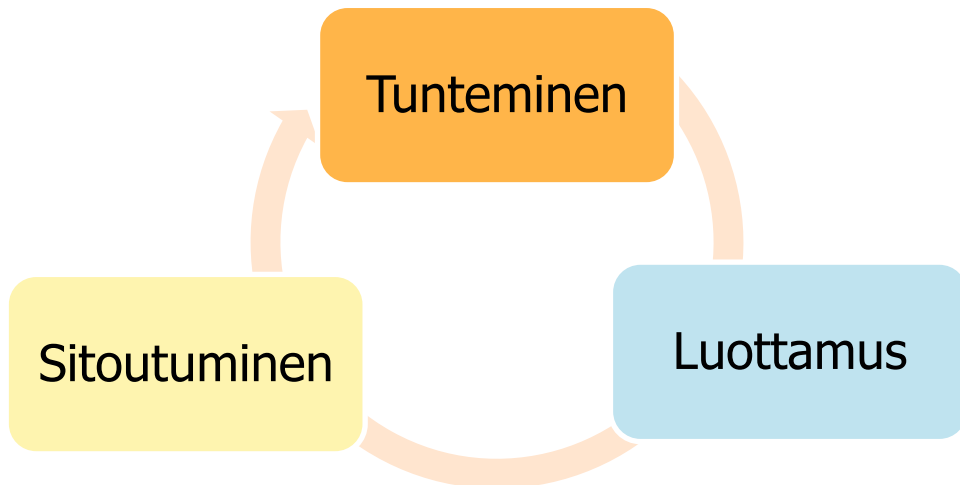
Aina verkostomaiselle toiminnalle ei ole paras hetki. Verkostomainen työote on huono tilanteissa, joissa tarvitaan nopeita rutiinien hoitamista joustamisen ja uuden luomisen asemasta. Tällöin paikkaansa voi puoltaa hierarkkisempi työote, joka on omimmillaan rutiinien hoitamisessa. Hierarkioilla on kuitenkin taipumus hajota tilanteissa, joissa työtehtäviä pallotellaan niin sanotusti luukulta toiselle. Näissä tilanteissa joustavammat verkostoimaiset ratkaisut puoltavat paikkaansa. (Mt., 46-47.)

Verkostotyöstä puhuttaessa on tärkeää pysähtyä myös saman havainnon äärelle mitä monialaisen ohjauksen kohdalla jo puhuttiin. Verkostoyhteistyön ytimessä on yhdessä tekeminen, ei rinnakkain tekeminen (Mt., 53). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kun kohtaamme verkostoitumista koskevan haasteen on tärkeää ratkoa kysymys verkoston kanssa (Mt., 54). Eli altistamme itsemme yhteistyölle tilanteissa, joissa sitä tarvitsemme.

Käytännössä usein päädymme kuitenkin ratkaisemaan tilanteita toisten puolesta. Syynä tähän voi olla kiire, puutteelliset resurssit tai sitten ei edes oltu huomattu, että yhteistyötä olisi tässä tilanteessa tarvittu. Toisinaan myös ajatellaan, että itsellä on se kaikki riittävä tieto päätösten tekemiseksi ja muut vain näennäisosallistetaan mukaan tilanteissa, joissa päätökset on jo tehty. Välillä myöskään täydellisetkään ratkaisut eivät automaattisesti saa vastaansa hyväksyntää ja luottamusta, vaan ratkaisut leviävät käyttöön vaiheittain ensin aikaisien omaksujien käytössä ja lopulta myöhäiset omaksujat seuraavat perässä. (Mt., 55-56.)

Kokemus näennäisosallistumisesta tai osallistumisväsymys voi vahvistaa tuntemusta siitä, että osallistuminen on lopulta turhaa tai omalla mielipiteellä ei ole vaikutusta. Mikäli yhteistä dialogia käydään vuodesta toiseen ilman, ettei saadut tulokset siirry käytännön arkeen, on riskinä kyynistyminen ja tunne näennäisosallisuudesta. (Rahikka-Räsänen & Rynänen. 2014,18.).

Verkostojen toiminta kytkeytyy tuntemiseen, luottamukseen ja sitoutumiseen. Jos osapuolet eivät tunne toisiaan, ei edellytyksiä yhteistyölle ole. Luottamuksen puute taas estää yhteistyön syventymisen, vaikka osapuolet toisilleen olisivatkin tuttuja. Luottamus mahdollistaa avoimen tiedon ja osaamisen jakamisen. Mitään ei kuitenkaan tapahdu ilman sitoutumista, joka on liikelle paneva voima. Voidaankin ajatella, että tunteminen, luottamus ja sitoutuminen muodostavat toisiaan vahvistavan kehän. (Järvensivu, 61-62.)



Kuvio 4: Tuntemisen, luottamuksen ja sitoutumisen kehä rakentavat verkostomaisen työtteen pohjan.

Tuntemista on tutkittu verkostotyön näkökulmasta yllättävän vähän ottaen huomioon sen keskeisen roolin työn onnistumiselle. Yhteistä osaamista ei saada hyödynnettyä kaikessa rikaudessaan, jos tunteminen on vain pinnallista. Yhteisen oppimisen edellytyksenä onkin, että tiedämme mitä muut verkostossa tietävät, arvostamme toisten tietoa, meillä on mahdollisuus tietää toisten ajattelusta ja ettei yhteistyön ylläpitämistä nähdä liian kalliina. (Mt., 63-64.)

Liian nopea tutustumisen ohittaminen on verkostotyön kannalta virhe, koska silloin ei rakenneta riittäviä elementtejä luottamukselle tai sitoutumiselle (Mt., 67). Molempia näitä elementtejä verkostotyössä tarvitaan. Luottamus verkostotyössä on aina sidottu suhteessa riskiin: kun luotan, olen valmis ottamaan vastaan myös verkostomaisen työn riskit (Mt., 81).

Luottamus mahdollistaa verkostossa tapahtuvan tehokkaan tiedonvaihdon. Luottamuksellisessa tilassa verkoston toimijat jakavat yksityiskohtaistakin tietoa osaamisestaan ja resursseistaan ilman pelkoa, että vastapuoli ottaa tiedon vain yksipuolisesti omaan käyttöönsä ja nostavat esiin keskustelussa tarpeita ja odotuksia ilman pelkoa kasvojen menettämisestä. (Mt., 82.)

Tuntemisen ja luottamuksen tuoma pääoma ohjataan toiminnaksi sitoutumisen avulla. Osapuolet lupaavat toimia ja pitävät myös lupauksistaan kiinni (Mt., 99). Toisinaan tilanne voi olla se, että osaaminen ja kyvyt verkostoyhteistyölle löytyy, mutta halua sitoutua ei, koska toimija ei koe toimintaa itselleen hyödylliseksi tai merkitykselliseksi (Mt., 101).

Tuntemisen, luottamuksen ja sitoutumisen kehä lähtee tuottamaan ympärilleen hyötyjä. Ensimmäisessä vaiheessa tieto, ymmärrys ja osaaminen leviävät ja ne omaksutaan tehokkaammin

käyttöön. Toiseksi löydetään yhteiset tavoitteet eli lähdetään ratkaisemaan ja oppimaan yhdessä ja rakennetaan Me-henkeä. Kolmannessa vaiheessa uudet toimijat innostuvat ja tuovat mukanaan uutta tietoa, ymmärrystä ja osaamista, joka käynnistää taas kehän uuden syklin. (Mt., 108.)

Verkostoissa toimivien yksilöiden näkökulmasta itseohjautuvat mahdollisuudet suunnitella työtehtäviä lisäävät työn merkityksellisyyttä yksilöille (Martela & Riekkilä. 2018, 3). Yksilöiden näkökulmasta merkityksellinen työ vaatii myös autonomian ohella kyvykkyyden potentiaalin hyödyntämistä osallisuuden tunteen muodostumisesta (Martela & Ryan. 2016, 760). Verkostossa toimivien yksilöiden sosiaalisen pääoman rakentumisen kannalta on myös tärkeää hahmottaa, että oman kotiorganisaation suljetun verkoston eheän sosiaalisen pääoman syntyminen on haastavaa, kun työntekijöillä on paljon sidoksia oman organisaation ulkopuolelle (Koivumäki. 2008, 94-95). Martelan ja Ryanin tutkimuksessa kuitenkin huomattiin, että yhteisöllisyyden tunne kasvaa, kun työntekijän kokevat tekemänsä työn yhteisön tarpeita edistäväksi (Martela & Ryan. 2016, 762). Yhteisöllisyyteen liittyvien liittyvyyden tunteiden on myös huomattu vahvistuvan, kun yksilöllä on välittäviä ihmissuhteita, hän on vuorovaikutuksessa toisiin ja tuntee osallisuutta yhteisöön (Martela & Riekkilä. 2018, 2).

Aidon yhteisöllisyyden muodostumisen tukemiseksi kannattaa kääntää hetkeksi katse myös osallisuuden teemoihin. Osallisuus syntyy ihmisten sosiaaliseen perusluonteeseen liittyvästä johonkin kuulumisen tunteesta. (Nivala, Ryyänen. 2013, 26.) Sen esteenä voi toimia ujous, itseluottamuksen puute tai puutteellinen oman osaamisen tunnistaminen, jolloin luontevaa roolia itselle ei tunnisteta. Myös aikaisemmat huonot kokemukset, joissa luottamus on menetetty tai on syntynyt tunne näennäisestä osallistumisesta, voi toimia estävänä tekijänä. Myös oman kommunikaatiotyylin ja temperamentin voimakas eroavaisuus yhteisössä vallitsevasta voivat kannustaa jäämään keskustelun ulkopuolelle tai se, että kokee ettei omat kielelliset taidot ole riittäviä. (Rahikainen-Räsänen & Ryyänen. 2014, 17-18.)

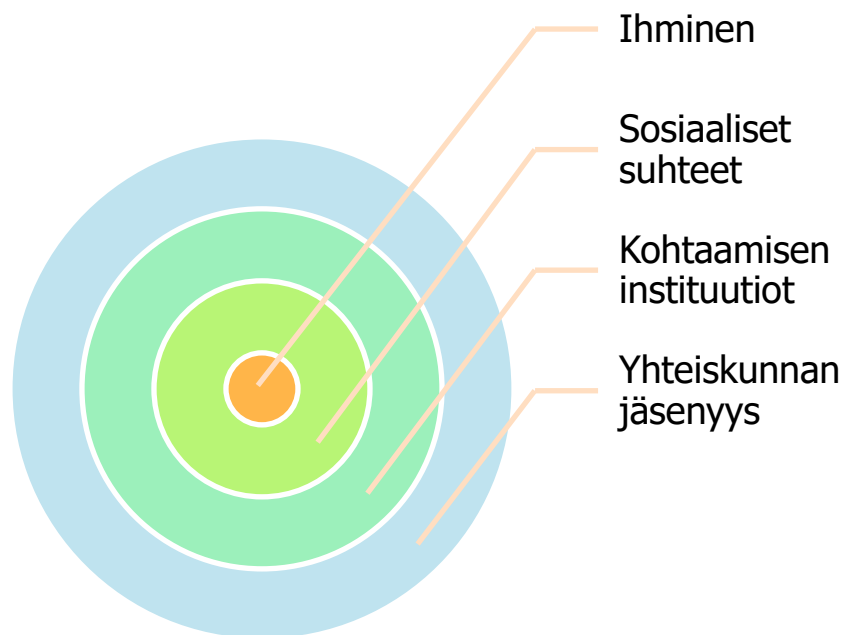
Osallisuuden kautta syntyvän yhteisön vahvistumisen näkökulmasta on tärkeää ymmärtää monimuotoisuus yhteisöjen voimavarana. Monimuotoisuudella tarkoitetaan yhteisöjen samankaltaisuuden tai erilaisuuden liittyviä piirteitä kuten ikä, sukupuoli, kulttuuritausta, koulutus ja temperamentit. Ennakkoluulojen pelko ja tietämättömyys voivat muodostua osallisuuden haasteiksi monimuotoisessa yhteisössä. Tähän ratkaisuna voidaan käyttää erilaisia tasa-arvoisen kohtelun periaatteita, joissa lähdetään yksilöiden eroavaisuudet huomioivasta oikeudenmukaisuudesta. (Rauramo. 2012, 112-113.)

4.2 Kohtaamisen instituutioiden rooli kestävän osallisuuden rakentajana

Toimivat verkostot muodostavat kuntaympäristössä asukkaan osallisuuden kannalta oleellisen toimijaryhmän, jonka työn vaikutuksia yksilöiden hyvän arjen rakentamisessa tarkastellaan seuraavaksi.

Osallisuus voidaan ymmärtää laaja-alaiseksi käsitteeksi, joka kuuluu olemuksellisesti sosiaalipedagogiseen käsitteistöön kuvaamalla ihmisen ja yhteisöjen, sekä ihmisen ja yhteiskunnan välisiä suhteita. Tunne kuulumisesta ja kokemus omasta merkityksestä osana jotain yhteiskuntaa tai yhteisöä on ihmisen hyvinvoinnin peruspilareita. (Nivala & Ryyänen, 2013, 10.)

Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen -artikkelissa (2021) esitellyssä Osallisuuden kehät -mallissa (ks. kuva alla), yksilön tilanne on tarkastelun keskiössä ja hänen ympärilleen rakentuu erilaisia kehiä, joissa osallisuus joko toteutuu tai jää toteutumatta. Sosiaaliset suhteet kehän muodostaa perhe, ystävät ja kaveripiiri. Kohtaamisen instituutiot ovat erilaisia arkisia palveluita ja elinympäristöjä, kuten koulu, neuvola, palvelupisteet ja muut vastaavat pisteet, jotka mahdollistavat asioiden hoitamisen. Yhteiskunnan jäsenyys tarkoittaa työmarkkinoille tai poliittiseen toimintaan osallistumista ja tarjoaa mahdollisuuden osallistua yhteiskuntaa ylläpitävään tai muuttamaan pyrkivään toimintaan. Malli mahdollistaa osallisuuden arkisen muodostumisen tarkastelun ja ymmärtämisen uudella tavalla. (Salminen, Lehtonen, Rikala, Kuusisto, Luoma-Halkola, Puumala, Sointu, Wallin & Häikiö, 2021, 85.)



Kuvio 5: Osallisuuden kehät – mallin visualisointi

Mallin eri kehillä yksilöt toimivat ja tulevat osallisiksi erilaisilla hyvinvointia lisäävillä tavoilla. Näitä tapoja on esimerkiksi jäsenyys lähi-, vertais- tai työyhteisössä. Lisäksi yksilöt voivat ottaa osaa pyrkimällä vaikuttamaan asioihin eri kehillä. (Mt., 86.)

Tällöin toteutuu sosiaalipedagogisen osallisuuskäsityksen kokonaisvaltaisuus, jota voidaan tarkastella kolmen eri ulottuvuuden kautta. Ensimmäinen ulottuvuus on kuuluminen johonkin yhteisöön. Toinen ulottuvuus käsittää osallistumisen eli yksilö toimii osana yhteisöä. Kolmannessa yksilö kokee olevansa osa yhteisöä. (Nivala & Ryyänen, 2013, 26.)

Osallisuuden tulisi mahdollistaa yksilön kiinnittyminen erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin eli toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpitäviin aineellisiin ja aineettomiin resursseihin. Tällaisiksi resursseiksi voidaan määritellä toimeentulo, asuminen, koulutus, kulttuuri, taide, tieto ja vuorovaikutuskyvyt sekä luovuus ja luottamus. Osallisuuden voidaankin ajatella muodostuvan keskeiseksi tekijäksi hyvinvoinnin kokemukselle (Salminen, ym., 83).

Osallisuuden vastakohtana voidaan ajatella osattomuutta, jolla tarkoitetaan erityisesti osattomuutta yhteiskunnan tarjoamista mahdollisuuksista ja voimavaroista, jotka liittyvät elintason ja elämänlaadun turvaamiseen. Osallisuuden vasta kohtana voidaan nähdä myös passiivisuus, joka liittyy enemmän kokemuksellisuuteen kuin elinoloihin liittyviin teemoihin. (Nivala & Ryyänen, 2013, 19.)

Osallisuuden esteenä voi toimia myös yksilön omat ominaisuudet kuten ujous, itseluottamuksen puute tai puutteellinen oman osaamisen tunnistaminen. Myös aikaisemmat huonot kokemukset ja kohtaamiset, joissa luottamus on menetetty tai on syntynyt tunne näennäisestä osallistumisesta voi toimia osallisuuden esteenä. Toisinaan osallisuuden esteenä voi toimia puutteelliset kieli-, viestintä- tai tietotekniikkataidot. Myös oman kommunikaatiotyylin ja temperamentin voimakas eroavaisuus yhteisössä vallitsevasta voivat ohjata toimimaan omaa roolia kaaventavasti. (Rahikainen-Räsänen & Ryyänen. 2014, 17-18.)

Tärkeä näkökulma hyvinvoinnin ja osallisuuden tarkastelussa onkin yhtäältä kiinnittää huomiota yksilön toimijuuteen, eli siihen mitä yksilö tekee tullakseen osalliseksi, mutta myös samalla siihen, miten ympäristö tarjoaa mahdollisuuksia. Esimerkiksi otetaanko hänet osaksi yhteisöä, saako hän osuutensa resursseista ja avautuuko hänelle yhtäläisiä mahdollisuuksia ottaa osaa tärkeiden asioiden käsittelyyn. Osallisuuden kehät -malli auttaa ymmärtämään osallisuutta

moniulotteisena ja tilannesidonnaisena. Osallisuutta muodostuu myös kehien välisessä vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi sosiaaliset suhteet vaikuttavat yksilön koulunkäyntimahdollisuuksiin samalla kun koulutus voi määrittää sosiaalisten suhteiden merkitystä arjessa muodostuvassa osallisuudessa. Osattomuus voi myös lähteä kumuloitumaan esimerkiksi silloin, kun heikommassa sosiaalisessa asemassa olevat vähemmän kouluttautumalla rajoittavat sosiaalisia suhteitaan. (Salminen, ym., 87).

Malli nostaa esiin kriittisesti tilanteet, joissa yksilölle tarjotaan yksiulotteista osallisuutta, kuten sitä, että yhteiskunta voi tarjota taloudellista turvaa, muttei ratkaista yhteisöön kuulumisen ongelmia. Tärkeää on myös huomioida, että mikäli ihminen kokee osattomuutta jollain kehällä voi toinen kehä vuorostaan ylikorostua. Esimerkiksi vertaisyhteisöjen jäsenyys voikin kokonaisyhteisöjen kannalta olla huono asia, joka pahimmillaan johtaa yhteiskunnallisten varjorakenteiden muodostumiseen. Tärkeää on myös osata huomioida subjektiivisen ja objektiivisen hyvinvoinnin erot. Esimerkiksi jos yksilön osallisuus rajoittuu vain lähiyhteisöön, voi hän kokea itsensä hyvinvoivaksi, vaikka hänellä ei todennäköisesti ole väylää kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. (Mt., 87.)

Toisinaan osallisuuden edistäminen kohtaamisen instituutioissa voi kääntyä myös tavoitettaan vastaan. Julkishallinto toisinaan tulkitsee osallisuutta kapeasti, joksikin mitä pitää ulkopuolelta erikseen luoda tai edistää. Osallisuuden edistäminen voi näissä hetkissä kääntyä prosessiksi, joka rakentaa hierarkioita sen asemasta, että edistettäisiin aidosti tasa-arvoa. Tällöin on myös riskinä se, että institutionaaliset toimijat eivät huomioi omaehtoisesti syntynyttä, orgaanisesti virinnyttä ruohonjuuritason toimintaa, tai tämä nähdään jopa riskinä. (Nivala & Ryyänen, 2013, 14-15.)

Jos osallisuutta pyritään lisäämään palveluilla, jotka eivät tunnista tai huomioi palveluita tarvitsevien sosiaalisten suhteiden merkitystä tai yhteiskuntaan osallistumisen esteitä, on palveluilla vain niukalti mahdollisuuksia tukea kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin turvaavaa osallisuutta. Myöskin, jos yksilö ei koe osallistumistaan mielekkäänä, koettu hyvinvointi ei lisääny. Kohtaamisen instituutioissa palveluiden asiakaslähtöisten käytäntöjen ja toimintamallien luominen ja yhteiskehittäminen ovat keinoja vahvistaa osallisuutta. Ihmisten kohtaaminen ongelmakeskeisesti toimii taas toisinpäin ja muodostaa ulossulkevia osallisuuden kehiä. (Salminen, ym., 93-94.)

Esimerkkinä tilanteesta, jossa kehät voivat kutistua ja sulkeutua antaen muille kehille ylikorostuneen roolin, artikkelissa tarkastellaan työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevan nuorta. Kuvatussa nuoren tilanteessa riskinä on, että samaan aikaan kun vahvat sosiaaliset suhteet tukevat arjessa selviytymistä, ystäväpiiri kaventuu, pirstaleiset palvelut eivät kohtaa tarpeita ja mielenterveyspalveluihin pääsy vaikeutuu. Tällöin yhteiskunta voi vaikuttaa hahmottomalta ja työmarkkinoille pääsy mahdottomalta. Poliittisella päätöksenteolla, erilaisilla palveluilla ja kaupunkirakenteilla voimmekin vaikuttaa keskeisesti siihen muodostuvatko osallisuuden kehät erilaisissa tilanteissa mahdollistaviksi vai kutistaviksi. (Mt., 94.)

Työmarkkinat ja julkishallinnon erilaiset osallistamishankkeet ovat keskeinen väylä yhteiskuntaan kiinnittymisessä. Näissä hankkeissa osallisuus linkittyy pitkälti hyvinvointiin, joka ymmärretään työllisyytenä tai kuulumisen tunteena. Tällöin osallisuus voidaan nähdä liki synonyymina osallistumiselle. Omassa elämässään yksilö voi olla osallisena monissa erilaisissa elämän merkityksellisyyttä ja hyvinvointia tuottavissa asioissa, yhteisöissä ja vuorovaikutussuhteissa, mutta silti samalla kokea syvää osattomuutta tietyissä yhteyksissä tai laajemmin yhteiskunnassa. Esimerkkinä tästä voidaan nähdä esimerkiksi itsenäistyneet nuoret, jotka riippuen tarkastelusta ovat yhtä aikaa osattomia ja osallisia. (Mt., 85.)

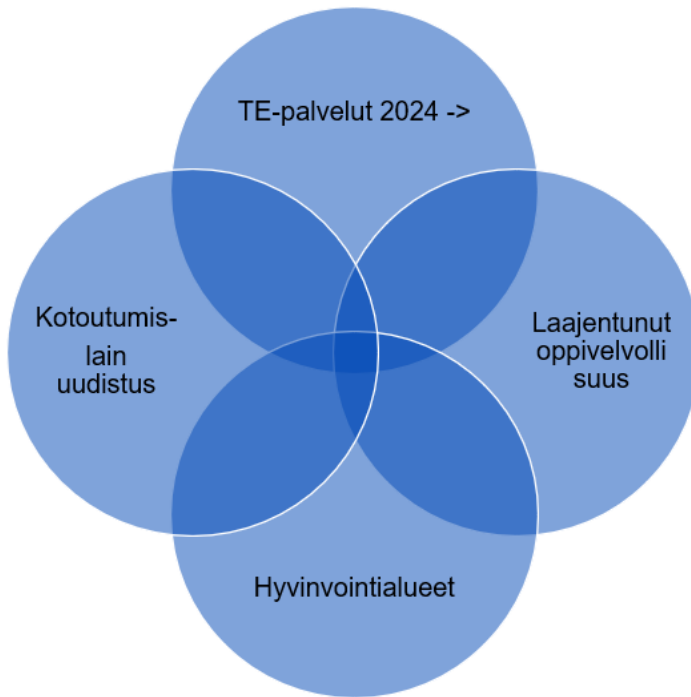
Osallisuuden kehät -malli haastaa poliittis-hallinnollista ajatusta siitä, että osallisuus on syrjäytymisen vastakohta tai perustuu yksin osallistumiseen. Yhteiskuntamme ei muodostu ulkopuolisten ja sisäpuolisten suhteesta, vaan erilaisissa tilanteissa olevista ihmisistä sekä ihmisten elinympäristön ja yhteiskunnallisten instituutioiden välisistä suhteista. Osallisuus ei myöskään ole binäärinen joko -tai -tilanne, vaan yksilö voi yhtä aikaa olla osallinen ja osaton riippuen tarkastelusta. Osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet ovat keskeisiä hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Mahdollistavat osallisuuden kehät toimivatkin juuri näin, eli ne lisäävät yksilöiden osallisuutta. Ulossulkevat kehät rajaavat heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevien yhteiskuntaan kuulumista ja toimintamahdollisuuksia. Kunnille osallisuuden kehät -malli tarjoaa työkalun, jonka avulla voidaan tarkastella moninaisissa elämäntilanteissa olevien asukkaiden osallisuuden ja hyvinvoinnin keskinäisiä suhteita ja tukea kuntia mahdollistavien osallisuuden kehien luomiseksi ja ullossulkevien kehien torjumiseksi (Mt., 95.)

4.3 Verkostoyhteistyön kehittäminen muuttuvassa yhteiskunnassa

Muuttuvassa yhteiskunnassa sosiaalisesti kestävä yhteiskunnallinen osallisuus vaatii tuekseen uudistuvia ja uudenlaista yhteistyötä tekeviä kohtaamisen instituutioita, jotka tukevat yksilön

yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamista ja muuttuvat yksilöiden arjessa. Nuorten, etenkin maahanmuuttajataustaisten, vanhempien kohtaamisen instituutiot ovat suurten muutoksen äärellä. Nuoriin kohdistuu lainsäädännöllisten muutosten sarja, jota olemme visualisoineet oman työmme kehittämisessä seuraavasti.

Vastaamme monialaisesti nuorten tilanteisiin ja tarpeisiin muuttuvissa rakenteissa



Kuvio 6: Nuorten tilanteisiin vaikuttavat muuttuvat rakenteet.

Moniammatilliseen yhteistyöhön vaikuttaa merkittävästi sosiaali- ja terveystalouden siirtyminen alkuvuodesta 2023 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja sekä omassa kotiorganisaatiossani käynnissä oleva valmistelutyö, kun työllisydenhoito siirtyy vuodenvaihteessa 2024-2025 valtiolta kunnille. Maahan muuttaneiden näkökulmasta keskeistä on myös huomioida kotoutumislain uudistuminen.

Kotoutumislain tavoitteena on edistää maahan muuttaneiden työllisyyttä, työllisyyttä tukevia valmiuksia, kielitaitoa ja osallisuutta yhteiskuntaan. Uudistettavilta laeilta eduskunta on edellyttänyt maahan muuttaneiden naisten työllisyyden edistämistä, kolmannen sektorin ja vapaan sivistystyön osuuden lisäämistä ja kotoutumispalveluiden kokonaisvastuun siirtämistä kunnille. Lakiuudistuksella halutaan myös selkeyttää eri toimijoiden vastuita ja vahvistaa monialaista yhteistyötä. Aikataulullisesti uuden lain voimaantuloaika olisi vuonna 2025 samanaikaisesti TE-palveluiden uudistuksen kanssa (Kotoutumisen osaamiskeskus 2022).

Julkisen sektorin tuottamien kohtaamisen instituutioiden lisäksi on tärkeä huomioida lähiyhteisöinä toimivia järjestöjä. Järjestöt auttavat ja kokoavat yhteen erityisissä elämäntilanteissa olevia ihmisiä ja ovat edustamiensa ihmisten tilanteiden asiantuntijoita. Tästä syystä yhdistykset ja järjestöt ovat oleellinen yhteistyökumppani kunnille ja hyvinvointialueille. Järjestöjen toimintaan kuluneet koronavuodet ovat luoneet haurautta ja elinvoimaiset yhdistykset, ja niiden mahdollistama yhteistyö vaatii sekä rahallisia että fasiliteetteihin keskittyviä resursseja. (Peltonen, Eronen, Haikari, Inkinen, Litmanen, Londén, Ruuskanen ja Suoknuutti, 2022, 176-177.)

Perinteisiin työelämän suhteisiin perustuvat jaot omistajiin, johtoon ja työntekijöihin eivät riitä kuvaamaan verkostomaisesti toimivan työyhteisön kehittämistyön sosiaalista dynamiikkaa. Kehittämistyö organisoituu erilaisten hankkeiden ympärille pistemäisiksi projekteiksi, joihin toimijat kootaan organisaation eri toimijoista. Tyypillisesti toimijoiden suuri määrä ja siten myös hankkeessa edustettuina olevien ryhmien kokemuksen, tietämyksen, osaamisen ja motivaatioiden keskinäinen suuri variaatio tekee kehittämishankkeen ohjaamisesta vaativaa. (Tiitula 2007, 276.)

Eri toimijatahojen sitouttaminen suunniteltuihin kehittämistoimiin on merkityksellistä sekä tulosten tuottamisen että niiden käytännön soveltamisen kannalta. Sitoutumisen laadun tarkkailun kannalta yksi indikaattori on se intensiteetti, jonka osapuolet antavat panoksena kehittämistyöhön vai pyrkivätkö he vetäytymään sivuun vaikuttamisesta. Tärkeää on myös huomioida sitä, ollaanko paikallaolon lisäksi aidosti läsnä, koska näennäinen mukanaolo on yksi passiivisuuden muodoista. (mt., 277.)

Kehittämistyön malleissa ei useinkaan nosteta esiin sitä, että asiat eivät suju suunnitellusti, vaan lähtöoletus on vahvasti se, että kun vain kootaan ihmiset kasaan ja tarjotaan puitteet, kehittäminen lähtee syntymään. Ihannemalleissa dialogisen vuorovaikutuksen kautta saavutetaan jaettu ymmärrys ristiriitaisistakin teemoista. Käytännössä ristiriitaiset mielipiteet voivat jäädä näkymättömiin. (mt., 293.)

Kohti vaikuttavaa verkostotoimintaa -selvityksessä tarkastellaan mitä uusia mahdollisuuksia ja hyötyjä verkostoimainen toimintatapa voi tarjota paikallisille, alueellisille ja kansallisille aluekehittämisen toimijoille ja mitä esteitä verkostoyhteistyölle on (Laasonen, Antikainen, Kolehmainen, Heikkinen, Piirainen, Järvelin, Teräs & Turunen 2020, 83). Verkostomaisissa ekosysteemeissä toimiminen tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mutta teemaan liittyy myös runsaasti tekijöitä, joista pitää olla tietoinen, jotta kehittämistyössä onnistutaan.

Aluekehittäminen koetaan monesti arvolatautuneiden ja konfliktierkkien ongelmien ratkaisuksi. Kyse on monitahoisista ilmiöistä, joiden ratkaiseminen tai hyödyntäminen ei ole mahdollista vain yhden toimijan kyvyillä, osaamisella tai resursseilla. Verkostomaisella työotteella voidaan löytää vaikuttavampia keinoja sekä täydentäviä resursseja ja osaamista monimutkaisten ja monitahoisten ongelmien ratkaisemiseen. Parhaimmillaan verkostotyö onkin enemmän kuin osiensa summa. Alueellisessa kehittämistyössä on tärkeää siksi tukea kaupunkien ja alueiden omista ja yhtenäisistä tarpeista kumpuavia verkostoja sekä tiedon ja osaamisen vaihtoa ja vertaisoppimista. (mt., 84.)

Verkostomainen työtapa voi auttaa niukkojen resurssien tehokkaammassa hyödyntämisessä sekä tuoda joustavuutta toimintaan. Jatkuvaan muutokseen mukautuminen on jatkuvasti aluekehityksessä läsnä ja muutosdynamiikkaa on liki mahdotonta ennustaa etukäteen. Aluekehittämisessä korostuvat jatkuva kokeilu ja refleksiivinen toimintatapa. Selvityksessä nousee esiin tarve aikaisempia ohjelmarakenteita nopeammille ja joustavammille tavoille organisoida sektori- ja toimijarajat sekä hallinnon tasot ylittävää yhteistyötä aluekehittämisen olennaisissa teemoissa ja ongelmissa. (mt., 84.)

Verkostojen hedelmällisen yhteistyön esteitä ovat toimijoiden keskinäiset intressiristiriidat ja valtakamppailut. Lisäksi aluekehittämisen haasteena voidaan pitää sitä, miten valtiotavoihin hankkeisiin saadaan kunnat ja alueet mukaan sekä päinvastoin. Nykytilanteeseen haasteeksi tulee myös hyvinvointialueet ja maakunta- sekä seututasot, jotka vielä hakevat paikkaansa. (mt., 84.)

Jotta horisontaalinen ja vertikaalinen verkostoyhteistyö puolestaan vahvistuu, on olennaista huomioida aluekehittämisen yhä moninaisempi toimijakenttä. Eri toimijoilla on myös erilaiset kyvykkyydet verkostomaiseen toimintaan, ja toimijoiden väliset suhteet eivät ole samanlaiset joka puolella Suomea. Verkostomainen työtapa pakottaa myös tarkastelemaan valtaa, koska verkostajohtajuus on valtaa, joka ei perustu mihinkään suoraan muodolliseen asemaan. Verkoston toiminnan kannalta sen johtajuutta tulisi arvioida aina suhteessa verkostomaisella työtavalla tavoiteltuihin vaikutuksiin ja toimintaan, sekä myös kyvykkyyteen johtaa verkostoa. (Laasonen, Antikainen, Kolehmainen, Heikkinen, Piirainen, Järvelin, Teräs & Turunen 2020, 90.)

Työelämän muutos vaatii sekä yrityksiltä että julkiselta sektorilta ketterämpää reagoitua ja proaktiivista ennakkointia työelämän toimintamallien testaamiseen ja iteroimiseen (Pentikäinen

2014, 25). Muutos muuttaa myös yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta. Yksilön oma vastuu kasvaa kehityssuuntien vaihdellessa ylhäältä alas -ohjaamisen asemasta alhaalta ylös tapahtuvaan kehitystoimintaan (mt.,27). Tämä tuo uusia näkökulmia yhteisöpedagogien toimintakentälle työyhteisöjen ja yhteisöjen kehittäjänä. Miten pystymme tehokkaammin tukemaan yksilöiden osallisuutta, miten valmennamme parempia työyhteisöjä, miten toimimme verkostojen kehittäjänä, jotta tekijöistä saadaan enemmän kuin osiensa summa ja miten tuemme kansalaisyhteiskuntaa, joka tukee demokratiakehityksen jatkuvuutta.

5 ASIAKKAAT VERKOSTOJA KOHTAAMASSA

5.1 Maahanmuuttotaustaisten vanhempien kokemuksia kohtaamisen instituutioista

Viranomaiskohtaamisissa ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamiset sisältävät valta-asetelman, jonka läsnäolosta tulee olla tietoinen. Sensitiivisen kohtaamisen taito on osa työntekijän ammattitaitoa, mutta se ei poista sitä, että siinä missä esimerkiksi asiakaskunta monimuotoistuu ovat heitä kohtaavat ammattilaiset edelleen usein kantaväestöön kuuluvia. Kun tarkastellaan institutionaalisia kohtaamisia, onkin tärkeää pysähtyä pohtimaan, millaisissa tilanteissa pystytään tuottamaan mukaan ottavia tiloja ja koska päädytään tuottamaan toiseutta. ”Toisen” ja toiseuttamisen käsitteellä pyritään sosiaalitieteissä kuvaamaan sitä prosessia, jotka jotkin yksilöt tai ryhmät suljetaan ulkopuolelle liittäen heihin negatiivisesti värittyneitä ja yleistäviä oletuksia. (Hiitola & Peltola, 2018, 124-125.)

Hiitola ja Peltola (2018) ovat tutkineet erityisesti maahanmuuttajataustaisten vanhempien kokemuksia toiseuttavista ja mukaan ottavista tiloista. He nostavat kirjoituksessaan esiin kysymyksen siitä, että realisoituuko kohtaamisissa osallisuuden mahdollisuudet ja tunnistetaanko vanhemmat ylipäättään yhdenvertaisiksi ja täysvaltaisiksi kansalaisiksi ja vanhemmiksi. Lukuisissa tutkimuksissa on todettu, että julkisessa keskustelussa maahanmuuttajataustaisista perheistä muodostuu ongelmakeskeinen ja hyvin yleistävä kuva. Etenkin puhuttaessa sukupuolten välisestä tasa-arvosta nähdään tasa-arvon olevan pohjoismaisessa mallissa saavutettu fakta, jota ”toiset” eivät ole omaksuneet kuin puutteellisesti. Samalla luodaan vastakkainasettelu tasa-arvoisten suomalaisten ja patriarkaalisten maahanmuuttajien välillä sivuttaen samalla maahanmuuttajien moninaisuus, yksilölliset tilanteet ja toimijuudet. (mt., 126.)

Tutkijoiden perheitä kohtaavia työntekijöitä haastateltaessa, nousi esiin niin sanottu ”Maassa maan tavalla” -ajattelu, jossa kaikki maahanmuuttajataustaiset niputetaan yhdeksi ryhmäksi, jota ohjataan kohti oikeita suomalaisia tapoja. Tutkimuksen aineiston pohjalta työntekijät eivät kuitenkaan varsinaisesti määritä mitä ”Maassa maan tavalla” heille tarkoittaa, vaan se saattoi pitää sisällään käytännössä mitä tahansa perhe-elämän käytäntöä. Vaatimuksiin saattoi myös liittyä vaatimuksia oman kielen käyttämisestä luopumiseen esimerkiksi kouluympäristössä,

joka lähettää lapselle ja nuorelle signaalin, ettei heidän kieltään ja sitä kautta myös todennäköisesti identiteettiä nähdä yhtä arvokkaana mitä suomenkielisten. Jatkuvalle ulossulkemisella on vaikutuksia lasten tunteisiin kuulumisesta ja kohtaamisesta. (mt., 126-127.)

Toiseuttavien puhetapojen lisäksi ammattilaiset käyttivät myös laajasti mukaan ottavia puhetapoja, joissa pyrittiin purkamaan toiseuttavia kategorioita ja kohtaamaan perheet ja lapset yksilöllisesti. Yksilöllisen kohtaamisen keskiössä on aktiivinen kuuntelu ja dialogi. Kohtaamisissa läsnä olevien valtasuhteiden näkyväksi tekeminen, niiden purkaminen ja asiakkaiden stereotyyppisyydestä irrottautuminen vaatii keskustelua ja työtä. (mt., 133.) Onnistunut kohtaaminen huomioi perheiden väliset erityistarpeet ja eroavaisuudet ja esimerkiksi tulkkipalvelut hankitaan paikalle tarvittaessa. Tällaiseen, eroja häivyttävään työtapaan liittyy kuitenkin riskejä, joista on hyvä pysyä tietoisena. Rasismin kokemuksen ja kielitaidon tai palvelujärjestelmän tuntemuksen erojen sivuuttaminen ei auta aitoa mukaan ottavaa kohtaamista. (mt., 135.)

Vanhempien osallisuus perheiden kohtaamisen instituutioissa nähdään nykyään tärkeänä. Käytännössä kuitenkin usein osallisuuden paikat ja tavat ovat rajallisia ja osallisuus edellyttää tietoa instituutioiden toiminta- ja puhetavoista sekä suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen käytännöistä. Monilla tutkijoiden haastattelemissa vanhemmilla oli myös kokemuksia siitä, että heidät oli ennalta tunnistettu ongelmallisiksi. Negatiivisiin stereotyyppioihin kuului muun muassa oletuksia heikosta kielitaidosta, kulttuurisista ja taloudellisista resursseista sekä ankarasta ja jopa väkivaltaisesta kasvatuksesta. (mt.,135.)

Kärjistyvät tilanteet syövät kohtaamisissa luottamusta. Maahanmuuttajataustaiset vanhemmat kertovat, ettei heillä ole mahdollista tietää toimivatko kohtaamisen instituutioissa heitä kohtaavat työntekijät eri tavoin heidän kuin valtaväestöön kuuluvien vanhempien kanssa. Jatkuva toiseuttaminen saapuu myös mukana kohtamistilanteisiin ennakoasenteena asiakkaan puolelta. (mt., 137.) Nämä ammattilaiskohtaukset ovat osa arjen kansalaisuuden rakentumista, ja niissä tapahtuva ulossulkeminen rapauttaa luottamusta kaikkiin julkisen vallan käyttäjiin sekä kokemusta täysvaltaisesta yhteiskunnan jäsenyydestä (mt., 139).

Myönteinen, yhteiskuntaan kuulumisen tunnetta vahvistava, ammattilaiskohtaus tukee paitsi yksilöiden niin myös perheiden hyvinvointia ja samalla ehkäisee syrjäytymistä sekä edistää kotoutumista (mt., 141). Hiitolan ja Peltolan analyysin pohjalta maahanmuuttotilanteista vanhempien kanssa työskennellessä on tarpeen sitoutua rasismin vastaisiin työmenetelmiin,

sillä vanhempien kokemukset arjen kansalaisuuden rakentumisesta vaikuttava ohuulta jatkuvan toiseuttamisen vahvistaessa epäluottamusta jokaiseen viranomaiskohtamiseen (mt., 143.).

Maahanmuuttotaustaisten ihmisten tukemiseen osana hyvinvointipalvelujärjestelmää on tunnistettu onnistumista lisääviä elementtejä. Ensinnäkin on tärkeää korostaa kotouttamistyössä asiakkaiden autonomiaa. Toiseksi on tärkeää kohdata asiakas yhtä aikaa sekä kyvykkäänä että haavoittuvana, jolloin työhön saadaan lisää autonomiaa tukevia elementtejä. Kolmanneksi viranomaisten on tärkeää nykyistä selkeämmin ohjeistaa erilaisista sosiaalisista oikeuksista, joita Suomeen maahanmuuttaneiden rekisteröitymiseen liittyy. Neljänneksi virallisten toimijoiden ja uskonnollisten yhteisöjen yhteistyötä kannattaa tiivistää, koska esimerkiksi moskeijat tavoittavat perheitä muita palveluita paremmin etenkin, jos kyseessä on haavoittuvassa asemassa olevat naiset. (Hiitola, Anis & Turtiainen, 2018, 237.)

Asiantuntija, joka työssään haluaa tukea maahanmuuttotaustaisen asiakkaan toimijuutta, tulee tunnistaa asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen liittyvät erityispiirteet ja kohdata asiakas yksilönä. Tärkeää on myös välttää asiakkaan syyllistämistä tuen tarpeesta tehden selväksi auttamisen rajat ja mahdollisuudet. Tilanteissa, joissa palvelujärjestelmä ei pysty vastaamaan kaikkiin asiakkaan tarpeisiin on tärkeää olla asiakkaan puolella, koska itse tarpeet ovat tärkeitä. Tilanteissa, joissa mukana on tulkki, on tärkeää määritellä selkeät rajat sekä tunnistaa mahdolliset valtasuhteet. (mt., 239.)

Arjen osallisuutta rakentaessa on tärkeä huomioida ryhmät, jotka jäävät virallisen palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Varsinkin nuorten, yksin tulleiden pakolaisten kohdalla on tärkeä huomioida elämäntilanteeseen liittyviä riskejä ja vahvistaa heidän omia myönteisiä selviytymisstrategioitaan. Kolmannen sektorin osallistaminen nuorten arkea ja tarpeita rakentavaan työhön on tärkeää. Nuoret tarvitsevat pysyviä aikuissuhteita ja asumisjärjestelyjä. Tärkeää on myös huomioida huolenpito. Nuoret kantavat usein suurta vastuuta perheen hyvinvoinnista sekä Suomessa että lähtömaassa. (mt., 240-241.)

5.2 Nuorten vanhempien palvelutarpeen tunnistaminen

Nuoret vanhemmat, aivan kuten myöskään maahanmuuttotaustaiset vanhemmat, eivät ole homogeeninen ryhmä vaan heidän tilanteensa ovat moninaisia. Seuraavaksi käyn läpi erilaisia nuorten tai nuorten vanhempien tunnistettuja tilanteita ja niiden tuomia tarpeita kohtaamisen verkostoissa.

Nuoret äidit eivät tutkimuksen mukaan identifioitu erityisesti nuoriksi äideiksi ja heidän elämäntilanteensa vaihtelevat merkittävästi liittyen heidän käytössään oleviin resursseihin, taustaan tai tulevaisuusorientaatioon. Siinä missä nuoret äidit eivät määrittele itseään erityisesti nuoriksi äideiksi identifioivat he itsensä kypsiksi ja täysvaltaisiksi aikuisiksi. Tätä identifioitumista voidaan pitää osin tiedostettuna tai tiedostamattomana selviytymisstrategiana nuorten vanhempien kohtaamia epäluuloja ja stigmoja kohtaan. (Peltola, 2018, 599-600.)

Neuvoloiden työntekijöiden ja nuorten vanhempien henkilökohtaisten sosiaalisten verkostojen rooli nuoren vanhemman positiivisen itsensä määrittelyn tukena on merkittävä. Tutkimusdatan pohjalta toisinaan kuitenkin työntekijöiden ja nuoren välillä esiintyi jossain määrin konflikteja, jos nuori koki, että häntä toiseutetaan, vähätellään, loukataan tai että hänet jätetään yksin. Eriytyisen ambivalenttia oli nuorten vanhempien suhtautuminen siihen, että heidät määritellään nuoriksi. (Mt., 601.)

Selvitysten mukaan nuorten mahdollisuudet tukeen toteutuvat vaihtelevasti. Palveluohjauksen sujavuuteen, erilaisten palveluiden saatavuuteen, yhdenvertaisuuteen ja vaikuttavuuteen tulisi kiinnittää huomiota. Erityisesti huolta tulisi kantaa nuorista, jotka ovat koulutuksen ja tai työelämän ulkopuolella tai kiinnittyneet niihin huonosti, jolloin heitä ei tavoiteta opiskelu- tai työterveydenhoidossa. (Karjalainen, Huikko, Appelqvist-Schmidlechner, Jahnukainen, Manninen, Eväsoja & Kautto, 2022,20.)

Terveystiedon ammattilaisille NEET-nuoret, eli nuoret, jotka eivät ole koulutuksessa, harjoittelussa tai työelämässä, näyttäytyvät ryhmänä, jota ei aina ole helppo tunnistaa. Työntekijän olisi hyvä ottaa mahdollinen NEET-näkökulma huomioon tilanteissa, joissa nuorella on useita käyttämättä jääneitä käyntejä, häntä ei tavoiteta puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostilla tai taustatiedoissa ilmenee, ettei hän ole töissä tai laitoksessa. Mikäli vastaanotolta pois jäänyt nuori tunnistetaan NEET-nuoreksi, tulisi työntekijän käynnistää nuorten ohjaus- ja palveluverkostossa sovitulla tavalla yhteydenottoa. (Karjalainen ym., 2022, 25.)

Nuorisolain mukaan kunnassa asuvien nuorten palvelujen monialaisen yhteistyön yleistä suunnittelua ja kehittämistä varten kunnassa on oltava paikallisista viranomaisista koottu yhteistyöryhmä, joka tekee yhteistyötä nuorisolan järjestöjen, seurakuntien ja muiden palveluita tuottavien tahojen kanssa. Tavoitteena on parantaa nuorten mahdollisuutta saada tilanteeseensa sopivat ja hänelle kuuluvat palvelut. (Mt., 45.)

Nuorten vanhempien kohdalla tarve palveluihin ohjaamisen tarpeellisuudesta voi myös herätä neuvoloissa toteutetuissa perheiden voimavarakyselyissä. Kyselystä on omat versiot lasta odotaville perheille ja toinen kysely täytettäväksi lapsen ensimmäisen elinvuoden aikana. Lomakkeet ovat helppokäyttöisiä ja sopivat siksi systemaattiseen käyttöön kaikkien perheiden kanssa. Erityisen hyvin lomakkeet sopivat osaksi laajaa terveystarkastusta, jossa arvioidaan perheen hyvinvointia. Lomakkeissa on oma kohtansa taloudelliselle tilanteille, työlle ja asumiselle, jotka antavat tietoa työntekijälle perheen tarpeesta ohjata heidät työllistymistä edistäviin palveluihin tai talousneuvontaan. (THL, 2023.)

Palvelurakennetta kuvataan myös monin paikoin pirstaleiseksi ja jäykäksi. Erityisesti tämä tulee esiin nuorten mielenterveyden oireiden ja häiriöiden hoitoon tarkoitetuilla palveluissa. Palvelurakenteissa on usein epäselvää mihin palveluihin nuori kuuluu ja moni jääkin kokonaan palveluiden ulkopuolelle. Järjestelmän jäykkyys tuli vastaan siinä, että jos nuori ei sitoudu palvelun käytäntöihin ei palvelut myöskään sitoudu pitämään nuoresta kiinni. Joustamattomuus johtaa siihen, että apua hakevat ja saavat vain hyväkuntoisimmat nuoret. (Pitkänen, Tourunen, Huhta, Kaskela Helfex, Jurvanen, Laine, Larivaara, Suurpää, 2022, 95.)

Nuorilla vanhemmillä on toiveita ja haaveita tulevaisuudelleen. Haaveet ovat hyvin samanlaisia riippumatta siitä onko äitiyden alku ollut suunniteltu vai suunnittelematon ja toiveet ovat usein hyvin maanläheisiä. Koulutuksen tai opiskelujen jatkaminen on tyypillinen suunnitelma ja se nähdään väylänä työelämään. Toiveissa on myös rauhallinen perhe-elämä ja mahdolliset sisarukset. Taloudellinen riippumattomuus on myös nuorille äideille tärkeä ja raha näyttäytyi väliinään tarpeellisten resurssien hankkimiseen. Vaikka osa tulevaisuuden suunnitelmista ja haaveista oli pitkällekin tähtäävää, on tyypillistä, että halu elää juuri tässä ja nyt hetkessä ja myös nauttia äitiydestä. (Gustafsson, 2013.)

Pidentynyt nuoruus eli ilmiö, jossa pitkän kouluttautumisen merkitys korostuu ei näytä kosketavan kaikkia nuoria aikuisia yhtäläisesti. Erot voinee liittyä osin luokkasidonnaisiin näkemyksiin siitä, millainen elämä on tavoiteltavaa ja millainen koulutustaso nähdään järkevänä. Niille nuorille äideille, jotka tavoittelivat opiskelua tulevaisuudensuunnitelmissaan, koulut ja muut oppilaitokset näyttäytyivät kuitenkin instituutioina, joiden toiminta lähtee perusajatuksesta, että sinne osallistuvat nuoret ovat hoivavastuusta vapaita. Opiskeluarjen yhteensovittaminen omaan elämäntilanteeseen ennakoitiin haastavaksi. (Peltola, 2019)

Eurostudent VII-tiedonkeruu tutki korkeakouluopiskelijoiden kokemuksia opintojen sujuvuudesta ja saavutettavuudesta eri elämäntilanteissa ja taustoissa yhden tutkittavan ryhmän ollessa perheelliset opiskelijat. 22-25- vuotiaista perheellisistä opiskelijoista yli 70 % ilmoittaa lastensaannin ja -hoidon opintoja hidastavaksi tekijäksi, kun yli 30-vuotiaalla vastaava osuus on alle 50 %. Perheellisillä opiskelijoilla korostuu myös se, että asteikolla 1-5 opiskelijoiden kokemuksia opinnoista ja korkeakouluyhteisöstä arvioitaessa, perheelliset opiskelijat kokevat 4,4 keskiarvolla kuuluvansa yhteisöön, mutta vain 2,8 keskiarvolla opiskelijaverkostonsa olevan laaja. (Koivuranta, 2023, 10-14.)

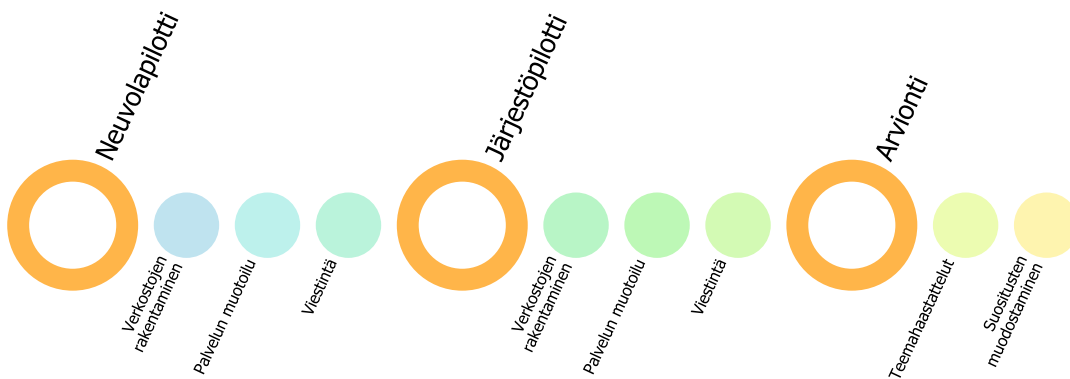
Erityistä huomiota tarvitsevat teiniäidit, jotka ovat 20-35-vuotiaisiin äiteihin verrattuna suuremmissa riskissä kohdata erilaisia terveydellisiä ja sosiaalisia jälkiseurauksia ja erityisiä haasteita työelämään ja opintoihin siirtymisessä (Halonen & Apter, 2010). Nuoret, jotka kokivat saaneensa yhteiskunnalta oikea-aikaista tukea, suhtautuivat pääsääntöisesti myönteisesti mahdollisuuksiinsa jatkaa opintoja. Järjestelmästä tippuneet nuoret ovat taas selvästi kyynisempiä mahdollisuuksiensa suhteen. Työelämän ulkopuolella olevia nuorien suhdetta yhteiskuntaan määrittelee myös pysyvä pelko marginaaliin jäämisestä ja nuorten kokemus siitä, että heidät nähdään riesana. (Salminen ym., 2021, 89.)

Palvelujen perustaksi tulisi aina valita nuorten erityiset tarpeet. Erityistä tukea tarvitaan erilaisiin siirtymävaiheisiin antaen tilaa kasvuprosessille kohti aikuisuutta ja kunnioittaa myös nuoruutta elämänvaiheena (Pitkänen ym., 2022, 178). Palvelujärjestelmän rakenteellisten piirteiden lisäksi tärkeää on myös huomioida muut kynnykset, joita nuorilla on palveluihin hakeutumisen tai niissä käymiseen liittyen. Nuorilla voi olla erilaisia kykyihin liittyviä pelkoja ja käsityksiä, avun tarpeeseen tai omaan elämäntilanteeseen liittyvää häpeää tai palvelujärjestelmään tai avunpyynnön seurauksiin kohdistuvia epäluuloja. Nuoren ei myöskään pitäisi joutua itse tunnistamaan millaista tukea hän tarvitsee, vaan hänellä pitää olla mahdollisuus saada tähän apua. Todellinen matalan kynnyksen palvelu saavutetaankin tarkastelemalla jokaista nuorta ja palvelua erikseen. (Pitkänen ym., 2022, 179-180.)

6 KOKEILU MONIALAISESTA PALVELUOHJAUKSESTA TYÖELÄMÄÄN PALUUN TUKENA

6.1 Yleiskuvaus arvioitavasta toiminnasta

Työni tutkimuksellisen kehittämistyön kohteena on Työllisyys Espoon Nuorten työllisyyden edistämisen verkostotiimin vuoden 2022 aikana toteuttavat kokeilut, joilla on pyritty tukemaan nuorten vanhempien työelämään paluuta. Kokeilun ensimmäisessä vaiheessa yhteistyötä lähettiin rakentamaan kahden eri neuvolan kanssa ja kehityksen seuraavassa vaiheessa kohdennettiin tavoiteltavaa asiakasryhmää nuoriin maahanmuuttajaäiteihin.



Kuvio 7: Tarkasteltavan toiminnan aikajana

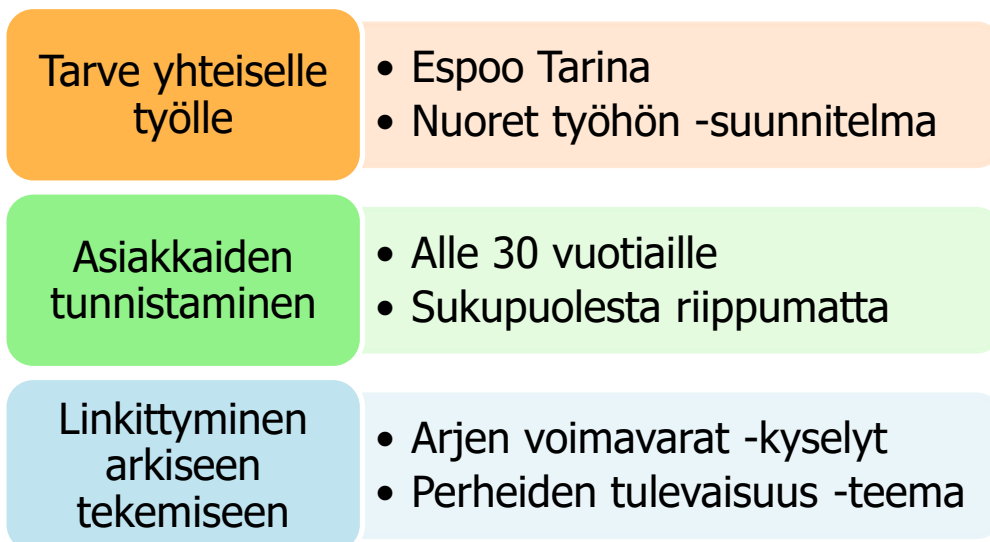
Seuraavissa luvuissa tarkastelen työselostemaisesti, miten verkostojen rakentamisessa, palvelun muotoilussa ja viestinnässä toimittiin, miten onnistuimme tavoitteissamme ja mitä muita havaintoja aiheesta syntyi. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä mitkä tekijät toimivat edistävinä ja mitkä ehkäisevinä tekijöinä, kun asiakkaita ohjataan työllisyyttä edistäviin palveluihin.

6.2 Verkoston rakentaminen

Neuvoloiden kanssa verkoston rakentaminen alkoi organisaatioissa päällikkötasoissa keskusteluissa, joissa tunnistettiin Espoo-tarinasta lähtöisin oleva tarve yhteiselle työlle. Yhteistä työtä

lähdettiin rakentamaan Työllisyys Espoon, Omnian urapalveluiden ja kahden espoolaisen neuvolan, Leppävaaran ja Matinkylän, yhteistyönä. Alun pilotin tavoitteena oli testata yhteisen työn tekemistä alueilla, jossa työskentelyä tehtiin jo rinnakkain. Ison Omenan palvelutorilla neuvola ja Ohjaamotalon sivupiste sijaitsevat kirjaston lastenosaston eri laidoilla ja käytännössä suuri osa neuvolan asiakkaista kulkee pisteen ohi matkalla vastaanotolle. Leppävaarassa neuvola ja Ohjaamotalo sijaitsevat Lintuvaraantien eri puolilla, mutta fyysinen etäisyys lasketaan edelleen kymmenissä metreissä.

Yhteinen työ vaatii tuekseen tuttuutta ja yhteistä kieltä. Tätä tukemaan toteutettiin palveluesittely neuvoloiden työntekijöiden koronaariksi kutsutussa yhteistyökokouksessa tammikuussa. Koronasyistä kohtaaminen toteutettiin Teamsillä. Työllisyys Espoosta paikalle tuli ohjauspalvelua tuottavista nuorten työllisyyden edistämisen verkostokoordinaattoreista toinen ja Omniasta kaksi uraohjaajaa. Kohtaamisen näkökulma oli tarjota neuvoloiden työntekijöille työkaluja lapsiperheiden voimavarakartoitusten Perheen tulevaisuusnäkyvät -kohdassa esiin nouseviin työelämään, työllisyyteen ja talouteen liittyvien kysymyksien käsittelyyn ja niiden pohjalta esiin nousseisiin palvelutarpeisiin. Kohtaamisessa käytiin läpi, miten nuorten vanhempien joukosta tunnistetaan ne, jotka palvelusta hyötyisivät ja viestittiin että palvelu soveltuu kaikille tuleville tai tuoreille vanhemmille sukupuolesta riippumatta. Kolmantena kokonaisuutena keskityttiin pohtimaan, miksi yhteinen työ on tärkeää ja miksi tarvitsemme toimia, jotta nuoret vanhemmat sujuvasti siirtyisivät perhevapailta tulevaisuudessa työelämään tai opintoihin.



Kuvio 8: Yhteisen työn lähtökohdat neuvoloiden koronaarissa tammikuussa 2022

Järjestöjen kanssa yhteistä työtä lähdettiin käynnistämään myös alkuvuodesta 2022, jolloin toinen nuorten työllisyyden edistämisen verkostokoordinaattoreista lähti kontaktoimaan erityisesti espoolaisia maahanmuuttajaperheitä ja nuoria tavoitettavia järjestöjä. Kontaktoinnin pohjalta keskusteluja päästiin käymään 15 pääkaupunkiseudulla toimivan kolmannen sektorin toimijan kanssa.

Keskustelujen tarkoituksen oli rakentaa tuttuutta kaupungin työllisyyspalveluiden ja kolmannen sektorin välillä ja selvittää mitä haluja, toiveita ja mahdollisuuksia yhteiselle työlle on. Keskusteluissa esiteltiin työllisyyden edistämisen tavoitteita ja Nuoret työhön -vision mukaista kestävien taitojen kehittämistä nuoren omassa elinpiirissä. Keskustelujen pohjalta piirtyi kuva keskusteluissa mukana olleiden järjestöjen keskeisestä toiminta-ajatuksesta ja siitä mitä toimintaa heillä on Espoossa ja keitä he toiminnallaan tavoittavat. Keskusteluissa tunnistettiin, millainen rooli järjestöllä on nuorten taitojen kehittäjänä ja mitä erityisosaamista heillä voisi olla yhteiseen työhön. Lisäksi käytiin läpi järjestöjen toiveita yhteiselle työlle sekä mitä muita yhteistä työtä tukevia verkostoja heillä on jo käytössään.

Ensimmäinen pilotti ei tuottanut haluttua tulosta. Palveluihin ohjautui yksittäisiä henkilöitä ja heillä ohjaavana tahona toimi perhesosiaalityö. Kun neuvolapilotin pohjalta huomattiin, ettei nuoria vanhempia asiakasryhmänä juurikaan tavoiteta, lähdettiin tekemään syksyllä 2022 toista pilottia, joka kohdennettiin selkeästi nuorille maahanmuuttajaäideille. Asiakasohjausta lähdettiin kokeilemaan kevään keskustelujen pohjalta neljän järjestön kanssa, jotka tavoittivat toiminnassaan haluttua asiakassegmenttiä. Verkostokoordinaattorit kontaktoivat järjestöt ja tiedustelivat halukkuutta yhteiselle työlle. Toive palveluohjaukselle oli kevyin mahdollinen, neuvontatasoinen, ohjaus palveluun. Palveluohjauksen tueksi tuotettiin esite.

6.3 Palveluohjauksen materiaalit ja sitä tukeva viestintä

Neuvolapilotin ohjattaviksi palveluiksi valittiin työllistymistä edistävänä palveluna Taitava työnhakija -yksilöohjaus, jonka kohderyhmä on alle 30-vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat yksilöllistä apua työnhaussa. Palvelua toteutettiin Ohjaamotalon Starttipisteellä Leppävaarassa ja Ison Omenan Palvelutorilla Ohjaamotalon toimipisteessä. Tarjolla oli myös etäohjaus Teamsin kautta.

Palvelun tavoitteena on antaa nuorelle konkreettista ja yksilöllistä tukea työnhakuun hänen tilanteensa ja toiveidensa ehdoilla. Palvelun hyöty asiakkaalle on työnhakutaitojen kehittyminen,

työllistymismahdollisuuksien parantuminen ja oman polun kirkastaminen. Palvelupilottia varten haluttiin tehdä ohjausta palveluun, joka oli jo vakiintunut Ohjaamotaloalustan palveluna, koska oletus oli, että asiakasohjauksen käynnistyminen vie aikansa ja tällöin palveluresurssi ei pyöri tyhjänä odottamassa uuden asiakasvirran löytymistä. Palveluohjauksesta haluttiin tehdä työntekijöille mahdollisimman yksinkertaista ja sen tueksi tuotettiin esite, jossa oli selkeät toimintaohjeet asiakkaille.

Hei, alle 30-vuotias pienen lapsen vanhempi!

Autamme sinua, kun

- on aika siirtyä perhevapaalta opintoihin tai työnhakijaksi
- pohdit, oletko valmis yhdistämään lapsiperheen arjen ja työn tai opiskelun
- puolisosi hoitaa lasta kotona ja opiskelu tai työnhaku on sinulle ajankohtaista

Varaa aika henkilökohtaiseen ohjaukseen. Voimme tavata Ison Omenan palvelutorilla tai Leppävaarassa. Palvelua tarjotaan suomen tai englannin kielellä. Voit osallistua myös oman tulkkin kanssa. Palvelu on ilmainen.

| | | |
|---|--|--|
| <p>Opiskelemaan?</p> <p>Mitä ja missä voin opiskella? Miten haen opiskelemaan? Millainen minun koulutuspolkuni voisi olla? Miten saan lisää osaamista? Miten tulen toimeen opintojen aikana?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • • • • • • • • | <p>Työhön?</p> <p>Mitä töitä voin tehdä? Miten haen töitä? Mitkä ovat vahvuuteni? Miten kerron osaamisestani? Miten valmistaudun työhaastatteluun? Miten pärjään työpaikalla?</p> |
|---|--|--|

Varaa aika uraohjaajalle tai Taitava työnhakija -ohjaukseen:
anu.kaasalainen@espoo.fi
p. 040 636 8080

OMNIA 

Kuva 1: Neuvoloille palveluohjausta varten tuotettu esite (Liite 3)

Esitteet toimitettiin pilottineuvoloiden terveydenhoitajien käyttöön asiakkaille jaettavaksi ja lisäksi esitteitä laitettiin saataville Ison Omenan neuvolan esitehyllyihin, Leppävaaran ja Perkaan neuvoloiden ilmoitustauluille sekä ryhmäneuvolatapaamisiin. Ison Omenan palvelutorin näytöille tuotettiin sähköisenä samansisältöinen mainos.

Kaupungin verkkosivuilla palvelu näkyi uutisena, joka näkyi Lapsiperheet -kohderyhmäsivulla ja Työllisyys Espoon sivuilla. Palvelua markkinoitiin myös Espoon Neuvoloiden Instagramissa feed ja story -postauksina.

Syksyllä 2022 aikaisemman pilotin Taitava työnhakija -palvelu oli muodostunut jo muiden asiakasohjauskanavien kautta niin suosituksi, että seuraavat vapaat ajat menivät aina noin kuu- kauden päähän. Jotta palvelukokeilulla pystyttäisiin vastamaan parhaiten ajankohtaiseen tar- peeseen ja tuottamaan myös hyödyllistä lisätietoa kotoutumislain uudistuksen jälkeisiä palve- luita kaupungille suunnitteleville, muotoiltiin pilotin palveluksi Kohti työelämää -ryhmä, jonka kohteena oli alle 30-vuotiaat Suomeen muuttaneet nuoret äidit.

Ryhmän tavoitteena oli vahvistaa osallistujien toimijuutta ja suunnata heidän katsettaan kohti työelämää. Ryhmän toiminta suunniteltiin siten, että jokaisella kerralla perehdytään eri tee- maan. Suunnitellut teemat olivat: erilaisiin palveluihin, suomalaiseen työelämään ja koulutus- mahdollisuuksiin tutustumista, oman tulevaisuuden ja toimijuuden pohtimista sekä suomen kie- lellä toimimisen harjoittelua. Ryhmän suunniteltiin kokoontuvan viisi kertaa, kerran viikossa Ison Omenan palvelutorilla. Koska kyse oli kotona oleville vanhemmille tarjotusta palvelusta, osallistujille tarjottaisiin lastenhoito paikan päällä.

Hei Suomeen muuttanut pienen lapsen vanhempi!

Millaista työelämä Suomessa on? Mitä töitä sinä voisit tehdä? Mitä taitoja sinulla on?

Tule mukaan ryhmään juttelemaan työstä ja työelämästä!

Mietitään sinun tilannetta, toiveita ja tulevaisuutta.


Ryhmässä puhumme helppoa suomea. Voit tulla mukaan, jos ymmärrät jonkin verran suomea. **Voit osallistua jos olet alle 30-vuotias espoolainen.**

Voit ottaa lapsen mukaan.

Alka:
23.11.2022 klo 10-12
30.11.2022 klo 10-12
7.12.2022 klo 10-12
14.12.2022 klo 10-12
21.12.2022 klo 10-12

Palkka:
Ison Omenan palvelutori, 3. kerros, ryhmätila Kaisla (neuvolan vieressä)

Miten pääsen mukaan:
Soita tai läitä viesti Anna Hiltuselle
anna.hiltunen@espoo.fi
p. 040 636 8082



ESPOO
ESBO

Kuva 2: Kohti työelämää ryhmän esite (Liite 4)

Järjestöille toimitettiin esite, jota voitiin jakaa printtiesitteenä tai sähköisenä WhatsApp- ja Facebook -ryhmissä. Lisäksi esite ja tiedot ryhmästä jaettiin verkostoissa aikuissosiaalityöhön ja maahanmuuttajille tarkoitettuun Hello Espoo -infoon. Järjestöille tarjottiin myös vaihtoehtoa, että palvelua olisi tultu esittelemään ryhmiin tai muihin järjestön tilaisuuksiin, mutta ehdotukseen ei tartuttu.

6.4 Työntekijän ääni

Pilottiin osallistuneiden neuvoloiden kokemus oli seuraava:

”Meillä ei ole ollut juurikaan sellaisia asiakkaita, joita olisi voinut ohjata palvelun piiriin. Lisäksi näemme, että kyseessä on enemmän sos. puolen palvelu, jota emme osaa nivoa omaan työhömmä ainakaan vielä automattisesti. Emme koe myöskään, että meillä olisi (aika)resurssia jutella aikuisten tarkemmista työkuvioista. Idea: voisiko Me-talo ja muut sos. puolen tekijät olla tärkeämpiä tiedottajia ja ohjaajia tästä palvelusta”

Osana kokonaiskuvan selvitystä toteutettiin kuusi teemahaastattelua, jossa selvitettiin kolmannen sektorin toimijoiden ja kunnan työntekijöiden ajatuksia ja tunteita työllistymistä edistäviin palveluihin ohjaamisesta ja kaupungin työllisyyspalveluista sekä heidän oman asiakastyönsä kautta tunnistamista verkostoista, joita nuorten ympärillä toimii. Haastattelun viimeisessä teemassa uskaltauduttiin unelmoimaan sitä, miltä unelmien työllistymistä edistävät palvelut näyttäisivät. Teemahaastattelujen runko löytyy Liitteestä 1. Haastateltavat järjestötoimijat olivat järjestöistä, jotka osallistuivat palveluohjauspilottiin ja kunnan työntekijät työntekijöitä, jotka olivat ohjanneet asiakkaita Taitava työnhakija -palveluun oman työnsä kautta. Haastattelujen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä, miten yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa voidaan kehittää ja mitä toimivia palveluohjauselementtejä meillä Ohjaamotalolla tapahtuvassa monialaisessa yhteistyössä jo on.

Teemahaastattelun ensimmäisessä vaiheessa kysyin verkostoista, joita työntekijä tunnistaa nuorten ympärillä. Lähtökohtaisesti kaikki työntekijät sanoivat, että kohdattujen asiakkaiden kirjo on laaja ja esimerkiksi kaikkien maahanmuuttajataustaisten nuorten vanhempien tilanteet eivät olet identtiset ja orientaatio yhteiskuntaan vaihtelee. Vastausten pohjalta selkeimpänä lähti erottumaan kohtaamisen instituutioista erilaiset sosiaalipuolen palvelut: perhesosiaalityö, aikuissosiaalityö, maahanmuuttajien sosiaalipalvelut, mahdolliset oppilaitoskontaktit ja terveydenhuollon palvelut, kuten neuvola ja mielenterveys- ja päihdepalvelut. Merkittävä sosiaalinen

Haasteeksi koettiin sellaisten asiakkaiden ohjaaminen, jotka eivät yksiselitteisesti mahdu tiettyyn lokeroon, kuten maahanmuuttajataustaiset vammaiset. Vastauksissa nousi esiin palveluiden saavutettavuus: Espoo on maantieteellisesti laaja ja palveluiden keskittyessä Leppävaaraan ja Matinkylään, on matkat palvelujen äärelle pitkiä ja erityisesti kotona olevien maahanmuuttajaäitien kanssa työskentelevät nostivat esiin, että näissä tilanteissa naisten omat tarpeet jäävät usein lasten ja perheen muiden jäsenten tarpeiden taakse. Ohjauksen tueksi toivottiin myös omakielistä ja lyhyitä ja selkosuomenkielisiä materiaaleja. Vastauksissa nousi myös esiin se, että Ohjaamotalon verkoston tarjoamien palveluiden nuorisolaista tuova ikäraja osin estää palveluohjausta maahanmuuttajaäitien kohdalla, koska oikea aika työelämään siirtymiseksi voisi olla vanhempana. Nuorten aikuisten nähtiin muutenkin usein asettuvan verkostoyhteistyössä vähän väliinpuotoajan rooliin, koska tarpeet ovat erilaiset kuin esimerkiksi vielä oppivelvollisilla.

Kun temahaastattelussa siirryttiin tarkastelemaan tunnetta, miltä ajatus työllistymistä edistäviin palveluihin näyttää, nousi kaikissa vastauksissa paljon epävarmuuden tunteita. Järjestöissä työskentelevät sanoittivat vastauksissaan sitä, että auttaminen jopa pelottaa, koska ei haluta väärin neuvomalla tai ohjaamalla aiheuttaa tilannetta, joissa asiakasta rangaistaan väärästä toiminnasta tai vääränlaisesta aktiivisuudesta. Helpointa on ohjata asiakas palveluihin, joiden työntekijät ovat tuttuja ja voi luottaa, että oma asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti ja palveluohjausta tapahtuu myös työllistyvistä edistävistä palveluista muihin ajankohtaisiin tai tarpeellisiin palveluihin. Esiin nousi myös se, että siinä missä ohjaaminen palveluun usein voi olla vielä helppoa niin tieto siitä, että eteneekö asiakkaan tilanne millä aikataululla ja miten voi jäädä hämärän peittoon.

Työllisyys Espoo näyttäytyi työntekijöiden näkökulmasta yhtä aikaa raikkaana, mutta myös pelottavalta toimijalta. Esimerkkeinä raikkaista palveluista annettiin rekrytointitapahtumat ja erityisesti lähteminen mukaan Ukrainasta muuttaneiden tapahtumiin, sekä ketterät palvelukoikeilut kuten Taitava työnhakija. Myös maahanmuuttajien osaamiskeskus Oske ja korkeakoulutettujen maahanmuuttajien osaamiskeskus Koske mainittiin tahoina, joiden kanssa on helppo tehdä yhteistyötä.

Pelottavaksi koettiin asiakkaan ohjaaminen työttömäksi työnhakijaksi ja tunne siitä, että omavalmentaja ei huomioi eri näkökulmia riittävästi ja asiakkaat eivät saa tukea työllistymistä edistävien asioiden, kuten lasten päivähoitopaikkojen ja vastaavien hakemiseen. Yhteistyötä hankaloittavaksi elementiksi kerrottiin myös tapahtuneet työllisyydenhoidon rakennemuutokset,

joissa on vaikea pysyä perässä ja myös asiakasmalli, jossa työttömäksi ilmoittautumisen jälkeen asiakas siirtyy alkupalveluilta pysyväälle työntekijälle.

Teemahaastattelun lopussa pysähdyttiin unelmoimaan unelmien työllistymistä edistävästä palvelusta. Käytännössä kaikilla vastaajilla nousi esiin se, että palveluverkoston tulisi olla tiheämpi. Pelkkä Leppävaara ja Matinkylä ei riitä palvelemaan, vaan tarvittaisiin myös toimintaa esimerkiksi Espoon keskuksessa. Kohtaamisen tilojen tulisi olla saavutettavia ja niissä tulisi noudattaa turvallisemman tilan periaatetta. Palvelua saisi monikielisesti ja myös selkokielisesti ja viestintä noudattaisi samoja periaatteita. Neuvontapisteillä asiakkaiden saatavilla tulisi olla nykyistä monipuolisempi monialainen verkosto, joka on aina aukioloaikojen puitteissa saatavilla. Tukea tarvittaisiin arjessa pärjäämiseen, yhteiskunnassa toimimiseen, fyysiseen ja henkiseen terveyteen, työllisyyteen ja talouteen liittyen.

Maahanmuuttajien kohdalla työn tulisi alkaa myös välittömästi maahantulon jälkeen ja tarjolla tulisi olla rinnallakulkijoiden verkosto, jota kaupunki ja järjestöt kehittäisivät pitkäjänteisesti. Järjestöjen tekemää työtä ja yhteistyön malleja kehitettäisiin ja kaupunki myös kouluttaisi järjestöjen vapaaehtoisia ja työntekijöitä työllisyyden teemoista, ja työntekijät voisivat jalkautua järjestöjen toteuttamaan toimintaan. Yhteistyössä kehitettäisiin myös työllisyyden polkuja ja mahdollistettaisiin myös vertaisvapaaehtoisuuden kautta kertyvä työelämätaitojen kartuttaminen sekä järjestöissä tehtävät osa-aikatyöt entistä useammalle.

7 TYÖN TULOKSET

7.1 Kokeilun tulokset ja havainnot

Asiakasyhteydenottoja neuvolapilotin kevään tarkastelujakson aikana toteutettujen palveluohjauksokkeilujen ja sitä tukevan viestinnän kautta tuli kaksi. Ensimmäinen Instagram -julkaisun jälkeen ja toinen oli saanut tiedot perhetyöntekijältä. Pilottiin osallistuneiden neuvoloiden työntekijöiden kautta ei tullut yhtään asiakasta. Teemahaastatteluja tehtäessä matalan kynnyksen neuvontapalvelua tekevä työntekijä kuitenkin tunnisti, että kokeilun jäljiltä perhevapailta töihin tai opiskelemaan haluavien yhteydenottoja oli alkanut tulla Ohjaamotalon starttipisteelle, eli vaikka itse palveluun ei vanhempia ohjautunut, oli viesti jossain määrin tavoittanut kohderyhmää ja he olivat osanneet ohjautua palveluun ohjauksen äärelle.

Tarkasteltaessa verkostomaista monialaista työtä neuvoloiden kanssa voidaan todeta, että työssä sorruttiin liian nopeaan toimintaan. Kun tutustumiselle ja yhteisen ymmärryksen luomiseksi ei anneta riittävästi aikaa, ei ole vankkaa pohjaa rakentaa yhteistä luottamusta ja sitoutumista (Järvensivu, 2019, 67). Yhteisen työotteen ja uudenlaisten rutiinien löytämiselle, ei onnistuttu luomaan riittävän vahvaa pohjaa, jotta palveluohjauksen paikkoihin olisi ollut mahdollista tarttua. Yhteistyötä lähdettiin myös rakentamaan hierakisesta näkökulmasta käsin, joka on toimiva ratkaisu tilanteissa, joissa halutaan hoitaa tehokkaasti suhteellisen monimutkaisia rutiineja, mutta joka ei puolusta paikkaansa, jos tarve muuttavassa maailmassa luoda rutiineja rikkovaa toimivaa toimintaa (Mt., 46). Verkostotyöhön tyypillisesti edelleen osallistutaan oman linjaorganisaation edustajina työn kytkeytyessä hierarkkisiin rakenteisiin ja näin oli laita myös työllisyyspalveluiden ja neuvoloiden rakentaessa yhteistyön mallia. Onnistuakseen tämä olisi vaatinut enemmän tilaa ja aikaa sille, että linjaorganisaatioiden ja verkostojen tarpeet yhteensovitetaan (Mt., 5). Palautetta kysyttäessä osallistuneiden neuvolatyöntekijöiden tunne oli, ettei heillä ole kykyä löytää sopivia asiakkaita ja tämän kaltainen palveluohjaus ei tunnu omaan työhön istuvalta.

Järjestöjen kanssa toteutetun pilotin aikana tavoitimme yhden kohderyhmään kuuluvan asiakkaan, joka siirrettiin Taitava työnhakija -palveluun. Vaikka järjestöjen kanssa oli käyty useita keskusteluita pitkän ajan kuluessa, ei sopivia osallistujia sitä kautta löytynyt. Asiakasohjauksen palveluun jälleen kerran toteutti sosiaalityö.

Järjestöjen kanssa tuntemiseen käytettiin aikaa, mutta aito vastavuoroisuus ja luottamus molempinpuolisista hyödyistä jäi vielä vajaaksi. Luottamusta kuitenkin tarvitaan synnyttämään sitoutumista yhteiseen työhön ja verkostomaisen työotteen tuomiin riskeihin. Luottamukseen liittyviä riskejä voidaan pienentää muun muassa sopimuksilla, mutta paraskaan sopimus ei riitä, jos luottamusta ei ole syntynyt. (Mt, 81.) Haastattelujen pohjalta järjestöjen työntekijät pitivät Työllisyys Espoota kiinnostavana yhteistyökumppanina, mutta esiin nousi tarve pitkäkestoisiin kumppanuuksiin ja yhteiseen työhön sitoutumiseen erilaisten hankkeiden ja pilottien asemasta. Helpointa palveluohjausta on lähteä tekemään tahoille, joiden työ ja tekemisen tavat tunnetaan. Haastateltujen vastauksissa näkyi Kekonin ja Miettisen (2022) monialaisen ohjauksen pyramidin vaiheet selvästi.



Kuvio 9: Monilaisen osaamisen pyramidin (Kekoni ja Miettinen 2022, 128) portaat erottuivat myös teemahaastattelujen pohjalta.

Palveluita muotoiltaessa kohderyhmäksi valikoitui alle 30-vuotiaat vanhemmat Nuoret työhön-suunnitelman pohjalta. Molempien pilottien, sekä myös asiakaskokemusta koskevien tutkimusten pohjalta ikäraja ei ollut mielekkäin. Järjestöjen haastatteluissa nousi esiin se, että monet heidän tavoittamistaan vanhemmista ovat jo yli 30-vuotiaita ja ikärajaus nähtiin tuovan turhaa kynnystä palveluihin hakeutumiselle. Tutkimustulosten pohjalta nuoret äidit ensisijaisesti eivät halua tulla lokeroiduksi nuorina vanhempina vaan, että heidät nähdään aikuisina ja täysvertai-

sina toimijoina (Peltola, 2018, 599-600). Mielekkäämpää voisi olla panostaa erityisesti alaikäisenä äidiksi tullessiin, jotka ovat tulosten mukaan suuremmassa riskissä syrjäytyä (Halonen & Apter, 2010). Työntekijöiden teemahaastatteluuissa nousi esiin ilmiö, joka tunnistettiin myös palveluohjauksen teorioissa. Systeemihäiriötilanteessa asiakas jää palveluiden väliin ikään kuin kiuluun elämäntilanteen muuttuessa (Suominen & Juntunen, 2021). Nuoret työhön -suunnitelman keskeinen tavoite oli oppia toimimaan ennakkoiden näiden nivelvaiheiden kanssa ja työtä tämän eteen tulee jatkaa edelleen.

Tarkasteltaessa valittuja palveluohjauksoikeilun kohteena olevia palveluita voidaan todeta, että molemmat palvelukokonaisuudet toimivat nuorten tieto-, ohjaus- ja neuvontatyön hengessä nuorten yhteiskunnallisen osallisuuden kehittymistä tukevinä palveluina. Taitava työnhakija -malli toteuttaa sosiodynaamisen ohjauksen periaatetta, jossa pyritään näköalojen laajentamiseen, valintojen tekemisen tukemiseen, voimavarojen vahvistamiseen, mahdollisuuksien hyödyntämiseen sekä siten henkilökohtaisen vapauden lisäämiseen (Peavy. 2006, 20). Järjestöpiilotissa valittu palvelu oli vertaismentoroiva ryhmä. Vertaismentoroinnin lähtökohta on osallistujien keskenään tasa-arvoinen suhde (Kaunismaa & Rajalin, 2015, 10). Toiminnan oli tarkoitus perustua jaetun asiantuntijuuden periaatteeseen, jossa kaikki toimivat sekä oppijoina, että uusien näkökulmien esittäjänä (Kupias & Salo, 2015, 31). Molempien palveluiden tarkoituksena on tarjota reittejä yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamiseen ja kohdata ihmiset ratkaisukeskeisesti vähentäen ulossulkemisen tilanteita (Salminen ym., 2021, 93-94).

Työn tavoitteena oli luoda uudenlaista palveluohjausyhteistyötä palveluohjauksen yksinkertaisimmassa muodossa (Hänninen, 2011,14). Tavoitetta ei nyt saavutettu. Palveluohjauksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että tieto palveluista saavuttaa asiakkaan oikea-aikaisesti hänen ollessa valmis kiinnittymään palveluun ja saamaan tukea tilanteeseensa (Suominen & Juntunen, 2021). Palveluohjauksellisen prosessin tulisi tukea aina asiakkaan omaa toimijuutta ja hänet nähdään täysvaltaisena toimijana ratkaisemassa omaa tilannettaan (Hänninen. 2011, 11). Pilottien tuloksien valossa tämä on työote, joka tulee luontevasti aikuis- ja perhesosiaalityön työntekijöiltä. Teemahaastattelujen pohjalta palveluohjausta helpotti työntekijöiden välinen tuttuus ja luottamus siihen, että asiakkaat ovat turvallisissa käsissä palvelussa.

Tuttuutta ja luottamusta tarvitaankin, koska teemahaastatteluuissa esiin nousi pelkoja siitä, että työllistymisen edistämiseen liittyen asiakasta ohjataan väärin tai omilla neuvoilla saadaan asiakkaan tai ohjattavan tilannetta vaikeutettua. Kokemus oli, että työllisyyspalveluiden prosessit

ovat vaikeita hallita. Työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden tieto-, neuvonta- ja ohjausosaamisen tasoa työllisyysteemoissa olisi järkevää lisätä ja pitää huolta, että ajantasaista tietoa ja tukea on saatavilla. Tärkeää on myös varmistaa, että kaikilla kohtaamistyötä tekevillä on riittävä osaamista asiakkaan tilannetta kartoittavien kysymysten kysymiseen ja kuultujen vastausten käsittelyyn. (Frith ym, 2021, 26-28.)

Palveluohjausta tukevan viestinnän pohjalta sosiaalisen median viestintä lisäsi palvelun tunnettavuutta heikonlaisesti pilottijaksona, mutta sen pohjalta voidaan epäillä syntyneen uudenlaisia asiakasvirtoja tilanteen muuttuessa asiakkaan omassa tilanteessa. Teemahaastatteluihin nousi esiin tarve selkokielelliselle, yksinkertaiselle ja myös omakieliselle viestinnälle. Palveluohjausviestinnässä ajanvarausohjeena yhteydenotto työntekijään saattoi muuttua myös kynnykseksi palveluun hakeutumiseen. Hiitolan ja Peltolan analyysin pohjalta maahanmuuttotilanteesta vanhempien kanssa työskennellessä on tarpeen sitoutua rasismin vastaisiin työmenetelmiin, sillä vanhempien kokemukset arjen kansalaisuuden rakentumisesta vaikuttava ohuulta jatkuvan toiseuttamisen vahvistaessa epäluottamusta jokaiseen viranomaiskohtamiseen (Hiitola & Peltola, 2018, 143).

7.2 Monialaisen palveluohjauksen huoneentaulu ja unelmien työllistymistä edistävä palvelu

Työn tuloksena syntyi kaksi visualisointia työllistymistä edistäviin palveluihin tapahtuvasta palveluohjauksesta. Ensimmäinen dokumentti on monialaisen palveluohjauksen huoneentaulu, jossa käydään läpi viiden askeleen malli monialaiseen palveluohjaukseen. Malli pohjaa ajatuksen aktiivisesta kuuntelusta, asiakkaan toimijuuden vahvistamisesta, osaamisen kehittämisestä sekä kollegiaalisesta työskentelystä monialaisen ohjauksen kentällä.

MONIALAISEN PALVELUOHJAUKSEN HUONEENTAULU



1. Kohtaan asiakkaan täysvaltaisena toimijana omassa prosessissaan
2. Minulla on kaksi korvaa ja yksi suu ja käytän niitä samassa suhteessa asiakasta aktiivisesti kuunnellen
3. Kunniotan ja arvostan muita asiakkaan kanssa työskenteleviä ammattilaisia
4. Huolehdin omasta osaamisestani, kysyn lisää ja annan tietoa tarvittaessa
5. Huomioin omien tekojeni vaikutukset sekä asiakkaan, että muiden työntekijöiden työhön

Kuva 4: Monialaisen ohjauksen huoneentaulu (LIITE 2)

Työn toinen tuotos syntyi teemahaastattelujen pohjalta työntekijöiden sanoittaessa unelmiensa työllistymistä edistävää palvelua. Unelmien palvelu huomioi Espoon moninapaisen kaupunkirakenteen tuoden palveluita ympäri Espoota, ei vain Matinkylään ja Leppävaaraan. Haastattelujen työntekijöiden toiveissa oli enemmän Hello Espoo -maahanmuuttajien neuvontapisteen ja Ohjaamotalon Starttipisteen kaltaisia matalankynnyksen neuvontapalveluita. Palveluiden tulisi olla riittävän hyvin resursoituja, jotta ne olisivat auki riittävän pitkään ja tarjottaviin palveluihin pääsisi ilman pitkää jonotusta.

Palveluja tuottaisi kunta, hyvinvointialue ja järjestöt kestävien kumppanuusratkaisujen kautta. Virallisten prosessien rinnalle kytketään mentorointia ja vertaisoppimista tukemaan siirtymistä työelämään ja kiinnittymistä yhteiskuntaan. Palveluissa yksilö kohdattaisiin kokonaisvaltaisesti. Ne huomioisivat työllisyysasteina asiat, jotka voivat toimia kynnyksenä matkalla työelämään: talous, fyysinen ja henkinen terveys, asuminen ja osaaminen pitää saada myös kuntoon. Ylipäätään palveluiden tulee olla saavutettavia. Sijainnillisesti moninapainen palvelu huomioi myös kielellisen moninaisuuden ja tiloissa huomioidaan se, että kotona olevat vanhemmat liikkuvat usein lapsien kanssa.

UNELMIEN TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ PALVELU



Enemmän Hello Espoon ja Starttipisteen kaltaisia palveluita ympäri Espoota



Riittävästi resursseja palveluihin, jotta matalakynnys palveluiden saamiseksi toteutuu



Kunta, hyvinvointialue ja järjestöt kestävinä kumppaneina palveluita tuottamassa



Kytetään mentorointi ja vertaisoppiminen virallisten prosessien rinnalle



Kokonaisvaltaiset palvelut tasapainossa: Talous, terveys, työ, osaaminen ja asuminen



Palvelu saavutettavissa kotivanhemmille. Tilojen saavutettavuuden lisäksi huomioitava kielellinen saavutettavuus

Kuva 5: Unelmien työllistymistä edistävä palvelu (LIITE 5)

7.3 Suositukset jatkotoimenpiteiksi

Työn tulosten pohjalta rakentui suositukset jatkotoimenpiteiksi. Suositukset kytetään mukaan Espoon kaupungin Nuoret työhön -suunnitelman suosituksiin.

Monialainen palveluohjaus työllistymistä edistäviin palveluihin Ohjaamotaloverkostossa jo nyt aktiivisesti toimivien tahojen välillä on toimivaa ja sen hyviä käytänteitä kannattaa siirtää eteenpäin. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle siirtyneen aikuissosiaalityön toimivia malleja olisi hyvä jakaa eteenpäin jatkoyhteistyönä neuvoloiden ja muita nuoria vanhempia tavoittavien terveydenhuollon työntekijöiden kanssa ja jatkaa yhteistyötä hyvinvointialueen työntekijöiden kanssa.

Palveluohjauksellisen työtteen omaksuminen ja luottamuksen rakentaminen yhteiselle työlle vaatii aikaa, mutta tähän hyvänä alustana toimisi Ison Omenan palvelutori, jossa jo nykyäänkin kaikki toimijat toimivat rinnakkain. Työelämään paluun tukeminen on palveluohjauksen näkökulmasta aikasensitiivistä, jotta asiakkaan tarve ja tarjottu palvelu varmasti kohtaavat. Tätä varten tarvitaan matalan kynnyksen saavutettavia neuvonta- ja ohjauspalveluita, sekä niiden löytämistä tukevaa selko- ja myös asiakkaiden kotikielistä viestintää.

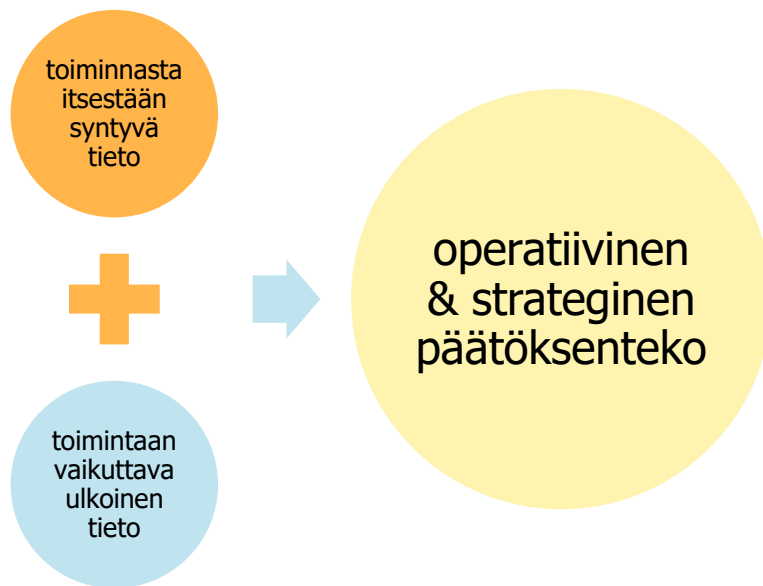
Ryhmämäisen toiminnan hyödyt ja vertaismentorointiin perustuvista ohjelmista yleisesti saadut kokemukset kuitenkin puoltavat, että järjestöjen kanssa pilotoitua mallia, joka ei johtanut asiakasohjauksiin, jatkokehittäisiin. Suositus olisi, että seuraava kokeilu toteutettaisiin tiiviissä yhteistyössä yhden järjestön kanssa, joka jo valmiiksi tavoittaa kohderyhmän. Eli sen asemasta, että asiakkaat liikkuisivat palveluun, saapuisi palvelu asiakkaan luo. Samalla luotaisiin aidosti rahoituksen ja resurssien osalta kestävä kumppanuus, jota voitaisiin lähteä skaalaamaan muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Yhteisen työn, verkostoissa syntyvän luottamuksen ja uusien palveluinnovaatioiden kehittäminen vaatii aikaa ja sosiaalista pääomaa. Tälle työlle olisi hyvä järjestää enemmän mahdollisuuksia. Yhteistä työtä tulee johtaa ja koordinoida, jotta tulevissa rakennemuutoksissa varmistetaan toiminnan jatkuminen ja asiakkaiden saaman palvelun laatu. Tuleviin palvelukehitysprosesseihin tulee kytkeä myös mukaan tästä työstä ulos rajattu asiakasosallisuus ja varmistaa, että palveluiden kehittämisessä monialaisen työn tekijöiden lisäksi aktiivisena toimijana toimivat tulevat asiakkaat.

8 POHDINTA

Lähdin tekemään työtä tavoitteena selvittää, millaisella monialaisella palveluohjauksella tavoitamme kotona lapsia hoitavia vanhempia, ja työ tuntui ajavan karille jo alkumetreillä, koska palveluohjausta ei toteutunut. Työtä lähdeittiinkin suuntaamaan aktiivisesti siihen suuntaan mitä tuloksettomasta pilotista voidaan oppia ja mitä tuloksia saadaan aikaan, kun tähän tietoon ja teoriataustaan lisätään onnistuneiden palveluohjaukokemusten oppeja.

Luottamuksen rakentaminen vaatii verkostomaiselta työltä paljon ja muuttuvissa yhteiskunnan rakenteissa huomiota tulee kiinnittää myös verkostotyön johtamiseen ja koordinaatioon. Onnistunut johtaminen vaatii tuekseen myös tietoa, jonka pohjalta päätöksiä jatkossa tehdään. Opin- näytetyöni kirjoitusvaiheessa osallistuin helmikuussa 2023 Lahdessa järjestetyn Monialaisen työn seminaariin. Puheenvuorossaan Harri Jalonen toi esiin operatiivisen ja strategisen johtamisen tarvitsevan tietoa, joka muodostuu sekä toiminnasta itsestään syntyvästä tiedosta että toimintaan vaikuttavasta ulkoisesta tiedosta.



Kuvio 10: Tieto päätöksen teon tukena (Jalonen, 2023.)

Jalosen esitelmän pohjalta tuntui, että opinnäytetyön suunta on järkevä ja myös perusteltu. Sen avulla saadaan käytyä läpi sitä mitä on jo tehty ja havaintoja on rikastettu tietoperustalla. Uskallus tutkia ilmiötä, joka ei ollut menestys ja josta haluttua tietoa ei löytynyt, vaati tietynlaista jääräpäisyyttä pysyä epämurkavuusalueella, mutta työn pohjalta löytyi selkeitä teemoja, joita kannattaa jatkaa Nuoret työhön -suunnitelman työn tullessa nyt päätökseen.

Työhöni kuuluneet teemahaastattelut yhdistettynä teoriapohjaan piirsivät kuvan selkeästä unelmasta siitä mitä hyvä palvelu voisi olla ja miksi kannattaa panostaa verkostoissa tehtävän työn osalta luottamukseen, jonka varaan yhteistä työtä rakennetaan. Ensimmäisen pilotin pohjalta palveluohjauksen haasteena oli tunne, ettei työ oikein kuulu itselle ja että asiakkaita on vaikea tunnistaa. Teemahaastatteluissa piirtynyt kuva kaupungin työllisyyspalveluista toisaalta innovatiivisena ja toisaalta pelottavana nostaa esiin peilikuvan, jota pitää tarkastella. Yksi haastatteluista kunnan työntekijöistä totesi, että ylipäättään meidän palveluiden tuottajana tulisi olla alttiimpia kritiikille ja tätä tarvitaan myös työllisyyden hoitoa tarkasteltaessa. Ensiapukoulutuksissa tyypillisesti muistutetaan, että on parempi auttaa kuin jättää väärin tekemisen pelossa toimimatta. Tätä rohkeutta tulisi pitää mielessä myös työllisyyttä tukeviin palveluihin ohjattaessa. Joka kerta, kun joku jättää auttamatta peläten omien toimiensa haitallisia seurauksia, luodaan uudenlaisia yhteiskunnallisen osattomuuden muotoja.

Reflektoidessani työn tulosten luotettavuutta on ensimmäisenä nostettava esiin se, että teoriapohja johon havaintoja peilataan, on luonnollisesti oma subjektiivinen valintani. Pyrin valitsemaan tietoperustaan monipuolisesti sekä monialaisen kehittämisen vakiintuneita toimijoita, mutta myös tuoreinta alan tutkimustietoa. Työhön käytettävissä olevan ajan rajallisuus kuitenkin tulee pitää mielessä, jolloin työstä on voinut jäädä teorian näkökulmasta tuloksia piiloon. Jatko toimia tehtäessä työhön pitäisi liittää jälleen tuoreinta tutkimustietoa monialaisesta työstä. Työn näkökulma oli rajattu siten, ettei asiakasnäkökulmaa hyödynnetty kuin aikaisempien alan tutkimusten muodossa. Asiakasosallisuuden roolin vahvistamiseksi jatkoprosessissa tulisi tiiviisti liittää kokemusasiantuntijoiden rooli ja asiakas mukaan kehitystyöhön.

Prosessina opinnäytetyön tekeminen on ollut opintojen suurin ponnistus, mutta tämä tuotti luontevan päätepisteen sekä yhteisöpedagogi (yamk) -opinnoilleni että työlleni Espoon Nuoret työhön -suunnitelmaa toteuttavana verkostokoordinaattorina. Einsteinin suuhun on usein sovitettu ajatusta siitä, että on hulluutta toistaa samoja tekoja ja odottaa uusia tuloksia. Varmuutta meillä ei ole siitä sanoiko Einstein koskaan näin, mutta varmuus meillä on siitä, että rohkeammin pitäisi tarkastella sitä mikä ei toimi ja lähteä etsimään tapoja muuttaa toimintaa. Niin kauan, kun emme tiedä miksi asiat eivät toimi, lähemme usein ratkomaan väärä ongelmia saaden vastaukseksi väärä vastauksia. Toivon, että opinnäytetyöni tulokset auttavat antamaan ajatuksia ja näkökulmia monialaiseen palveluohjaukseen ja että suositusten pohjalta saataisiin otettua askel eteenpäin.

LÄHTEET

- Carvalho, Hamilton & Cook, Patrick & Stephen, Dann & Falconer, Wilma & French, Jeff & Gordon, Ross & Holden, Philip & Russel-Bennett, Rebekah & Sinead, Duane & Suggs, Suzanne & Wood, Matthew & Mordan, Win & Luca, Nadina 2017. Global Consensus On Social Marketing Principles, Concepts and Techniques. Viitattu 21.2.2023 <http://smana.org/wp-content/uploads/2017/04/ESMA-AASM-SMANA-endorsed-Consensus-Principles-and-concepts-paper.pdf>
- Espoo 2023a. Espoo-tarina. Viitattu 17.2.2023 <https://www.espoo.fi/fi/espoon-kaupunki/es-poo-tarina#7-espoo-on-suomen-paras-kotouttaja-25686>
- Espoo 2023b. Väestö. Viitattu 17.2.2023 <https://www.espoo.fi/fi/vaesto#vestennusteet-17438>
- Espoo 2023c. Työssäkäynti, työpaikat ja työttömyys. Viitattu 17.2.2023. <https://www.espoo.fi/fi/tyossakaynti-tyopaikat-ja-tyottomuus#ulkomaalaistaustaiset-tyelms-17190>
- Frith, Audrey & Reina, Eva & Simon, Imre & Safi, Sabuni 2021. YouthInfoComp Nuorisotiedottajan osaamiskuvaus. Viitattu 17.2.2023 <https://static1.squarespace.com/static/59ab1130ff7c50083fc9736c/t/6384a6958b2f31111daecd3e/1669637784508/YouthInfoComp-Nov22-FI-digital.pdf>
- Gheorghe, Iuliana Raluca 2012. Word-of-mouth communication: a theoretical review. Marketing i Menedžment Inovacij. 3. Viitattu 1.3.2023 https://www.researchgate.net/publication/279671573_Word-of-mouth_communication_a_theoretical_review
- Gustafsson, Maiju 2013. Nuoruuden ja äitiyden yhteensovittaminen. Viitattu 21.2.2023 <https://core.ac.uk/download/pdf/15170355.pdf>
- Halonen, Miila & Apter, Dan 2010. Teiniraskauden ja -äitiyden moninaiset haasteet. Viitattu 21.2.2023 <https://www.duodecimlehti.fi/duo98744#s5>
- Harju, Aaro 2020. Habermans ja aktiivinen kansalaisuus. Viitattu 22.4.2023 <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/habermas-ja-aktiivinen-kansalaisuus/>
- Hastings, Gerard & Christine Domegan 2017. Social Marketing : Rebels with a Cause, Taylor & Francis Group. ProQuest Ebook Central.
- Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen Kati. 2018. Työkaluja kohtaamisissa. Teoksessa Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi – Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino.
- Hiitola, Johanna & Peltola, Marja 2018. Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi – Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino.
- Hänninen, Katja 2007. Palveluohjaus, Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus ja kehittämiskeskus
- Jalonen, Harri 2023. Tiedolla johtaminen näyttämö ja kulissit. Monialaisen yhteistyön johtamisen päivät, 8.2.2023, Lahti.

- Juntunen, Miia 2020. Palveluohjaus hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä. Viitattu 21.2.2023 <https://miiajiblog.blogspot.com/p/pohdinta.html>
- Kangastie, Helena 2018. Tieto-, neuvonta ja ohjaustoiminnan (TNO) hyviä käytänteitä. Viitattu 2.3.2023 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/152278/B%2010%202018%20Kangastie%20tieto-%20neuvonta-%20ja%20ohjaustoiminnan%20hyvia%20kaytanteita.pdf?sequence=1>
- Karjalainen, Piia & Huikko, Eeva & Applqvist-Schmidlechner, Kaija & Jahnukainen Johanna, Manninen, Marko & Eväsoja, Minna & Kautto, Tuija 2022. Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveys- ja päihdehuolto – Suosituksia perusterveydenhuollon toimijoille. Helsinki: THL Viitattu 20.2.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-965-8>
- Kaunismaa, Pekka & Rajalin, Minna 2015. Verkkovälitteinen vertaismentorointi järjestötyöntekijän tukena. eMessi2-hankkeen loppuraportti. Julkaisuja 4. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu
- Kekoni, Taru & Miettinen, Anna 2022. Integroituvaa, monialaista työtettä oppimassa monialaisen käytännönopetuksen keinoin. Teoksessa Kesänen, M. & Niemi, R. (toim.). Tutkiva sosiaalityö. Helsinki: Ammattijärjestö Talentia ry / Talentia lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura
- Koivumäki, Jaakko 2008. Työyhteisöjen sosiaalinen pääoma. Tampere: Tampereen yliopistopain Oy – Juvenes Print
- Koivuranta, Sara 2023. Opintojen sujuvuuden ja saavutettavuuden kokemukset. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö
- Koordinaatti 2023. Nuorten tieto- ja neuvontatyö. Viitattu 2.3.2023 <https://www.koordinaatti.fi/fi/nuorten-tieto-ja-neuvontatyo>
- Kotoutumisen osaamiskeskus 2022. Kotoutumislain uudistus. Viitattu 15.11.2022. <https://kotoutuminen.fi/kotoutumislain-uudistus>
- Kupias, Paivi & Salo, Matti 2014. Mentorointi 4.0. Helsinki: Talentum
- Laasonen Valtteri & Antikainen Janne & Kolehmainen Jari & Heikkinen Benjamin & Piirainen Kalle A. & Järvelin Anne-Mari & Teräs Jukka & Turunen Eeva 2020. Aluekehittämisen verkostoyhteistyön toiminta- ja rahoitusmallit - Kohti vaikuttavaa verkostotyötä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta.
- Laiho, Maarit & Ryömä, Arto & Satama, Suvi & Teerikangas Satu 2020. Aktiivinen työkaveruus työn arjen voimavarana. Turku: Turun yliopiston kauppakorkeakoulu
- Lang Bodo & Hyde Kenneth F 2022. Word of Mouth: What We Know And What We Have Yet To Learn. Viitattu 21.2.2023 <https://jcsdcb.com/index.php/JCSDCB/article/view/136>
- Lilja, Taru & Pukkila, Päivi & Helander Jaakko 2021. Monialaisen ohjauksen rakentuminen ohjaustilanteissa: onko monialainen ohjaus monialaista?. Kasvatus ,32 (3), 282-296. Viitattu 28.2.2023 <https://journa.fi/kasvatus/article/view/112560>

- Manka Marja-Liisa & Larjovuori Riitta-Liisa 2013. Yhteisöllisyydellä menestykseen. Opas työpaikan sosiaalisen pääoman kehittämiseen. Tampereen yliopiston Johtamiskorkeakoulun Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos ja Kuntoutussäätiö.
- Martela, Frank & Riekk, Tapani J. J. 2018. Autonomy, Competence, Related-ness, and Beneficence: A Multicultural Comparison of the Four Pathways to Meaningful Work. *Psychol.* 9:1157. doi: 10.3389/fpsyg.2018.01157
- Martela, Frank & Ryan, Richard M 2016. The Benefits of Benevolence: Basic Psychological Needs, Banaficence and the Enhancement of Well-Being. *Jour-nal of Personality* 84:6.
- Mintz, Jim, 2021. Introduction to Social Marketin Planning. Vierailtu 28.11. 2021 <https://www.cfmws.com/en/AboutUs/MFS/Tool%20Kits%20and%20Training/Documents/Cornwall%20Traning%202014%20Documents/ED%20-%20Social%20Marketing%20Workbook%20Military%20Families.pdf>
- Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2013* 14
- Ohjaamot. 2023. Mikä on Ohjaamo? viitattu 22.4.2023 <https://ohjaamot.fi/usein-kysytyt-kysymykset>
- Opetushallitus. 2023. Tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön palveluita
- Peavy, Vance R. 2006. *Sosiodynaamisen ohjauksen opas*. Helsinki: Helsingin painotuote Oy
- Pentikäinen, Leena 2014. LUKU 4. Työmarkkinoiden, työelämän ja elinkeinojen tulevaisuuden keskeiset muutosvoimat. Teoksessa Leena Pentikäinen (toim.) *Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen*. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 30/2014. 17-31.
- Peltola, Marja 2018. Young motherhood in multicultural Finland. Viitattu 21.2.2023 <http://www.promise.manchester.ac.uk/wp-content/uploads/2018/06/Young-motherhood-in-multicultural-Finland.pdf>
- Peltola, Marja 2019. Nuoret äidit haluavat tulla nähdyiksi tasaveroisina vanhempina. Viitattu 21.3.2023 <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/nakokulma48>
- Peltosalmi, Juha & Eronen, Anne & Haikari Janne & Inkinen, Ari & Litmanen, Tapio & Londén, Pia & Ruuskanen, Petri & Suoknuuti, Janne 2022. *Järjestöbarometri 2022*. Helsinki: Soste Suomen sosiaali ja terveys ry
- Rahikka-Räsänen, Niina & Ryyänen, Sanna 2014. *Osallistuminen ja osallisuus lähidemokratiassa*. Helsinki: Suomen Setlementtiliitto ry
- Rauramo, Päivi 2012. *Työhyvinvoinnin portaat*. Porvoo: Edita.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.2.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>.
- Salminen, Jarkko & Lehtonen, Pauliina & Rikala, Sanna & Kuusisto, Anna-Kaisa & Luoma-Halkola, Henna & Puumala, Eeva & Sointu, Liinu & Wallin, Antti & Häikiö, Liisa 2021. Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen. *Focus Localis*, 49(3), 80-98. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7929/1264>

- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020-2022. Ohjelma ja hankeopas. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3.
- Suominen Sauli & Juntunen Miia 2021. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 21.2.2023 <https://bin.yhdistysavain.fi/1594782/dfB9oRpe-wlcY2vxAiDjZ0VUj8T/Mit%C3%A4%20palveluohjaus%20on.pdf>
- THL 2023. Neuvolatyön lomakkeet. Vierailtu 20.2.2023 <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/aitiys-ja-lastenneuvola/neuvolatyon-lomakkeet#Voimavaralomakkeet>
- Tietoarkisto 2023. Tutkimusprosessi. Viitattu 16.2.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/tutkimus/prosessi/>
- Tiittula, Pertti 2007. Moniääninen vaikeneminen: toimijatahojen suhteet ja toiminta kehittämishankkeessa. Teoksessa Elise Ramstad & Tuomo Alasoini (toim.) Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Viitattu 20.3.2023 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:bib:me:W00547903800>
- Tukia, Helena & Wilskman, Kaarina & Lähteenmäki, Marko 2012. Sosiaalisen markkinoinnin ABC. Vierailtu 21.2.2023 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90857/URN_ISBN_978-952-245-513-0.pdf?sequence=1
- Uraohjaajat ja -valmentajat ry 2023. Uraohjauksen ja -valmennuksen eettiset periaatteet. Vierailtu 7.3.2023. <https://uraohjaajat.fi/yhdistys/eettiset-periaatteet/>
- Vuori, Jaana 2023. Laadullinen sisällönanalyysi. Vierailtu 2.3.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>
- Vähäsantanen, Katja & Saarinen, Jaana & Eteläpelto, Anneli 2009. Between school and working life: Vocational teachers' agency in boundary-crossing settings. *International Journal of Educational Research*, 48 (6), 395-404.
- Ylisassi, Hilikka & Hasu, Mervi & Heikkilä Heli & Käpykangas, Sari & Saari, Eveliina & Sepänen Laura & Valtanen Elisa 2016. LUKU 1. Lähtökohta ja tavoitteet, alaluvut 1.1. ja 1.2. Työntekijöiden kehittämistoimijuutta edistämässä. Kehittämiskokeilujen tuloksia vanhushuollossa. Helsinki:2016

LIITTEET

Liite 1 Teemahaastattelun teemat

Liite 2 Monialaisen palveluohjauksen huoneentaulu

Liite 3 Neuvolapilotin esite

Liite 4 Järjestöpilotin esite

Liite 5 Unelmakartta työllistymistä edistävästä palveluista

LIITE 1 Teemahaastattelun teemat**VERKOSTOT, JOITA TUNNISTETAAN:**

Apukysymykset:

Millaisen verkostoja näette nuoren vanhemman ympärillä.

Ketkä heistä tukee nuoren työelämään pääsyä ja keitä verkostoissa tulisi olla mukana?

PALVELUIHIN OHJAUKSEN HELPPOUS:

Apukysymykset:

Kun kohtaat vanhemman, jonka toiveissa olisi siirtyminen töihin tai opintoihin, miten helpoksi koet hänen ohjaamisen/tukemisen/tiedon löytämisen

Mitkä asiat toimivat esteinä palveluihin ohjaukselle

MIELIKUVA KAUPUNGIN TYÖLLISYYSPALVELUISTA

Apukysymykset:

Millaisen toimijana kaupungin työllisyyspalvelut näyttäytyvät

Miltä ajatus työllistymistä tukeviin palveluihin ohjaamisesta näyttää näyttää

UNELMAKYSYMYS:

Jos kaikki maailmassa olisi mahdollista, millainen olisi palvelu, jolla edistettäisiin kotivanhempien työelämään pääsyä.

LIITE 2 Monialaisen palveluohjauksen huoneentaulu



MONIALAISEN PALVELUOHJAUKSEN HUONEENTAULU



1. Kohtaan asiakkaan täysvaltaisena toimijana omassa prosessissaan
2. Minulla on kaksi korvaa ja yksi suu ja käytän niitä samassa suhteessa asiakasta aktiivisesti kuunnellen
3. Kunnioitan ja arvostan muita asiakkaan kanssa työskenteleviä ammattilaisia
4. Huolehdin omasta osaamisestani, kysyn lisää ja annan tietoa tarvittaessa
5. Huomioin omien tekojeni vaikutukset sekä asiakkaan, että muiden työntekijöiden työhön

Hei, alle 30-vuotias pienen lapsen vanhempi!

Autamme sinua, kun

- on aika siirtyä perhevapaalta opintoihin tai työnhakijaksi
- pohdit, oletko valmis yhdistämään lapsiperheen arjen ja työn tai opiskelun
- puoliso hoitaa lasta kotona ja opiskelu tai työnhaku on sinulle ajankohtaista

Varaa aika henkilökohtaiseen ohjaukseen.
Voimme tavata Ison Omenan palvelutorilla tai Leppävaarassa.
Palvelua tarjotaan suomen tai englannin kielellä.
Voit osallistua myös oman tulkin kanssa.
Palvelu on ilmainen.

Opiskelemaan?

Mitä ja missä voin opiskella?
Miten haen opiskelemaan?
Millainen minun koulutuspolkuni voisi olla?
Miten saan lisää osaamista?
Miten tulen toimeen opintojen aikana?



Työhön?

Mitä töitä voin tehdä?
Miten haen töitä?
Mitkä ovat vahvuuteni?
Miten kerron osaamisestani?
Miten valmistaudun työhaastatteluun?
Miten pärjään työpaikalla?

Varaa aika uraohjaajalle tai Taitava työnhakija -ohjaukseen:
anu.kaasalainen@espoo.fi
p. 040 636 8080



LIITE 4 JÄRJESTÖPILOTIN ESITE

Hei Suomeen muuttanut pienen lapsen vanhempi!

Millaista työelämä Suomessa on? Mitä töitä sinä voisit tehdä? Mitä taitoja sinulla on?

Tule mukaan ryhmään juttelemaan työstä ja työelämästä!

Mietitään sinun tilannetta, toiveita ja tulevaisuutta.

Ryhmässä puhumme helppoa suomea. Voit tulla mukaan, jos ymmärrät jonkin verran suomea. **Voit osallistua jos olet alle 30-vuotias espoolainen.**

Voit ottaa lapsen mukaan.

Alka:

23.11.2022 klo 10-12

30.11.2022 klo 10-12

7.12.2022 klo 10-12

14.12.2022 klo 10-12

21.12.2022 klo 10-12

Palkka:

Ison Omenan palvelutori, 3. kerros, ryhmätila Kaisla (neuvolan vieressä)

Miten pääsen mukaan:

Soita tai laita viesti Anna Hiltuselle
anna.hiltunen@espoo.fi
p. 040 636 8082



LIITE 5 UNELMAKARTTA TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVISTÄ PALVELUISTA

UNELMIEN TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ PALVELU



Enemmän Hello Espoon ja Starttipisteen kaltaisia palveluita ympäri Espoota



Riittävästi resursseja palveluihin, jotta matalakynnys palveluiden saamiseksi toteutuu



Kunta, hyvinvointialue ja järjestöt kestävinä kumppaneina palveluita tuottamassa



Kytetään mentorointi ja vertaisoppiminen virallisten prosessien rinnalle



Kokonaisvaltaiset palvelut tasapainossa: Talous, terveys, työ, osaaminen ja asuminen



Palvelu saavutettavissa kotivanhemmille. Tilojen saavutettavuuden lisäksi huomioitava kielellinen saavutettavuus