

Mirja Määttä (toim.)



**Uutta auringon alla?**

**Ohjaamot 2014–2017**



**OHJAAMO**  
NAVIGATORIN

Julkaisija: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus

ISBN 978-952-314-612-9 (painettu)

ISBN 978-952-314-613-6 (PDF)

URN:ISBN:978-952-314-613-6

Painopaikka: Grano Jyväskylä 2017

Ulkoasu ja taitto: Pirjo Leirimaa

Kiitämme kuvista Rovaniemen, Turun ja Vantaan Ohjaamoja sekä

Euroopan komission Invest EU-kampanjaa.



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Kohtaamo on nuorten matalan kynnyksen ohjauspalvelujen (Ohjaamo) ja verkko-ohjauksen kehittämisen koordinaatiohanke. Sen tavoitteena on edistää nuorten työllistymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Hanke toteutetaan useiden hallinnonalojen, työelämän ja kolmannen sektorin yhteistyönä. Kohtaamo on osa nuorisotakuun toimeenpanoa ja se saa rahoitusta Euroopan sosiaalirahastosta (ESR) hankekaudella 2014–2020.

# Alkusanat

Hyvä lukija, käsissäsi on monipuolisesti Ohjaamoja, monialaista ohjausta sekä verkostajohtamista käsittelevä artikkelikokoelma. Nuorille matalalla kynnyksellä monialaista tukea tarjoavat Ohjaamot ovat toimineet nykymuodossaan nyt jo yli kahden vuoden ajan. Ohjaamojen ydinajatuksina ovat koko ajan olleet kynnyksättömyys, eli nuori voi tulla Ohjaamoon millä asialla tahansa, sekä moniammatillisuus, eli palveluja on tarjolla usealta eri palveluntuottajalta yhdestä paikasta. Toiminnan tavoitteena on palveluiden yhteen kokoaminen, yhteensovittaminen ja palveluprosessien lyhentäminen. Kaiken kehittämisen ytimessä on kuitenkin pidetty asiakas eli nuori.

Poikkeuksellisen monet tahot ovat tukeneet Ohjaamojen kehittymistä. Useat ministeriöt, ELY-keskukset, Kela, TE-toimistot, kunnat, järjestöt ja yritykset ovat osallistuneet monialaisen työn kehittämiseen, arjen johtamisen käytäntöjen työstämiseen ja ennen kaikkea toimijat ovat rohjenneet haastaa vanhoja tapoja ja toimintakulttuuria. Ohjaamot ovat jo kulkeneet pitkän matkan. Asiakaskäynnit ja palveluihin osallistuminen ovat nousseet alun tuhansista aina tänä vuonna ennakoitavaan noin sataantuhanteen asiakaskäyntiin. Mikä kuitenkin tärkeintä, asiakaspalaute nuorilta itseltään on ollut positiivisempaa kuin osasimme kuvitellaan.

Kaikesta positiivisesta kokemuksesta huolimatta paljon on vielä tehtävää ja parannettavaa. Kehittämistä vaatii erityisesti järjestöjen ja yritysten osallistumisen tapojen kirkastaminen sekä seurantakäytäntöjen vakiinnuttaminen. Vähäisin kysymys ei suinkaan ole se, miten Ohjaamot asemoituvat maakunta-, sote- ja kasvupalveluiden jälkeisessä Suomessa. Ovatko Ohjaamot edelleen eri palveluntuottajien palveluja yhteen sovittava alusta vai nähdäänkö Ohjaamoilla laajempi rooli myös osana sosiaaliturvan uudistamista. Nämä ovat varsin ajankohtaisia kysymyksiä.

Tämän artikkelikokoelman kirjoittajia on syytä pysähtyä kuulemaan ajatuksen kanssa. Kirjoittajat ovat sekä Ohjaamoissa työskenteleviä asiantuntijoita että Ohjaamoja hieman ulompaa tarkastelevia tutkijoita ja kehittäjiä. Tässä kokoelmassa tarkasteltavat aiheet vaihtelevat nuorten osallisuudesta palveluiden kehittämisessä ja Ohjaamojen mahdollisuuksista työllistymisen edistämisessä aina poliittisiin diskursseihin Ohjaamojen taustalla.

Allekirjoittaneet kiittävät kirjoittajia arvokkaasta panoksesta uudenlaisen palvelun kehittämiseen. Toivomme ajatuksia herättäviä lukuhetkiä.

**Janne Savolainen** – Työ- ja elinkeinoministeriö

**Elina Palola** – Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö

**Merja Hilpinen** – Opetus- ja kulttuuriministeriö

**Ulla-Jill Karlsson** – Opetus- ja kulttuuriministeriö

# SISÄLLYS

<b>Alkusanat</b> .....	3
Janne Savolainen, Elina Palola, Merja Hilpinen, Ulla-Jill Karlsson	
<b>Johdattelu kirjaan</b> .....	7
Mirja Määttä	
<b>1. Ohjaamon tavoitteet ja palvelut</b>	
<b>Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet</b> .....	14
Tuija Kautto, Titta Korpilauri, Marja Pudas, Pasi Savonmäki	
<b>Poliittiset diskurssit Ohjaamoja ohjaamassa</b> .....	21
Katariina Mertanen	
<b>Nuorten työllistymistä tukevat keinot Ohjaamoissa</b> .....	27
Sari Pitkänen & Mikko Kesä	
<b>Ohjaamojen palvelut, niiden käyttö ja nuorten palaute</b> .....	31
Mirja Määttä, Santeri Karppinen, Matleena Kosonen	
<b>2. Nuorten osallisuus, hyvinvointi ja työllistymisen polut</b>	
<b>Ohjaamot ja nuorten osallisuus</b> .....	42
Jarmo Nieminen	
<b>Nuorten hyvinvointi ja toimintamahdollisuudet</b>	
<b>Ohjaamo Helsingissä</b> .....	47
Frida Westerback	
<b>Hyvinvoinnin edistäminen osana Ohjaamon työtä</b> .....	60
Anna Alexanderson, Mila Gustavsson-Lilius, Kristina Kortelainen, Nina Kuusisto, Nefertiti Malaty, Pia Valkealahti	
<b>Ohjaamojen monialainen yhteistyö tukee pitkäaikaistyöttömien nuorten hyvinvointia</b> .....	67
Jukka Lidman	

### 3. Ohjaamo-toiminnan linjauksia eri alueilla

<b>Rasti matkan varrella – Ohjaamojen kehittämistyö Pohjois-Karjalassa</b> .....	74
Tero Vornanen	
<b>Maakunnalliset ohjaamo-ratkaisut Etelä-Savossa – nuorten palvelut aluepolitiikan armoilla?</b> .....	78
Sonja Miettinen & Heikki Kantonen	
<b>Nuorten Ohjaamo – ekosysteemi Rovaniemellä</b> .....	89
Tarja Saarelainen, Joni Minkkinen, Sanna Mäensivu	

### 4. Ohjaamot oppimisen alustana

<b>Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamoissa</b> .....	102
Jaakko Helander, Anne Leppänen, Mervi Pasanen, Päivi Pukkila, Auli Sesay, Simo Uusinoka	
<b>Monikulttuurinen osaaminen Ohjaamo-työssä</b> .....	115
Riikka Michelsson & Tiina Ikonen	
<b>Ohjaamojen rakentuva brändi ja muotoutuvat palvelut</b> .....	121
Merja Tiittanen	





ki!

Välkommen  
Welcome!  
Bienvenue!  
Tervetuloa!  
Benvenuto!  
Vilkom!  
PROFIL

# Johdattelu kirjaan

## Mirja Määttä

Ohjaamot ovat olleet monin tavoin esillä paikallistason työssä, valtakunnan politiikassa ja kehittämissuunnitelmissa. Mitä Ohjaamot oikein ovat, mitä niissä tehdään, mihin niillä pyritään? Jos ryhdyn määrittelemään Ohjaamoja jostakin näkökulmasta, voin helposti kuvitella vastaanikin, jota joku muu Ohjaamo-toimija lausuu yhtä painokkaasti. Voin silti esittää yhteisiä tekijöitä.

Ohjaamo on "yhden luukun" palvelu, joka tarjoaa monialaisesti tietoa ja ohjausta matalalla kynnyksellä, jotta nuoren olisi helppo tulla Ohjaamoon pelkäämättä leimaantumista. Siellä voi hoitaa monenlaisia asioita, myös ilman ajanvarausta ja tarvittaessa nimettömänäkin. Ohjaamot tarjoavat palveluja, jotka edistävät nuoren työllistymistä, opintoihin ohjautumista ja elämännhallinnallisten kysymysten ratkaisemista. Tämä on kolmijako, jonka useimmat Ohjaamot tunnustavat ja se näkyy myös ohjaavissa nuorisotakuun asiakirjoissa. Nämä tavoitteet on nähty keskeisiksi ja riittävän avariksi toiminnan suuntaviivoiksi.

Ohjaamo-kenttä on moninaisuudessaan vekkuli; siihen kytkeytyy erilaisia pyrkimyksiä, työorientaatioita sekä erilaista ymmärrystä tarpeista, joihin toiminnalla vastataan. Se on ymmärrettävää, kun otetaan huomioon Ohjaamojen monialaisuus ja poikkihallinnollisuus. Esitänkin tähän alkuun liudan kysymyksiä. Onko Ohjaamo yhteistyöalusta julkisen, yksityisen ja järjestösektorin palvelulle? Onko se jonkinlainen yhteispalvelupiste vaiko palvelujen laaja, mutta koordinoitu verkosto?

Pyritäänkö Ohjaamoissa löytämään palvelujen ulkopuolisia tai monialaista tukea tarvitsevia nuoria vai keskitytäänkö siellä enemmän ennaltaehkäisyyn ja nuorten nopeaan työllistymiseen? Miten monialaista ja tarvittaessa pitkäaikaista Ohjaamon ohjauksen ja tuen tulisi olla? Missä suhteessa Ohjaamo painottaa nuorilähtöisten palvelujen kehittämistä, palvelu- tai työmarkkinarakenteisiin vaikuttamista tai vaikkapa yhteisen työotteen syntymistä? Miten painottuvat palvelun vapaaehtoisuus ja velvoittavuus – hyötyvätkö nuoret esimerkiksi velvoittavista kutsusta rekrytointitilaisuuksiin vai vältetäänkö tätä? Missä määrin Ohjaamon toimintaa pitäisi linjata ja tukea valtakunnallisesti vai riittävätkö paikalliset linjat ja sopimukset? Näihin kysymyksiin Ohjaamot voivat vastata eri tavoin.

Kysymyksistä ajankohtaisimmat saattavat olla tässä taitekohdassa, kun useat ESR-rahoitukset päättyvät helmikuussa 2018, toisenlaisia: miten säilytetään kehitetyt hyvät yhteistyömallit, palvelun nuorilähtöisyys ja osaavat työntekijät muutosvaiheessa? Miten osoitetaan Ohjaamo-toiminnan tuloksia, kun moni palvelusta saatu hyöty jää palvelun luonteen takia näkymättömiin?

*Ohjaamot edistävät nuoren työllistymistä, opintoihin ohjautumista ja elämännhallinnallisten kysymysten ratkaisemista.*



## Kysymyksistä kehittämisen puitteisiin

Kansallisen nuorisotakuun ohjauksessa TEM, OKM sekä STM julkaisivat vuoden 2014 lopulla Ohjaamo-toimintaa linjaavan ja ESR-rahoitusmahdollisuudesta kertovan esitteen. Siinä linjataan:

*Ohjaamo tukee erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja edistää koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä. Nuorten yksilölliset tilanteet huomioiden Ohjaamon tarjoama ohjaus ja tuki voi sisältää monia eri vaiheita ja mm. sosiaalisen kuntoutuksen ja terveydenhoitajan palveluita tähdäten opinto- tai työllistymispolulle pääsyyn ja polulla pärjäämiseen. Tavoitteena on, että Ohjaamo toimii nuoren tukena, kunnes tilanteeseen löydetään pidempikestoinen ratkaisu esimerkiksi yhteistyöverkostojen tarjoamien palveluiden kautta tai nuoren siirtyessä opintoihin tai työelämään.*

Sektoroituneessa palvelujärjestelmässä yhteen sovitetuille palveluille sekä palveluohjaukselle on ollut kysyntää jo pitkään. Palvelujärjestelmä, jossa keskitytään lyhytjännitteisesti saamaan oman sektorin asiat hoidettua ja suoritteet näkyville, ei nuoren palvelukokemuksen ja tuen kannalta toimi järkevästi. Se ei myöskään ole pitemmän päälle julkisen talouden kannalta kestävä. Ohjaamoissa ongelmaan vastataan tekemällä monialaista yhteistyötä saman katon alla. Ohjaamo-toiminta onkin tähän mennessä suurin valtakunnallinen satsaus nuorten monialaisten palvelupisteiden luomiseen.

Tavoitteet ovat korkealla niin nuorten työllistymisen, monialaisten palvelujen ja ohjauksen kehittämisen kuin toimintamallin juurtumisenkin suhteen. Juurtumista tukee Sipilän hallituksen keväällä 2017 puoliväliriihessään tekemä päätös. Valtio rahoittaa toimintaa omalta osaltaan vuosina 2018–2021 viidellä miljoonalla eurolla vuosittain, ja tällä rahoituksella rekrytoidaan TE-toimistojen kautta koordinointi-, kehittämis- ja asiakastyöntekijöitä Ohjaamoihin. Ohjaamoille luodaan myös uusi ohjausryhmä. Ohjaamot vaativat toimiakseen lisäksi vahvan paikallisen sitoutumisen ja resursoinnin, ilman sitä valtion ja Euroopan sosiaalirahaston (ESR:n) panostukset jäävät vaillinaisiksi.

Uutta palvelumuotoa kehitettäessä toimijoiden täytyy jatkuvasti kertoa palvelun tavoitteista ja uutuus- ja lisäarvosta, jota juuri tämä palvelu tuottaa. Se tehdään eri Ohjaamoissa omin sanoin, mutta hyvät määritelmät jalostetaan jatkokäyttöön.

*Ohjaamot on tarkoitettu kaikille alle 30-vuotiaille nuorille. Olipa asiaksi pieni tai suuri, kaipasitpa nopeaa tietoa tai pidempää ohjausta – Ohjaamo on aina oikea paikka.*

---

1 Ohjaamo-toiminnan käynnistäminen ja kehittäminen 2014  
2 Hallituksen puoliväliriihen taustamuistio 2017



Tässä kirjassa Ohjaamo-toimintaa tarkastellaan kehittäjien ja tutkijoiden näkökulmasta, monialaisesti kuten Ohjaamon ideaankin sopii. Kirjaan ovat kirjoittaneet Ohjaamo-toimintaa pitkään tai lyhemmän aikaa kehittäneet projektipäälliköt sekä Ohjaamojen eri alojen ammattilaiset. Kirjaan on antanut panoksensa myös Ohjaamo-toimintaa tukevan ja koordinoivan Kohtaamo-hankkeen väki sekä Ohjaamoja yhteiseen työhön sekä maahanmuuttajien parissa tehtävään työhön valmentavat TESSU- ja OSMO-hankkeet. Kirjoittajina on myös Ohjaamo-toimintaa esimerkiksi väitöstutkimuksensa tai ostopalveluina tutkineita. Kirjoittajien kirjo on laaja, samoin aihepiirit ja lähestymistavat. Kirjoittajakutsu lähetettiin Ohjaamojen koordinaattoreille sekä projektipäälliköille kevättalvella 2017 ja sen sai lisäksi Kohtaamon järjestämiin tutkimustapaamisiin osallistuneet. Kirjan sisältö muovautui kirjoittamaan halukkaiden omista intresseistä käsin.

## *Ohjaamot osallisuuden ja oppimisen alustana*

Kirjan ensimmäisessä osassa käsitellään Ohjaamojen toteutuksen alkutaivalta ja taustalla olevaa politiikkaohjausta Suomessa ja Euroopassa. Ohjaamot kytkeytyvät ESR-rahoituksen sekä valtakunnallisen ohjauksensa kautta läheisesti työllistymisen tavoitteisiin, ja nämä kehittyvät keinot on myös nostettu esille samoin kuin Ohjaamojen palvelutarjonta, käyttö sekä nuorilta saatu palaute.

Kirjan toisessa osassa tarkastelussa ovat nuorten osallisuuden ja hyvinvoinnin tukemisen periaatteet ja käytännöt Ohjaamoissa. Kurkistamme sosiaalisen osallisuuden vahvistamisen keinovalikoimaan. Ohjaamo-työn kuvaukset pääkaupunkiseudulta sekä Forssasta avaavat pidempiaikaisen ohjauksen ja tuen tarpeisiin vastaamista, terveydenhoitajan ja psykologin työtä sekä pitkäaikaisyöttömien nuorten tukemista Ohjaamoissa.

Kolmannessa osassa tarkastellaan Ohjaamo-toiminnan mallinnuksia Pohjois-Karjalassa sekä Etelä-Savossa; teksteissä nostetaan esille nuorten elämämaaseutukunnissa, aluepoliittiset haasteet ja palveluja koskevat ratkaisut. Rovaniemellä Ohjaamo-toimintaa on puolestaan tarkasteltu ja kehitetty palvelujen ekosysteeminä.

Viimeisessä osassa Ohjaamoja tutkaillaan oppimisen alustana. Ohjaamojen monialainen työskentely edellyttää avointa mieltä, samoin kuin eri kulttuurien kohtaaminen ohjaustyössä. TESSU- ja OSMO-hankeväki avaavat artikkeleissaan Ohjaamoissa tekemäänsä työtä sekä havaintojaan. Ohjaamojen ilmettä, palvelulupausta ja brändiä on suunniteltu yhteisvoimin, tähän asti on päästy – kuinka eteenpäin, kysytään kokoelman viimeisessä artikkelissa.

Ohjaamoja on tarkastelu aiemmin työllistämisen keinoja kartoittaneen ja kehittäneen hankkeen julkaisussa<sup>3</sup> Kelan selvityksessä<sup>4</sup>, ruotsinkielistä Ohjaamo-toimintaa koskevassa julkaisussa<sup>5</sup> sekä katsauksessa Ohjaamojen monialaisen työn rakentumiseen<sup>6</sup>. Ohjaamo-toimintaa esitellään myös kansainvälisissä raporteissa<sup>7</sup> – sekä eri oppiaineiden tutkielmissa. Ohjaamot ovat julkaisseet myös omaa toimintaansa koskevia raportteja, esimerkiksi Kouvolan, Lahden ja Helsingin Ohjaamojen julkaisut. Tämä on ensimmäinen kattavammin Ohjaamo-toiminnan kokonaisuutta koskeva kokoomateos. Se on tehty ideat ja kokemukset jakoon -periaatteella koskien Ohjaamojen taivalta vuosina 2014–2017. Toivon, että kirja avaa ikkunoita Ohjaamo-toiminnan kehittämisen ydinkysymyksiin, toiminnan moninaisuuteen sekä osoittaa uusia suuntia tuleviin tarkasteluihin.

*ideat ja  
kokemukset  
jakoon*

---

3 Pitkänen ym. 2017

4 Paavonen & Salminen 2016

5 Westerback 2016

6 Pukkila & Helander 2016

7 esim. ESF Youth Employment Thematic Network

## LÄHTEET

ESF Youth Employment Thematic Network (2017) Integrating services to promote youth employment: Lessons from Finland. Sharing Paper No. 1. European Commission, Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion. [https://ec.europa.eu/esf/transnationality/sites/esf/files/esf-service\\_integration\\_youthemploy-tn-web.pdf](https://ec.europa.eu/esf/transnationality/sites/esf/files/esf-service_integration_youthemploy-tn-web.pdf)

Hallituksen puoliväliriihen taustamuistio 25.4.2017. *Nuorten syrjäytymisen vähentäminen*. <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4592272/Hallituksen-linjaukset-syrjaytymisen-vahentamiseksi.pdf/ef2dc3b7-8459-497e-b0cf-77b4ea9cf686>

Ohjaamo-toiminnan käynnistäminen ja kehittäminen 2014. [http://www.rakennerahastot.fi/documents/10179/308807/Ohjaamo-toiminnan\\_yleiskuvas\\_marraskuu\\_2014.pdf/97c65806-9a92-4756-98e4-7f2527acd592](http://www.rakennerahastot.fi/documents/10179/308807/Ohjaamo-toiminnan_yleiskuvas_marraskuu_2014.pdf/97c65806-9a92-4756-98e4-7f2527acd592)

Paavonen, Anna-Marie & Salminen, Anna-Liisa (2016) *Kelan ja Ohjaamoiden yhteistyö. Selvitys Kelan roolista nuorten matalan kynnyksen palveluissa*. Työpapereita 103. Kela. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166385/Tyopapereita103.pdf?sequence=3>

Pitkänen Sari, Kesä Mikko, Terävä Kimmo ja Parkkinen Maari (2017) *Kehittyvät nuorten työllistämisen keinot Ohjaamoissa*. Jyväskylä: Kohtaamo. <http://kohtaamo.info/documents/21827/32788/Ohjaamojen+ty%C3%B6list%C3%A4misen+keinot/28adaff9-8a5c-4b33-b9c5-f5fc7582f999>

Pukkila, Päivi & Helander, Jaakko 2016: Työotteena monialaisuus – katsaus Ohjaamojen monialaisen yhteistyön rakentumiseen. *Nuorisotutkimus* 3/2016.

Westerback, Frida (2016) *Ung och i behov av stöd: En analys av den svenskspråkiga servicen inom stöd- och vägledningsservicen Navigatorn i huvudstadsregionen*. Helsingfors: Finlands svenska tankesmedja Magma. <http://magma.fi/uploads/media/study/0001/01/54e5048f818264d965e881259488fbca6d29c8fe.pdf>

***Mirja Määttä toimii valtakunnallisen Ohjaamojen kehittämistä tukevan ja koordinoivan Kohtaamo-hankkeen tutkijana. Hän on nuorisotutkimuksen dosentti Tampereen yliopistossa.***







# 1. Ohjaamon tavoitteet ja palvelut



# Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet

**Tuija Kautto, Titta Korpilauri, Marja Pudas ja Pasi Savonmäki**

Artikkelissa tarkastellaan Ohjaamojen ESR-rahoituksen taustaa, Ohjaamojen syntyä ja käynnistymisen malleja, erilaisia tapoja toimia sekä Ohjaamo-toiminnan haasteita koordinaatiohankkeen näkökulmasta.

## **Mistä kaikki alkoi?**

Eurooppa 2020 -strategian kansallisessa toimeenpano-ohjelmassa Suomi on sitoutunut nostamaan 20–64-vuotiaiden työllisyysastetta ja nuorten koulutustasoa, pienentämään 18–24-vuotiaiden koulupudokkaiden osuutta sekä vähentämään köyhyyttä ja syrjäytymistä. Toimeenpano-ohjelmassa nuoret mainitaan keskeisenä työllisyyspoliittisten toimenpiteiden kohderyhmänä. Euroopan neuvoston vuonna 2013 antamissa maakohtaisissa suosituksissa Suomea kannustettiin toteuttamaan toimenpiteitä nuorten ja pitkäaikaistyöttömien työmarkkina-aseman parantamiseksi erityisesti kehittämällä osaamista.

Nuoria koskeissa tutkimuksissa on havaittu, että nuorille suunnatut julkiset palvelut ovat hajanaisia ja palvelu koordinoimatonta. Nuori joutuu kulkemaan luukulta luukulle saadakseen apua. Mikäli nuorella ei ole tähän voimavaroja tai osaamista, putoaa hän helposti palvelujen välimaastoon ja on vaarassa syrjäytyä<sup>8</sup>. Yhden syrjäytyneen nuoren kokonaiskustannukset yhteiskunnalle ovat merkittävät. Niinpä nuorille suunnattujen julkisten palveluiden koordinoimisen ja ennaltaehkäisevän moniammatillisen ohjauspalvelun tarve oli ilmiselvä. Myös matalan kynnyksen palvelua on kaivattu. Nuorten ei aina ole helppoa löytää tarvitsemiaan palveluja eikä asioida eri toimijoiden luona. Nuoret kertoivat siitä, miten turhauttavaa on aina uudelleen kertoa omista asioistaan eri viranomaisille ja auttajatahoille, jotka eivät sitten kuitenkaan katso asioita kokonaisuutena<sup>9</sup>. Uudenlaiselle nuorten matalan kynnyksen palvelumallille oli siis kysyntää ja eri ministeriöiden keskinäinen tahtotila tälle oli valmiina.

Ohjaamo-mallia alettiin visioida eri ministeriöiden ja työmarkkinajärjestöjen yhteistyönä sen jälkeen kun työmarkkinajärjestöt esittivät 18.10.2012 kannanottonsa eurooppalaisen nuorisotakuun toteuttamiseen. Tässä kannanotossa esitettiin koulutuksen ja työelämän yhteistyön kehittämiseksi Joensuussa kehitetyn avoin ammattiopisto-toimintamallin käyttöönottoa. Työ- ja elinkeinoministeriön ja opetus- ja kulttuuriministeriön yhteisen selvitystyön tuloksena todettiin, että vaikka avoin ammattiopisto-mallissa on omat hyvät puolensa, esitettyyn toimintakonseptiin verrattuna suomalaisesta palvelujärjestelmästä puuttui lähinnä matalan kynnyksen ohjauspalvelu. Esimerkkejä jo kehitetystä

<sup>8</sup> Määttä & Määttä (toim.) 2015

<sup>9</sup> Aaltonen ym. 2015

Ohjaamo-tyyppisestä toiminnasta oli olemassa esimerkiksi Byströmin talo Oulussa ja Petra-hanke Vantaalla. Lisäksi Mikkelissä toimiva Olkkari oli esimerkki Ohjaamon kaltaisesta palvelusta. Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun – tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisohjelma ja siihen kuuluneet Opin Ovi- kokonaisuuden Euroopan sosiaalirahaston (ESR) -hankkeet rakennerahastokaudella 2007–2013 kehittivät alueellisia ja paikallisia verkostomaisia ohjauspalveluja. Opin Ovi -hankkeiden kohderyhmänä olivat aikuiset, mutta tehdyn kehittämistyön aikana tuli esille selkeä tarve hallinnonrajat ylittävälle, moniammatilliselle ohjauspalvelulle.

*Alueen toimijat  
tuntevat alueensa  
tilanteen ja tarpeet  
parhaiten.*

Ohjaamo-toiminnan kehittämisestä sovittiin työ- ja elinkeinoministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön sekä myöhemmin Nuorisotakuun sihteeristön yhteistyönä. Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY) valittiin Ohjaamo-toimintaa valtakunnallisesti koordinoivaksi ELY-keskukseksi. Valmistelua varten järjestettiin ministeriöiden, Keski-Suomen ELY-keskuksen ja muiden asiaan kiinteästi liittyvien organisaatioiden yhteinen työpajatyöskentely 3.-4.4.2014. Vuosien 2014–2020 rakennerahastokauden työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan nuorisotakuun ESR-määrärahat päätettiin suunnata Ohjaamo-hankkeisiin sekä kehittämistä koordinoivaan Kohtaamo-hankkeeseen. Hankkeet ovat osa Euroopan sosiaalirahaston valtakunnallisen toimintalinjan kolmen ja sen erityistavoitteen 6.1 toteuttamista.

## **Ohjaamojen variaatio**

Laajan tahtotilan synnyttyä ja rahoituksen löydyttyä Ohjaamo-toimintaa ryhdyttiin rakentamaan valtakunnallisesti. Ohjaamojen käynnistyessä lähtökohtina ovat olleet paikalliset ratkaisut ja luottamus siihen, että kunkin alueen toimijat tuntevat alueensa tilanteen ja tarpeet parhaiten. Ohjaamo-toiminnan määrittely on ollut väljää ja se on jättänyt tilaa paikallisille tulkinnoille. Tämä on ollut monella tapaa hyvä, mutta samalla se on ollut myös haaste toimijoille, sillä raamit on joutunut rakentamaan itse. Näistä syistä Ohjaamoissa on paikallista väriä runsaasti.

Eryteisesti alkuvaiheessa Ohjaamojen toimintaa on määrittänyt niiden taustaorganisaatio, joka tyyppillisesti on toiminut myös ESR-hankkeen hallinnoijana. Pääosin taustaorganisaationa on toiminut kunta ja siellä joko kunnan nuorisotoimi tai työllisyyspalvelut, mutta Suomesta löytyy myös järjestöjen ja koulutus-kuntayhtymien hallinnoimia Ohjaamoja. Tausta on vaikuttanut käytännön järjestelyjen lisäksi myös toiminnan painotuksiin. Etenkin alkuvaiheessa tämä on näkynyt



muun muassa puheissa Ohjaamon kohderyhmästä ja tehtävästä sekä siinä, keitä toimijoita on saatu verkostotyöhön mukaan. Taustatahon merkitys on kuitenkin pienentynyt toiminnan edetessä ja Ohjaamon löytäessä oman paikkansa.

Taustaorganisaation lisäksi toimintaan ovat vaikuttaneet monet muutkin seikat, kuten toimijoiden resurssit, kunnan työllisyystilanne, alueen muut nuorten palvelut, eri toimijoiden traditiot ja yhdessä tekemisen historia. Isoon rooliin ovat usein nousseet myös tilakysymykset, joihin palataan myöhemmin tässä luvussa. Tilat ja käytettävissä olevat resurssit ovat vaikuttaneet etenkin Ohjaamojen aukioloaikoihin. Aukioloajat vaihtelevatkin tällä hetkellä viidestä päivästä yhteen päivään viikossa. Samoin työntekijöiden määrissä sekä Ohjaamon tarjoamien palvelujen monipuolisuudessa on isoja eroja.

Ohjaamoja voisi jaotella monella tapaa esimerkiksi niiden tarjoamien palvelujen tai sijainnin mukaan. On selvää, että suuremmissa kaupungeissa tilanne on toisenlainen kuin maaseutumaiden kuntien Ohjaamoissa. Ohjaamojen jakaminen pelkästään niiden koon, aukioloaikojen laajuuden tai henkilöstön monialaisuuden mukaan ei kuitenkaan kerro koko totuutta. Pienemmässä kunnassa verkosto voi luontaisesti olla tiiviimpi ja mahdollistaa asioita eri tavoin kuin isommissa kunnissa.

## **Kolme tapaa käynnistää Ohjaamo**

Koska Ohjaamojen taustat vaihtelevat, on luontevaa, että myös toimintaa on lähdetty rakentamaan eri suunnista. Pääpiirteissään Ohjaamojen käynnistämistä voidaan kuvata kolmella tavalla:

1. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty
2. Avataan ovet ja katsotaan, mitä tulee
3. Opitaan tekemällä ja kokeilemalla

Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat pitkäjänteisen valmistelun kannattajat, toiminnan eri puolten pohtijat sekä kaavioiden ja polkujen rakentajat. Näissä Ohjaamoissa toiminta on alkanut huolellisella suunnittelulla. Tilat, tekijät, toiminnot ja prosessit on mietitty pitkälle. Nuorten palvelupolkuja on hahmoteltu ja työnjakoa pohdittu. Varsinainen toiminta on käynnistynyt vasta, kun prosessit ovat olleet selvillä. Kun ensimmäiset nuoret ovat astuneet Ohjaamon ovesta sisään, on palvelupaketti ollut valmiina. Nuorille tämä on varmasti näyttäytynyt hyvänä ja tekijöidenkin on kenties ollut helpompaa tulla arjen toimintaan mukaan. Toisaalta kaikkea ei ole voitu suunnitella, eivätkä kahvihuoneen pöydän ääressä laaditut mallit olekaan ehkä toimineet käytännössä. Tällöin Ohjaamon menestyksen ratkaiseekin se, miten hyvin toiminnan suunnittelijat ja valmistelijat ovat valmiita joustamaan suunnitelmistaan. Haasteeksi saattaa muodostua myös toimijoiden turhautuminen ikuiselta tuntuvaan suunnitteluun.



Toisen ryhmän tekijät kuuluvat päivästäiseen suuntaukseen. Näissä paikoissa ovet on avattu ja vasta sen jälkeen ryhdytty miettimään, mitä tehdään. Tekijät ovat tulleet paikalle ja nuoret ovat astuneet sisään Ohjaamoon. Sen jälkeen on ryhdytty ihmettelemään, kuka tekee mitäkin, mistä löytyvät sopivat tarvikkeet ja mitä nuorille oikein tarjotaan. Tekemisen palo on ollut kova ja toiminta on mennyt vauhdilla eteenpäin. Toisinaan vauhti on jopa ollut niin kovaa, että kaikki toimijat eivät ole pysyneet mukana. Haasteeksi on saattanut koitua toimijoiden turhautuminen, keskeneräisyyden sietokyky on ollut koetuksella. Toisinaan toiminta onkin jouduttu aloittamaan ikään kuin uudestaan alusta hieman myöhemmin.

Kolmanteen ryhmään kuuluvat Ohjaamot ovat jotain tästä väliltä. Toimintaa on suunniteltu jonkin verran, mutta nopeasti on myös ryhdytty vain toimimaan. Aluksi on kenties aloitettu pienemmällä volyyymilla tai rajatuilla aukioloajoilla. Toimintaa on kehitetty samalla, kun työtä on tehty arjessa. Toisaalta arki saattaa helposti viedä mukanaan. Haasteeksi on usein muodostunut ajan löytäminen kehitystyölle. Tällöin esimiesten rooli on ratkaiseva; onko kehitystyö nähty tärkeäksi osaksi työtä ja onko Ohjaamon toimijoiden yhteiselle kehittämiseksi varattu riittävästi aikaa.

## **Ohjaamojen haasteet koordinaatiohankkeen näkökulmasta**

Koska Ohjaamo-toiminnan kehittämisessä on lähdetty liikkeelle paikallisista tarpeista käsin, on otettava huomioon alueen verkostotyön historia. Kohtaamohankkeen näkökulmasta Ohjaamojen haasteet ovat lähtökohtiinsa nähden olleet hyvin odotettuja. Järjestötoimijalla ja koulutuskuntayhtymällä ongelmat ovat liittyneet toiminnan juurruttamiseen. Kunnan, jossa Ohjaamo-toimintaa kehittää pääasiassa yksi hallinnonala, haasteena on ollut saada muut toimijat mukaan. Toisaalta taas monen hallinnonalan yhteishanke on tuonut toiminnan koordinoimisen haasteet hyvin esille. Lisäksi erilaisten työ- ja ohjaukulttuurien yhteen sovittaminen ja sitä kautta yhteisten käsitteiden ja toimintatapojen luominen on vaatinut aikaa. Myös yhteisen ajan löytäminen keskustelua varten on ollut ajoittain haasteellista.

Ohjaamo-toiminnan perusteissa mainitaan, että Ohjaamon tulisi sijaita keskeisellä paikalla. Sen tulee olla matalalla kynnyksellä toimiva palvelupiste, jonka sijainti ei leimaa nuoria. Usealla Ohjaamolla on ollut vaikeuksia sopivien tilojen löytämisessä. Lisäksi tilojen esteellisyys ja sisäilmaongelmat ovat aiheuttaneet päänvaivaa. Toiminnan aloituksen ja kehittämisen kannalta sopivilla tiloilla on iso merkitys, jonka vaikutukset saattavat näkyä myös toiminnan juurtumisessa.

Verkoston ja toiminnan johtamisella on merkittävä rooli toiminnan onnistumisessa. Kehittämisvaiheessa Ohjaamoissa onkin oltu peruskysymysten äärellä. Mitkä tahot ovat alun perin sitoutuneet toiminnan kehittämiseen? Mikä on verkoston tahtotila kehittää monialaista yhteistyötä matalan kynnyksen palvelupis-

teessä? Mikä on Ohjaamon tuottama lisäarvo verkostolle, alueelle ja ennen kaikkea nuorille? Jos kehittämisessä on haasteita, mitä näille haasteille on ylipäätään tehtävissä?

Koordinaatiohankkeen näkökulmasta katsottuna ratkaisuja Ohjaamojen haasteisiin on haettu verkostotyön avulla. Kohtaamon keskeisenä tehtävänä on rakentaa ja levittää Ohjaamon toimintamallia, konsultoida ja kouluttaa Ohjaamoja sekä tukea niiden tiedontuotantoa, viestintää ja markkinointia. Kohtaamohanke toteuttaa tätä tiiviissä yhteistyössä eri hallinnonalojen, työelämän ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Kohtaamon yhteistyöverkosto on kasvanut huimasti ja se elää jatkuvasti, osittain myös toimintaympäristön muutosten myötä.

Samoin Ohjaamojen verkosto on kasvanut koko ajan. Verkostotyötä on kehitetty yhteistyössä toimijoiden kanssa. Kaikille Ohjaamoille yhteisiä tapahtumia ovat olleet kaksi kertaa vuodessa järjestettävät Ohjaamo-päivät. Näiden lisäksi on järjestetty alueellisia tapahtumia, teemapäiviä ja projektipäällikköpäiviä. Myös epäviralliset tapaamiset tapahtumien lomassa ovat edistäneet toimijoiden keskinäistä tuntemista. Sitoutumista verkostotyöhön on lisännyt Ohjaamojen oma vastuunotto verkostotoiminnasta ja -tapaamisista. Kasvokkain tapahtuvien tapaamisten lisäksi tapaamiset verkossa eri asiasisällöillä ovat tiivistäneet yhteydenpitoa ja helpottaneet verkostoitumista. Verkostoitumisen apuna ovat käytössä lisäksi useat sosiaalisen median välineet, muun muassa Facebook, Instagram, Twitter ja YouTube.

## Ohjaamojen tulevaisuuden näkymiä

Ohjaamo-toimintaa määrittää tulevaisuudessakin monet poliittiset, hallinnolliset ja ohjauksen resursointiin liittyvät päätökset. Edellisessä luvussa hahmoteltu koordinaatiotehtävä on yksi asia, jonka suhteen päätöksiä tehdään. On myös muistettava, että nuoret määrittävät Ohjaamo-toimintaa omalla osallistumisellaan: toiminta menestyy vain niin kauan kuin nuoret näkevät sen hyödyllisenä oman elämäntilanteensa ja valintojensa suhteen. Siksi matalaa kynnystä, vapaaehtoisuutta ja nuorten osallisuutta tulee varjella Ohjaamo-toiminnan linjauksissa.

Ohjaus nähdään yhä enemmän hyvinvointipalveluna, jota toteuttavat monen alan ammattilaiset sekä yksin että yhdessä. Nuorisotakuun ympärillä käyty keskustelu nosti viime hallituskaudella esiin toimintojen päällekkäisyyden ja monimutkaisen palvelurakenteen, jota tulisi yhteistyössä uudistaa<sup>10</sup>. Kun ohjausta tarkastellaan työvoimapalvelujen, sosiaalityön, terveydenhuollon, kuntoutuksen tai nuorisotyön näkökulmista, se voidaan nähdä monitasoisena systemisenä kokonaisuutena. Tämän kokonaisuuden kehittäminen Ohjaamo-verkostoissa edellyttää yhteistyötä ainakin kolmella tasolla:

---

<sup>10</sup> Savolainen ym. 2015

1. Ohjaamo-toiminnan valtakunnalliset linjaukset ja strateginen kokonaissuunnittelu toteutuvat usean ministeriön välisenä yhteistyönä. Se on ollut ja tulee olemaan Ohjaamo-toiminnan tärkeä perusta.

2. Tärkeänä edellytyksenä palvelujen onnistumiselle on ohjauksen organisointi, työnjako ja eri hallinnonalojen keskinäinen vastuunjako alue- ja paikallistasolla. On pidettävä huolta siitä, että Ohjaamojen henkilöstön kehittäminen ja toiminnan koordinointi tukevat riittävästi sekä palvelutuantoa että sen jatkuvaa kehittämistä yhdessä. Verkostossa toimivat organisaatiot joutuvat edelleen kehittämään myös omaa peruspalveluaan.

3. Ohjaamo-henkilöstön ohjausosaamisen kehittäminen ja varmistaminen on palvelun perusta. Ohjaamoissa korostuu erityisesti monialaisen yhteistyön oppiminen ja sen mahdollistaminen. Asiakkaiden kannalta monialainen yhteistyö näkyy palvelun nopeutumisena ja sujuvuutena. Ammatillisille yhteistyö opettaa uusia näkökulmia ja menetelmiä nuorten auttamiseen. Ohjaamoissa työskentelevät ovat myös kertoneet työn mielekkyyden lisääntyneen.

Ilman kokonaisnäkemystä edellä mainituista kehittämisen tasoista Ohjaamo-toiminta näyttäytyy helposti joko pelkkänä hallinnollisena strategiatason työnä tai toisaalta vain uutena työmenetelmänä nuorten palvelukentällä. Tämän kokonaisuuden kehittäminen vaatii pitkäjänteistä verkostotyötä, jossa ohjauksesta kehitetään osallistava, oppimista ja urasuunnittelua edistävä palvelu. Näyttää siltä, että alueiden rooli tulee kasvamaan tässä verkostotyössä.

Suomessa ohjauspalvelujen tarpeeseen vaikuttavat erityisesti nuorten työllisyystilanne ja työelämän osaamistarpeet. Myös nykyinen koulutus- ja palvelurakenteiden muutos lisäävät ohjauksen kysyntää. Alueellinen koordinaatio on ajateltu yhdeksi mahdollisuudeksi vastata ohjauksen kasvavaan tarpeeseen. Tässä pääosin ESR-vetoinen Ohjaamo-toiminta on ollut edelläkävijänä ennakoimassa sellaista kehityskulkua, jossa ohjauksen haasteisiin vastataan matalan kynnyksen palvelulla monialaisena yhteistyönä. Myös työ- ja elinkeinoministeriön hallinnoimat ohjauspalvelut ovat muuttumassa kasvupalvelukokonaisuudeksi, jossa palveluita tuotetaan näillä näkymin maakunnissa monissa eri organisaatioissa.

Ohjaamo-toimintamalli sopii hyvin ratkaisuksi edellä mainittuun uuteen hallintomalliin. On huomionarvoista, että Ohjaamo-palvelu ei ole uutta palvelua, vaan pyrkimys saada palvelut lähemmäksi nuorten omaa elämäntilannetta ja helpommin saavutettavaksi monialaisella yhteistyöllä. Ohjaamot eivät korvaa tulevaisuudessakaan ohjauksen peruspalveluja, mutta ne voivat parhaimmillaan vaikuttaa ohjausresurssien yhteiskehittämiseen.

Koordinaation ja järjestämisvastuun kysymykset ovat osittain poliittisia linjauksia, joista tätä kirjoitettaessa ei ole vielä kaikilta osin päätetty. Todennäköistä on, että Ohjaamo-toiminnassa maakuntien vastuu korostuu ja samalla valtakun-

nallisesti tärkeäksi haasteeksi muodostuu foorumien luominen hyvien käytäntöjen jakamiseen. Verkostoituminen ja toisilta oppiminen ovat tulevaisuudessakin avaimia ohjausajattelun kehittymiseen ja parempaan palveluun.

Aloitettua Ohjaamo-palvelua ja sen luomia verkostoja on edelleen eri tavoin laajennettava ja vahvistettava. Samaan aikaan tulee asemoida nuorten Ohjaamo-palvelu suhteessa lapsi- ja perhepolitiikan uudistukseen, ammatillisen koulutuksen reformin luomaan uuteen painotukseen muun muassa työnantajien suhteen sekä uusien kasvupalvelujen tuottamaan palvelurakenteeseen maakunnissa. Kaikissa edellä mainituissa uudistuksissa onnistumisen edellytyksenä on Ohjaamo-toimijoiden verkostoissa rakentama ja harjoittelema yhteistyön ja sopimisen periaate. Sen henkisessä haltuunotossa ja käytännön organisoinnissa on haastetta tulevina vuosina niin ministeriöillä, maakunnilla kuin kaikilla ohjauspalvelujen tuottajillakin.

## LÄHTEET

Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015). *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymisen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusverkosto.

Määttä, Mirja & Määttä, Anne (toim. 2015). *Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen*. Valtion tutkimus- ja selvitystoiminnan julkaisusarja 16/2015.

Savolainen, Janne, Virnes, Elise, Hilpinen, Merja & Palola, Elina (2015). *Nuorisotakuu- työryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi*. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 19/2015.

***Artikkelin kirjoittajat toimivat Keski-Suomen ELY-keskuksessa ESR-rahoitteisen Kohtaamo-hankkeen parissa. Yksikön päällikkö Marja Pudas on hankkeen vastuuhenkilö. Projektipäällikkö Pasi Savonmäki sekä projektisuunnittelijat Tuija Kautto ja Titta Korpilauri työskentelevät Kohtaamo-hankkeessa, joka tukee Ohjaamo-toiminnan ja valtakunnallisen verkko-ohjauspalvelun syntyä ja kehittymistä.***



# Poliittiset diskurssit Ohjaamoja ohjaamassa

**Katariina Mertanen**

Lissabonin sopimuksessa vuonna 2001 Euroopan Unionissa otettiin käyttöön jäsenvaltioiden vapaaehtoiseen toimintaan perustuva ohjausjärjestelmä, avoimen koordinaation menetelmä eli Open Method of Coordination (OMC). Tämän pehmeäksi kutsutun poliittisen ohjauksen taustalla on ajatus yhteisten asioiden ajamisesta siten, että kunkin jäsenvaltion autonomia ja päätösvalta säilyvät ja jäsenvaltioiden yksilöllinen tilanne voidaan ottaa huomioon.

Euroopan komission vuonna 2013 käynnistämä Nuorisotakuu on sosiaali-, työllisyys- ja koulutuspolitiikan saralla yksi näkyvimmistä esimerkeistä avoimella koordinaatiolla toteutetusta poliittisesta ohjauksesta. Avoimen koordinaation periaatteella toteutettujen poliittisten ohjelmien taustalla olevien diskurssien tarkastelu tarjoaa uusia näkökulmia ja mahdollistaa niihin liittyvien oletusten kriittisen tarkastelun. Tämä katsaus perustuu väitöskirjatutkimukseen<sup>11</sup> jossa kysyn, minkälaisia toimenpiteitä on tarjolla nuorille, joiden katsotaan olevan syrjäytymisvaarassa ja minkälaisilla poliittisilla diskursseilla näitä toimenpiteitä ohjaillaan.

Esitän, että Nuorisotakuuseen ja sen mukaisiin toimenpiteisiin, kuten Ohjaamoihin, liittyvästä poliittisesta keskustelusta pystyy erottamaan ainakin neljä eri lähtökohtiin perustavaa ja erilaista ihmiskuvaa tuottavaa diskurssia. Nämä ovat aktivoivan sosiaalipolitiikan diskurssi, elinikäisen oppimisen diskurssi, varhaisen puuttumisen diskurssi sekä työllistävyyden diskurssi. Katson, että näiden diskurssien kriittinen tarkastelu on olennaista Ohjaamojen taustalla olevien periaatteiden, arvojen ja käsitysten ymmärtämiseksi.

## Poliittiset diskurssit Ohjaamo-toiminnan taustalla

Ohjaamot ja nuorisotakuu ovat Suomessa työllisyys-, nuoriso-, koulutus- ja sosiaalipolitiikan alalla julkisuudessa kenties näkyvin Euroopan Unionin (EU) politiikan avoimella koordinoinnilla toteutetusta politiikasta<sup>12</sup>. Avoimen koordinoinnin menetelmä on poliittisen ohjauksen metodi, jossa jäsenvaltiot veloitetaan toteuttamaan Euroopan komission suosittelemat linjaukset, mutta kullakin jäsen-

<sup>11</sup> Mertanen & Brunila 2017; Brunila, Mononen Batista-Costa & Mertanen 2014; Brunila & Mertanen 2014

<sup>12</sup> CEU 2000; 2001

*Ohjaamoihin liittyvästä poliittisesta keskustelusta pystyy erottamaan ainakin neljä eri lähtökohtiin perustavaa ja erilaista ihmiskuvaa tuottavaa diskurssia.*

valtiolla on valta päättää itsenäisesti toteutustavasta. Periaatteena näin toteutettavissa ohjelmissa on se, että ne toteutetaan valtioiden, yksityisen sektorin ja kolmannen sektorin yhteistyönä. Rahoitus ja Unionin ohjaus näiden linjausten toteuttamiseksi tehdään Euroopan rakennerahastojen, kuten Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) kautta.

Ohjaamojen taustalla on erityisesti kaksi Euroopan Komission suositusta: suositus Nuorisotakuun käyttöön otosta jäsenmaissa sekä suositus Nuorten työllisyshankkeesta.<sup>13</sup> Komissio määrää tai suosittaa, että jäsenvaltiot ottavat käyttöön nuorisotakuun, jossa vähintään taataan neljän kuukauden työttömyyden jälkeen opiskelu-, harjoittelu- tai työpaikka. Nuorten työllisyshanke on puolestaan ESR:n rahoituksen kautta ohjattu hanke, jossa pyritään rakentamaan sellaisia ratkaisuja nuorten työttömyyteen, mitkä mahdollistavat kunkin nuoren yksilöllisen tilanteen huomioonottamisen. Ohjaamot ovat yhden palvelupisteen periaatteella toteutettuja paikkoja, jossa toimii saman katon alla muun muassa TE-palvelut, sosiaali- ja terveystyöpalvelut sekä opintoneuvonta. Ohjaamot tarjoavat apua ja tukea myös paikallisille yrityksille, nuorten omaisille sekä nuorten kanssa työskenteleville.

Koska Ohjaamojen taustalla oleva poliittinen ohjaus ei ole suoraan lainsäädäntöön perustuvaa<sup>14</sup>, ei sen taustalla olevat ideologiat ja rationaalisuudet ole välttämättä aukikirjoitettuja. Sen tähden on tärkeää tarkastella, millaiset periaatteet, arvot ja ihmiskuvat ovat Ohjaamo-toiminnan ohjauksen taustalla, sillä se auttaa ymmärtämään paremmin Ohjaamojen toimintaa. Olen väitöskirjatutkimukseni osana analysoinut Euroopan Unionin nuorisopolitiikkaa diskurssianalyysin keinoin, ja tässä katsauksessa kerron lyhyesti tuloksiani niistä diskursseista eli puhetavoista tai -repertuaareista, jotka Ohjaamojen taustalla olevassa politiikassa näkyvät.

## Aineisto ja analyysi

Olen analysoinut sekä Euroopan Neuvoston että Euroopan komission asiakirjoja vuodesta 2001 eteenpäin. Olen keskittynyt nuorten työllisyys-, sosiaali- ja koulutuspolitiikkaan, ja tarkastellut, millä tavoilla nuorten työttömyyttä on kuvattu ja minkälaisin eri ratkaisuilla 'nuoriso-ongelmaa' on pyritty ratkaisemaan<sup>15</sup>. Keskityn analyysissäni erityisesti vuoden 2008 jälkeisen talouskriisin myötä kasvaneeseen nuorisotyöttömyyteen sekä niihin keinoihin, joilla työttömyyttä on pyritty ratkaisemaan. Tämän takia olen tätä katsausta varten päättänyt tarkastelemaan erityisesti komission suositusta Nuorisotakuusta sekä suositusta Nuorten Työllisyshankkeesta ja siihen liittyvistä ESR:n asiakirjoista.<sup>16</sup>

13 COM 2007; 2012; 2013

14 Rasmussen 2013; Dahlstedt, Fejes & Schonning 2013

15 ks. myös Yeats & Payne 2006

16 COM 2012, 2013

Olen analyysissäni erottanut asiakirjoista neljä erillistä diskurssia, jotka olen nimennyt varhaisen puuttumisen diskurssiksi, aktivoinnin diskurssiksi, elinikäisen oppimisen diskurssiksi sekä työllistyvyyden diskurssiksi. Seuraavaksi esittelen lyhyesti kunkin diskurssin sekä sen, minkälaisia rooleja näissä poliittisten tekstien diskursseissa nuorille tarjoutuu, minkälaisia ongelmia nuorisotyöttömyydestä nuorille aiheutuu ja millä konkreettisilla keinoilla näiden diskurssien mukaista toimintaa on lähdetty Suomessa rakentamaan. Vaikka esittelenkin diskurssit erillisinä kokonaisuuksina, on syytä muistaa, että ne eivät esiinny välttämättä yksittäisinä ja selkeärajausina poliittisissa teksteissä, vaan ne toimivat lomittain toistensa kanssa tuottaen välillä ristiriitaisiakin rooleja sekä nuorille että nuorten kanssa toimiville. Yhteenvedossa pohdin myös lyhyesti sitä, mitä näissä diskursseissa jätetään kokonaan keskustelun ulkopuolelle.

## Diskurssit Ohjaamojen taustalla

### Varhainen puuttuminen

Varhaisen puuttumisen diskurssissa suurimmaksi ongelmaksi nuorten työllistymisessä nähdään pitkittyneet työttömyysjaksot, joiden aikana nuoret passivoituvat ja töiden tai opiskelupaikan saaminen hankaloituu merkittävästi.<sup>17</sup> Etenkin 2008 talouskriisin jälkeen huoli nuorten hyvinvoinnista ja koulutuksesta on kasvanut huomattavasti, ja tähän ratkaisuna on muun muassa Suomessa esitetty opintovelvollisuuden pidentämistä. Samalla myös huoli nuorten mielenterveydestä ja erityisesti marginaalisessa asemassa olevien nuorten, kuten esimerkiksi vammaisten, maahanmuuttajataustaisten ja pienten lasten äitien, hyvinvoinnista on kasvanut<sup>18</sup>.

Varhaisen puuttumisen diskurssissa nuoret nähdään jatkuvan riskin ja tarkkailun alaisina<sup>19</sup>, passiivisina toimenpiteiden kohteina, joita pitää ohjata järjestelmästä toiseen. Ohjaamojen toiminnassa tämä diskurssi on erityisesti näkyvillä siinä, että nuoret itse, nuorten omaiset ja nuoren kanssa työskentelevät voivat ottaa tarvittaessa yhteyttä ja kysyä neuvoa, vaikka ongelma ei olisikaan vielä suuri.

### Aktivointi

Myös yleisessä työllisyyspolitiikassa vallalla oleva aktivointidiskurssi näkyy vahvasti nuorten työllisyyttä koskevassa poliittisessä keskustelussa. Kuten varhaisen puuttumisen diskurssissakin, ongelmien syynä nähdään pitkäaikainen työttömyys ja sitä kautta passivoituminen. Aktivointidiskurssin pääasiallinen sisältö on se, että nuorten pitää sosiaali- ja työttömyysetuuksiaan vastaan osoittaa aktiivisuuttaan erilaisilla toiminnoilla, kuten työnhauulla, opintoihin hakeutumisella, työpajoihin ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisella<sup>20</sup>. Suurin ero varhai-

17 Yeats & Payne 2006, Youdell 2011

18 Brunila, Mononen Batista-Costa & Mertanen 2014

19 Linnakangas & Suikkanen 2008

20 Helne 2004

sen puuttumisen diskurssiin on siinä, minkälaisena nuoren rooli diskurssissa nähdään. Siinä missä varhaisen puuttumisen diskurssissa nuori on toiminnan kohteena, aktiivisuuden diskurssissa nuori kuvataan ja nähdään ohjailtavana, mutta aktiivisena toimijana.

Nuorisotakuu ja Ohjaamot ovat osa toimintaa, joilla tätä nuorten omaa aktiivisuutta pyritään kehittämään ja viemään eteenpäin. Hyvänä esimerkkinä tästä aktivoivasta toiminnasta voidaan pitää esimerkiksi Ohjaamoissa järjestettäviä työnantajatreffejä, joissa nuoret pääsevät tapaamaan matalalla kynnyksellä mahdollisia työnantajia. Aktiivisuuden korostaminen ei ole kuitenkaan ongelmallista, sillä näyttäisi myös, että vain tietynlainen, viranomaisjärjestelmään sopiva aktiivisuus katsotaan nuoren kannalta hyväksi asiaksi. Harrastukset tai omaehtoinen opiskelu saattavat pahimmassa tapauksessa olla nuorelle haitaksi sosiaalija työttömyysturvaa haettaessa.

### **Elinikäinen oppiminen**

Elinikäisen oppimisen diskurssin taustalla on ajatus siitä, että tämän päivän työelämä nähdään niin sirpaloituneena ja epävarmana, että ihmisen on oltava valmis jatkuvasti kehittämään omaa osaamistaan ja oppimaan ja opiskelemaan uusia asioita koko elämänkaaren ajan. Elinikäisen oppimisen diskurssi nojaa ajatukseen, jossa jatkuva kouluttautuminen ja oppiminen ovat, jos eivät takeita, niin ainakin huomattavasti tulevaisuuden työnsaantimahdollisuuksia parantavia asioita.<sup>21</sup> Nuorten rooli tässä diskurssissa on olla aktiivisia koulutukseen hakeutujia, jotka voivat tarvittaessa joustavasti siirtyä koulutuksesta seuraavaan mikäli ensimmäisen koulutuksen tarjoamalla ammattitaidolla ei työllistyäkään.

Toisaalta elinikäisen oppimisen diskurssi painottaa myös niiden, joiden koulupolku on syystä tai toisesta katkennut, löytämistä, tukemista ja opintoihin takaisin ohjaamista. Elinikäisen oppimisen välineitä esimerkiksi nuorisotakuun toteutumisessa olennaisia työkaluja ovat muun muassa työpajat, työkokeilut, erilaiset valmentavat koulutukset sekä oppisopimuskoulutukset. Näihin ohjaamisessa sekä Ohjaamoilla että etsivällä nuorisotyöllä ja oppilaitosten opinto-ohjauksella on iso rooli.

### **Työllistyvyys**

Työllistyvyyden diskurssissa nuoriin kohdistuvien toimenpiteiden tarkoituksena on lisätä nuorten työllistyvyyttä. Työllistyvyys (joissain yhteyksissä voidaan puhua myös työllistettävyydestä, vrt. eng. employability) katsotaan poliittisessa puheessa useimmiten yksilön hallitsemiksi taidoiksi, jotka edistävät mahdollisuuksia sekä saada työpaikka että tarvittaessa siirtyä työpaikasta toiseen. Näitä ominaisuuksia ovat ensiksi koulutus ja konkreettiset taidot ja toiseksi muut työelämässä tarvittavat taidot, kuten ryhmätyötaidot. Etenkin Nuorten työllistämishankkeessa työllistyvyyttä ja sen parantamista korostetaan paljon. Nuorelle

---

<sup>21</sup> Fejes 2008; 2010



tarjoutuva rooli tässä työllistyvyysdiskurssissa on olla aktiivinen omien kykyjensä ja taitojensa parantaja. Samalla kuitenkin vastuu työnsaannista on työllistyvyysdiskurssissa nuoren harteilla; työllistyminen riippuu siitä, kuinka työllistettäväksi nuori kykenee itsensä muokkaamaan.

Ohjaamoissa ja nuorisotakuussa työllistyvyyttä pyritään lisäämään ensisijaisesti koulutuksiin ohjaamalla, mutta muunkinlaista tähän tähtäävää toimintaa on. Ohjaamoissa annetaan apua työhakemusten tekoon, työhaastatteluihin, opiskelupaikkoihin hakemiseen. Ohjaamoissa järjestetään myös aktiivisesti erilaisia työllistymiseen tähtäviä tapahtumia, ja joissain kunnissa pyritään lisäämään nuorten työkokemusta erilaisin yhteistyösopimuksin paikallisten yritysten kanssa.

## Yhteenveto

Olen tässä katsauksessa esitellyt niitä Euroopan unionin poliittisten ohjelmien keskeisiä nuorisotyöttömyyteen ja sen ratkaisuun liittyvien ohjelmien diskursseja. Näissä diskursseissa nuorille tarjoutuu samaan aikaan aktiivinen, omaa itseä ja taitoja kehittävä positio sekä passiivinen, toimenpiteiden kohteena oleva positio. Ohjaamojen toiminnan kannalta on nähdäkseni olennaista ymmärtää tämä ristiriita, ja pyrkiä nuoren ohjaamiseen siten, että otetaan huomioon ne monet rakenteelliset haasteet, joita näissä diskursseissa ei tunnuta käsittelevän lainkaan. Samoin suuret alueelliset erot ja niiden tuottamat ongelmat tunnutaan unohtavan. Vaikka ohjelmissa tunnistetaan ja tunnustetaan sekä nuorten erilaiset tilanteet että rakenteelliset haasteet, jäävät tarjotut ratkaisut nuorten toimintaa yksilöinä muokkaaviksi ja lyhytkestoisiksi toimenpiteiksi.

## LÄHTEET

Brunila, Kristiina & Mertanen, Katariina (2014). Nuorisotakuu ajaa projektimarkkinoille. *Uutistamo*.

Brunila, Kristiina; Mertanen, Katariina & Mononen-Batista Costa, Sari (2015). ECONOMIC WORRIES - THERAPEUTIC SOLUTIONS? Entrepreneurial and therapeutic governing of transitions of young adults. Teoksessa *Youth on the Move - Youth Transitions in International and Critical Perspectives*. Bloomsbury Academic.

Euroopan Komissio (COM 2007). *Promoting young people's full participation in education, employment and society*.

Euroopan Komissio (COM 2012). *Proposal for a Council Recommendation on Establishing a Youth Guarantee*.

Euroopan komissio (COM 2013). *Call n:o 447 Working together for Europe's young people. A call to action on youth unemployment*.

Euroopan Neuvosto (CEU 2000). *Presidency conclusions*.

Euroopan Neuvosto (CEU 2007). *Presidency conclusion*.

Dahlstedt, Magnus; Fejes, Andreas & Schonning, Elin (2011). The will to (de) liberate: shaping governable citizens through cognitive behavioural programmes in school, *Journal of Education Policy*, 26(3), 399-414.

Fejes, Andreas (2008). Historicizing the lifelong learner. Governmentality and the neoliberal rule. Teoksessa Nicoll, Katherine. & Fejes, Andreas (toim.) 2008. *Foucault and lifelong learning. Governing the subject*. London: Routledge.

Fejes, Andreas (2010). Discourses of employability: constituting the responsible citizen. *Studies in Continuing Education* 32(2), 89-102.

Helne, Tuula (2004). *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Saarijärvi: Gummerus.

Linnakangas, Ritva & Suikkanen, Asko (2004). *Varhainen puuttuminen. Mahdollisuus nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä*. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:7. Helsinki: Sosiaali- ja Terveysministeriö.

Mertanen, Katariina & Brunila, Kristiina (2017). Prison Break. Education in closed prisons – building a bridge from prison to civil society? *Education Inquiry* 8 (3).

Rasmussen, Palle (2013). Adult Learning Policy in the European Commission. Teoksessa Marcella Milana & John Holford (toim.). *Adult Education Policy and the European Union: Theoretical and Methodological Perspectives*. Rotterdam: Sense Publishers.

Yeats, Scott & Payne, Malcom (2006). Not so NEET? A Critique of the Use of 'NEET' in setting Targets for Interventions with Young People. *Journal of Youth Studies* 9(3), 329-344.

Youdell, Deborah (2011). *School Trouble: Identity, Power and Politics in Education*. New York: Routledge.

***Katariina Mertanen, KM, työskentelee Helsingin Yliopistolla Kasvatustieteiden tiedekunnassa tohtorikoulutettavana professori Kristiina Brunilan johtamassa Suomen Akatemian rahoittamassa tutkimushankkeessa 'Interrupting Youth Support Systems in the Ethos of Vulnerability' (CoSupport). Mertasen väitöskirjatutkimus koskee syrjäytymisriskissä nähtyihin nuoriin ja nuoriin aikuisiin kohdistuvia toimenpiteitä, sekä näitä toimenpiteitä säätelevää koulutus- ja sosiaalipolitiikkaa.***

# Nuorten työllistymistä tukevat keinot Ohjaamoissa

**Sari Pitkänen & Mikko Kesä**

Kuntoutussäätiö ja Mikko Kesä Oy toteuttivat Ohjaamojen työllistämistuotteiden palvelukartoitusta ja -muotoilua syksyn 2016 ja kevään 2017 aikana. Ohjaamojen työllistämistuotteita kehitettiin kymmenessä Ohjaamossa perehtymällä nuorten työllisyyttä edistäviin keinoihin sekä tukemalla Ohjaamojen tuotekehitystä asiantuntija- ja asiakasraadeilla<sup>22</sup>. Tilaisuuksiin osallistui yhteensä noin 50 nuorta ja 50 Ohjaamon työntekijää. Lisäksi noin 15 nuorelta ja noin 20 yritykseltä koottiin haastattelu- ja kyselyaineistoa sekä saatiin vertaisarviointiaineistoa 26 Ohjaamon ja muun tahon edustajalta.

*Uskalla kokeilla palvelua, sovelta tarvittaessa tai kehitä paremmin toimivaa tilalle.*

Työllistämistuotteiden kehittämisessä havaittiin, että kaikissa Ohjaamoissa suhde työllistämismalleihin ja yritysyritysohjon oli vähintäänkin *avoimen utelias*. Joissakin Ohjaamoissa oli aluksi havaittavissa myös jonkinasteista epävarmuutta, voidaanko vertaiskehittämiseen ryhtyä, koska yritysyritysohjon koettiin olevan vasta alkutekijöissä. Monissa tällaisissa tapauksissa kuitenkin havaittiin, että paljon oli itse asiassa jo tehty. Kyse oli tarpeesta ymmärtää, millä eri suorilla ja välillisillä keinoilla voidaan tukea nuorten työllistävyyttä ja tehdä yritysyritysohjon työtä.

Monet Ohjaamoista on työllistämisen ja yritysyritysohjon käytänteissään *oppivalla tasolla*. Tällä tasolla on syntynyt erityisesti vuorovaikutusta ja jaettua ajattelutapaa elinkeinoelämän edustajien kanssa sekä jotain kokeiluja ja mallejakin. Osa Ohjaamoista on puolestaan *suunnitelmallisella tasolla*, jossa työllistämisen ja yritysyritysohjon toimintamalleja on kokeiltu laajemmin ja ne on otettu jo osaksi suunnitelmia ja prosesseja. Tärkeää ja tavoiteltavaa olisi, että työllistämisen ja yritysyritysohjon mallit johtaisivat aikanaan *toiminnalliselle tasolle*. Tällöin käytännöt ovat systemaattisia, jatkuvia, mitattavissa olevia ja tuloksellisia.

Palvelumuotoilun yhteydessä Ohjaamojen työllistämisen ja yritysyritysohjon kärkeemoja löytyi neljä: nuoren työnhakuvalmiuksien kehittäminen, nuorten ja työnantajien kohtaannon parantaminen, työllistymismahdollisuuksien ja uuden työn luominen sekä työnantajien työllistämismahdollisuuksien parantaminen.

Ohjaamojen on tärkeää tehdä nuorten työnhakuvalmiuksien kehittämisessä yhteistyötä erityisesti oppilaitosten, TE-palveluiden ja kunnan työllisyshoidon

<sup>22</sup> Pitkänen ym. 2017

palveluiden kanssa. Näillä toimijoilla on jo olemassa työnhakuvalmiuksia tukevia palveluita. Ohjaamot voivat olla edistämässä sitä, että nuoret löytävät paremmin olemassa olevat työnhakuvalmiuksia tukevat palvelut. Lisäksi Ohjaamot voivat olla kehittämässä entistä paremmin nuorille soveltuvia yksilöllisiä työnhakua tukevia palveluita. Työnhakua tukevissa palveluissa on keskeistä niiden linkittyminen kohtaantoa parantaviin ratkaisuihin. Jotta nuoret saisivat tarvitsemaansa tukea työnhakuun, Ohjaamojen henkilökunnalla on oltava tuntemusta paikallisista palveluista sekä perusvalmiudet nuoren ohjaamiseen työllistymiseen liittyvissä asioissa. Ohjaamojen henkilöstölle olisikin hyödyllistä laatia oma koulutuspaketti ja paikallinen asiantuntijoiden Pick´n Mix -palvelu, jollaisia on kehitetty muun muassa nuorille ja ammattilaisille tietoja tarjoavina internet-pohjaisina paketteina.

Ohjaamoilla on merkittävä rooli myös nuorten ja työnantajien kohtaannon parantamisessa. Ohjaamot toteuttavat tätä varten tyypillisesti nuorten ja työnantajien rekrytointitapahtumia. Ohjaamojen kannattaa hyödyntää rekrytointitapahtumien toteuttamisessa myös olemassa olevaa tilaisuustarjontaa ja edistää nuorten hakeutumista niihin. Ohjaamojen on hyödyllistä käyttää tapahtumia myös asiakashankinnan välineinä. Nuoria ja työnantajia voidaan tavoittaa Ohjaamo-palveluihin tapahtumista, luoda asiakassuhteita ja vahvistaa niitä tapahtumien myötä.

Omissa rekrytointitilaisuuksissa tulisi erityisesti olla jatkuvuutta ja toistettavuutta. Yksittäisiksi jääneet tapahtumat ovat iso ponnistus. Rekrytointitilaisuuksiin osallistuminen on hyödyllistä kytkeä myös muihin nuorten työllistymistä tukeviin Ohjaamon palveluihin. Rekrytointitilaisuuksissa on lisäksi tärkeää, että niissä yhdistyy työnhaussa tukeminen ja yhteyksien luominen työnantajiin käytännössä. Ohjaamoilla on vastuuta siitä, millaisia kokemuksia nuoret saavat ensikontakteistaan työnantajiin. On tärkeää, että tapahtumiin osallistuvilla yrityksillä on itsellään hyvät valmiudet kohdata nuoria työnhakijoita.

Ohjaamot hyödyntävät kohtaannon parantamiseksi jonkin verran digitaalisia ratkaisuja. Ne ovat joko itse toteutettuja, kuten Matkalla Duuniin, tai yhteistyökumppaneiden ratkaisuja, kuten WorkPilots. Ohjaamojen onkin tärkeää kehittää digitaalisia palveluita sekä edistää nuorten valmiuksia käyttää monia erilaisia palveluita. Niiden merkitys kasvaa työnhaussa koko ajan. Kokemusten mukaan pienemmällä paikkakunnalla seutukunnalliset portaalit voivat olla toimivampia kuin paikkakunta-kohtaiset ratkaisut. Erityisesti tulisi lisätä nuorten ymmärrystä siitä, mihin käyttötarkoituksiin mistäkin ratkaisusta on hyötyä.

Palveluita syntyy moniin erilaisiin tilanteisiin ja palvelut pikemminkin hajoavat erilaisiin alasegmentteihin kuin tavoittelevat universaaleja työnhaun ja kohtaannon tehtäviä. Muiden työllistymistä tukevien palveluiden tavoin Ohjaamojen tulisi linkittää sähköiset ratkaisut sekä työnantajien että nuorten palveluprosesseihin, sillä muusta palvelukokonaisuudesta irralliset digitaaliset palvelut saattavat jäädä vähäiselle käytölle. Digitaalisten palveluiden käyttöönotossa pitää huomioida, että niiden käyttö edellyttää suunnittelua ja henkilöstöresursseja. Lisäksi



Ohjaamojen henkilöstöllä on oltava ohjausosaamista siitä, mitä esimerkiksi alustojen tarjoamat työt ja toimintamuodot (esim. keikkatyöt) tarkoittavat oikeuksien ja velvollisuuksien ja esimerkiksi etuuksien näkökulmista.

Kolmantena keinona nuorten ja työnantajien kohtaannon parantamisessa toimii yhteistyö henkilöstöpalveluyritysten kanssa. Tämä on hyödyllistä ja tarkoituksenmukaista, sillä heillä on valmis rajapinta työnantajiin sekä paljon piilotyöpaikkoja ja myös nuorten kaipaamia lyhyitä osaamisen osoittamisen mahdollistavia työpaikkoja. Osa työnantajista ei haekaan henkilöstöä enää muiden väylien kautta. Ohjaamot voivat toimia nuorille ennakkoluulojen purkajina henkilöstöpalveluyrityksissä tehtävää työtä kohtaan. Ohjaamojen on kuitenkin tärkeää olla tietoinen henkilöstöpalveluyritysten toiminnan kaupallisesta luonteesta ja olla suosimatta toimijoita yksipuolisesti. Eri yritysillä on usein oma profiilinsa, mikä Ohjaamojen kannattaa selvittää ja tuoda nuortenkin tietoon. Ohjaamojen tulee sopia henkilöstöpalveluyritysten kanssa pelisäännöistä ja käynnistää yhteistyötä vaikka vain harvojen, mutta nuorten työllistämistä vastuullisesti kiinnostuneiden tahojen kanssa. Nuoria tulee tukea ja opastaa henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehtävässä työssä. Ohjaamojen tulee myös kuunnella nuorilta tulevaa palautetta yhteistyöstä ja työn saamisesta.

Työllistymismahdollisuuksien ja uuden työn luomisessa Ohjaamot tekevät ansiokasta työtä esimerkiksi kesätöiden luomisessa ja koordinoinnissa. Koska kesätyöt ovat keskeinen väylä myös nuoremmille ikäryhmille työkokemuksen saamiseen, Ohjaamojen toiminta nuorten kesätyöllistämisen tukena on tarpeellista. Ohjaamot ovat edistäneet nuorten työkokemuksen saamista kesätyöllistämisen lisäksi erilaisten kuntalisten ja rekrytointitukien avulla. Ohjaamojen on tärkeää tehdä nuorten kesätyöllistämisen lisäämisessä ja muussa nuorten työllistämässä yhteistyötä kuntien elinkeinotoimen ja palkkatuesta vastaavien kanssa, sillä ne vastaavat alueen elinvoimaisuuden säilymisestä.

Nuoret tarvitsevat usein Ohjaamojen apua myös työpaikkojen löytymiseen. Työllistymismahdollisuuksien ja uuden työn luomiseksi Ohjaamot etsivät esimerkiksi piilotyöpaikkoja nuorille. Ohjaamojen on tärkeää kehittää työnetsintään liittyviä palveluita joko osana sen omaa toimintaa tai yhteistyötahojen palveluita hyödyntäen. Sekä nuoret että työnantajat hyötyvät työsuhteen alkuvaiheessa tarjottavista työhönvalmennuspalveluista. Työnantajilla on tekemätöntä työtä, jota nuori voisi käydä kokeilemassa työkokeilun tai esimerkiksi vuosina 2017–2018 toteutettavan rekrytointikokeilun kautta.

Nuorten työllistämistä vaikeuttaa se, että työnantajien valmiudet työllistää nuoria eivät aina ole parhaat mahdolliset. Nuoret pitävät erittäin tärkeänä esimerkiksi, että he saisivat palautetta työnhaun onnistumisesta, vaikkeivat tulisi

*Tee avoimesti yhteistyötä yritysmaailman edustajien, kuten yrittäjäjärjestöjen ja kauppamarien kanssa.*

valituiksi. Myös muut rekrytointikäytännöt, kuten työhaastattelut, voivat olla vieraita ja jopa pelottavia nuorille. Työnhaku voi olla epävarmaa, vaikka itse työtä osattaisiinkin tehdä. Tämä yritysten tulisi huomioida paremmin. Ohjaamot voisivat panostaa nykyistä enemmän tähän osa-alueeseen. Ohjaamot voivat tehdä työnantajien työllistämismallien kehittämiseksi yhteistyötä paikallisella tasolla esimerkiksi viestinnän keinoin. Valtakunnallisesti tarvitaan myös asenneilmapiirin muokkausta sekä muita työnantajien työhakuvalmiuksia parantavia palveluja ja tietoa.

Ohjaamojen on tärkeää kehittää nuorten työllistyvyyttä edistäviä palveluita yhä enemmän. Erityisesti nuoret kaipaavat tätä apua, samoin elinkeinoelämän puolelta tämä on toivottavaa. Ohjaamojen tehtävänä on kehittää vaikuttavia työllistämisen keinoja, jotka ovat hyvin kohdentuvia ja entistä yksilöllisempiä. Ohjaamot on jo valmis, kansallisesti kattava ja toimivaksi osoittautunut malli. Ohjaamomalli kykenee toimimaan myös tulevassa maakuntaudistuksessa asiakaslähtöisenä palvelurakenteena sekä maakuntien laaja-alaisten tavoitteiden että kuntien osaamis- ja elinvoimatavoitteiden toteuttajana. Ohjaamojen arvo on siinä, että oppilaitos- ja elinkeinoelämäsidokset ovat valmiina ja ne pystytään hyödyntämään verkostomaisesti. Alueelliset Ohjaamot tarvitsevat tuekseen myös kansallista koordinaatiota, jolla varmistetaan hyvien toimintamallien välittyminen sekä jaetun osaamisen kehittyminen.

## LÄHTEET

Pitkänen Sari, Kesä Mikko, Terävä Kimmo ja Parkkinen Maari (2017). *Kehittyvät nuorten työllistämisen keinot Ohjaamoissa*. Jyväskylä: Kohtaamo. <http://kohtaamo.info/documents/21827/32788/Ohjaamojen+ty%C3%B6llist%C3%A4misen+keinot/28adaff9-8a5c-4b33-b9c5-f5fc7582f999>

*Sari Pitkänen työskentelee tutkija-arvioitsijana Kuntoutussäätiöllä ja Mikko Kesä riippumattomana asiantuntijayrittäjänä. Kirjoittajilla on pitkä kokemus työllistämiseen ja nuorten palveluihin liittyvien arviointien, selvitysten ja kehittämistehtävien toteuttamisesta. Sari Pitkänen ja Mikko Kesä toteuttivat keväällä 2017 Ohjaamojen yritysyhteistyön ja työllistämistuotteiden hyvien käytäntöjen kartoituksen ja palvelumuotoilun.*

# Ohjaamojen palvelut, niiden käyttö ja nuorten palaute

**Mirja Määttä & Santeri Karppinen & Matleena Kosonen**

Kohtaamo-hanke kokoaa järjestelmällisesti tietoa Ohjaamoista saatavista palveluista, niiden käyttäjistä sekä palautteesta. Valtakunnallisesti kerättävä tieto tukee Ohjaamojen tiedontuotantoa, joka on oleellista kaikissa pilottiprojekteissa, erityisesti ajatellen tuloksista kertomista ja juurruttamistyötä.

Ohjaamo-toimintaan vuonna 2016 kehitetty arviointikehikko pelkistää tiedonkeruun sisällöt ja keinot. Ohjaamon tavoitteena on:

1. tavoittaa alueen ohjauspalveluja tarvitsevat nuoret. *Tätä seurataan muun muassa Nutitilastot-ohjelman avulla ja ESR-lomakkein. Tarkasteluissa hyödynnetään myös kuntakohtaisia koulutuksen ja työn ulkopuolisuudesta kertovia indikaattoreita.*
2. olla nuorten hyväksymä ja luottama palvelu, joka synnyttää heille kokemuksen asioiden etenemisestä. *Tätä seurataan muun muassa asiakaspalautteilla kaksi kertaa vuodessa.*
3. integroida ja selkeyttää nuorten palvelut, jolloin nuori saa tarvittaessa monialaisen tuen Ohjaamosta. *Ohjaamojen palvelutarjontaa seurataan säännöllisesti taulukoinnein. Ohjaamon verkostoyhteistyön toimivuutta ja työjaon selkeyttä alueilla on tarkasteltu muun muassa sidosryhmäkyselyn avulla<sup>23</sup>.*
4. tukea nuorten myönteisiä siirtymiä kuntoutukseen, koulutukseen ja työelämään. *Nuorten ja nuorten aikuisten sijoittumista Ohjaamon ohjauksesta seurataan toistaiseksi Ohjaamojen erilaisin rekisterein sekä muistiinpanoin. Yhteisen rekisterin kehittäminen on harkinnassa.*

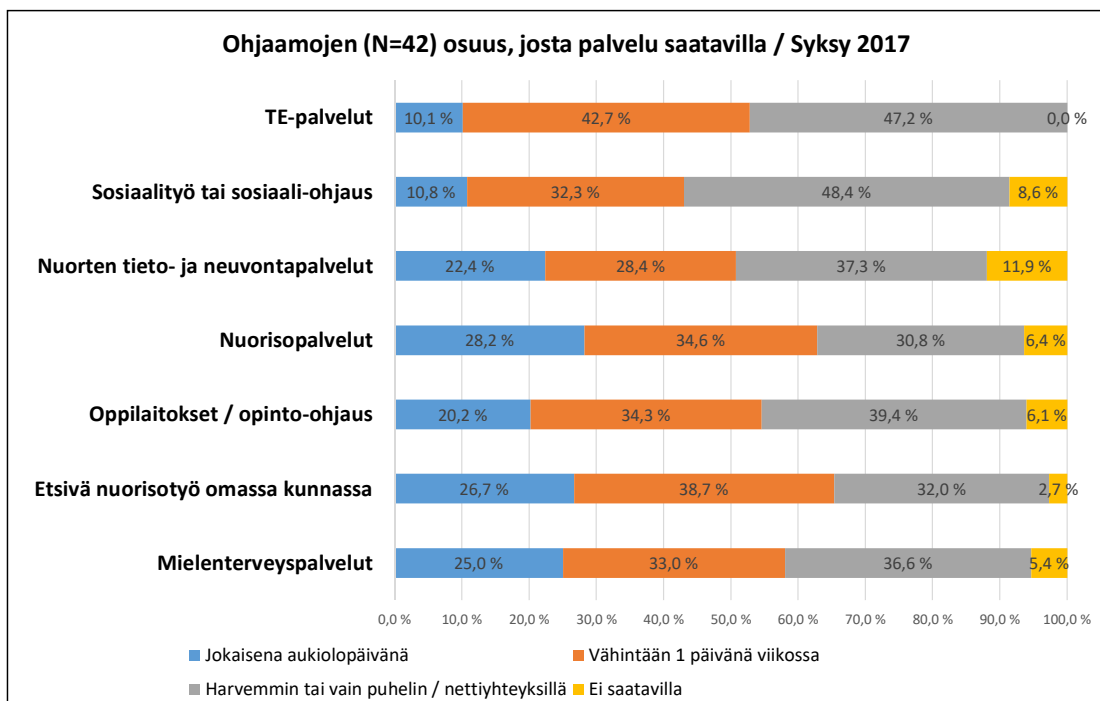
Tässä artikkelissa keskitytään Ohjaamojen palvelutarjontaan, palvelujen käyttöön sekä nuorten palautteeseen palvelusta.

## Palvelutarjonta Ohjaamoissa

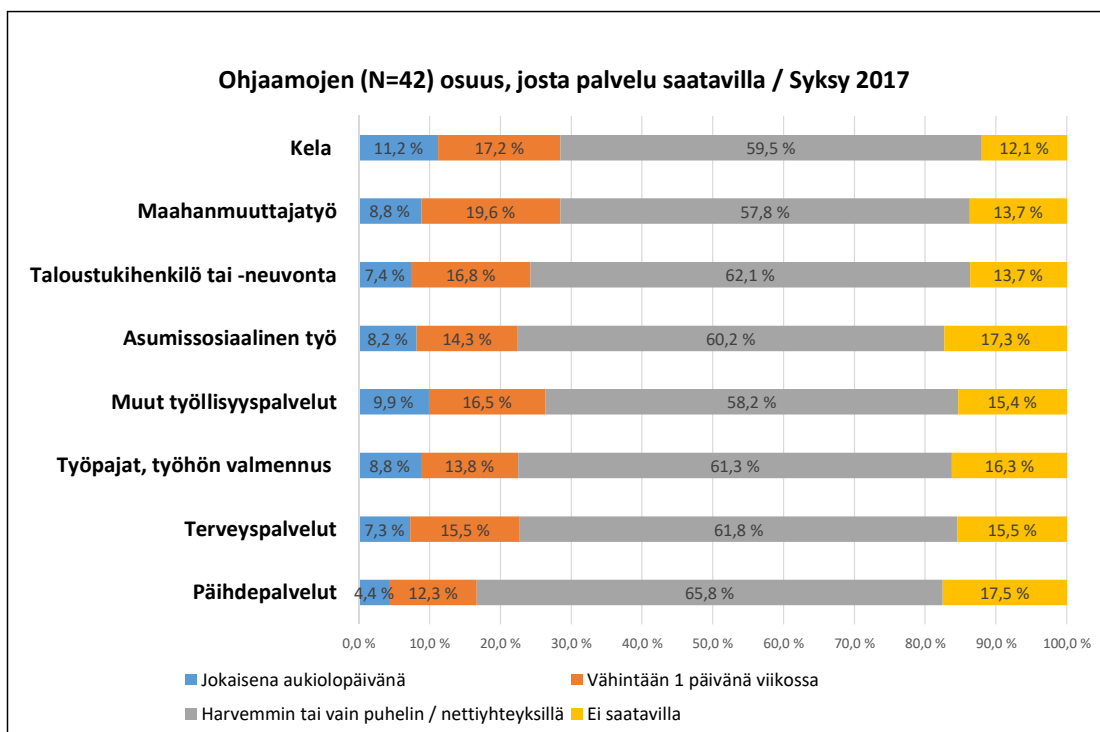
Syyskuussa 2017 kerättiin tiedot 42 Ohjaamon palvelutarjonnasta. Tarkastelussa oli 15 palvelua. Kuvassa 1. on nähtävillä Ohjaamoista yleisimmin saatavat palvelut. Yli puolessa Ohjaamoista saa säännöllisesti – joko jokaisena aukiolopäivänä tai vähintään yhtenä päivänä viikossa – etsivän nuorisotyön palveluja, nuoriso-

*Ohjaamot kohtasivat nuoria noin 54 000 kertaa puolen vuoden aikana.*

<sup>23</sup> Määttä 2017



Kuva 1.



Kuva 2.

palveluja, mielenterveyspalveluja, oppilaitosten tai opinto-ohjauksen palveluja: TE-palveluja sekä nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. Keltainen palkki kuvaa niiden Ohjaamojen osuutta, joissa ei ole kyseistä palvelua saatavilla. TE-palveluja saa jokaisesta Ohjaamosta vähintään puhelimitse tai nettiyhteyksillä.

Kun tarkastellaan harvemmin Ohjaamoista saatavia palveluja (kuva 2.) näistä säännöllisimmin (joka aukiolopäivä tai vähintään yhtenä päivänä viikossa) Ohjaamot tarjoavat Kelan ja maahanmuuttajatyön palveluja sekä muita työllisyyspalveluja kuin työpaja- tai työvalmennuspalveluja. Se, mikä lasketaan esimerkiksi maahanmuuttajatyön palveluksi, voi vaihdella. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan ammatilliseen osaamiseen ja kirjattuun työnkuvaan voi kuulua sekä maahanmuuttajatyö että nuorten opastaminen päihdepalveluissa. Samoin talousneuvonta tai asumissosiaalinen työ voivat sisältyä vaikkapa etsivän nuorisotyöntekijän työnkuvaan. Palvelun saatavilla olo ei välttämättä siis tarkoita, että sitä on toteuttamassa tähän palveluun keskittyvä työntekijä.

Kuvasta 2. ilmenee, että Ohjaamoissa on vähiten tarjolla päihdepalveluja. Myös asumissosiaalisen työn palveluja, työpajojen tai työhön valmennuksen palveluja, talousneuvontaa ja terveyspalveluja on tarjolla melko vähän; ne ovat saatavilla vähintään yhtenä päivänä viikossa alle neljäsosassa Ohjaamoista.

## **Keitä Ohjaamoissa käy ja millä asioilla**

Vuoden 2017 ensimmäisellä vuosipuolikkaalla (1-6/2017) Ohjaamoissa asioitiin yli 16 000 kertaa yksilökäynnin, lisäksi nuoria ohjattiin yksilöllisesti jalkautuen. Ryhmissä nuoria ohjattiin yli 36 500 kertaa. Yhteensä Ohjaamot kohtasivat nuoria noin 54 000 kertaa puolen vuoden aikana.

Nuti-tilastoista saa tarkempaa tietoa Ohjaamon palvelujen käyttäjistä. Nämä tiedot saadaan noin 80 prosentista Ohjaamojen asiakkaista eli ne kuvaavat melko kattavasti Ohjaamojen asiakaskuntaa ja asiointien sisältöjä. Eniten Ohjaamoissa asioi 18–24-vuotiaiden ikäryhmä. Tässä sekä 25–30 -vuotiaiden ikäryhmissä miehet asioivat Ohjaamoissa naisia enemmän (kuva 3.).

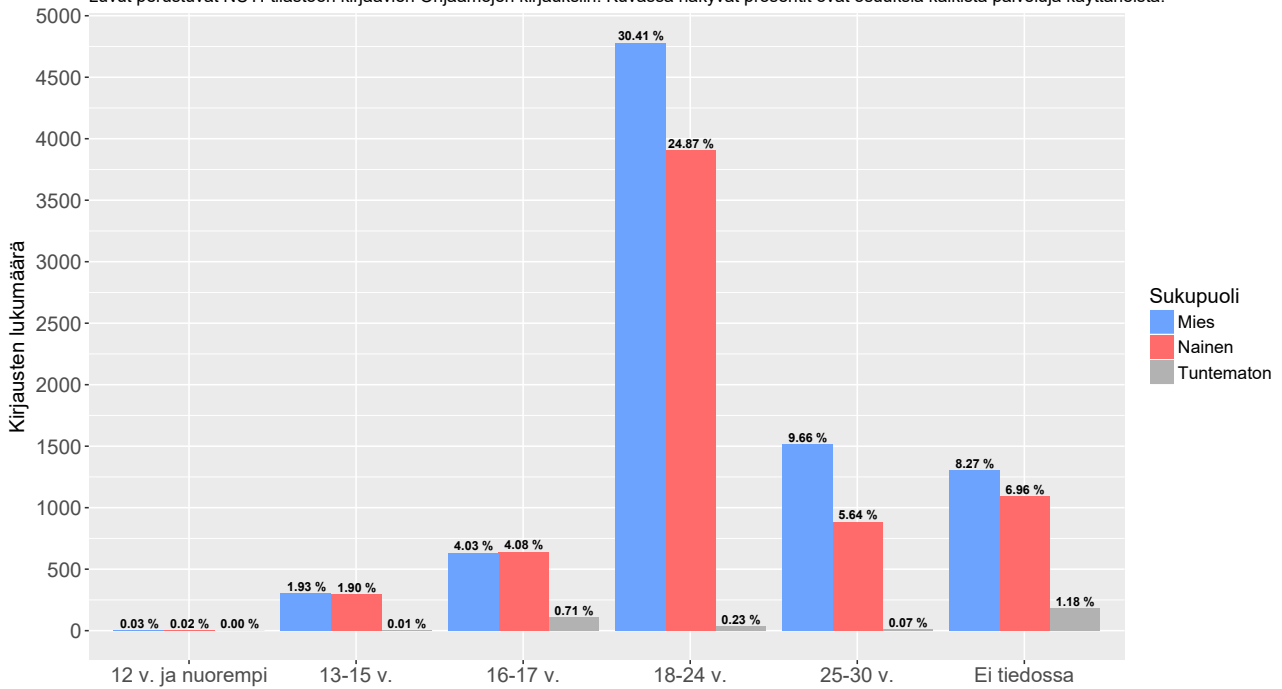
Ohjaamoissa käsitellään erityisesti työllistymiseen ja koulutukseen liittyviä kysymyksiä, mutta myös talouteen, hyvinvointiin ja asumiseen liittyvät kysymykset nousevat usein esille (kuva 4.). Käsiteltävät asiat voivat vaihdella paikkakunnittain, esimerkiksi asumisen asiat painottuvat pääkaupunkiseudulla.

Tyypillisimmin Ohjaamoissa käydään ohjauskeskusteluja joko ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella. Myös vapaamuotoinen oleskelu ja tietokoneen käyttö ovat yleisiä asiointien tarkoituksia. Ryhmissä nuoria ohjataan jalkautuen esimerkiksi oppilaitoksissa ja erilaisissa tapahtumissa. Ohjaamoissa järjestetään usein myös info- ja teematilaisuuksia sekä säännöllisiä ryhmätoimintoja.



### Ohjaamojen palveluiden käyttö sukupuolen ja iän mukaan 1/2017 - 6/2017

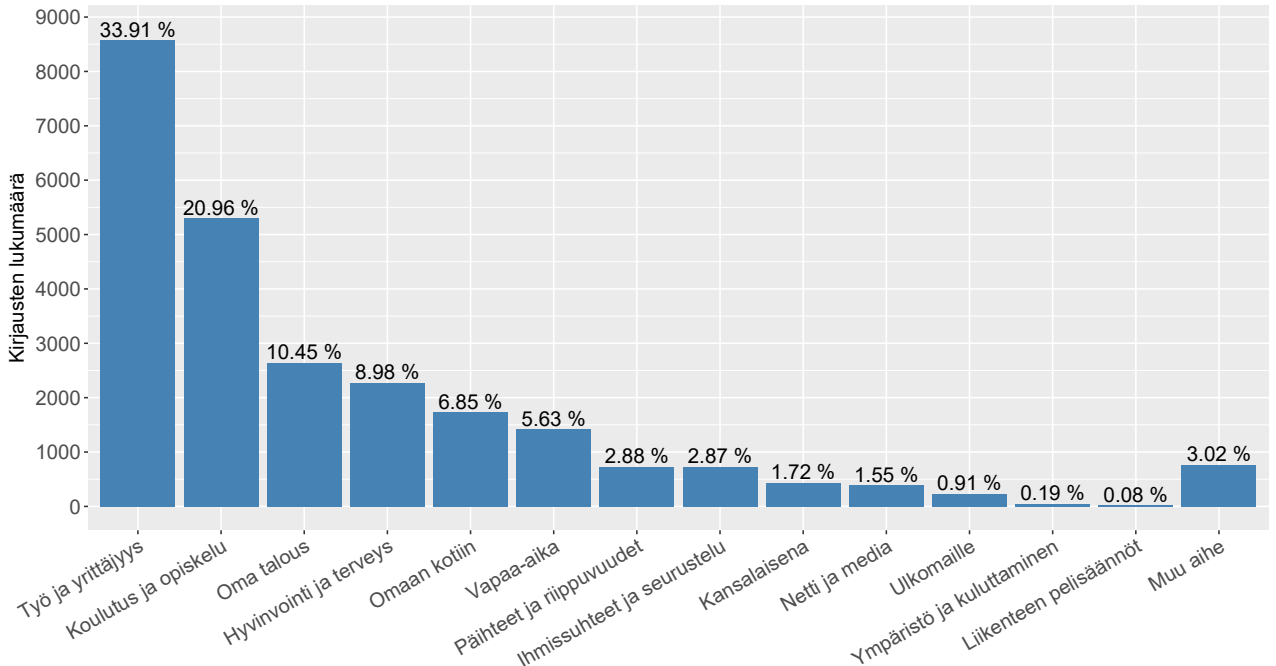
Luvut perustuvat NUTI-tilastoon kirjaavien Ohjaamojen kirjauksiin. Kuvassa näkyvät prosentit ovat osuuksia kaikista palveluja käyttäneistä.



Kuva 3.

### Käsittellyt aiheet kasvokkain ohjattujen kanssa 1/2017 - 6/2017

Luvut perustuvat NUTI-tilastoon kirjaavien Ohjaamojen kirjauksiin.



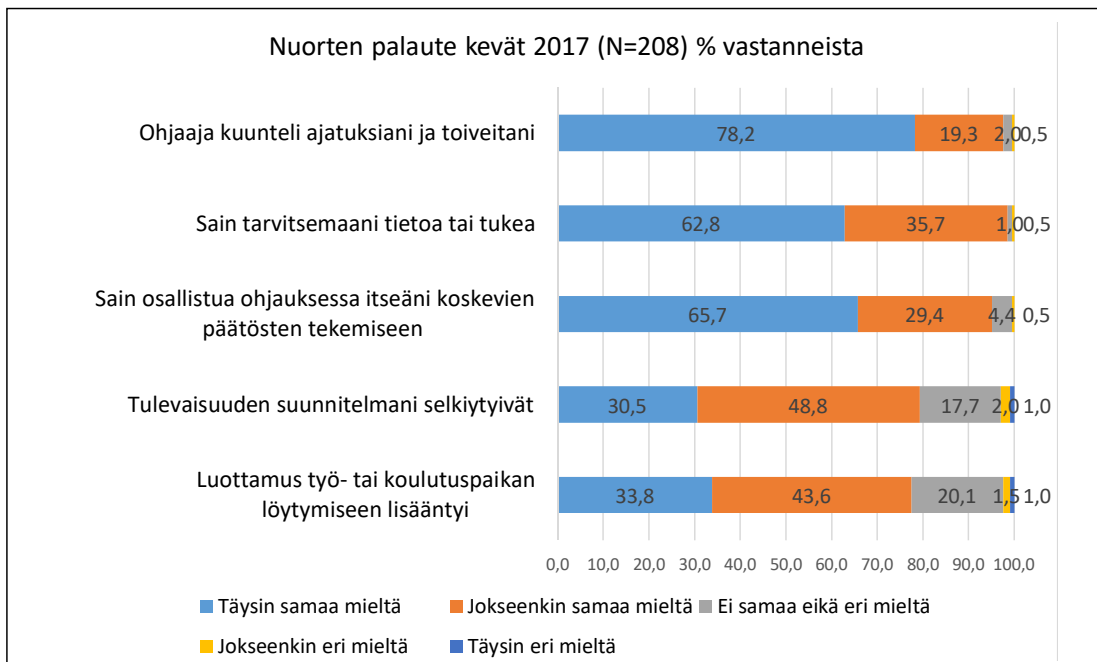
Kuva 4.

## Nuorten palaute Ohjaamoista

Asiakaspalautetta on kerätty kaksi kertaa vuodessa. Viimeisin analysoitu palaute on keväältä 2017. Se kerättiin kymmenessä Ohjaamossa kahden viikon aikana painottaen palautteenkeruun järjestelmällisyyttä. Palautetta antoi noin 72 prosenttia Ohjaamoissa asioineista, yhteensä 208 nuorta. Ohjauksesta Ohjaamot saavat kiitettävän keskiarvon, 9,17. Vuonna 2016 kerätyissä palautteissa saatiin vastaavaa palautetta.

Kevään 2017 kyselyssä valtaosa nuorista (noin 98 %) kokee saaneensa Ohjaamosta tarvitsemaansa tukea ja tietoa. Ohjaamoissa asioivat kokevat myös osallisuutta omassa ohjausprosessissaan – he kokevat tullessa kuulluksi ja osallistuvansa ratkaisuihin. Täysin samaa mieltä näistä väitteistä oli 63–78 prosenttia vastanneista. Tulevaisuuden suunnitelmien kokee edistyneen noin 79 prosenttia, 78 prosenttia vastanneista kokee luottamuksen työ- tai koulutuspaikan löytymiseen lisääntyneen. Näiden väitteiden kohdalla täysin samaa mieltä oli 31–34 prosenttia vastanneista. Ei samaa eikä eri mieltä olevien osuus kasvaa tulevaisuutta koskevilla kysymyksissä, mutta eri mieltä olevien osuus pysyy pienenä, noin 3 prosentissa. Positiiviset kokemukset tuen saamisen ja kuulluksi tulemisen sekä tulevaisuuden suunnitelmien selkiytymisen suhteen antavat vahvan viitteen siitä, että Ohjaamot ovat onnistuneet ydintarkoituksensa toteuttamisessa.

Kyselylomakkeen avokysymykseen ”Miten kehittäisit palveluamme / Miten kehittäisit Ohjaamon toimintaa?” on vastannut 29 prosenttia vuonna 2016 ja keväällä 2017 palautetta antaneista 933 nuoresta. Noin viidennes annetuista kir-



Kuva 5.

jallista palautteista oli "en osaa sanoa" tai "ei tule mitään mieleen"-tyyppisiä vastauksia. Yleisin Ohjaamon saama palaute oli myönteistä; Ohjaamoja kiitellään hyvästä palvelusta, niitä kuvataan tarpeeksi kehittyneiksi, mahtaviksi tai jopa täydellisiksi. Se on monelle "just hyvä näin", koska se "toimii hyvin". Nuoret kokevat saaneensa Ohjaamosta tukea, tarvittavan tiedon ja vastauksia kysymyksiinsä. Nuoren asioita saadaan eteenpäin.

*Tällä hetkellä asiat ovat edistyneet niin hyvin, etten näe asiassa parantamisen varaa.*

*Palvelu on jo hyvin henkilökohtaista ja räätälöityä.*

Työntekijöitä nuoret kiittelevät huomioiviksi ja tehokkaiksi, ammattitaitoisiksi ja mukaviksi. Ohjaamo paikanakin sai kiitosta. Siellä on kotoisaa, eteenpäin on menty niin tilan kuin palvelunkin suhteen: "Palvelu ja palvelun tilat ovat kehittyneet huomattavasti viimeisen vuoden aikana. Ei valittamista."

## **Kehittämisehdotuksia**

Nuoret haluaisivat kehittää erityisesti Ohjaamojen tiedotusta ja näkyvyyttä. Kyse on hyvästä palvelusta, josta pitäisi tiedottaa enemmän. Ohjaamot tarvitsevat nuorten näkökulmasta enemmän mainontaa kouluilla, oppilaitoksissa, muissa palveluissa ja sosiaalisessa mediassa.

*Näkyvyyttä lisää, jotta nuoret osaavat tulla hakemaan apua erilaisiin asioihin.*

Nuoret katsovat, että monet hyödyntäisivät ja hyötyisivät palvelua, jos vain tietäisivät siitä. Ohjaamot saivat palautteessa myös erilaisia neuvoja nuorten saavuttamiseen ja kohtaamiseen. Toiveissa oli vahvasti henkilökohtainen ohjaus, kuuntelu ja ajan antaminen: "Enemmän henk.koht. ohjausta eli tapaamisia kahden kesken". Osa neuvojen antajista oli jo nykyisellään tyytyväinen palveluun ja kannusti jatkamaan samaan suuntaan.

*Näkemäni ja kuulemani perusteella tosi hyvä paikka. Pysykää ajassa mukana (virtuaalinen ilme, digitaalisuus, näkyvyys mediassa yms.)*

Nettisivujen ja -palvelujen kehittäminen nostettiin esille esimerkiksi ujojen tavoittamisessa. Nettipalveluissa voisi olla myös erilaisia vinkkejä ja kehittämis-tehtäviä nuorille. Ohjaamon työntekijöille toivottiin lisää tietämystä myös mielenterveysongelmista.

Osa nuorten toiveista liittyi työntekijöiden tai palvelujen lisäämiseen yleensä tai tuttujen työntekijöiden jatkuvampaan läsnäoloon. Vastaajat toivoivat Ohjaamoihin lisää Kelan palveluja.

*KELA tänne stn!!! (Just kidding but seriously).  
Enemmän yhteistyötä Kelan kanssa, siis että  
jos kysynee tukiasioista, niin saisi suht varmaa  
tietoa niistä.*

Kelan selvityksen mukaan Ohjaamon asiakkaana olevat nuoret tarvitsevat Kelan palveluja ja tukia erityisesti siirtymiin ja tukea kaivataan usein nopeasti ja useaan asiaan yhtäaikaaisesti. Henkilökohtaisen tuki oikeassa paikassa edistää nuorten itsenäistymistä.<sup>24</sup> Ohjaamosta saatavan tiedon pitäisi olla aina ajantasaista. Myös sosiaalityöntekijää, terveydenhuollon työntekijää ja TE-palveluja toivottiin enemmän saataville. Muutamat nuoret esittivät myös toiveita siitä, että Ohjaamon yhteydet työnantajiin olisivat vahvemmat, jotta nuorten olisi mahdollista työllistyä nopeammin.

*Oleellisia  
palveluja  
paikalle!*

*Mera sammarbete med arbetsgivaren, direkta kontakter så arbetstagaren kan få arbetsplats snabbt.*

## **Tarjoilua, tilaa ja jatkuvuutta**

Ohjaamon tarjoiluja koskevia ehdotuksia tuli myös. Kahvikone olisi mukava tai kahvin pitäisi olla vahvempaa. Tarvitaan "enemmän pullaa" ja "karkkia välistä". Yksi Ohjaamo Helsingin palvelumuotoilussa kehitetty lausahdus kiteyttää nuoren näkökulman Ohjaamo-toiminnasta: kuin kävisi astetta fiksumman kaverin kanssa kahvilla. Kahvi tai tee ja tarjottavat eivät ole nuorille sivuseikkoja.

Tilaa koskevat ehdotukset liittyvät oleskelun, opiskelun ja ohjauksen mahdollistamiseen: nuoret toivovat riittävästi tilaa, äänieristystä ja viihtyvyyttä.

*Ohjaamossa saisi olla tiloja, joissa voisi keskustella työntekijän kanssa kenenkään kuulematta.*

Tätä ammatillisen kohtaamisen keskeistä periaatetta – oikeutta yksityisyyteen – on vaikea toteuttaa Ohjaamoissa, joiden tilat ovat riittämättömät. Erilaisille toimintoille tarvitaan soveltuvat tilat. Osa Ohjaamoista saa kiitosta viihtyvyydestä ja värikkydestä, osassa nähdään parantamisen varaa.

*Työhuoneet ovat varsin "kliinisiä". Kannattaisi tehdä niistä hieman vähemmän askeettisia. Ilmapiiri olisi vapautuneempi.*

Välineitä koskevat toiveet liittyvät läheisesti yhdessäolon ja harrastamisen mahdollisuuksiin: toiveissa ovat muun muassa pingis- ja biljardipöytä, paremmat kaiuttimet ja pleikkarit. Yhdessä olemiseen ehdotettiin peli- tai bileiltoja, matkaa muihin hyviin Ohjaamoihin tai harrastuspiirejä. Osa nuorista toivoi toiminnan jatkuvan samankaltaisena kuin nyt tai ylipäätään sitä, että toiminta jatkuu.

*Kehittämistä palveluissa ei mielestäni tarvitse, toivon jatkossa että toiminta jatkuu.*

*Palvelu tosi hyvää ja toivon vain, että rahoitus jatkuu pidempäänkin.*

Saadessaan hyvää palvelua ja sopivaa tukea, nuoret kantavat usein huolta toiminnan jatkuvuudesta omasta ja muidenkin puolesta.

## Lopuksi

Ohjaamojen palvelutarjonta, käyntimäärät ja yleiset kävijäprofiilit – ikä, sukupuoli, asiointiaiheet – sekä palvelusta saatu palaute kertovat Ohjaamon tehtäväkentästä keskeisiä asioita. Kuten alkusanoissa ja johdannossa todetaan, paljon on kuitenkin vielä tehtävää ja parannettavaa, niin tutkimuksellisessa seurannassa kuin Ohjaamo-työn paikallisessa dokumentoinnissa. Erityisesti on panostettava asiakasseurantaan, sen välineisiin ja vakiinnuttamiseen. Toisaalta on pidettävä mielessä, että Ohjaamo-toiminnan luonne matalan kynnyksen neuvontana mahdollistaa kyllä nuoren tarpeen mukaista palvelua muttei aina sen vaikutusten tarkkaa seurantaa. Siksikin Ohjaamojen toiminnasta tarvitaan hyvin monimuotoista tietoa ja tutkimusta.

## LÄHTEET

Määttä, Mirja (2017). *Ohjaamojen kehittämisinto ja ristituli – Ohjaamo-toiminta ammatillisten yhteistyötahojen näkökulmasta*. Julkaisematon käsikirjoitus.

Paavonen, Anna-Marie & Salminen, Anna-Liisa (2016). *Kelan ja Ohjaamoiden yhteistyö. Selvitys Kelan roolista nuorten matalan kynnyksen palveluissa*. Työpapereita 103. Kela. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166385/Tyopapereita103.pdf?sequence=3>



*Mirja Määttä tukee työllään Ohjaamojen tiedontuotantoa ja tekee Ohjaamoihin liittyvää tutkimusta Kohtaamo-hankkeessa. Santeri Karppinen, LuK, työskenteli Kohtaamo-hankkeessa kesällä 2017 korkeakouluharjoittelijana. Hän kirjoittaa tilastotieteen pro gradu -tutkielmaa Jyväskylän yliopistossa. Matleena Kosonen, FM, on ohjausalan maisteriopiskelija Jyväskylän yliopistossa. Hän tekee Heidi Romppasen kanssa pro gradu -tutkielmaa Ohjaamoissa asioivien nuorten osallisuuden kokemuksista.*





## 2. Nuorten osallisuus, hyvinvointi ja työllistymisen polut





# Ohjaamot ja nuorten osallisuus

**Jarmo Nieminen**

Ohjaamojen julkilausuttu toimintaperiaate on nuorten osallisuuden tukeminen. Osallisuus on moniulotteinen käsite, joka tässä kirjoituksessa on ymmärretty sosiaalisena osallisuutena. Sosiaalinen osallisuus voidaan nähdä nuoren pääsynä toiminnan ja vaikuttamisen areenoille kuten sosiaaliset verkostot, työmarkkinat, instituutiot ja palvelut<sup>25</sup>. Usein sosiaalisen osallisuuden vastakäsitteenä käytetään syrjäytymistä. Ohjaamoilla nähdään olevan merkittävä rooli nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä ja vähentämisessä<sup>26</sup>. Ohjaamotoimijat harvoin käyttävät syrjäytymis-käsitettä, koska se koetaan leimaavaksi.

Auttaessaan nuoria löytämään työtä, koulutusta ja toimintamahdollisuuksia Ohjaamot edistävät sosiaalista osallisuutta. Palveluiden saatavuus on yksi sosiaalisen osallisuuden ulottuvuus. Nuorten pääsyä palveluihin Ohjaamot edistävät tuomalla palveluita lähemmäksi ja madaltamalla niihin hakeutumisen kynnyksiä. Matalan kynnyksen toimintamalli kannustaa nuoria tulemaan Ohjaamoon erilaisten kysymysten kanssa myös ilman lähetettä ja varattua aikaa. Matalalla kynnyksellä palveluiden piiriin pyritään saamaan sellaisia henkilöitä, joilla on palvelutarpeita, mutta jotka jäävät ilman palveluita<sup>27</sup>. Osallisuuden näkökulmasta on kuitenkin huomattava, että matalan kynnyksen palvelun helpompi saavutettavuus ei ole itsestään selvä, vaan se riippuu palvelun sisällöstä, tavoitteesta ja käyttäjäkunnasta. Yhdelle matala kynnyks voi olla toiselle korkea.

Ohjaamon palvelut ovat avoimia kaikille nuorille, mutta alueen Ohjaamopisteen syntyhistoria, palvelutarjonnan rakenne, palveluita tarvitsevan nuoren tilanne tai ohjaamotyöntekijän ammatti- ja koulutustausta voivat tuottaa hyvin erilaisia näkemyksiä siitä keiden Ohjaamoon on käytännössä helppo tulla ja keiden ei. Ohjaamon työntekijöille ja sidosryhmille tekemäämme kyselyyn anetuissa vastauksissa esitettiin näkemys, että Ohjaamo profiloituu liikaa moniongelmaisiin nuoriin, jolloin palvelusta mahdollisesti hyötyvät nuoret välttävät asiointia Ohjaamossa leimautumisen pelossa. Toisaalta oltiin myös sitä mieltä, että Ohjaamo keskittyy liikaa työhön ja opintoihin ohjaamiseen. Se taas voi nostaa kynnyksiä sellaisille nuorille, joille sosiaali- ja terveystalveluiden saaminen olisi ajankohtaisin tarve myös opintoihin tai työhön pääsyn tai niissä pysymisen kannalta<sup>28</sup>. Erilaiset näkemykset ja painotukset eivät yllätä, sillä useimmat Ohjaamot olivat käynnistyneet melko äskettäin ja niihin on kohdistunut paljon erilaisia odotuksia, joita Ohjaamon toimintamallia kehitettäessä pyritään sovittamaan yhteen. Ohjaamoissa tehdäänkin koko ajan työtä matalan kynnyksen monialai-

25 Leeman & Hämäläinen 2016

26 Valtioneuvosto 2017

27 Törmä 2009

28 Arviointikysely 2016

sen palvelumallin kehittämiseksi niin, että se yhä paremmin vastaisi nuorten erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin.

Tähän mennessä saatujen, muun muassa tämän kirjan muissa artikkeleissa esitettävien, tietojen ja kokemusten perusteella voidaan arvioida, että Ohjaamot ovat onnistuneet parantamaan nuorten pääsyä palveluihin sekä edistämään nuorten siirtymistä koulutukseen ja työhön sekä liittymään muunlaiseen toimintakykyä tukevaan toimintaan, ja siten vahvistamaan nuorten sosiaalista osallisuutta. Nuorten osallisuuden tukemisen näkökulmasta Ohjaamojen toimintamalli on onnistunut. Toimintamallin vahvistuessa on odotettavissa vielä tähänastista parempia tuloksia.

Sen ohella, että Ohjaamot edistävät nuorten sosiaalista osallisuutta yleensä, on tavoitteena myös nuorten osallisuus Ohjaamossa asiakkaana, palvelujen käyttäjänä, oman polkunsuunnittelijana sekä myös Ohjaamon toiminnan suunnittelijana, kehittäjänä ja arvioijana. Tällaista osallisuutta voidaan kutsua asiakasosallisuudeksi<sup>29</sup>. Asiakasosallisuus perustuu asiakaslähtöisyyteen, jonka Petri Virtanen kumppaneineen näkevät toiminnan arvoperustana sosiaali- ja terveyssektorilla<sup>30</sup>. Asiakaslähtöisyys sopii arvoperustaksi myös muissa palveluissa, ainakin kun kysymys on julkisin varoin rahoitetuista palveluista niiden tuottajatahosta riippumatta. Hallituksen esityksessä nuorisolaiksi, joka tuli voimaan vuoden 2017 alusta, edellytetään nuorisotyön olevan nuorilähtöistä, joka tarkoittaa nuorten omien ajatusten ja tarpeiden kunnioittamista ja tukemista sekä sitä, että nuori kohdataan ja hänen kanssaan toimitaan yhdessä ottaen huomioon nuoren omat lähtökohdat<sup>31</sup>. Vaikka nuorisotyö on vain osa, joskin hyvin tärkeä osa, Ohjaamojen kokonaisuutta, on perusteltua nähdä nuorilähtöisyys myös koko Ohjaamotoiminnan keskeisenä arvoperustana.

Kun asiakaslähtöisyyttä tarkastellaan Ohjaamojen kontekstissa, vaihtamalla ”asiakas” sanaan ”nuori”, voidaan Virtasen ja kumppaneiden asiakaslähtöisyyden määrittelyä<sup>32</sup> mukailien tiivistää nuorilähtöisyyden olemus seuraaviin neljään ulottuvuuteen:

- Nuorilähtöisyys on toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvoisuudelle.
- Nuorilähtöisessä toiminnassa toiminta organisoidaan nuoren, ei pelkästään palvelutuottajan, tarpeista käsin, mikä edellyttää ymmärrystä nuorten tarpeista ja maailmasta, jossa nuori elää ja toimii.

*Auttaessaan nuoria löytämään työtä, koulutusta ja toimintamahdollisuuksia Ohjaamot edistävät sosiaalista osallisuutta.*

29 Leeman & Hämäläinen 2016

30 Virtanen ym. 2011

31 Hallituksen esitykset 2016

32 Virtanen ym. 2011, 19



- Nuori nähdään palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, ei passiivisena palveluiden kohteena.
- Nuoren oman elämän asiantuntemus tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin.

Neljä viidestä Ohjaamojen työntekijöille tehtyyn kyselyyn vastanneesta (n=112) oli sillä kannalla, että nuorilähtöisyyttä ("Nuoret vahvasti osallisina ja tekijöinä") pitäisi Ohjaamojen kehittämisessä painottaa aikaisempaa enemmän. Muut olivat sitä mieltä, että toiminta on jo sopivan nuorilähtöistä. Kaksi kolmasosaa vastanneista piti viranomaisten roolia Ohjaamojen palvelujen ja palveluprosessin määrittelijöinä sopivan painokkaana tai halusi roolia vahvistaa. Kolmasosa katsoi, että viranomaisten osuutta pitäisi vähentää. Vastaukset viestivät siitä, että nuorten osallisuudessa nähdään paljonkin vahvistamisen varaa, mutta Ohjaamotoimintaa ei pidetä erityisen viranomaiskeskeisenä<sup>33</sup>.

Haastattelemamme nuoret pitivät Ohjaamojen ei-virastomaisuutta tärkeänä<sup>34</sup>. Yksi heistä kertoi käyvänsä Ohjaamossa siksi, että henkilökunnan suhtautuminen on lämminhenkistä, *"en kävisi jos tulisi kurja olo."* Muutama nuori vertasi Ohjaamoa muihin palvelupisteisiin, joita he pitivät byrokraattisina ja negatiivisina. Yksi nuorista sanoi TE-toimiston olevan *"pelottava paikka"*. Moni koki ensisijaisen tärkeäksi sen, että apua saa omaan tahtiin eikä pakoteta mihinkään sapluunaan. Yksi nuori ilmaisi asian näin: *"Ensimmäinen asia, mitä mulle sanottiin täällä, oli että 'Karoliina, me tehdään täällä sun tahtiin', se on kaikista paras asia täs paikas, yleensä aina vaan käsketään, sanotaan. Se ohjaus ei muissa paikoissa ole sellanen ohjaus, vaan tuuppaus et sun on pakko tehdä näin, ei kysymystä, ei mitään, vaan että teet näin."*

Ohjaamojen asiakkailta koottu palaute vahvistaa nuorten arvostavan sitä, että he voivat tuntea itsensä tervetulleiksi, saavat hyödyllistä tietoa ja mahdollisuuden henkilökohtaiseen kohtaamiseen ja keskusteluun ammattilaisen kanssa. Yli 90 prosenttia palautetta antaneista (n=442) katsoi saaneensa tarvitsemaansa tietoa tai tukea. Yhtä suuri osa oli sitä mieltä, että ohjaaja kuunteli Ohjaamossa asioineen nuoren ajatuksia ja toiveita<sup>35</sup>. Palaute on osallisuuden(kin) näkökulmasta hyvin myönteistä. Nuoret kokevat Ohjaamojen palvelut itselleen, ja myös muille nuorille, tärkeiksi ja toivovat niille jatkuvuutta. Myös yhteisöllinen toiminta kiinnostaa. Nuoret tekevät kehittämisehdotuksia palvelutarjonnan monipuolistamiseksi ja viihtyisyyden kohentamiseksi (ks. Määttä ym. tässä teoksessa).

Asiakasosallisuus liittyy nuoren mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan palveluprosessiinsa. Sen lisäksi tavoite on, että nuoret ovat osallisina Ohjaamon palveluiden ja toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa. Kysyimme alkukesällä 2016 Ohjaamojen työntekijöiltä, miten todennäköisenä he oman alueensa Ohjaamon osalta pitävät sitä, että lähivuosina (v. 2020 mennessä) "nuoret osallis-

33 Arviointikysely 2016

34 Nuorten haastattelut 2017

35 Määttä 2016

tuvat täysivaltaisina toimijoina oman työllistymiseen vievän polkunsu rakentamiseen”. Vain joka neljäs (n=111) vastasi, että kysytty asia on jo toteutunut tai toteutuu varmasti lähivuosina. Kun kysyttiin todennäköisyyttä sille, että ”nuoret osallistuvat täysivaltaisina toimijoina Ohjaamon palvelujen ja koko toiminnan kehittämiseen”, joka neljäs vastasi myös tähän kysymykseen, että on se jo toteutunut tai toteutuu varmasti.

Kyselyn toteutuksesta kuluneen vuoden aikana on Ohjaamoissa ehditty käynnistämään toimintaa nuorten osallisuuden vahvistamiseksi, mutta vielä on paljon tehtävissä ja tehdään. Lähes kaikissa Ohjaamoissa nuoret osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja heitä on ollut ideoimassa ja suunnittelemassa Ohjaamoja jo sen käynnistämisvaiheessa. Nuorten osallisuus Ohjaamoissa nähdään periaatekysymyksenä ja osallisuutta pyritään suunnitelmallisesti vahvistamaan. Nuorten osallisuuden toteutumista seurataan jäsentyneesti eri rooleissa – palvelujen tarvitsijana, käyttäjänä, kokemusasiantuntijana, toiminnan järjestäjänä – ja eri tasoilla kuten pääsy palveluihin, työhön, koulutukseen ja muuhun toimintaan, osallisuus omassa palveluprosessissaan ja koko Ohjaamon palveluja ja toimintaa koskevassa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Hyviä esimerkkejä löytyy useista Ohjaamoista<sup>36</sup>.

Nuoret ovat ilmaisseet tyytyväisyytensä osallisuuden toteutumiseen omassa palveluprosessissaan. Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset vahvistavat Ohjaamojen asemaa, mutta saattavat myös tehdä nuorten osallisuuteen perustuvan toimintamallin toteuttamisen aikaisempaa haasteellisemmaksi. Samalla kun Ohjaamojen toiminnan jatkuvuuden varmistaminen on saanut laajan poliittisen tuen, koetellaan nuorilähtöisen palvelumallin perusteita ehdotuksilla kovemmassa kontrollista, joka koskisi erityisesti työttömiä nuoria<sup>37</sup>.

Ohjaamojen nuoret asiakkaat ovat kiinnostuneempia osallisuudesta omaan palveluprosessiinsa kuin vaikuttamaan koko Ohjaamon toimintaan. Palvelujen kehittämisen kannalta asiakasraatien kaltaisten osallistumisfoorumien ohella on tärkeää antaa mahdollisuus nuorten elämää sekä palvelujärjestelmää tuntevien kokemusasiantuntijoiden, harjoittelijoiden ja kesätyöntekijöiden osallistumiselle Ohjaamojen toimintaan. Niin on tehtykin ja suunnitelmassa on laajentaa nuorten mukanaoloa Ohjaamoissa edellä mainituissa rooleissa.

---

36 Esim. Lidman & Kujanpää 2016; Kallio ym. 2017

37 Hiilamo ym. 2017

## LÄHTEET

Arviointikysely (2016). *Koordinaatiohanke Kohtaamon ulkoisen arvioitsijan tekemä kysely Ohjaamoille*. Kesäkuu 2016.

Hallituksen esitykset (2016). *HE 111/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle nuorisolaiksi*. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160111.pdf> (Viitattu 17.5.2017.)

Hiilamo, Heikki & Määttä, Anne & Koskenvuo, Karoliina & Pyykkönen, Jussi & Räsänen, Tapio & Aaltonen Sanna (2017). *Nuorten osallisuuden edistäminen. Selviytymiehen raportti*.

Kallio, Jenni & Rantsi, Saana & Reponen, Sirkku & Teckenberg, Tia (2017). *Työn alla Ohjaamo Helsinki*. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2017:16 [http://ohjaamo.hel.fi/wp-content/uploads/2017/05/Ty%C3%B6n-alla-Ohjaamo-Helsinki\\_web.pdf](http://ohjaamo.hel.fi/wp-content/uploads/2017/05/Ty%C3%B6n-alla-Ohjaamo-Helsinki_web.pdf) (Viitattu 11.5.2017)

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016): 5, 586-594.

Lidman, Jukka & Kujanpää, Irina (2016). *Ohjaamo Forssa. Onnistunut palveluintegraatio – 28 käytännössä kokeiltua ratkaisua*. <http://www.tyovoitto.fi/sisalto/uploads/Onnistunut-palveluintegraatio-28-k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6ss%C3%A4-kokeiltua-ratkaisua.pdf> (Viitattu 17.5.2017.)

Määttä, Mirja (2016). Ohjaamojen asiakaspalautte – lokakuu 2016. <http://kohtaamo.info/materiaalipankki> (Viitattu 17.5.2017.)

Nuorten haastattelut (2017). *Koordinaatiohanke Kohtaamon ulkoisen arvioitsijan Ohjaamoissa tekemät nuorten haastattelut*. Maaliskuu 2017.

Törmä, Sinikka (2009). *Kynnyskysymyksiä: Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjä ja matala kynnyks*. Helsinki: Sosiaalikehitys Oy.

Valtioneuvosto (2017). *Hallituksen linjaukset nuorten syrjäytymisen vähentämiseksi* 25.4.2017 <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4592272/Hallituksen-linjaukset-syrjaytymisen-vahentamiseksi.pdf/ef2dc3b7-8459-497e-b0cf-77b4ea9cf686> (Viitattu 26.4.2017).

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen*. Tekesin katsaus 28/2011. Helsinki: Tekes.

***Jarmo Nieminen oli vastaavana tutkijaryhmässä, joka toteutti Ohjaamoja koordinoivan Kohtaamo-hankkeen ulkoisen arvioinnin vuosina 2015–2017.***

# Nuorten hyvinvointi ja toimintamahdollisuudet Ohjaamo Helsingissä

**Frida Westerback**

Helsingiläisnuorten mahdollisuudet hyvinvointiin arvioidaan olevan suhteellisen hyvät. Hyvinvointia suojaavia tekijöitä ovat esimerkiksi nuoren toimintakyky, sosiaaliset verkostot, turvallisuus ja riittävä toimeentulo<sup>38</sup>. Nuorille on lisäksi tärkeää saada olla oma itsensä, ylläpitää hyvää itsetuntoa ja ystävyyssuhteita. Osa nuorista on kuitenkin kertonut tarvitsevansa hyvinvointiinsa tukea<sup>39</sup>. Ohjaamo Helsingin matalan kynnyksen palvelumallilla ja monialaisella työotteella on varmasti oleellinen rooli siinä, että tieto eri tukimuodoista on nuorille helposti hahmotettavissa ja löydettävissä.

Vuonna 1987 syntyneiden kohorttitutkimukset osoittavat, että hyvinvointiongelmien kasautuvat erityisesti nuorille, joilta puuttuu peruskoulun jälkeinen tutkinto. Syntymäkohortin 25-vuotistarkastelussa heillä havaittiin lisäksi paljon mielenterveydellisiä ongelmia, psykiatrian erikoissairaanhoidonjaksoja tai psykelääkkeiden käyttöä<sup>40</sup>. Nuorten mielenterveysongelmat näyttäytyvät laajasti myös Ohjaamo Helsingissä.

Työntekijöistä terveydenhoitaja ja sosiaalityöntekijät kohtaavat eniten mielenterveyteen liittyviä kysymyksiä asiakastilanteissa (ks. Alexanderson ym. tässä teoksessa). Terveydenhoitajan asiakkaista noin viidesosalla ja sosiaalityöntekijöiden asiakkaista noin 40 prosentilla on mielenterveyteen liittyviä haasteita<sup>41</sup>. Se, että mielenterveysongelmat ja niihin liittyvät tuen tarpeet näkyvät voimakkaasti Ohjaamo Helsingin ammattilaisten työssä, kertoo jotain mielenterveyspalveluistamme. Esimerkiksi yllämainitusta nuorten ryhmästä puolelta puuttuu hoitokontakti erikoissairaanhoidon. Muina syinä mainitaan aikaisemmat kohtaamattomuuden kokemukset, stigma sekä ennaltaehkäisevien ja matalan kynnyksen mielenterveyspalveluiden vähäisyys<sup>42</sup>. Psykoterapian saatavuus on myös kiven alla, mikä voi johtaa siihen, että moni nuori jää järjestelmän ulkopuolelle, vaikka hyötyisi terapiasta. Helsingiläisnuoret ovat aikaisemmissa tutkimuksissa nostaneet esille mielenterveyspalvelujen huonon saatavuuden sekä avunhakemisen korkean kynnyksen<sup>43</sup>.

*Tieto eri tukimuodoista on nuorille helposti hahmotettavissa ja löydettävissä.*

38 Viilo 2017

39 Rinne 2016

40 Ristikari ym. 2016

41 Kallio ym. 2017; Forsblom & Salminen 2016

42 ibid

43 Rinne 2016; Westerback 2016

## Ohjaamo Helsinki nuorten hyvinvoinnin tukena

Ohjaamo Helsingin keskeinen tavoite on tukea alle 30-vuotiaita siirtymävaiheessa olevia nuoria kiinnittymään työ- tai opiskeluelämään. Matalan kynnyksen palvelumallilla ja monialaisella työotteella pyritään palvelemaan nuorta kokonaisvaltaisesti. Hankkeiden poliittinen tausta nivoutuu nuorisotakuuseen sekä pyrkimykseen tehostaa ja yksinkertaistaa nuorille suunnattuja palveluja, unohtamatta nuorten oman näkökulman sisällyttämistä kehittämistyöhön<sup>44</sup>.

Aikaisempi tutkimus on nostanut esille nuorisotakuun ongelmallisuuden sekä palveluiden kohtaamattomuuden koskien nuoria, joilla on alentunut toimintakyky ja jotka eivät ole työ- tai opiskelukykyisiä<sup>45</sup>. Miten Ohjaamo pystyy tukemaan kyseistä nuorten ryhmää, kun haasteeksi voi nousta nuoren alentuneen toimintakyvyn ja muuttuneen työelämän yhteensovittaminen? Jos Ohjaamojen toimintaan liitetään yhteiskuntavastuullisuuden idea, vaatii tämä herkkyyttä ja yksilön tarpeiden ymmärtämistä ja kunnioittamista yhdistettynä palvelujärjestelmän jatkuvaan muokkaamiseen. Sirkku Reponen kysyykin osuvasti: miten pidämme nuorten palvelujärjestelmän ajan tasalla, jotta se tukisi nuorten pärjäämistä muuttuneessa työelämässä<sup>46</sup>?

Sanna Aaltonen ja Päivi Berg<sup>47</sup> nostavat esille, että on oleellista tarkastella ”miten hyvinvointipalvelut ja katutason byrokratia pystyvät vetämään nuoria takaisin yhteiskuntaan ja sitomaan heitä siihen”. Aaltosen<sup>48</sup> mukaan nuorille suunnatut hyvinvointipalvelut voidaan tulkita tietyn tyyppisenä liimana, joka parhaimmassa tapauksessa saa nuoret tarttumaan yhteiskuntaan. Mistä tämä kyseinen liima sitten koostuu itse kohderyhmän, nuorten näkökulmasta? Nuorten palvelukokemuksia koskeva tieto on viime vuosina nostettu esille tärkeänä osana palveluiden kehittämistä<sup>49</sup>.

Jos lähestymme teemaa eri näkökantilta, yhteiskuntaan kiinnittyminen vaatii myös yksilöltä riittävän tasapainossa olevaa toimintakykyä – sekä lisäksi työ- tai opiskelumahdollisuuksia. Tässä artikkelissa selvitetään työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten toimintamahdollisuuksia kytkettynä hyvinvointiin. Kysyn erityisesti, minkälaisissa elämäntilanteissa nuori hakeutuu Ohjaamo-toimintaan. Lähestymällä nuoria ja heidän näkemyksiään omasta hyvinvoinnistaan toimintamahdollisuuksien teorian kautta saadaan käsitys nuorten toimintakyvystä. Artikkelin lopuksi valotan sosiaalisen sirkuksen tuomia vaikutuksia esimerkkinä nuorten toimintamahdollisuuksien ja hyvinvoinnin lisäämiseen.

44 Savolainen ym. 2015

45 Aaltonen ym. 2015

46 Reponen 2017

47 Aaltonen & Berg 2015

48 Aaltonen 2014

49 Aaltonen ym. 2015; Palsanen & Kääriäinen 2016; Peltola & Moisio 2017



## Nuorten hyvinvointi toimintamahdollisuuksien valossa

Ohjaamo Helsingin tavoitekohderyhmä on työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat alle 30-vuotiaat nuoret. Vuoden 2016 aikana yhteensä 8 173 nuorta asioi neuvontapisteellä – suurin osa juuri työhön tai koulutukseen liittyvillä kysymyksillä. Neuvontapisteestä seuraava intensiivisempi askel on monialainen ohjaus ja konsultointi. Enemmän tukea tarvitseville nuorille Ohjaamo Helsinki tarjoaa yksilöllistä ohjausta ajanvarauksella. Tätä palvelumahdollisuutta hyödynsi 2 867 nuorta vuoden 2016 aikana<sup>50</sup>. Tämä artikkeli on keskittynyt enemmän tukea tarvitseviin, erityisesti mielenterveysongelmista kärsiviin nuoriin aikuisiin. Ohjaamon rooli on tehdä laaja-alaista tulkintaa nuoren tilanteesta yhteistyössä hänen kanssaan.

Helsingin kaupungin Nuorten hyvinvointikertomus<sup>51</sup> jaottelee nuorten hyvinvoinnin kahdeksaan osa-alueeseen: elämä ja terveys, itsensä kehittäminen, tulevaisuuden hallinta, turvallisuus, tunteet ja vuorovaikutus, aktiivinen kansalaisuus, yhdenvertaisuus sekä luonto ja kestävä kehitys. Nuorten hyvinvointikertomuksen taustalla on toimintamahdollisuuksien teoria (Capability Approach)<sup>52</sup>. Toimintakykylähestymistapa tarkastelee kysymyksiä siitä, mitä ihmiset todella voivat tehdä ja olla ja mitä todellisia mahdollisuuksia heille on tarjolla. Teorian mukaan ”yhteiskunnallisten rakenteiden ja institutionaalisten olosuhteiden avulla voidaan tukea ihmisten vapautta ja mahdollisuutta elää hyvää omannäköistä elämää”<sup>53</sup>. Toimijuuden näkökulmasta palvelujen tavoitteena tulee olla se, että nuoret kokevat olevansa merkityksellinen osa yhteiskuntaa ja kykenevät itsenäisesti toimimaan sen täysivaltaisina jäseninä.

## Nuorten elämäntilanteiden näkyväksi tekeminen

Seuraavaksi esittelen kolme eri elämäntilannetta ja niihin liittyviä nuorten arvioimia subjektiivisia toimintamahdollisuuksia. Alustava pohdinta perustuu työn alla olevaan sosiaalityön väitöskirjan tutkimusaineistoon. Elämäntilanteet ja niihin liittyvät toimintamahdollisuudet esitellään esimerkinomaisesti, eivätkä ne ole yleistettävissä koskemaan kaikkia Ohjaamon asiakkaita tai työn tai koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria.

Aineisto koostuu laadullisista haastatteluista, jotka on kerätty etnografisen kenttätöyön aikana (elokuu 2016-maaliskuu 2017) Ohjaamo Helsingissä. Nuoret aikuiset ovat 18–29-vuotiaita. Haastatteluun osallistuvilta pyydettiin kirjallinen, tietoon perustuva suostumus tutkimukseen osallistumiselle. Lisäksi nuorilta pyydettiin lupa ottaa yhteyttä seurantahaastatteluja varten. Kaikki haastateltavat antoivat suostumuksensa.

50 Kallio ym. 2017

51 Nuorten hyvinvointikertomus 2017

52 Nussbaum 1992, 2011; Sen 1993

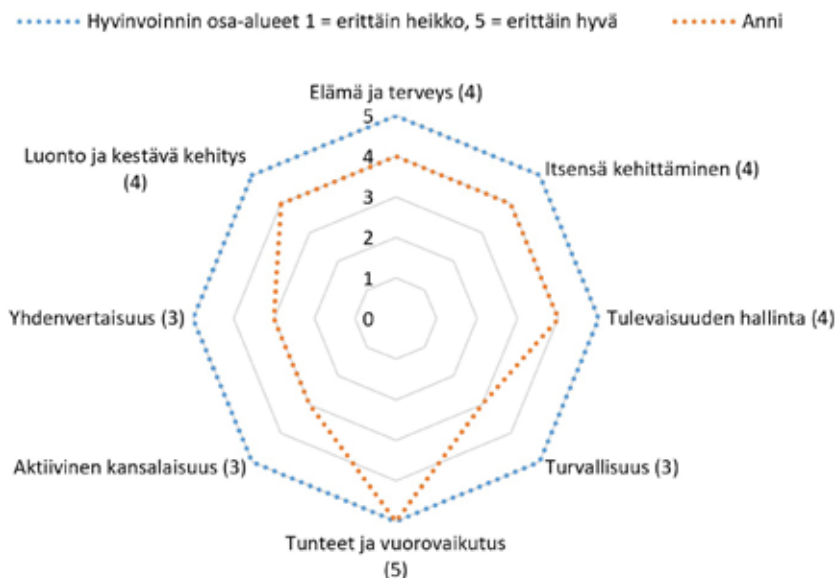
53 Lappalainen 2014

Haastateltavat ovat arvioineet yllä mainittuja hyvinvoinnin osa-alueita (elämä ja terveys, itsensä kehittäminen, tulevaisuuden hallinta, turvallisuus, tunteet ja vuorovaikutus, aktiivinen kansalaisuus, yhdenvertaisuus sekä luonto ja kestävä kehitys) asteikolla 1-5 (1=erittäin heikot mahdollisuudet, 5=erittäin hyvät mahdollisuudet). Pohdinta perustuu alustavaan analyysiin, jonka pohjalta nostan esiin seuraavat kolme case-tapausta.

### Anni, 20 vuotta

Anni valmistui lukiosta muutama kuukausi sitten. Hän on yrittänyt etsiä väliaikaista työtä, josta saisi työkokemusta ja rahaa säästöön. Haaveena on opiskelu ulkomailla. Koulunkäyntiä Anni kuvailee suhteellisen sulavaksi: *”oon mä ollu ihan sellanen ehkä keskiverto kasin oppilas ala-asteella ja yläasteella.”* Ylioppilaskokeiden yhteydessä Anni kuitenkin uupui ja masentui. Työnhausta ei tahtonut tulla oikein mitään ja Anni kääntyi Ohjaamon puoleen omin neuvoin.

Anni arvioi toimintamahdollisuutensa ja -kykynsä suhteellisen vahvoiksi. Vahvoiksi arvioidut toimintamahdollisuudet ja toimintakyky indikoivat itsenäisesti pärjäävää nuorta, jonka hyvinvoinnin osa-alueet näyttäytyvät tasapainossa toistensa kanssa (kuvio 1). Tämä nuori kuitenkin kokee tilapäisen tai ohimenevän tilanteen, työn ja koulutuksen ulkopuolella olemisen takia tarvitsevansa tukea arkielämän päätöksenteossa tai tulevaisuuden suunnittelussa. Se, että nuori haluaa tehdä valintoja, voidaan nähdä tilanteen voimavaraksi, kun taas kykyyn tehdä valintoja nuori tarvitsee ammattilaisen apua. Kykenemistä tukee hyvinvointipalvelun tarjoama relationaalinen ulottuvuus, suhteissa rakentuva hyvinvointi: *”auttaa hirveesti seki et joku sanoo mulle et, ’tää on okei tehdä’ ja ’tää ei oo okei tehdä’. Mä tuln vaan hakeen apuu sen suhteen työnhaus ja silleen.”*



KUVIO 1:  
Nuoren (Anni) arvioima toimintakyky toimintamahdollisuuksien teoria valossa

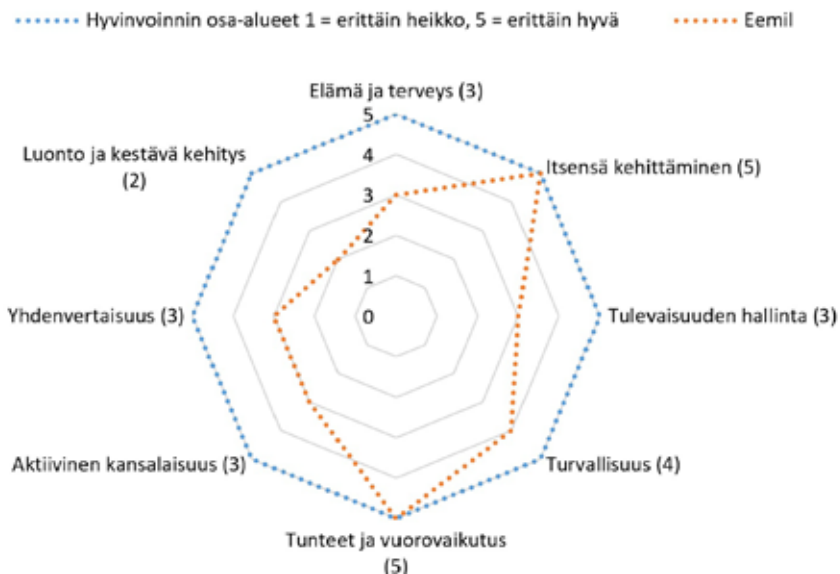
*”Sen nyt ainaki tietää et sitä apua voi hakea, tai et sitä on. En oo yksin niin sen takii on ihan sellanen.. vakaa olo. Kukaan ei oo vetämässä mattoa jalkojen alta vaikka jotain sattuisi.”*

### **Eemil, 27 vuotta**

Eemilin opiskelua ja työelämää on hankaloittanut pitkäaikaiset mielenterveysongelmat. *”Mulla on pari vuotta työkokemusta takana mutta sit mulla on myös aika paljon noita kouluja, jotka on jääny kesken.”* Tällä hetkellä hänellä on pari vuotta ajalehtimistä takanapäin. Eemil toivoo löytävänsä tulevaisuudelle suunnan Ohjaamon tuella: *”nyt ois vähän semmoses pisteessä ettei oikeen mitään järkevää tekemistä jota mä tosi paljon kaipaisin, niin sitten oon ajautunu tänne”.*

Eemilin toimintamahdollisuudet ja -kyky näyttäytyvät osin vahvoina, osin keskivahvoina (kuvio 2). Keskivahvoiksi arvioidut toimintamahdollisuudet kertovat epätasapainossa olevista hyvinvoinnin osa-alueista. Epätasapaino kertoo usein nuoren samanaikaisista hyvinvoinnin voimavaroista ja rajoituksista. Oma arvio toimintakyvystä näyttäytyy jokseenkin positiivisena ja osoittaa valmiutta ja halukkuutta olla osa yhteiskuntaa työnteon tai opiskelun myötä. Rajoitukset kuitenkin alentavat toimintakykyä ja vaikuttavat usein työ- tai opiskelumahdollisuuksiin käytännössä. Epätasapaino voi herättää nuoressa hyvin ristiriitaisia tunteita – nuori voi esimerkiksi olla halukas ja kiinnostunut tekemään työtä, vaikka kykeneminen esimerkiksi mielenterveydellisistä syistä ei välttämättä ole mahdollista. Käänteisesti, heikko asema tämänhetkisillä työmarkkinoilla voi jättää kielteisiä vaikutuksia yksilön fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen.

*”Kyl tää on silleen vähän rasittava ajatus että ei oo ollu duunissa, nytten se loppu se kuntouttava työtoiminta, en mä viihdy pitkiä aikoja tämmöses elämäntilantees*



Kuvio 2: Nuoren (Eemil) arvioima toimintakyky toimintamahdollisuuksien teoria valossa

ettei oo, hirveen selkeätä yhteiskunnallista asemaa.

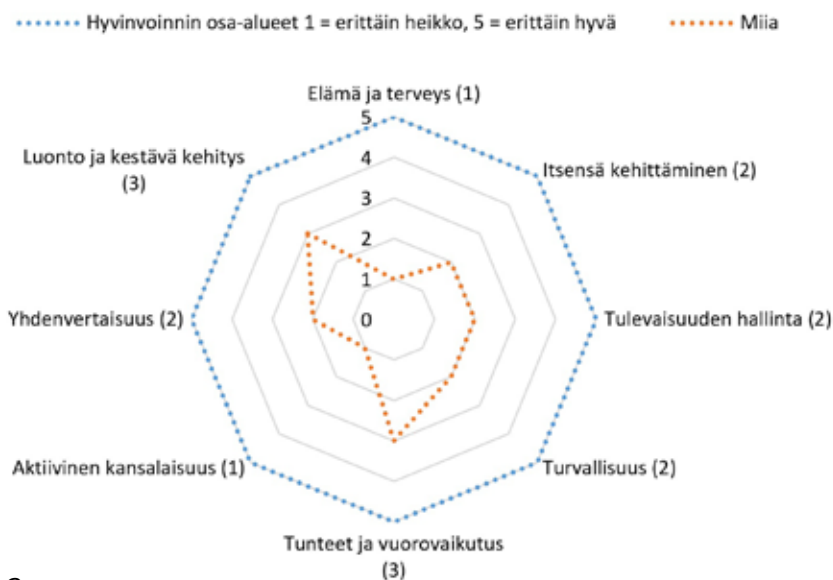
[...] niin kauan kun mä oon kaikkien, mahdollisten tukien varassa niin mä oon, kuorma yhteiskunnalle rahallisesti enkä hyöty. Tos joku vuosi sitten tuli vähän aikuis-tuttuu niin tuli se mieleen että vois tehdä töitä joskus [naurahtaa].”

Ristiriitaa korostaa myös tämän nuoren kokema täytyminen ja valintojen tekeminen. Nuori on kuitenkin halukas ja valmis vastaanottamaan tukea päätöksenteossa ja siirtymävaiheissa. Samalla hän kuitenkin arvioi, että on itse vastuussa suunnastaan ja valinnoistaan: ”sehän siinä on just vähän ristiriita, että täältä voi saada tukea, mutta niin kuin ite se pitää tehdä se päätös”.

### Miia, 19 vuotta

Miian lapsuudessa ja varhaisnuoruudessa erityisesti vanhempien ero ja koulu-kiusaaminen ovat jättäneet pysyviä jälkiä hänen elämäänsä: ”oon kärsinyt masen-nuksesta ja pakko-oireista melkein koko elämäni.” Useiden koulujen keskeyttämi-sen myötä Miia on ohjattu Ohjaamoon selvittämään elämäntilannettaan: ”tuli niit ahistuskohtauksia paljon enemmän ja oli silleen tosi rankkaa, ja sit koulu keskeyty, ei ollu mitään tällasta... tekemistä, päätoimist tekemistä, eikä myöskään mitään tuloja.”

Miia arvioi toimintamahdollisuutensa ja -kykynsä suhteellisen heikoiksi. Heikoiksi arvioidut toimintamahdollisuudet ja toimintakyky tuovat näkyviin kompleksisuuden tämän nuoren elämäntilanteessa. Heikkoja toimintamahdol-lisuuksia varjostavat usein puutteelliset sosiaaliset verkostot ja taloudelliset re-surssit sekä turvattomuuden tunne tai syrjintään liittyvät kokemukset. Nuorten kertomukset valottavat, miten erityisesti mielenterveysongelmat, mutta myös erinäiset somaattiset sairaudet tai vammaisuus voivat vaikuttaa arkielämään ja tulevaisuuden hahmottamiseen.



Kuvio 3:

Nuoren (Miia) arvioima toimintakyky toimintamahdollisuuksien teoria valossa

*”Mun terveydentila ei oo hyvä eikä se tuu välttämättä tulevaisuudessakaan, ainakaan lähitulevaisuudessa olemaan yhtään sen parempi, ja sit et se vaikuttaa siihen et miten mä pystyn elämään mun elämää et mitä mä kykenen tekemään mun terveyden puolesta, ja se vaikuttaa kaikkeen et. Esimerkiks mun masennus on nyt siinä pisteessä et mä en oikeestaan tunne enää paljon mitään, mä en saa oikeestaan mielihyvää mistään, mikä sit tekee et, tavallaan ois kiva tehdä kaikkii asioita, mut kun mikään ei tunnu miltään ni, tavallaan vaikka eläis täysillä niin se ei kumminkaan tunnu yhtään miltään ni. Silleen ei oo elämää vaikka yrittäs.”*

Heikoiksi arvioidut toimintamahdollisuudet näyttäytyvät usein tasaisesti alhaisina. Kuitenkin joukossa voi olla jo yksi tai muutama osa-alue, joka nousee hieman muiden joukosta.

Ohjaamo sai kaikilta näiltä nuorilta kiitosta kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta ja keskittymisestä yksilöllisesti nuoren tämänhetkiseen elämäntilanteeseen. Tämä tapahtuu ottamalla huomioon, tukemalla ja kunnioittamalla tämänhetkisiä voimavaroja – sekä rajoituksia.

*”Täältä kyl Ohjaamosta sais tosi hyvät tuet työnhakuun ja opiskeluun, mut sit on myös se et jos ei pysty, ni sinne ei sillein väkisin pakoteta niinku työkkärissä, et se on enemmän et katotaan sen henkilön tilanne et miten sitä henkilöä pystytään parhaiten auttamaan.”*

Yllä olevia tapauskuvauksia voidaan heijastaa Ohjaamo Helsingin sosiaalisen raportoinnin kautta nousseisiin sosiaalityön asiakasryhmiin. Sosiaalisen raportoinnin tarkoitus on tuottaa laadullista tietoa asiakastyön pohjalta tukemaan palveluiden kehittämistä ja päätöksentekoa. Se on rakenteellisen sosiaalityön pääasiallinen työtap<sup>54</sup>. Sosiaalisen raportoinnin myötä on tunnistettu kolme asiakasryhmää:

1) *Keuyen tuen ja ohjauksen tarpeessa olevat nuoret.* Nuorilla on työntekijöiden arvion mukaan usein hyvä toimintakyky.

2) *Palveluohjauksellisesta tuesta hyötyvät nuoret.* Näillä nuorilla on usein muita samanaikaisia hoitokontakteja tai he kaipaavat niiden löytämiseen Ohjaamosta tukea. Tämä ryhmä voi sosiaalityöntekijöiden mukaan hyötyä myös lyhytkestoisesta psykososiaalisesta tuesta.

3) *Intensiivisen tuen tarpeessa olevat nuoret.* Intensiivisen tuen tarpeessa olevia nuoria tavataan useasti ja asiakasprosessit voivat olla pitkiä. Näissä tapauksissa hyödynnetään Ohjaamon moniammatillisen työryhmän laajaa osaamista<sup>55</sup>.

Ohjaamo Helsingin sosiaalityöntekijät toteavat, että alentuneen toimintakyvyn myötä *”matka työelämään tai kouluttautumisen piiriin vaatii riittävää tukea ja palveluita, jotta tavoitteeseen päästään”*. Lisäksi he täsmentävät, että näiden nuorten kohdalla osallisuuden vahvistaminen ei aina ole ihan mutkatonta.<sup>56</sup>

*”Nuorten osallisuuden vahvistaminen intensiivistä tukea tarvitsevien nuorten kohdalla ei ole ongelmattonta ja yksinkertaista. Kaikki nuoret eivät rohkene tai kykene*

54 Lyly 2016; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

55 Forsblom & Salminen 2016

56 ibid

*erittelemään ja analysoimaan tukea ja palveluita, joista he hyötyisivät. Nimenomaan näiden nuorten käsitykset palveluista olisi tärkeä tavoittaa, jotta palveluita voitaisiin kehittää niin, että ne vastaavat paljon tukea tarvitsevien tarpeisiin.”*

Näitä sosiaalisen raportoinnin keinoin ja toimintamahdollisuuksien tarkastelun avulla luokiteltuja tapauskuvauksia ei ole kuitenkaan tarkoitus sovittaa yksi yhteen, vaan korostaa, että ammattilaisten ja nuorten näkemyksissä toimintakyvystä voi olla eroavaisuuksia. Sen sijaan yhdistämällä sekä ammattilaisten että nuorten arvioita tuetaan palveluiden kehittämistä ja päätöksentekoa monipuolisesti. Kananojan<sup>57</sup> mukaan *”asiakkaan ja ammattilaisen yhdessä toteutuvalla elämäntilanteen ja siitä nousevien muutostarpeiden tutkimisella ja jäsentämisellä voi jo sellaisenaan olla auttava merkitys.”*

Aina nuoren näkökulmasta ei ole kuitenkaan helppoa lähestyä hyvinvointipalvelua, joka suurimmaksi osaksi perustuu siihen, että puhutaan nuoren tilanteesta ja asioista. Helposti myös saatetaan auttajan näkökulmasta tarrautua kouluttautumisen tai työelämäosallisuuden polkuun, vaikka nuorella asiakkaalla olisi monia erilaisia yhtäaikaisia tarpeita. Silloin esimerkiksi erilaiset taiteelliset keinot voivat toimia apuvälineinä<sup>58</sup>.

Yksi esimerkki ryhmämuotoisesta toiminnasta, joka on suunniteltu tukemaan Ohjaamon asiakkaiden mahdollisia monia yhtäaikaisia tarpeita, on sosiaalinen sirkus. Sosiaalisen sirkuksen on todettu tarjoavan monia hyviä välineitä syrjäytymisen ehkäisyyn ja hyvinvoinnin monipuoliseen tukemiseen<sup>59</sup>. Sirkustoituminnan voisi tällöin lisäksi olettaa tukevan ylläolevia toimintamahdollisuuksien teoriaan liittyviä hyvinvoinnin eri osa-alueita. Sosiaalinen sirkus vastaa myös Ohjaamo Helsingin pyrkimykseen kehittää palveluita tarvelähtöisesti.

## **”Että niinhän mä ajauduin sitten sirkuksen ihmemaailmaan” – Sosiaalisesta sirkuksesta suuntaa omannäköiseen elämään**

*”Mulla oli hyvin pitkään hyvin huono itseluottamus ja sellanen niinku, että mä ajattelin hyvin tavallaan huonosti itsestäni ja mä en oo ollu niin sinut itseni kanssa. Tavallaan niinku sirkuksessa parani, koska kaikki oli tuntemattomii ja tavallaan pääs olemaan itsensä hyvin monen ihmisen edessä. Se oli niin sanotusti turvallinen ympäristö. Mul on parantunu, myös ehkä niinku omakuva ja myöskin sellanen sosiaalinen puoli. Että on tavallaan tullu paremmaks niinku itsensä kanssa ja pystyy paremmin olla ihmisten kaa.”*

Sosiaalisen sirkuksen keskeinen tavoite on eri-ikäisten ihmisten hyvinvoinnin lisääminen sirkustaiteen keinoin. Sirkustaiteen tuomat hyödyt voivat olla esimerkiksi vahvistunut itsetunto, ryhmässä olemisen taidot tai yksinkertaisesti positiiviset elämykset<sup>60</sup>.

57 Kananoja 2017

58 Känkänen 2013; Kekäläinen 2013

59 Kekäläinen & Kakko 2013

60 Sirkus Magenta 2017



Ohjaamo Helsinki tarjoaa sosiaalista sirkusta 15–29-vuotiaille helsinkiläisille nuorille, jotka eri syistä ovat työn ja koulutuksen ulkopuolella. Kaksi kuukautta kestävä intensiivisesti kokoontuva sirkusryhmä järjestetään syksyisin ja keväisin. Ryhmiin osallistuu kerralla noin 6–8 nuorta. Ryhmää on tähän asti järjestetty kokeilu-muodossa. Aikaisempiin ryhmiin osallistuneet nuoret ovat kertoneet kaipaavansa tukea yksinäisyyteen ja jaksamiseen sekä päivärytmiä arkielämään. Osa nuorista on toivonut päiviin tekemistä, kun opiskelu- tai työpaikka on jäänyt uupumaan<sup>61</sup>.

Aikaisemman tutkimuksen perusteella sosiaalisella sirkuksella voi olla sosiaalisia, psyykkisiä ja fyysisiä vaikutuksia osallistujien hyvinvointiin iästä riippumatta<sup>62</sup>. Mutta voisiko sosiaalisesta sirkuksesta olla hyötyä juuri työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten elämässä?

Olen lähestynyt työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria tutkimmalla heidän niin sanottuja sisäisiä keskusteluja tai refleksiivisyyttä. Margaret S. Archerin<sup>63</sup> mukaan nuoret muokkaavat identiteettiään sisäisten keskusteluiden kautta. Ilman sisäistä ääntä voi olla vaikeaa käynnistää ideoita, kehittää ajattelua, olla luova, suunnitella, hallita tunteita, ratkaista ongelmia tai kehittää itsetuntoa – kaikkia niitä asioita, joita tarvitsemme kun haemme työpaikkaa tai suoritamme jotain tutkintoa. Samanaikaisesti olemme jatkuvasti riippuvaisia yhteiskuntamme rakenteista ja konteksteista. Nämä rakenteet joko rajoittavat tai tukevat niitä ”projekteja”, joita haluamme toteuttaa.

Tutkimieni sosiaaliseen sirkukseen osallistuneiden nuorten sisäiset keskustelut näyttäytyivät työn ja koulutuksen ulkopuolisuudesta johtuen monella kutistuneina tai sisäänpäin kääntyneinä. Nykyhetki ja tulevaisuus olivat sulautuneet yhteen ja tulevaisuuden suhteen näköala oli usvan peitossa ja minäkuva negatiivinen. Monet olivat unohtaneet aikaisempia työhön tai opiskeluun liittyviä tulevaisuuden unelmia. Etnografisen tutkimusasetelman myötä, itse osallistumalla, pystyin myös havaitsemaan fyysisen jännittyneisyyden osallistujissa erityisesti sosiaalisen sirkuksen alkuhetkillä.

Sosiaalisen sirkuksen vaikutuksista korostui alustavasti sekä tulevaisuuteen että minäkuvaan liittyvä selkeys ja suunta. Suurin osa ryhmään osallistuneista nuorista toi esille, että ryhmätoiminnalla on ollut hyötyjä koskien tulevaisuudennäkymiä. Tämä myös vahvistaa sen, että monia sirkuksesta saatuja oppeja voidaan soveltaa arkielämässä. Sirkustoiminta myös lisäsi itsetuntemusta, määrätietoisuutta ja päättäväisyyttä. Nuoret kertovat saaneensa enemmän tietoa omista vahvuuksistaan ja ovat ryhmän myötä päässeet kokemaan niitä käytännössäkin<sup>64</sup>. Mahdollisuuksien ja näköalojen lisääntymisen lisäksi joidenkin nuorten mukaan sosiaalinen sirkus tuki myös terveellisempiä elämänvalintoja ja päihitteettömyyttä. Yhden osallistujan mukaan sosiaalisella sirkuksella ei ollut merkittäviä vaikutuksia hänen elämäänsä. Toiminta kuitenkin vastasi tarpeeseen päästä pois kotoa ja saada päiviin tekemistä<sup>65</sup>.

61 Kallio ym. 2017

62 Kinnunen & Lidman 2013

63 Archer 2007

64 Westerback 2017

65 ibid

Avainasemassa on se, että kyseisiä ryhmiä ohjaavat monipuolisesti sekä sirkusohjaajat että Ohjaamo Helsingin nuoriso-ohjaajat ja sosiaalityöntekijät yhteistyössä. Moniammatillinen ohjaajaryhmä voi tällöin tukea nuorten monia, usein yhtäaikaista tarpeita, eivätkä nuorten mahdolliset haastavat elämäntilanteet jää taiteilijaohjaajien harteille kannateltaviksi<sup>66</sup>.

Alustavien vaikutusten heijastaminen toimintamahdollisuuksien teoriaan liittyviin hyvinvoinnin eri osa-alueisiin osoittaa, että sosiaalisen sirkuksen erityisesti tukemia osa-alueita olisivat elämä ja terveys, itsensä kehittäminen, tulevaisuuden hallinta, tunteet ja vuorovaikutus sekä yhdenvertaisuus. Tämän varmistaminen vaatii kuitenkin lisätutkimuksia.

## Lopuksi

Tässä artikkelissa on tarkasteltu työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien pääkaupunkiseudun nuorten aikuisten näkemyksiä hyvinvoinnistaan ja erityisesti toimintakyvystään. Artikkelin on keskittynyt enemmän tukea tarvitseviin, erityisesti mielenterveysongelmista kärsiviin nuoriin aikuisiin. Ohjaamon rooli on tehdä laaja-alaista tulkintaa nuoren tilanteesta yhteistyössä hänen kanssaan. Lähestymällä nuoria ja heidän näkemyksiään omasta hyvinvoinnistaan toimintamahdollisuuksien teorian kautta voidaan saada käsitys nuorten toimintakyvystä, voimavaroista sekä rajoituksista – ja tukea myös Ohjaamon pyrkimystä kehittää palveluita tarvelähtöisesti.

Hyvinvointipalvelut voivat tukea nuorta yhteiskuntaan kiinnittymisessä, kun ne tukevat hänen voimavarojaan suhteissa rakentuvalla hyvinvointityöllä, esimerkiksi sosiaalisen sirkuksen keinoin. Nuorten kohtaaminen Ohjaamossa voidaan liittää relationaalisen hyvinvoinnin (relational welfare) käsitteeseen<sup>67</sup>. Relationaalinen hyvinvointi korostaa dialogisuutta haavoittuvaisissa asemassa olevien ihmisryhmien kanssa hyvinvointipalveluiden rakentamisessa: *”se tarkoittaa heidän elämäntilanteensa kokonaisvaltaista ymmärtämistä ja herkkää kuuntelemista eli kykyä dialogiseen suhteeseen, yhteisöllisen dialogin paikkojen rakentamista ja yhteisöllisyyden kaikinpuolista edistämistä”*<sup>68</sup>. Nuorten silmissä suhteissa rakentuva hyvinvointityö voi näyttäytyä kokonaisvaltaisena kohtaamisena, palvelun helppoutena ja joustavuutena. Samalla otetaan huomioon nuoren tämänhetkinen elämäntilanne keskittymällä sekä voimavaroihin että rajoituksiin.

Tällainen lähestymistapa ja työote näyttäisi olevan juuri Ohjaamo Helsingille tyypillinen. Yhteisessä työotteessa, osaamisessa ja monialaisessa työkuvaassa korostetaan nuoren tilanteen kokonaisvaltaista huomioimista ja ymmärtämistä. Palvelulupauksessa painotetaan erityisen paljon nuoren kohtaamista oikealla

---

66 ibid

67 Cottam 2015

68 Satka 2015

69 Kallio ym. 2017

tavalla: *”Nuori kohdataan vastuullisena oman elämänsä asiantuntijana, kunnioitetaan ja kuunnellen, otetaan tosissaan, etsitään yhdessä vastauksia ja seuraavat askeleet”*<sup>69</sup>. Se, että nuori voi tarvittaessa saada myös oman vastuutyöntekijän koordinoimaan henkilökohtaisen tilanteen kokonaisuutta ja asiakkuuksia, vastaa myös aikaisemmassa tutkimuksessa nousseeseen tarpeeseen.

Nuorten elämäntilanteiden kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen ja tukemiseen tarvitaan myös monipuolisia vuorovaikutuksen tapoja. Yksi tapa tukea nuoren epätasapainossa olevaa tai alentunutta toimintakykyä on sosiaalinen sirkus. Sosiaalisen sirkuksen moniammatillinen ohjaajaryhmä voi tukea nuorten monia, usein yhtäaikaista tarpeita – myös muuten kuin puheen keinoin. Yllä olevat nuorten lainaukset havainnollistavat, että haastavista elämäntilanteista huolimatta nuorilla on voimavaroja, joita yhteisöllisen tuen turvin on mahdollista kasvattaa. Ottamalla huomioon nuorten todelliset toimintamahdollisuudet Ohjaamojen kehittämistyössä vahvistetaan myös nuorten toimijuutta ja osallisuutta.

## LÄHTEET

Aaltonen, Sanna (2014). *Miten hyvinvointipalvelut sitovat nuoria yhteiskuntaan?* Julkaisematon esitelmä. Sosiologipäivät. Rovaniemi 27.-28.3.2014.

Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi (2015). *Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamisesta*. Teoksessa Sanna Aaltonen, Päivi Berg & Salla Ikäheimo. *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisu 160. Helsinki.

Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015). *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisu 160. Helsinki.

Archer, Margaret S. (2007). *Making our Way through the World. Human Reflexivity and Social Mobility*. Cambridge University Press.

Cottam, Hilary (2015). *Relational welfare*. [http://www.hilarycottam.com/wp-content/uploads/2015/09/soundings48\\_cottam1.pdf](http://www.hilarycottam.com/wp-content/uploads/2015/09/soundings48_cottam1.pdf) (Viitattu 16.5.2017.)

Forsblom, Tiina & Salminen, Sanna (2016). *Sosiaalinen raportointi Ohjaamossa*. Ohjaamo Helsinki.

Kallio, Jenni & Rantsi, Saana & Reponen, Sirkku & Teckenberg, Tia (2017). *Työn alla Ohjaamo Helsinki*. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisu 2017:16. Helsinki.

Kananoja, Aulikki (2017). *Ihminen elämäntilanteessa*. Jane & Paulo. Talentia-lehden erikoisnumero sosiaalialan korkeakouluopiskelijoille 2017.

Kekäläinen, Katri (2013). *Kolme katsetta eteenpäin. Jokainen eletty elämä on tärkeä*. Teoksessa *”Siellä on suupielet korvissa”*. *Hyvinvointivaikutuksia sosiaalisesta sirkuksista*. Tampere: Tampereen yliopisto, Tutkivan teatterityön keskuksen julkaisu.

Kekäläinen, Katri & Kakko, Sofia-Charlotta (toim.) (2013). *”Siellä on suupielet korvissa”*. *Hyvinvointivaikutuksia sosiaalisesta sirkuksesta*. Tampere: Tampereen yliopisto, Tutkivan teatterityön keskuksen julkaisu.

Kinnunen, Riitta & Lidman, Jukka (2013). *Hyvinvointivaikutuksia sosiaalisesta sirkuksesta*. Teoksessa Katri Kekäläinen, Sofia-Charlotta Kakko & Vaikuttava sirkus -hanke (toim.) *”Siellä on suupielet korvissa”*. *Hyvinvointivaikutuksia sosiaalisesta sirkuksesta*. Tampere: Tampereen yliopisto, Tutkivan teatterityön keskuksen julkaisu.

Känkänen, Päivi (2013). *Taidelähtöiset menetelmät lastensuojelussa – kohti tilaa ja kokemuksia*. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos, Sosiaalityön väitöskirja. Tutkimus109/2013. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvenes Print.

Lappalainen, Tiina (2014). *Asiakkaiden osallistumisen edellytykset – yhteistä ymmärrystä etsimässä*. Teoksessa Anna Metteri, Heli Valokivi & Satu Ylinen (toim.) *Terveys ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Lyly, Auri (2016). *Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana. Esimerkkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu*. Tutkimuksia ja raportteja 2/2016. Helsingin kaupunki.

Nuorten hyvinvointikertomus (2017). *Mistä on kyse?* Helsingin kaupunki.

Nussbaum, Martha C. (1992). *Human Functioning and Social Justice: in Defense of Aristotelian Essentialism*. *Political Theory* 20(2), 202-46.

Nussbaum, Martha C. (2011). *Främja förmågor. En modell för mänsklig utveckling*. Harvard University Press.

Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino (2016). *Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisten työskentelyn merkitykset ja seuraukset*. Teoksessa Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (toim.) *Käytäntötutkimuksen taito*. Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede -instituutti.

Peltola, Marja & Moisio, Jenni (2017). *Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 190. Helsinki.

Reponen, Sirkku (2017). *Loppupuheenvuoro*. Teoksessa Jenni Kallio, Saana Rantsi, Sirkku Reponen & Tia Teckenberg. *Työn alla Ohjaamo Helsinki*. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2017:16. Helsinki.

Rinne, Kati (2016). *Omat jalat kantaa. Helsingiläisnuorten näkemyksiä hyvinvoinnista*. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuskatsauksia 2016:1. Helsinki.

Ristikari, Tiina, Törmäkangas, Liisa, Lappi, Aino, Haapakorva, Pasi, Kiilakoski, Tomi, Merikukka, Marko, Hautakoski, Ari, Pekkarinen, Elina & Gissler, Mika (2016). *Suomi nuorten kasvuympäristönä. 25 vuoden seuranta vuonna 1987 Suomessa syntyneistä nuorista aikuisista*. Raportti 9/2016. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.

Satka, Mirja (2015). *Mittaritietoa ja ihmissuhteissa rakentuvaa hyvinvointia*. *Janus* vol 23 (4) 2015, 349-350.

Savolainen, Janne & Virnes, Elise & Hilpinen, Merja & Palola, Elina (2015).

*Nuorisotakuu-työryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi.* Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 19/2015.

Sen, Amartya (1993). *Capability and Well-Being*. Teoksessa Martha Nussbaum & Amartya Sen (toim.) *The Quality of Life*. Oxford: Clarendon Press, 30-53.

Sirkus Magenta (2017). *Sosiaalinen sirkus*.

<http://sirkusmagenta.fi/wp3/sosiaalinen-sirkus/> (Viitattu 1.8.2017.)

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (Viitattu 16.5.2017.)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Viilo, Tanja (2017). *"Kaikilla pitäisi olla tasavertaiset mahdollisuudet"*. *Helsinki-läisnuorten kokemuksia hyvinvoinnista*. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsingin nuorisoasiainkeskus. Työpapereita 2017:1.

Westerback, Frida (2016). *Unga och psykisk ohälsa – praktikforskning i Helsingfors*. Mathilda Wrede-institutets forskningsserie 2/2016. Helsingfors.

Westerback, Frida (2017). *"Ehkä mä olin hetkellisesti unohtanu, että mitä mä haluan tehdä elämässä ja mitkä asiat mua kiinnostaa"* – *Sosiaalisesta sirkuksesta ryhmämuotoista tukea työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten elämään*. Julkaisematon käsikirjoitus.

Teoksessa Leena Suurpää, Ira Stiller, Fanny Vilmilä *"Että mihinköhän ryhmään oon eksynyt"* (työnimi) *Ryhmämuotoinen taidelähtöinen toiminta osana nuorten palveluja ja ohjausta*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

***Frida Westerback, VTM, sosiaalityön tohtorikoulutettava, Helsingin yliopisto. Westerback toimii Mathilda Wrede -instituutin tutkijasosiaalityöntekijänä ja kirjoittaa käytäntötutkimukseen kytkeytyvää väitöskirjaa. Käytäntötutkimuksessa tarkastellaan haavoittuvien ja vaikeasti tavoitettavien nuorten palvelupolkuja. Mathilda Wrede -instituutti on sosiaalialan tutkimus- ja kehittämisinstituutti, joka tarjoaa mahdollisuuden opetuksen, tutkimuksen ja käytännön kohtaamiseen.***

# Hyvinvoinnin edistäminen osana Ohjaamon työtä

**Anna Alexanderson, Mila Gustavsson-Lilius, Kristina Kortelainen, Nina Kuusisto, Nefertiti Malaty, Pia Valkealahti**

Meneillään olevan pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelman tavoitteena on edistää lasten ja nuorten hyvinvointia, ehkäistä syrjäytymistä, vähentää koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten määrää ja koulutuksen keskeyttämistä sekä edistää nuorten työllistymistä. Yhtenä nuorten syrjäytymisen vähentämiseen tähtäävänä toimenpiteenä hallitus on linjannut Ohjaamoiden toiminnan vakiinnuttamisen<sup>70</sup>. Nuorten syrjäytymisen ehkäisyä selvittävien tutkimusten mukaan nuorten yhteiskuntatakuun malli ja uraohjaus eivät kuitenkaan yksinomaan riitä monialaista tukea tarvitsevien eikä maahanmuuttajataustaisten nuorten tukemiseen<sup>71</sup>.

Laajojen selvitysten mukaan on osoitettu, että työttömyys ja koulutukseen kiinnittymättömyys ovat yhteydessä sekä alentuneeseen fyysiseen, psyykkiseen että sosiaaliseen hyvinvointiin<sup>72</sup>. Suomalaiseen aineistoon perustuvan selvityksen mukaan nuorten työttömyys on yhteydessä muun muassa ahdistuneisuuteen, päihteiden väärinkäyttöön ja muihin mielenterveyden ongelmiin, kuten masennukseen ja pelkotiloihin<sup>73</sup>. Pitkään jatkuvina ja kasautuvina ongelmat voivat syrjäyttää nuoren kokonaan koulutuksesta ja työelämästä<sup>74</sup>. Mielenterveyden ongelmat ovat nuorilla aikuisilla yleisin työkyvyttömyyden peruste. Esimerkiksi vuonna 2015 työkyvyttömyyseläkkeelle päätyneistä alle 40-vuotiaista jopa 80 %:lla eläkkeen myöntämisperuste oli mielenterveyden tai käyttäytymisen häiriö. Määrä on huolestuttavasti lisääntynyt, viiden vuoden aikana 13 prosenttia<sup>75</sup>. Kuntoutussäätiön nuorten oppimisen ja mielenterveyden tukipalveluihin TE-hallinnon ja Ohjaamoiden kautta ohjautuneista nuorista merkittävä osa on kokenut joko mielenterveyden ongelmia ja/tai oppimisen vaikeuksia. Varsin monilla nuorilla kyseiset vaikeudet ovat jääneet aikaisemmin tunnistamatta<sup>76</sup>. Vastavia kokemuksia on myös Ohjaamossa nuoria kohdanneilla terveydenhoitajilla ja psykologeilla.

Nuori, jolla on laaja-alaisia vaikeuksia, tarvitsee usein apua monilta eri tahoilta. Kuitenkin nykyinen palvelujärjestelmä on hyvin hajanainen ja kokonaiskuvan muodostuminen nuoren tilanteesta voi olla haasteellista. Mikäli työttömyyden todellisia syitä ei kyetä tunnistamaan, työllistämistoimenpiteet saattavat jäädä vaillinaisiksi tai väärin kohdennetuiksi, jolloin niillä ei ole toivottua työllis-

70 Valtioneuvoston kanslia 2017

71 Notkola ym. 2013

72 esim. McKee-Ryan ym. 2005, Reneflot & Evensen 2014

73 Suvisaari ym. 2009

74 Myrskylä 2011

75 Kela 2016

76 Gustavsson-Lilius ym. 2015



tymiseen johtavaa vaikutusta. Nämä nuoret tarvitsevat helposti saavutettavaa, paneutuvaa ja suunnitelmallista, kokonaisvaltaista tukea. Selvitysten mukaan tarvitaan entistä tiiviimpää työelämä- ja koulutusvalmennuksen ja sosiaali- ja terveydenhuollon välistä yhteistyötä<sup>77</sup>. Tästä syystä hyvinvointipalvelujen sisällyttäminen matalan kynnyksen Ohjaamotoimintaan on koettu nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kannalta erittäin merkitykselliseksi.

*Hyvinvointipalvelujen sisällyttäminen Ohjaamotoimintaan on koettu erittäin merkitykselliseksi.*

## **Terveydenhoitajan työ nuoren hyvinvoinnin tukijana Ohjaamossa**

Pääkaupunkiseudun Ohjaamoissa on tarjolla nuorille erilaisia terveystapaamisia: terveystarkastuksia, terveys- ja seksuaalineuvontaa sekä keskusteluapua psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa. Terveystapaamisia on toteutettu hankekaudella sekä ilman ajanvarausta että ajanvarauksella. Ohjaamoiden terveystapaamiset perustuvat vapaaehtoisuuteen, eivätkä ole sidottuja esimerkiksi työnhaun voimassaoloon kuten esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksessa (TYP). Nuoret ohjautuvat Ohjaamon terveystapaamisiin sekä Ohjaamon sisältä että verkostojen kautta esimerkiksi alueen sosiaalityöstä, TE-palveluista ja kolmannelta sektorilta. Mitä tunnetummaksi terveydenhoitajan palvelu on nuorille tullut, sitä paremmin nuoret ovat löytäneet tapaamisiin itse. Käyntikertoja nuorella on ollut Ohjaamon terveystapaamisissa keskimäärin 1-3 kertaa. Tavallisimmat käyntisyynä ovat terveystarkastukset tai -tapaamiset, mielenterveydenhäiriöt tai yksittäiset terveystapaamiset esimerkiksi selkäkipu tai iho-oire.

Terveystapaamisten tavoitteena on tukea nuoren työ- ja toimintakykyä. Terveystapaamisissa nuoret ovat tuoneet esiin pyrkimystä terveelliseen ja hyvinvointia lisäävään toimintaan omassa elämässään. Toisaalta haasteeksi nousevat arjenhallinnan hankaluudet kuten vuorokausirytmien epäsäännöllisyys, uni-häiriöt ja ravitsemustilan heikentyminen. Kansanterveydellisestä näkökulmasta merkittäviä havaintoja alle 30-vuotiailla nuorilla ovat kohonneet kolesteroli- sekä paastoverensokeriarvot. Mielenterveyden häiriöistä tavallisimpia ovat olleet eristeinen ahdistuneisuus ja masennusoireilu. Seksuaalineuvontaa nuorille on annettu osana terveystapaamisia. Seksuaalineuvonnan sisällöt ovat vaihdelleet ehkäisystä ja seksitaudeista oman sukupuolen kokemiseen tai seksuaaliseen haluttomuuteen. Terveydenhoitaja on ohjannut nuoria eteenpäin muun muassa terveystapaamisten lääkärille, psykiatriselle sairaanhoitajalle, fysioterapeutille ja ravitsemusterapeutille. Lisäksi Nuorten Kriisipiste, Nuorisosaama, NYT-liikunta-

<sup>77</sup> Terävä ym. 2011, Kivipelto ym. 2013

hanke ja Kuntoutussäätiön Nuttu-hanke ovat olleet nuorille ensiarvoisen tärkeitä jatko-ohjauksen kohteita.

*23-vuotias nuori ohjautuu terveydenhoitajalle Ohjaamon sosiaalityöntekijän kautta. Haasteena ovat olleet muun muassa vaikeat selkikipujaksot, jonka vuoksi hän on keskeyttänyt opinnot. Selkäkivut myös rajoittavat ammatinvalintaa. Nuori on ollut työttömänä viime ajat. Terveydenhoitaja tekee asiakkaalle terveystarkastuksen. Selän tilanne on ollut hyvin vaihteleva, asiaa on hoidettu muun muassa terveysasemalla ja erikoissairaanhoidossa. Keskustelussa tulee ilmi myös masentunut mieliala, johon nuori ei ole hakenut työttömänä ollessaan apua. Terveystarkastukseen kuuluu laboratoriotarkastuksia, joista selviää, että nuorella on hälyttävän korkeat kolesteroliarvot ja verensokeriarvot. Terveydenhoitaja antaa nuorelle ruokavalio-ohjausta ja sopii kontrolliverikokeesta. Terveydenhoitaja ohjaa nuoren oman terveysaseman psykiatriselle sairaanhoitajalle ja lääkärille, jossa hoito käynnistyy nopeasti. Nuoren asioita hoidetaan Ohjaamossa moniammatillisesti yhdessä nuoren, sosiaalityöntekijän, terveydenhoitajan ja TE-asiantuntijan kanssa. Todetaan, että nuori hyötyisi kokonaisvaltaisesta työkyvynarviosta, jossa huomioidaan sekä selkä että mieliala. Työkykyarvioinnin jälkeen nuori aloittaa Kelan ammatillisen kuntoutuksen. Kuntoutusjakson jälkeen pidetään yhteispalaveri nuoren, Ohjaamon ja kuntoutuksen järjestäjän kanssa. Suunnitelman mukaan nuori menee kirjastoon työkokeiluun, jonka tavoitteena on oppisopimuspaikka kirjastossa. Nuori kokee saaneensa hyvää hoitoa ja palvelua.*

## **TE-toimiston psykologit pääkaupunkiseudun Ohjaamoissa**

Helsingin, Espoon ja Vantaan Ohjaamoissa työskentelee jokaisessa TE-toimiston psykologi. Psykologi toimii ennaltaehkäisevällä otteella psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseksi elämän kriisitilanteissa esimerkiksi työttömyyden kohdatessa. Hän tukee nuorta työn, koulutusten ja elämänkaaren nivelvaiheissa. Työmenetelmiä ovat kliininen haastattelu sekä havainnointi ja tarpeen mukaan myös psykologiset testit ja kotitehtävät. Psykologin työtapaan kuuluu myös hyödyntää käytettävissä olevia tietoja kuten terveydentilaan liittyviä lausuntoja. Hän arvioi tarvittaessa nuoren psyykkisen hoidon tarvetta ja psyykkistä työ- ja toimintakykyä, ohjaa hänet soveltuvaan palveluun sekä ohjaa ammatilliseen kuntoutukseen liittyvissä asioissa. Psykologi voi järjestää myös esimerkiksi työ- ja koulutuskokeiluja. Lisäksi tarvittaessa voidaan hankkia nuoren työ- ja toimintakyvyn sekä oppimiskyvyn arvioita ostopalveluna. Psykologi voi vastata nuoren ohjausprosessista kokonaan yksin tai moniammatillisesti Ohjaamon muiden työntekijöiden sekä ulkopuolisten yhteistyö- ja palveluverkostojen kanssa. Yksilöohjaustyön lisäksi psykologi kehittää omalta osaltaan Ohjaamo-mallia ja uusia palveluita kuten nuorille kohdennettuja ryhmä- ja ostopalveluja.

Ohjaamossa työskenteleville TE-toimiston psykologeille ohjautuu erilaisissa elämäntilanteissa olevia nuoria. Kaikkia kuitenkin yhdistää jonkinlainen epävar-

muus koskien omaa tulevaisuuttaan. Toisessa ääripäässä ovat lyhyet asiakassuhteet, ehkä vain yhteen kertaan jäävät tapaamiset, joissa nuori pääasiallisesti etsii vahvistusta omaan, jo melko pitkälle hahmottuneeseen suunnitelmaansa. Suurin osa psykologien asiakaskunnasta koostuu pidempiaikaista tukea tarvitsevista nuorista. Aiemmat opinnot ovat saattaneet keskeytyä päihde-, mielenterveys- tai elämänhallinnan ongelmien vuoksi, eikä työkokemustakaan ole.

Osa on saattanut käydä toisen asteen opinnot menestyksekkäästi, mutta oppimisvaikeudet tai laajemmat neurokognitiiviset vaikeudet ovat vaikeuttaneet työllistymistä omalle alalle. Sairaslomalla olevan nuoren hoitosuhde on voinut edetä siihen pisteeseen, että mielekkään koulutussuunnitelman teko motivoi, vaikka sen toteuttaminen ei olisikaan vielä ajankohtainen. Joskus psykologi voi huomata esimerkiksi välttämiskäyttäytymisen ohjaavan ahdistuneen nuoren urasuunnitelmien tekoa sen sijaan, että nuori pyrki jotain haluamaansa kohti. Tällöin voidaan pyrkiä motivoimaan nuori hoitoon ja odottamaan suuria panostuksia vaativien uraratkaisujen tekemistä samalla, kun etsitään lyhytaikaisempia ratkaisuja nuoren tilanteeseen.

Ohjaukseen tulee myös alanvaihtoa suunnittelevia nuoria, jotka eivät ehkä ole työllistyneet omalle alalleen tai ovat uupuneet työssään. Maahanmuuttajilla taas saattaa olla puutteellinen käsitys suomalaisesta koulutusjärjestelmästä ja omista mahdollisuuksistaan opiskella ja työllistyä. Suomeen vastikään yksin saapunut nuori voi tarvita apua pitkäjänteisemmän urasuunnitelman luomisessa, kun oma toive nopeasta pääsystä työelämään ei olekaan onnistunut puutteellisen kielitaidon tai työelämävalmiuksien vuoksi.

Psykologipalvelujen tavoitteena on yhdessä nuoren kanssa löytää hänelle mielekäs ratkaisu työelämän tai kouluttautumisen suhteen. Kyseessä voi olla lyhemmän tai pidemmän tähtäimen suunnitelma, joko suuntaa antava tai varsin yksityiskohtainen ammatillinen suunnitelma. Psykologi voi tukea oman suunnan ja identiteetin löytämisessä, opiskelemaan hakemisessa tai ohjata tarvittaessa muihin palveluihin. Näitä voivat olla esimerkiksi työkokeilut, terveydenhuollon palvelut, erityisesti mielenterveyspalvelut tai sosiaalisen sekä ammatillisen kuntoutuksen palvelut. Esimerkiksi työkokeilujakson avulla nuori saa toiminnan kautta lisää kokemusta itsestään työelämässä, omista vahvuuksistaan ja kehitettävistä osa-alueistaan. Tämän tyyppiset kokemukset voivat voimaannuttaa ja auttaa häntä myöhemmin ammatillisen suunnitelman tekemisessä.

Mikäli asiakkaan toimintakyky on huomattavan alentunut, ohjataan asiakas terveyspalveluihin. Jos asiakkaalla on hoitokontakti, neuvotellaan hoitotahon kanssa mahdollisesta sairausloman tarpeesta. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hankkia ostopalveluna työkyky- tai muun asiantuntijan arvio. Mikäli asiakas tarvitsee sosiaalista vahvistamista, tuetaan häntä esimerkiksi ryhmä- tai yksilövalmennukseen Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos-toimintaan, Sirkus Magentaan, Kuntoutussäätiön Nuttu-toimintaan tai vastaavaan. Kuntoutusta voivat olla esimerkiksi Kelan ammatilliset kuntoutuskurssit tai kuntouttava työtoiminta.

*22-vuotias nainen tuli Ohjaamon psykologin vastaanotolle psykiatrian poliklinikan lähettämänä. Asiakkaalla oli takanaan pitkä sairausloma masennuksen vuoksi. Nyt sairausloma oli päättymässä, ja ajankohtaiseksi oli tullut kuntoutuminen ja oman tulevaisuuden pohdinta. Asiakas ilmoittautui työttömäksi työnhakijaksi ja tapasi tämän tiimoilta Ohjaamossa TE-asiiantuntijaa. Asiakkaalla oli myös taloudellisia huolia, jonka vuoksi varattiin sosiaalityöntekijältä aika. Nuori aloitti kaksi kertaa viikossa kokoontuvassa Ohjaamon ja Sirkus Magentan ryhmätoiminnassa, jonka tavoitteena oli sosiaalinen vahvistaminen. Ryhmä kesti kaksi kuukautta. Tämän jälkeen asiakas hakeutui kirpputorille työkokeiluun Ohjaamon psykologin tukemana. Psykologi koordinoi nuorelle sopivia palveluita ja tuki nuorta erilaisissa siirtymissä.*

*Suunnitelmaksi tuli koulutuskokeilu erityisoppilaitoksessa. Koulutuskokeilu sujui hyvin, asiakas hakeutui opiskelemaan, sai opiskelupaikan ja lisäksi myönteisen ammatillisen kuntoutuksen päätöksen Kelasta opiskelujen ajalle. Psykologi arvioi nuoren kanssa yhdessä keskustelemalla hänen taustaansa, elämäntilannettaan, henkilökohtaisia ominaisuuksia ja taipumuksia, kiinnostuksia, terveydellisiä rajoitteita sekä koulutus- ja työedellytyksiä. Koko prosessin aikana yhteistyötä tehtiin hoitotahon kanssa ja asiakkaan voimavaroja arvioitiin ja tuettiin matkan varrella. Asiakkaan kuntoutuminen edistyi ja itsetuntemus ja luottamus omiin voimavaroihin lisääntyivät siinä määrin, että hän pystyi aloittamaan opinnot vuoden kuluttua siitä, kun hän ensimmäisen kerran tuli Ohjaamoon.*

## **Yhteenveto**

Nuorten aikuisten hyvinvoinnin hoitoon ja työkyvyttömyyden ehkäisyyn on panostettava. Tukitoimet on aloitettava varhain ja kokonaisvaltaista tukea on oltava helposti saatavilla<sup>78</sup>. Myös Sipilän ja Österbackan<sup>79</sup> selvityksen mukaan moniolotteisten ongelmien purkaminen vaatii eri instituutioiden ja ammattilaisten yhteistyötä. Tarvitaan nopea pääsy konsultoiiviin tukipalveluihin, erityisesti terveydenhuollon eri palveluihin. Tähän tärkeään tehtävään voidaan Ohjaamoiden terveys- ja hyvinvointipalveluiden kautta puuttua tehokkaasti.

Ohjaamoiden terveyspalveluiden on todettu nuorten mielestä olevan helposti saavutettavia ja leimaamattomia. Nuoret ovat löytäneet Ohjaamoiden työllistämistä edistävien palveluiden lisäksi myös muut Ohjaamon sisäiset palvelut, joihin terveyspalvelut kuuluvat. Ohjaamo on helppo ja matalan kynnyksen paikka tulla keskustelemaan mistä tahansa. Usein ensimmäiseksi keskustellaan työstä, mutta lopulta selviääkin, että todellinen syy käyntiin ovat mielenterveydelliset huolet.

Ohjaamon hyvinvointi- ja terveyspalvelut ovat auki kaikille omaa suuntaansa etsiville nuorille, ja apu pyritään räätälöimään nuoren henkilökohtaisen tilanteen ja tarpeiden mukaan. Vaikka Ohjaamoon tulevan nuoren terveystilanne voi

78 Ahola ym. 2014

79 Sipilä & Österbacka 2013

olla monitahoisesti haastava, voidaan yhteistyöllä ja verkostoja hyödyntämällä löytää nuoren tilanteeseen nopeasti apua ja nuori pääsee etenemään kohti työ- tai opiskelupaikkaa.

## LÄHTEET

Ahola, Kirsi & Joensuu, Matti & Mattila-Holappa, Pauliina & Tuisku, Katinka & Vahtera, Jussi & Virtanen, Marianna (2014). *Mielenterveyssyistä työkyvyttömien nuorten aikuisten tausta*. Lääkärilehti 50-52 / 2014

Gustavsson-Lilius, Mila & Lehtoranta, Pirjo & Mentula, Tuula & Ketola, Marika & Poutiainen, Erja (2015). *Mielenterveyden ja oppimisen ongelmat nuorten syrjäytymisen taustalla*. Kuntoutus 1/2015.

Kela (2016). *Kelan työkyvyttömyyseläkkeen saajien määrä vähenee, mutta kehityksessä on eroja ikäryhmien välillä*. Tilastokatsaus.

Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (2013). *Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. RAPORTTI 8/2013

McKee-Ryan, Frances M & Song, Zaoli & Wanberg, Connie R & Kinicki, Angelo J (2005). *Psychological and physical well-being during unemployment: A meta-analytic study*. Journal of Applied Psychology 90(1), 53–76

Myrskylä, Pekka (2011). *Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella*. Työ – Työ ja yrittäjyys 12/2011. Elinkeinoministeriö, Helsinki

Notkola, Veijo & Pitkänen, Sari & Tuusa, Matti & Ala-Kauhaluoma, Mika & Harkko, Jaakko & Korkeamäki, Johanna, ym. (2013). *Nuorten syrjäytyminen - tietoa, toimintaa ja tuloksia?* Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013.

Reneflot, Anne & Eversen, Miriam (2014). *Systematic Literature Review. Unemployment and psychological distress among young adults in the Nordic countries: A review of the literature*. International Journal of Social Welfare, 23, 3–15.

Sipilä, Jorma & Österbacka, Eva (2013). *Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palvelujen tuloksellisuus ja kustannusvaikeus*. Valtiovarainministeriön julkaisu 11/2013. Valtiovarainministeriö, Helsinki.

Suvisaari, Jaana & Aalto-Setälä, Terhi & Tuuli-Henriksson, Annamari & Härkänen, Tommi & Saarni, Samuli & Perälä, Jonna ym. (2009). *Mental disorders in young adulthood*. Psychological Medicine 39:287-299.

Terävä, Eeva & Virtanen, Petri & Uusikylä, Petri & Köppä, Lassi (2011). *Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 23/2011. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki

Valtioneuvoston kanslia (2017). *Ratkaisujen Suomi: Puolivälin tarkistus. Hallituksen toimintasuunnitelma vuosille 2017–2019*. Hallituksen julkaisusarja 5/2017.

*Kirjoittajat ovat pääkaupunkiseudun Ohjaamoissa työskenteleviä terveydenhoitajia ja psykologeja sekä heidän kanssaan yhteistyössä toimiva Kuntoutussäätiön erikoispsykologi. Anna Alexanderson, Nefertiti Malaty ja Pia Valkealahti ovat psykologeja, Mila Gustavsson-Lilius terveystieteiden erikoispsykologi (Pst). Kristina Kortelainen ja Nina Kuusisto ovat terveydenhoitajia.*



# Ohjaamojen monialainen yhteistyö tukee pitkäaikaistyöttömien nuorten hyvinvointia

## Jukka Lidman

Ohjaamot ovat tuoneet erinomaisen keinon tarttua pitkäaikaistyöttömien nuorten tilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Ennen Ohjaamoja nuorten palveluita järjestettiin usein yksittäisten organisaatioiden tavoitteiden mukaisesti – pääpainona on saattanut esimerkiksi olla pelkästään sosiaalinen vahvistaminen tai työmarkkinatuen kuntaosuuslistan purkaminen.

Nuorten pitkäaikaistyöttömien osalta ei ole syytä pitää työllisyysdenhoitoa omana rajattuna kokonaisuutena, vaan näkökulma on tarpeen laajentaa yli organisaatorajojen, nuorten kokonaishyvinvointia tukevaksi. Mikäli nuori ohjataan hänen tilanteeseensa nähden tarpeettomaan palveluun, voi seurauksena olla sekä yksilöllinen että yhteiskunnallinen tappio.

Perinteisistä organisaatiosiiiloista pois pääseminen on ollut yksi Ohjaamojen keskeisimmistä tavoitteista. Yhteistyön avulla on mahdollista auttaa tehokkaammin niitäkin nuoria, joilla työttömyysjakso on pitkittynyt yli vuoden mittaiseksi.

*Perinteisistä organisaatiosiiiloista pois pääseminen on ollut Ohjaamojen keskeisimpiä tavoitteita.*

## Kustannuslaskennan haasteet voivat johtaa osaoptimointiin

Työllisyysdenhoidon vaikutusten arviointi on poikkeuksellisen hankalaa, ja tämä on aiheuttanut palveluiden organisointiin omat haasteensa. Toiminnasta aiheutuvia kustannussäästöjä on vaikea laskea, varsinkin kun meillä ei ole juuri tietoa ennaltaehkäisevän työn vaikuttavuudesta<sup>80</sup>. Tämä voi johtaa eräänlaiseen mitattavuusharhaan, eli toiminta kohdentuu ainoastaan sellaisiin toimenpiteisiin, joiden hyödyt voidaan mitata tarkasti tai joilla saadaan aikaan nopean aikavälin tuloksia. Paradoksaalisesti voi syntyä olettamus saada mitattavia tuloksia asioista, joita ei edes ole mahdollista mitata.

Hyvinvoinnille ja syrjäytymisen ehkäisylle on erittäin vaikea määritellä hintalappua. Yhden nuoren syrjäytymisen kustannuksiksi on laskettu kaavoista riippuen 1–1,8 miljoonaa euroa. Näin suurten summien syntyminen edellyttää, että nuori syrjäytyy työvoiman ulkopuolelle ennen kuin on edes aloittanut työuraansa. Kuitenkin tämä tilanne koskee vain osaa nuorista, sillä esimerkiksi Pekka

80 Ristolainen ym. 2013

Myrskylän<sup>81</sup> mukaan noin 40 prosenttia syrjään jääneiksi määritellyistä on viiden vuoden kuluttua edelleen työn ja koulutuksen ulkopuolella.

Perinteisesti on ollut helpompi keskittyä siihen, mistä saadaan selkeitä lukuja. Kuntien kannalta työmarkkinatuen kuntaosuus on ollut keskeinen asia. Kunnat maksavat puolet yli 300 päivää työttömänä olleiden työmarkkinatuesta ja yli 1000 päivää työttömänä olleista 70 prosenttia. Tämä on aiheuttanut kuntiin painetta hallita kustannusrakennetta. Valtakunnallisesti kuntien maksuosuudet olivat vuonna 2016 noin 425 miljoonaa euroa. Nuorten alle 30-vuotiaiden osalta nämä maksut olivat yli 50 miljoonaa euroa<sup>82</sup>. Työmarkkinatuen kuntaosuus pystytään laskemaan eurolleen ja kuukausikohtaisesti, ja sen perusteella on mahdollista suunnata kunnallista työllisyyskehitystä entistä kustannustehokkaampaan, ja joskus myös lyhytkestoiseen suuntaan, jossa eri organisaatioiden osat optimointi lisääntyy. Kuntaosuuden pakonomainen vähentäminen keinolla millä hyvänsä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista nuorten kohdalla.

## Laajan palveluvalikoiman käyttö on tarpeellista

Työmarkkinatuen kuntaosuuslista on kuitenkin mahdollistanut sen, että Ohjaimoihin ohjautuu sellaisia nuoria, joilla on takana pitkä työttömyysjakso. Vain ja ainoastaan kuntouttavaan työtoimintaan ohjaaminen ei kuitenkaan ole nuorten ohjauksessa tarkoituksenmukaista, koska tällöin nuoret eivät välttämättä saa itselleen omaan elämäntilanteeseensa sopivaa palvelua.

Kunnat ovat järjestäneet runsaasti kuntouttavaa työtoimintaa säästääkseen työmarkkinatuen kuntaosuuksista. Kuntouttavan työtoiminnan työllistymisvaikutukset eivät ole mairittelevia. Ainoastaan 2,5 prosenttia kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista on työllistynyt puolen vuoden päästä toimenpiteen päättymisestä<sup>83</sup>. Työllistyminen ei kuitenkaan ole keskeinen tarkoitus, vaan kuntouttavaa työtoimintaa koskevan lain mukaan tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja luoda edellytyksiä työllistymiselle. Kuntouttava työtoiminta luo parhaimmillaan mielekästä tekemistä nuorelle, lisää sosiaalisia kontakteja ja vahvistaa ammatillista osaamista.

Tasapuolisen palvelun nimissä nuoria on syytä ohjata asiakasprofiilin mukaisesti laajasti eri työllistymistä tukeviin toimenpiteisiin. Oleellista on tukea nuorta eri toimenpiteiden kautta kohti parempaa tulevaisuutta, eikä osatoida toimintaa lyhytnäköisten kustannussäästöjen toivossa. Tasalaatuisen palvelupaletin käyttö edesauttaa myös työmarkkinatuen kuntaosuuslistan kohutuullisena pysymistä. Kuntouttava työtoiminta ei ole itsetarkoitus, mutta nuorten tarkoituksenmukainen palvelupolku on.

81 Myrskylä 2012

82 Kelan työmarkkinatukiseuranta

83 Tuomaala 2016

## **Esimerkkejä Ohjaamo Forssasta**

Ohjaamo Forssan myötä on ollut mahdollista järjestää nopeasti moniammatillisia tiimejä, joissa pitkäaikaistyöttömät työmarkkinatuen kuntaosuuslistalle tulleet nuoret voidaan ohjata omalle vastuutyöntekijälle. Ohjaamo on mahdollistanut toiminnan organisointiin selkeän vastuutiimin, joka ottaa kopin kaikista nuoriin liittyvistä asioista.

Pitkään työttömänä ollut nuori kutsutaan vapaaehtoiselle käynnille Ohjaamoon, ja nuoren kanssa keskustellaan hänen elämäntilanteestaan ja tulevaisuudennäkymistään. Tässä vaiheessa nuoren kanssa voidaan pohtia esimerkiksi koulutuspaikkaa, työkokeilua tai palkkatuettua työtä. Mikäli arjenhallinnan tai vaikkapa päivärytmin kanssa on haasteita, tällöin kuntouttava työtoiminta voi olla sopiva vaihtoehto. Nuorten joukossa on myös niitä, jotka eivät syystä tai toisesta ole tällä hetkellä kiinnostuneita elämäntilanteensa parantamisesta tai työllisyyttä edistävästä toimenpiteistä. Tämä asiakaskunta on kuitenkin hyvä tunnistaa ja tarvittaessa ohjata esimerkiksi sosiaalityön tai päihdetyön asiakkuuteen.

Keinovalikoimaan on tullut uusia entistä innovatiivisempia ja asiakaslähtöisempiä mahdollisuuksia. Nuoret voidaan esimerkiksi ohjata työpajoille suorittamaan kesken jääneitä opintoja opinnollistamisen avulla. Lisäksi palvelut pyritään rakentamaan siten, että siirtymä etenee kuntoutuksen, suunnan löytymisen ja osaamisen vahvistamisen kautta kohti työllistymistä.

## **Suuri muutos on ovella**

Tuleva maakunta- ja kasvupalvelu-uudistus muuttaa pitkäaikaistyöttömyyden hoidon järjestelmää ja ilmeisesti myös työmarkkinatuen kuntarahoitukseen on tulossa muutoksia. Vaikka muutos onkin ovella, ei tämä merkitse sitä, että olisi tarpeen jäädä odottamaan mitä tuleman pitää. On parempi valmistautua tulevaan. Joustavat ja palveluja integroivat järjestelmät tulevat olemaan jatkossa entistä tärkeämpiä. Ohjaamot ovat luoneet edellytyksiä joustaviin yhteistoimintamalleihin ja vahvistaneet toimintoja työllisyydenhoidossa. Samalla on olemassa periaatteellinen valmius maakunnalliseen työllisyydenhoidon malliin.

Pyörää ei kuitenkaan aina tarvitse keksiä uudestaan. Ohjaamojen toiminnassa on olennaista, että kyetään sulautumaan jo olemassa oleviin verkostoihin ja rakenteisiin. Hyvin toteutettujen palvelujen ja toimijaverkkojen hyödyntäminen on olennainen osa uusien toimintakokonaisuuksien kehittämistä. Keskiössä on aidosti sektorirajat ylittävä, tietoja sisäisesti jakava, tuloksellinen verkosto ja tästä syntyvä tuki nuorten hyvinvointiin.

## LÄHTEET

Myrskylä, Pekka (2012). *Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret?* EVA Analyysi No 19. Helsinki: EVA, 2012.

Ristolainen, Heidi & Varjonen, Sampo & Vuori, Jukka (2013). *Mitä tiedämme politiikkatoimien vaikuttavuudesta lasten ja nuorten syrjäytymisen sekä hyvinvointierojen vähentämisessä?* Poliittikkatoimien vaikuttavuuden tieto- ja arviointikatsaus, Valtioneuvoston kanslian raporttisarja 2/2013

Kelan työmarkkinatukiseuranta (viitattu 21.6.2017)

[http://raportit.kela.fi/ibi\\_apps/WFServlet?IBIF\\_ex=NIT089CL](http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NIT089CL)

Tuomaala, Mika (2016). *Palveluista sijoittuminen vuosina 2013 ja 2014*. Työ- ja elinkeinoministeriö, TEM-analyyseja 74/2016.

*Jukka Lidman toimii Ohjaamo Forssa -hankkeen projektipäällikkönä. Ohjaamo on toiminut Forssassa vuodesta 2015 alkaen. Kaupungin työllisyyspalvelujen lisäksi Ohjaamossa toimii Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän, TE-toimiston, ammattioppilaitoksen ja henkilöstöyritysten asiantuntijoita.*









### 3. Ohjaamo-toiminnan linjauksia eri alueilla



# Rasti matkan varrella – Ohjaamojen kehittämistyö Pohjois-Karjalassa

**Tero Vornanen**

Pohjois-Karjalassa Ohjaamot käynnistyivät ensimmäistä kertaa vuonna 2010, jolloin Ohjaamoita oli Joensuussa, Nurmeksessa, Lieksassa, Outokummussa ja Kiteellä. Tuolloin Ohjaamot liittyivät Nuorten tuki -hankkeen (2010-2014) toimintaan ja keskeistä Ohjaamon toiminnassa oli tuolloin rinnalla kulkeva uraohjaus<sup>84</sup>. Toiminta jatkuu nykyisin laajemmalla alueella vakiintuen kuntien pysyväksi toiminnaksi.

Tällä hetkellä Ohjaamoita on Pohjois-Karjalassa kymmenen kunnan tai kaupungin alueella ja syksyllä 2017 toiminta laajenee Kiteelle. Erityispiirteinä Pohjois-Karjalassa on Ohjaamoiden monimuotoisuus muun muassa kuntien asukasluvun, toimijaverkoston sekä maantieteellisten välimatkojen takia. Ohjaamo on määritelty Pohjois-Karjalassa vuonna 2014 näin: ”Ohjaamo tarjoaa matalan kynnyksen ohjauspalveluita koulutukseen ja työelämään liittyvissä kysymyksissä sekä muissa elämäntilanteisiin liittyvissä asioissa. Tavoitteena on löytää nuoren toiveisiin, tilanteisiin ja valmiuksiin parhaiten sopivia vaihtoehtoja.” Tavoitteet ovat varmasti edelleen samat, mutta palveluiden koonti saman katon alle sekä yhteisten toimintatapojen sekä työorientaation kehittäminen ovat avainasemassa maakuntamme Ohjaamoiden kakkosaallossa.

## **Yksilöllisen uraohjauksen lähteillä**

Matkamme varrella yksilöllinen uraohjaus on ollut toimintamme kantavia voimia. Turvallisen ja luottamuksellisen ohjaussuhteen luominen on yksilöohjauksen lähtökohta, josta päästään ohjaustyössä kohti seuraavia tavoitteita. Aito kiinnostus ohjattavaa kohtaan luo pohjan yhteiselle ohjaustilalle sekä yhteiselle käsitykselle ohjauksen tavoitteista. Lisäksi epävarmuutta aiheuttavat tekijät voidaan ottaa esille sopivassa suhteessa nuoren kykyyn havaita niitä, kun ohjaajalla on hyväksyvä, arvostava ja empaattinen asenne ohjattavaa kohtaan sekä ymmärrys ohjattavan toimijuudesta sekä hänen toimintavoistaan eri tilanteissa.

Oleellista ohjausprosessissa ovat aika ja tila, jotta tullaan aidosti kuulluksi ja ymmärretyksi ja erotetaan mahdolliset ongelmat erillisenä itse ohjattavasta. Ohjattavan lähtötilanne ja toimijuuden taso, käytettävissä oleva aika ja paikallisesti sijaitsevat konkreettiset rinnalla kulkevat palvelut mahdollistavat tai estävät etenemisen kohti sopivaa suuntaa ja toimenpidettä. Maaseutumaisissa kunnissa ei ole samanlaisia palvelurakenteita kuten esimerkiksi Joensuussa isompana kaupunkina, minkä vuoksi Ohjaamojen paikallisen ja alueellisen verkoston yhteistoi-

<sup>84</sup> Nuorten tuki-hanke 2014

minta korostuu. Kun päästään satunnaisesta yhteistyöstä systemaattiseen verkoston yhteistoimintaan ja työorientaatioon, saadaan varmasti parempia tuloksiakin nuorten ohjauksessa. Mikäli ohjattavalla on mahdollisuus saada pitkäkestoista rinnalla kulkevaa ohjausta sekä samanaikaisesti eri verkostojen ja palveluiden oikea-aikaista tukea, kasvavat nuoren toimijuus sekä edellytykset työ- tai opiskelupaikan saamiseen sekä niihin onnistuneesti kiinnittymiseen.

*Aito kiinnostus ohjattavaa kohtaan luo pohjan yhteiselle ohjaustilalle*

## **Ohjaamo takaa ohjauspalvelut**

Ohjaamon myötä osa pienempien paikkakuntien nuorista on saanut esimerkiksi koulutukseen ja ohjaukseen liittyviä palveluita aikaisempaa enemmän. Osa nuorista on saattanut olla ilman palveluiden tukea pidemmän aikaa, joten ensimmäisen askeleen ottaminen on hyvä ottaa oikeassa ympäristössä, oikea-aikaisesti, tuetusti ja hallitusti. Tähän Ohjaamo tarjoaa lähipalvelun, jonne tuki on mahdollista saada ajoittain kauempaakin kuin omalta paikalliselta toimijaverkostolta. Esimerkiksi TE-palvelut ja SIUN SOTEN palvelut ovat jalkautuneet säännönmukaisesti kuntien Ohjaamoihin, minkä vuoksi nuoret ovat saaneet tuen yhdeltä luukulta kertaheitolla. Tämä on nopeuttanut asioiden käsittelyä, viranomaistyötä ja vähentänyt viranomaiskäyntejä sekä ennen kaikkea edistänyt nuoren etenemistä kohti työelämää ja tarvittavia tukitoimenpiteitä. "Yhdessä olemme enemmän" -ajatus on toteutunut monessa kohtaa kun esimerkiksi TE-palveluiden asiantuntija, SIUN SOTEN sosiaalityöntekijä, kunnan työllisyyskoordinaattori, etsivä nuorisotyöntekijä ja hankkeen koordinaattori ovat olleet yhdessä ja erikseen toteuttamassa ja sopimassa, kuinka tukea nuorta oman polun edistämisessä.

## **Ohjaamo - ollakko missä vai eikö olla?**

Paljon on pohdittu, onko jokaisessa kunnassa oltava Ohjaamo. Voisi myös kysyä: onko jokaisella nuorella tarvetta ohjaukselle tai ajoittaisille monialaisille palveluille? Tässä olemme Ohjaamon määrittelyn ytimessä. Ohjaamolle tai Ohjaamon kaltaiselle palvelulle on varmasti tarvetta joka ikisellä paikalla, eri asia sitten on, miten suuria resursseja toimintaan on hyvä kohdistaa sekä miten Ohjaamo toimii kussakin ympäristössä ja verkostossa. Ohjaamoiden resurssiviisaan toteuttamisen kannalta tärkeätä ovat olemassa olevien palveluiden järkevä käyttö ja kohdistaminen esimerkiksi tilaratkaisut pienillä paikkakunnilla, monialaisen verkoston aito ja systemaattinen yhteistoiminta sekä joustava konsultaatio asiakas-case työskentelyssä.



Nuorille kohdistuvien palveluiden olisi oltava helposti saatavilla ja näkyvillä niin suurilla kuin pienemmilläkin paikkakunnilla ja kaupungeissa. Yhteisen verkostotyön on toimittava sekä liikkuvien palveluiden ja konsultaation oltava saatavilla systemaattisesti ja asiakastarpeen mukaisesti. Kun asiakas kokee saavansa toimivat palvelut ja asiakaskokemus on hyvä, on taustaorganisaationkin olotila plus-merkkinen niin työntekijöiden työssä viihtymisen, asiakaspalautteen kuin palveluiden kustannusten kannalta.

## **Kuntakohtaiset Ohjaamo-palvelut maakunnallisesti**

Se, miten Ohjaamot tulisi järjestää, mietityttää tällä hetkellä eri tahoja. Tärkeintä tässä on muistaa jälleen asiakas, joka käyttää palvelua. Tämä auttaa varmasti palvelujenkin käytännön toteuttamisessa. Kun kyseessä on valtakunnallinen konsepti, jonka palvelulupausta pohditaan ja terästetään hiki hatussa, tulevat alueelliset erot ja toteuttamistavat vääjäämättä mieleen. Valtakunnallisesti ajateltuna toiveissa on se, että menet mihin Ohjaamoon tahansa ympäri Suomea, saat tietoa, ohjausta ja tukea eri asioihin laadukkaasti ja nopeasti. On hyvä kysyä, toteutuuko tämä vielä. Hyvä laatu takaa hyvän asiakaskokemuksen ja resurssi- viisaat eli kansantaloudelle edulliset palvelut. Palveluiden laadusta ei ole varaa tinkiä ja onhan kyseessä kohdejoukko, joka on tulevaisuuden huoltosuhteen maksaja ja valtakuntamme taloudellisen tukirangan perusta. Siksi Ohjaamoiden läpivirtaus olisi hyvä saada laajamittaisesti toimimaan ja toteutumaan niin maalla kuin kaupungissakin.

Pohjois-Karjalassa saamiemme kokemusten mukaan Ohjaamot ovat jo tuoneet joillekin paikkakunnille positiivista lisävärinää. Maaseudusta puhuttaessa haasteena on niin huoltosuhte (ikäntyvien määrä suhteessa nuoriin) kuin osaavan työvoiman rekrytointi sekä koko elinvoimaisuuden ylläpitäminen. Ohjaamoista ei liene suurta häirtä kasvukeskusten kaupungeille eikä asukkaista harveneille kunnillekaan. Ohjaamoiden myötä molempiin tulee varmasti positiivista säpinää, niin Helsingin kaduille kuin Juuan kylille. Säpinän myötä saadaan nuoria nopeammin työelämään, koska Ohjaamot kuuntelevat herkällä korvalla työelämän toiveita ja parantavat kohtaanto-ongelmaa "tinderöimällä" yhteen nuoria työnhakijoita ja elinkeinoelämän työpaikkoja. Win-win, kaikki voittavat.

Ohjaamot ovat myös suuri mahdollisuus työelämän osaamisen kehittämiseksi. Kun Ohjaamot saadaan valtakunnallisesti kattavaksi ja nuoria aktivoivaksi toiminnaksi, tulevaisuuden nuorten kouluttautuminen on aikaisempaa osuvampaa. Kun nuoret saavat ajantasaista tietoa työelämästä osaamistarpeiden ja suhdannemuutosten osalta, koulutuksen osuvuuskin paranee. Kun vielä konkreettiset työpaikat löytyvät entistä enemmän Ohjaamoiden kautta, on Ohjaamon menestystarina valmis levitettäväksi muuta maailmaan myöten.

## Ohjaamo, ikioma reitti

”Teitpä tästä elämässä mitä ikin teikki, niin jokasella meillä on se ikioma reitti, eikä ykskään niist oo feikki – EI” kirjoittaa joensuulainen Rap-artisti Rontti lyriikassaan. Hänellä on myös omakohtaista kokemusta Ohjaamon palveluista. Se, kuinka jokainen löytää reittinsä entistä kompleksisemmässä maailmassa, on aikamme suuria kysymyksiä. Helppo lähestyttävyyys ja nopeat palvelut antavat takuuevääät menestyvälle palvelulle, olivat ne sitten nuorille tai kaikenikäiselle. Lähestyttävyyys ja saatavilla olo ovat elinehtoja, että nuoret ohjautuvat Ohjaamoihin. Hyvä ja laadukas kohtaaminen varmistavat Ohjaamon käytön jatkossakin, mikä toimii alkukimmokkeena edistykselliselle ja tulevaisuusorientoituneelle ohjaussuhteelle.

Ohjaamon etu on ehdottomasti se, että sinne voi tulla matkan varrella milloin ja millä asialla tahansa eri elämänvaiheissa. Se tekee palvelusta harvinaisen osuvan ja helppokäyttöisen. Kun Ohjaamot vielä vakiintuvat, on niillä suuri elinvoima- ja hyvinvointifunktio alueellensa. Pienemmillä paikkakunnilla tämä voi vielä korostua. Ohjaamot voivatkin olla tae hyvien palveluiden pysyvyydestä niin pienillä paikoilla kuin suurissa cityissä ja sitä kautta tulevaisuususkkoa saadaan vahvistettua ympäri Suomea. Tärkeätä on myös muistaa pitää nuoret mukana aktiivisesti Ohjaamoiden kehittämisessä, jolloin taataan se, että palvelut ovat asiakas- eikä organisaatiolähtöisiä. Kun käyttäjäkunta on mukana palvelun suunnittelussa, saadaan palvelusta toimiva ja oikea-aikainen, eikä organisaatiolähtöisiä kalliita hukkapalveluketjuja pääsee kehittymään.

Räpartisti Rontin sanoin Ohjaamosta suuntaa elämään:

”jos suuntaa pitää arvella,  
tos on rasti matkan varrella  
joka saattas palvella”

## LÄHTEET

Nuorten tuki -hanke (2014). *Unelmoi, uskalla, onnistu! Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston matkassa 2010–2014*. Pohjois-Karjalan koulutus kuntayhtymä. <https://issuu.com/pkky/docs/nuortentuki-2014>

*Tero Vornanen (KM, erityisopettaja ja opinto-ohjaaja) on Ohjaamo 2.0 -hankkeen projektipäällikkö. Pohjois-Karjalan Ohjaamo-toimintaa kehitetään tällä hetkellä 11 kunnan alueella. Ennen Ohjaamo 2.0 -hanketta hän on toiminut projektipäällikkönä ja uraohjaajana Nuorten tuki -hankkeessa (2010-2014), jossa oli kehitettiin Ohjaamon uraohjausta sekä toteutettiin Avoimen ammattiopiston ammatillista työvoimakoulutusta nuorille.*

# Maakunnalliset ohjaamo-ratkaisut Etelä-Savossa – nuorten palvelut aluepolitiikan armoilla?

**Sonja Miettinen & Heikki Kantonen**

Alueellisella ja paikallisella palvelujärjestelmällä on erityisen keskeinen rooli nuorten syrjäytymiskehityksen katkaisemisessa. Kun tarkastellaan hyvinvointipalveluita osana hyvinvoinnin rakentumista ja ylläpitämistä, voidaan palveluilla nähdä tässä prosessissa eri rooleja. Palvelut tukevat elämänhallintaa ja vahvistavat yksilön yleistä luottamusta omaan pärjäämiseensä jo pelkällä olemassaolollaan. Lisäksi palvelujärjestelmä tukee ihmisten vapautumista lisäämällä heidän kriittistä tietoisuuttaan. Palveluilla tuetaan kokonaisvaltaisesti yksilön kehitystä ja sosialisatiota osaksi yhteisöään ja kulttuuriaan.<sup>85</sup>

Suuri osa maaseutumisilla paikkakunnilla elävistä nuorista kuitenkin kokee paikkakuntansa tukipalvelut melko tai täysin riittämättömiksi<sup>86</sup>. Aluepolitiikan keinoin pyritään tasaamaan alueellisia hyvinvointieroja ja edistämään alueiden tasapuolista taloudellista kasvua ja hyvinvoinnin kehitystä. Palveluiden vetäytyessä haja-asutusalueilta kuntakeskuksiin ja pienistä kunnista maakuntakeskuksiin on erilaisista alueellisista ohjelmista ja kehittämishankkeista tullut keskeinen aluepolitiikan väline.<sup>87</sup> Hankemoottoreiden avulla on Etelä-Savossa kehitetty myös nuorten Ohjaamo-palveluja. Mikkelin Ohjaamo Olkkari ja Savonlinnan Ohjaamo Posse ovat kehittäneet toimintaansa hankerahoituksella Pieksämäen Ohjaamo Pientareen toimiessa kuntarahoituksen voimin. Ohjaamo-toiminnan kehittämistä pienissä kunnissa vastasi Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun Nuorisualan tutkimus- ja kehittämiskeskus Juvenian Ohjaamojen tuki -hanke, jonka parissa työskentelimme kesään 2017 asti.

Etelä-Savon kuntien tilanne Ohjaamo-toiminnan suhteen vaihtelee, ja kaupunkien ulkopuolella palvelut ovat vasta muotoutumassa. Etelä-Savossa on toistaiseksi katsottu, että pieniin kuntiin ei ole tarkoituksenmukaista perustaa omaa Ohjaamoja. Jokaisella nuorella tulee kuitenkin olla mahdollisuus Ohjaamo-palveluun tai sen kaltaiseen kokonaisuuteen, jotta nuoret ovat keskenään yhdenvertaisessa asemassa asuinpaikasta riippumatta. Artikkelissa tarkastellaan aluepoliittisten valintojen merkitystä nuorten ohjauspalveluiden järjestämiseen: miten esimerkiksi oppilaitosten sijoittuminen sekä palveluiden saatavuus ja saavutettavuus vaikuttavat. Case-esimerkkinä on Puumalan kunta ja siellä toteutettu Ohjaamo-palvelupilotti.

---

85 Aaltio 2013: 19.

86 Eriksson 2016

87 Kortelainen 2010.



## Koulu ja vapaa-aika arjen hallitsijoina

Hyvinvointivaltiossa yhdenvertainen mahdollisuus laadukkaaseen koulutukseen on keskeinen koulutus- ja nuorisopoliittinen lähtökohta. Tämä tarkoittaa myös alueellisen tasa-arvon huomioimista. Koulu onkin syrjäseudulla asuvalle nuorelle tärkein, ja usein myös ainoa, hyvinvointipalvelu. Koulu on sosiaalinen ympäristö, johon kokoonnutaan päivittäin ja joka tarjoaa keskuksen muut palvelut ja vapaa-ajan mahdollisuudet myös kaukaa tulevien ulottuville.<sup>88</sup>

Kouluverkko on kuitenkin ylevistä tavoitteista huolimatta huomattavan harva. Etelä-Savossa toimi vuonna 2016 12 lukiota ja 2 ammatillista oppilaitosta. Lukio löytyy kymmenestä ja ammattiopisto neljästä kunnasta. Neljä paikkakuntaa on täysin ilman toisen asteen koulutusta.<sup>89</sup> Kouluverkon harvennuttua nuoren koulumatka saattaa harvaanasutussa Itä-Suomessa olla kymmeniä kilometrejä. Kun koulu on kaukana, muodostuu kulkemisesta haaste. Päivistä tulee väistämättä pitkiä. Peruskoululaiselle kunta on vielä velvollinen tarjoamaan kyydin, mutta toisella asteella opiskelevan arjesta koulupäivineen, -matkoineen ja kotitehtävineen voi muodostua koko perheen projekti. Vaikka koulussa käynti vielä jotenkuten onnistuisikin, voi syrjäseudulta kulkemisesta tulla ongelma viimeistään ammatillisten opintojen harjoittelujaksoilla. Etäisyyksien lisäksi tarjonta asettaa monet syrjäseutujen nuoret eriarvoiseen asemaan: onko heidän aidosti mahdollista valita itselleen mieleinen opiskeluala, vai viekö läheisin sijainti helposti voiton?<sup>90</sup>

Usein toiselle asteelle siirtyminen edellyttää perheeltä myös uudenlaisia asumisjärjestelyjä. Nuori saattaa joutua muuttamaan peruskoulun jälkeen omilleen, jos kulkeminen lapsuudenkodista uuteen oppilaitokseen on vaikeaa tai jopa mahdotonta. Uusi asuinpaikkakunta ja sosiaalinen ympäristö tarjoavat nuorille uusia mahdollisuuksia, mutta myös haasteita. Pitkä koulumatka ja aikainen itsenäistyminen aiheuttavat toisinaan myös opintojen keskeytymistä. Useat suuret muutokset yhdellä kertaa jo valmiiksi haastavassa elämäntilanteessa ovat joillekin nuorille liikaa.<sup>91</sup>

Pitkien ja aikaa vievien koulumatkojen vuoksi syrjäseuduilla asuvilla nuorilla on kaupunkien ikätovereitaan vähemmän vapaa-aikaa. Toisaalta koulubussi

*Koulu onkin syrjäseudulla asuvalle nuorelle tärkein, ja usein myös ainoa, hyvinvointipalvelu.*

88 Lampinen & Poropudas 2010; Tuuva-Hongisto ym. 2016, 36; Valtioneuvoston lapsi- ja nuorisopoliittikan kehittämissuunnitelma 2012–2015.

89 Esedu 2017; Samiedu 2017; Tilastokeskus 2017b.

90 Harinen 2015; Käyhkö 2016; Tuuva-Hongisto ym. 2016: 36, 39.

91 Harinen 2015; Käyhkö 2016

saattaa muodostaa keskeisen vapaa-ajan ympäristön. Nuoret hyödyntävät kaiken saatavilla olevan yhteisen ajan vaihtamalla kuulumiset, uutiset ja kokemukset koulumatkoilla.<sup>92</sup> Etäisyys muodostuu usein esteeksi myös harrastamiselle. Pienillä kylillä tarjontaa on vähän niin lakisääteisten kunnan nuorisopalveluiden kuin muun järjestetyn toiminnan osalta. Nuorilla on mahdollisuus lähinnä omaloitteiseen, ei-ohjattuun harrastamiseen, mutta tähänkään ei usein ole tarjolla tiloja. Isompaan keskukseseen pääseminen vaatii kyydin. Digitalisaation myötä syrjässä asuvien nuorten välinen yhteydenpito on helpottunut. Internet tarjoaa sillan ystävän luo, vaikka välissä olisi kuinka paljon kilometrejä.<sup>93</sup>

Perheen sosioekonominen asema määrittää syrjäseuduilla asuvan nuoren elämää enemmän kuin keskuksessa lähellä kaikkea asuvan ikätoverin. Syrjäseudulla perheen varallisuus, vanhempien työnkuva ja -ajat sekä asenneilmapiiri vaikuttavat suoraan siihen, miten laajat ja monipuoliset mahdollisuudet nuorilla on päästä tekemään sekä opiskeluunsa että vapaa-ajanviettoonsa liittyviä valintoja. Kaikilla nuorilla ei ole rohkeutta tai taloudellisia resursseja lähteä kotikylästä tai -kunnasta opintojen ja työn perässä maakuntakeskuksiin.<sup>94</sup>

## Puuttuvat palvelut

Etelä-Savon maakunta harvaan asutussa Itä-Suomessa kuuluu Suomen maaseutualueista heikoimmassa asemassa olevien ryhmään. Jopa lakisääteisten palveluiden rahoitus ja järjestäminen on näillä alueilla joissain kunnissa puutteellista. Lisäkustannuksia aiheuttavat alhaiset asiakasmäärät, vaikeus saavuttaa syrjäiset asuinalueet ja palvelujen kysynnän muutokset väestörakenteen muuttuessa.<sup>95</sup> Maaseutualueiden negatiivisen väestökehityksen vuoksi palvelujen yksikkökohmainen hinta nousee. Tämä on hiljalleen johtanut siihen, että kuntien kyky tarjota esimerkiksi koulutus- ja sosiaalipalveluja on laskenut huomattavasti. Yksityisenä palveluna tuotettu julkinen liikenne on keskittynyt yhä enemmän kuntien keskuksiin ja kaupunkeihin.<sup>96</sup> Nämä ovat arjen palveluita, joita alueille jäävät nuoret tarvitsisivat, mutta joita heille ei ole välttämättä tarjolla.

Nuoret luottavat vahvasti kouluterveyspalveluihin, jotka ovat heidän arjensa läsnä ja yleensä helposti saatavilla. Muilta osin nuoret pitävät maaseutukuntien terveydenhuoltoa puutteellisena. Haasteita syntyy vaativampiin terveyden- tai sairaudenhoitoon liittyvissä tarpeissa, jolloin hoitoon on lähdeävä isompaan taajamaan tai kaupunkiin. Palveluihin pääseminen on tällöin nuoren itsensä ja vanhempien vastuulla. Erityisesti päivystysluontoisiin palveluihin on yleensä pitkä matka, mikä on hädän sattuessa logistiikan ohella myös hyvinvointiriski – hoitoon pääsy kestää kauan.<sup>97</sup>

92 Harinen 2015

93 Harinen 2015; Tuuva-Hongisto ym. 2016: 52–53

94 Harinen 2013; Miettinen & Pöyry 2015: 27–28

95 OECD 2008: 18–19, 25

Sosiaalipalvelujen riittämättömyys nousee Itä-Suomen nuorisopuntarissa vahvasti esiin. Erityisesti mielenterveyspalveluja pidetään syrjäseuduilla puutteellisina. Kaikissa kunnissa ei ole edes koulupsykologia ja yleisiin mielenterveyspalveluihin on usein pitkät jonot. Pienillä paikkakunnilla nuoren syystä tai syyttä saama huono maine voi myös vaikuttaa palveluihin pääsemiseen. Aiempien epäonnistumisten tai huhuista syntyneiden väärinkäsitysten vuoksi luotto nuoriin voi mennä hyvin vähästä ja pahimmillaan pitkäksi aikaa.<sup>98</sup>

Maaseudulla palkkatöitä on huomattavasti vähemmän kuin halukkaita työntekijöitä. Nuoret pitävät lähes itsestäänselvyytenä työn perässä keskuksiin muuttoa. Itäsuomalaisnuorista 34 prosenttia pitää kuntansa työllisyyspalveluita melkein tai täysin riittämättöminä. Kotipaikkakunnalla ei ole riittäviä palveluja omien työnhakuvalmiuksien tai työllistymisen edistämiseen. Apua kaivattaisiin muun muassa työelämävalmennukseen, kesätöihin, oppisopimusopiskeluun, työpaikan hakuun ja ammatinvalintaan.<sup>99</sup>

## Palvelujen kehittäminen maaseudulla

Suomen maaseutupoliittisen kokonaisuohjelman 2014–2020<sup>100</sup> mukaan *"maaseudulla asumista tukee asuinympäristöjen, työllisyyden, lähipalveluiden, liikenne- ja tietoliikenneyhteyksien sekä yhteisöllisyyden kokonaisvaltainen kehittäminen. Toimivat palvelut, sujuva arki sekä kunnan imago toimeliaana ja asukkaitaan kuuntelevana paikkana ovat maaseudun vetovoimatekijöitä."* Käytännön aluepolitiikassa korostuvat kuitenkin selkeästi yrittäjyyden ja alueiden elinvoimaisuuden kehittäminen. Liikenneinfrastruktuurin kehittäminen, laajakaistainfrastruktuurin laajentaminen ja käytön lisääminen, erilaisten alueellisten tietoteknologijärjestelmien ja etätöiden mahdollistaminen ovat aluepolitiikan keinoja, jotka voisivat aluekehityksen lisäksi kasvattaa väestön hyvinvointia.<sup>101</sup> Ne edistävät myös julkisten palveluiden saavutettavuutta ja erilaisia tapoja hyödyntää palveluita.

Kuntaliitosten ja seudullisen palvelutuotannon myötä monet syrjäseudulla asuvat ovat tilastollisesti palvelujen piirissä. Ihmisen ja palvelun välissä saattaa kuitenkin silti olla useita kymmeniä kilometrejä ja lossiyhteys. Erityisesti alaikäisten ja ajokortittomien nuorten pääsy palveluiden pariin on vaikeaa. Tämä on yksilön palveluoikeuksien näkökulmasta ongelmallista. Harinen<sup>102</sup> (2013) pohtiikin, pitäisikö syrjäseuduilla asuvat nuoret huomioida palveluiden toteuttamisessa ja kunnallisessa päätöksenteossa positiivisen erityiskohtelun näkökulmasta.

Yksi Suomessa tehdyistä ratkaisuista maaseutualueilla ovat innovatiiviset tavat järjestää palveluita. Kuntalainen saa tarvitsemansa esimerkiksi moni- ja yhteispalvelupisteiden kautta, mobiilipalveluina sekä etä- ja sähköisinä palveluina.

98 Miettinen & Pöyry 2015: 24–26; Eriksson 2016

99 Harinen 2015; Eriksson 2016; Penttinen 2016

100 Maaseutupoliittikan yhteistyöryhmä YTR 2014, 31

101 OECD 2008, 30–31

102 Harinen 2013

On palvelubussia ja videoneuvottelua, yhteispalvelupiste kirjastossa, palvelukeskittymä kylätalolla ja monenlaisia muita sovelluksia. Nämä kaikki kulmineituvat lähipalveluihin ja niiden varmistamiseen kaikkein syrjäisimmillä seuduilla. Lisäksi julkisia palveluita on tuettu yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa tehtävällä yhteistyöllä.<sup>103</sup>

Vastaavia keinoja hyödynnetään myös Ohjaamoissa: monialaisuus ja viranomaisten välinen yhteistyö, yritys- ja järjestöyhteistyö ja uudenlaiset kokeilut ovat keskeisessä roolissa. Maaseutukunnille tutun luovuuden ja Ohjaamo-periaatteiden synergian kautta Ohjaamo-palveluita kehitettiin eteläsavolaisissa kunnissa kunkin kunnan omista lähtökohdista käsin tiiviissä yhteistyössä paikallisten toimijoiden ja nuorten kanssa. Seuraavaksi esittelemme Puumalan kunnassa toteuttamamme palvelupilotin, joka vastasi kunnan nuoriso- ja aluepoliittisiin haasteisiin.

## Case: Puumala

Puumala on pinta-alaltaan laaja 2 214 asukkaan kunta<sup>104</sup>, joka tunnetaan erityisesti laajoista vesistöalueistaan ja tärkeästä asemastaan Saimaan vesireittien solmupaikkakuntana. Kunnassa on paljon vapaa-ajan asutusta. Kunnan ammatilaisten mukaan kesäisin matkailun mukanaan tuomia kesätyömahdollisuuksia on tarjolla käytännössä kaikille halukkaille ja kykeneville nuorille. Viimeisten viiden vuoden aikana kunnasta on poistunut kokonaan toisen asteen koulutus. Lukion viimeinen uusi ikäluokka otettiin sisään 2012, ja toiminta lakkautettiin kokonaan keväällä 2015<sup>105</sup>.

Puumalan kautta vakituisesti kulkevan julkisen liikenteen ei katsota palvelevan opiskelijoita riittävän hyvin. Pelkästään matka kuntakeskukselta opiskelupaikalle kestää usein yli tunnin, ja monella opiskelijalla on vielä matkaa omalta kotipaikalta kuntakeskukseen. Koulupäivän kesto olisi näin sietämättömän pitkä. Jokaisen Puumalan nuoren on käytännössä muutettava pois paikkakunnalta lähtiessään opiskelemaan peruskoulun päätyttyä. Opiskelijoiden suuntana on usein Mikkeli, Lappeenranta tai Imatra. Kesän ajaksi monet nuoret palaavat Puumalaan kesätöihin, ja yhteys kotikuntaan on muutenkin kestävä. Lomat ja viikonloput vietetään myös etenkin opintojen alkuvaiheessa usein kotipaikkakunnalla.

Hankkeen ja kunnan yhteisessä kehittämisprosessissa nuorten varhainen poismuutto paikkakunnalta todettiin tärkeimmäksi haasteeksi ja syventymisen kohteeksi. Nuorten valmiudet suureen muutokseen ovat hyvin erilaisia, eikä kellekään lähtökohtaisesti ole täyttä varmuutta siitä, miten itsenäinen elämä alkaa sujuu uudella paikkakunnalla. Nuoren muutto pois kotoa on yksi nuorten elämän merkittävimmistä nivelvaiheista. Osalla nuorista opiskelupaikalla asuvat sukulai-

103 OECD 2008: 25–26, 169; Zitting & Ilmarinen 2010: 42–44; Tarkiainen & Valoheimo 2015: 53–55

104 Tilastokeskus 2017a

105 Puumalan kunta 2016

set ovat auttaneet asumisessa. Tätä mahdollisuutta ei kuitenkaan kaikilla ole. Oman kodin ja talouden hoitaminen vaativat opettelua. Uusien sosiaalisten suhteiden luominen vie aikaa, minkä vuoksi on tärkeää ehkäistä riskiä jäädä yksin. Samaan aikaan ajankohtaista on omaan opiskeluun keskittyminen.

## **Yhdeksäsluokkalaisten teemapäivät: Matkalla tulevaisuuteen ja Paluu tulevaisuuteen**

Hankkeen aikana Puumalassa toteutettiin yhdeksäsluokkalaisille teemapäivät, joiden avulla pyrittiin valmistamaan nuoria tulevaan muutokseen. Palvelukokeilu luotiin kaksiosaiseksi. Tapahtumien toteutuksessa kulkivat käytännöllisesti limittäin ammattilaisten mukanaan tuoma tieto sekä nuorten kokemusasiantuntijoiden tuottama sisältö. Tarkoituksena oli tarjota nuorille tietoa ja tukea itsenäiseen elämään sekä rohkeutta ja osaamista pyytää apua, jos kaikki ei menekään suunnitelmien mukaan<sup>106</sup>.

Ensin kaikki kunnan yhdeksäsluokkalaisten, 12 nuorta, kokoontuivat kevätlukukaudella huhtikuussa yhden koulutyöhön sovitettuna iltapäivän ajaksi. Tapaamisen ajankohta sijoitettiin niin, että toisen asteen koulujen yhteishaku oli jo toteutunut ja nuorten muuttoliikkeen suunta näin ollen karkeasti hahmottunut. Muuttosuuntana kolmella neljästä nuoresta oli tuolloin Mikkeli, mikä vaikutti suunnitellun teemapäivän sisältöön. Teemapäivän ohjelmassa oli kahden nuoren asiantuntijan, vastavalmistuneen ja opiskelijan, työpaja asumisesta ja taloudensuunnittelusta. Asumisesta ja taloudenpidosta siirryttiin tauon jälkeen kolmivaiheiseen rastikiertoon, jossa nuoret pienissä ryhmissä pääsivät tutustumaan toisen asteen oppilashuollon toimintaan, vapaa-ajan harrastustoiminnan merkitykseen sekä Mikkelin Ohjaamo Olkkarin ja ammattioppilaitoksen tarjoamiin palveluihin. Ohjaamon toiminnan ja opinto-ohjauksen rastien toteuttajat pyydettiin mukaan Mikkelistä sen jälkeen, kun tiedettiin enemmistön nuorista muuttavan kaupunkiin opiskelemaan. Ohjaamo jalkautui ennakoiden mahdollisten tulevien asiakkaidensa luo<sup>107</sup>, jotta tilaisuuden sisältö vastasi nuorten tarpeisiin uudella paikkakunnalla. Kun nuoret näkivät, mistä ja keneltä apua voi saada, kynnys tuen hakemiseen todennäköisesti madaltui.

Tapahtumassa painotettiin oman kotikunnan tukipalveluiden, erityisesti etsivän nuorisotyöntekijän, olevan nuorten käytössä myös opiskelujen alettua. Lopuksi nuoret pääsivät suunnittelemaan omaa tulevaisuuttaan elämäkartojen avulla. He hahmottelivat omaa elämäntilannettaan vähintään vuoden päähän tai jopa pidemmällä aikavälillä.

Tapahtumasarjan toinen osa toteutui opiskeluiden jo alettua, noin kuukauden päähän syksyn ensimmäisestä koulupäivästä. Kukaan ikäluokan nuorista

106 ks. Harinen 2015, Käyhkö 2016, Miettinen & Pöyry 2015: 21–22

107 ks. Miettinen 2015: 14

ei ollut lopettanut tai lopettamassa opintojaan tapaamiseen mennessä. He siis olivat oletettavasti sopeutuneet hyvin uuteen oppilaitokseen ja uuteen elämäntilanteeseen<sup>108</sup>. Tapahtuman ajankohta sijoitettiin perjantai-iltaan, jolloin usean nuoren tiedettiin palaavan kotikuntaansa viikonlopun viettoon. Tällä haluttiin madaltaa osallistumisen kynnystä. Tapahtuma oli luonteeltaan eräänlainen ensimmäinen luokkakokous kotoa pois muuttamisen jälkeen.

Tapahtuman perusajatuksena oli jatkaa keskusteluja kaikista Matkalla tulevaisuuteen -päivän teemoista sen mukaan, mitä nuoret olivat jo ehtineet kokea itsenäisen elämän alkumetreiltä. Päivän rakenne oli tarkoituksellisesti edellistäkin rennompina ja aikataulu väljempi kuin keväällä. Tapaamisen huipentumana palattiin tarkastelemaan keväällä tuotettuja tulevaisuuden elämäntarjottimia, joiden kautta jatkettiin keskustelua oman tulevaisuuden rakentumisesta.

## Jatkuvuus vuodesta seuraaviin

Vuoden 2016 teemapäivät saivat jatkoa vuonna 2017. Kevään tapaaminen sen vuoden yhdeksäsluokkalaisten kanssa ehdittiin toteuttaa ennen tämän artikkelin kirjoittamista. Myös tuolloin suurin osa peruskoulunsa päättävistä nuorista oli muuttamassa Mikkeliin, joten toteutusyhteistyötä jatkettiin Mikkelin Ohjaamo Olkkarin kanssa. Toisella kerralla kuitenkin opinto-ohjauksen palveluesittely korvattiin Ohjaamon TE-palveluiden asiantuntijan palveluesittelyllä.

Koska Matkalla tulevaisuuteen -päivä toteutettiin jo toista kertaa, oli mahdollista pyytää mukaan kokemusasiantuntijoiksi edellisen vuoden osallistujia, jotka ovat jo opiskelemassa. Puumalassa pidetty toinen toteutuskierron myös avasi mahdollisuuden perinteelle, jossa edellisen vuoden osallistujista pyydetään nuoret mukaan seuraavan vuoden toteutukseen. Kunnassa on selvästi tavoitteena jatkaa hyväksi koettua käytäntöä myös tulevina vuosina. Mitä useammin tapahtumat järjestetään, sitä yksinkertaisemmaksi niiden toteuttaminen muotoutuu.

## Nuorten ja ammattilaisten kokemukset

Nuorten välitön palaute Matkalla tulevaisuuteen -päivästä kuvasi, että sisällöissä oli paljon hyvää. Yksityiskohtaisen palautteen antaminen koettiin kuitenkin hankalana. Yleisesti nuoret ajattelivat, että tulevaisuuden asioita on hyvä käydä läpi ajoissa. Myös se tuntui hyvältä, että tulevaisuutta pääsi käsittelemään koulupäivän aikana. Paluu tulevaisuuteen -päivässä nuoret totesivat asioiden todella menneen varsin samalla tavalla, kuin keväällä oli kerrottu. Näin voidaan ajatella sisällön vastanneen todellisuutta ja nuorten itsenäistymiseen liittyviä tiedon ja tuen tarpeita.

---

<sup>108</sup> vrt. Harinen 2015



# MATKALLA TULEVAISUUTEEN & PALUU TULEVAISUUTEEN -TAPAHTUMAT

Tapahtumasarja, jossa käsitellään 9. luokkalaisille ajankohtaisia asioita. Ensimmäisessä tapahtumassa hahmotellaan yksilöllisiä tulevaisuuden suunnitelmia, toisessa tapahtumassa tarkastellaan miten elämät sitten todellisuudessa kulkevat.

## KOHDERYHMÄ JA TILANNE

**Kohderyhmänä** 9. luokkalaiset.

**Paikkakunnalla, jossa ei ole toisen asteen oppilaitoksia** hyppy aikuisuuteen (muutto toiselle paikkakunnalle opintojen perässä) tapahtuu varhaisessa iässä ja siihen nuoren on hyvä saada tukea.

**Ajankohtana** 1. tapahtuma kevät (osana koulupäivää), 2. tapahtuma seuraava syys (iitapapahtuma).

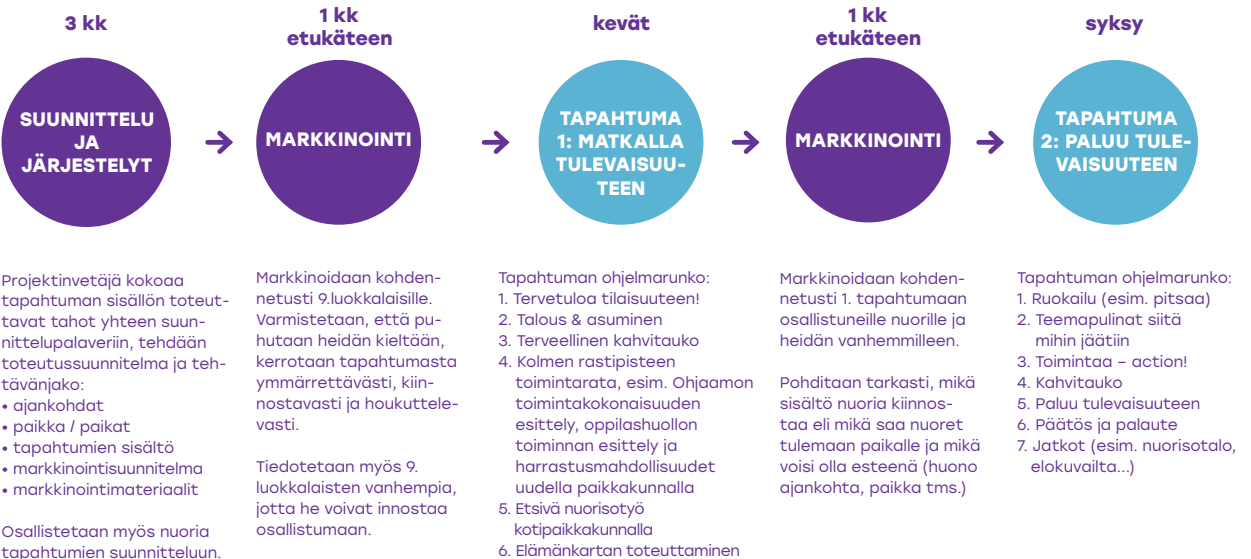
## TAHOT JA RESURSSIT:

- **Projektinvetäjä** koordinointi
- **Tapahtuman sisällön tuottajat** esim. oppilaitokset, nuorten palvelut
- Tapahtumatila
- Tarjoilut ja muut aktiviteetit (esim. pelit, elokuva)

## ENNAKOI RISKIT:

**RISKI** Järjestetään tapahtuma, mutta nuoret eivät osallistu. **RATKAISUT** Osallistetaan nuoret suunnittelemaan. Kysytään nuorilta, millaisen tapahtumaan haluaisivat osallistua. Tehdään laajaa ja monikanavaista markkinointia. Tehdään henkilökohtaista markkinointia (kasvotusten). **RISKI** Mistä tiedetään, mitä tietoja nuoret kaipaavat? **RATKAISUT** Osallistetaan nuoret sisällön tuottamiseen, esim. etukäteen kysely, mitkä asiat pohdituttavat tällä hetkellä. Tehdään muokattavat oppimateriaalit.

## PROSESSIKAAVIO



## HAVAINTOJA PILOTISTA:

### Nuoret tykkäsivät tapahtumista.

1. tapahtuma avasi nuorten silmiä keväällä ajattelemaan syksyn uusia kuvioita elämässä. 2. tapahtuma oli kuin ensimmäinen luokkakokous, maailmalle lähteneet nuoret tapasivat jälleen toisensa. Tunnerikas ja merkittävä elämänvaihe nuorelle!

### Paikalla on väliä - älä arvaile mitä nuoret haluavat vaan kysy.

Osa nuorista ei halunnut osallistua 2. tapahtumaan sillä se järjestettiin heidän vanhalla koululla. Se ei kuulemma innostanut. Jos nuoria olisi osallistettu jo suunnitteluvaiheessa, tämä olisi ehkä noussut esille, ja olisi voitu valita kiinnostavampi paikka.



## HYÖDYT JA TAVOITTEET:

### Tukea nuoren elämän nivelvaiheeseen.

Itsenäistyminen voi mennä joko jouhevasti tai lähtee väärille kiskoille. Syrjäytymisen ja ongelmien ennaltaehkäisy.

### Nuori oppii itsenäisen elämän taitoja.

Muutto toiselle paikkakunnalle on iso hyppy aikuisuuteen: oma koti, rahankäyttö ja itsenäinen opiskelu.

### Ennakoiva tapahtuma herättää nuoret ajattelemaan.

Tilanteen eivät tule yllätyksenä vaan nuorilla on työkaluja kohdata niitä järkevästi.

### Tukiverkosto säilyy omalla paikkakunnalla.

Kynnys hakeutua palveluihin säilyy matalana elämänmuutoksen jälkeenkin.

## MITEN MITATA ONNISTUMISTA?

- Osallistujamäärä (ei kerro koko totuutta tapahtuman hyödyllisyydestä, mutta hyvä alustava indikaattori).
- Palautekysely tai -keskustelu 1. tapahtumaan osallistuneille tapahtuman onnistumisesta, hyödyllisyydestä ja toiveista liittyen 2. tapahtumaan.
- Palautekysely tai -keskustelu 2. tapahtuman jälkeen sekä nuorille että järjestäjille (esim. sisällön tuottajille).

Uusille 9-luokkalaisille järjestetyssä tilaisuudessa kokemusasiantuntijoina olleiden lukiolaisten mukaan kaikkein tärkeintä oli puhua taloudenhoidosta. He ajattelivat, että tuolloin todella sai tietää mitä on edessä opiskelemaan lähtiessä, ja että asioiden käsittelyn käytännöllisyys oli reilusti hyödyllisempää, kuin mitä koulussa oli aikaisemmin puhuttu. Nuorilta nuorille kertomista pidettiin hyvänä.

## Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Puumalassa toteutettu Ohjaamo-pilotti on yhdistelmä aluepolitiikan aiheuttamaa pakkoa, liikkuvaa palvelua ja kunnallista lähipalvelua. Lähtökohtana oli vastata kunnasta pois muuttavien nuorten palvelutarpeisiin, sillä peruskoululaisiin kunnan toimijat saavat hyvän yhteyden oman verkostonsa avulla. Yksi tärkeimmistä tavoitteista nuorten ohjaamisessa on saada nuoret muuttamaan turvallisesti pois paikkakunnalta. Uudella teemakokonaisuudella pyrittiin niin sanotusti saattaen vaihtamaan nuoret omasta kotikunnasta tulevan paikkakunnan ammattilaisten hoteisiin tai vähintään tietoisuuteen<sup>109</sup>.

Nuorten elämän nivelvaiheissa tapahtuvat muutokset tulee huomioida tasapuolisesti. Jos fokus on pelkästään opiskelupaikan hakemisessa ja mahdollisiin pääsykokeisiin valmistautumisessa, voi itsenäisen elämän aloittamiseen liittyvien tekijöiden käsittely jäädä riittämättömäksi – ja päinvastoin. Ohjaamo-toiminnan periaatteiden mukaan nuori kohdataan kokonaisuutena, ja häntä tuetaan hänen tarpeistaan käsin. Moni nuori jatkaa toisen asteen opintojen jälkeen työelämää tai jatko-opintoja uudessa kotikaupungissaan tai sitäkin suuremmilla areenoilla. Osa kuitenkin palaa opintojen jälkeen tai myöhemmin elämässä takaisin kotikuntaansa. Tämän vuoksi on tärkeää, että nuoren elämän nivelvaiheiden aikana kotikunnasta jää positiivinen kuva. Hyvät muistot ja tuen kokemus helpottavat paluuta ja lisäävät luottamusta kotikuntaan.

Pienten kuntien kanssa tehdyn työn onnistumisen tekijät löytyvät jo valmiiksi hyvästä paikallistason yhteistyökulttuurista ja nuorten osallistamisesta suunnitteluun ja toteutukseen. Juuri nuorten tuottamat elementit ovat niitä, jotka muistetaan jälkeensä parhaimpina ja vaikuttavimpina. Nuorten tulee olla samanaikaisesti kehittämisen oleellinen voimavara ja kohderyhmä.

Puumalassa toteutettu palvelupilotti on paikallisin maustein monistettavissa muihinsamankaltaisessa tilanteessa oleviin kuntiin. Puumalan lisäksi paikallisia Ohjaamo-palvelupilotteja toteutettiin Heinävedellä, Hirvensalmella, Joroisissa, Juvala, Kangasniemellä ja Rantasalmella. Kokeilujen tulokset ja palvelumallit sekä muut Etelä-Savon maakunnallisen Ohjaamo-toiminnan kokemukset on kuvattu kokonaisuudessaan Ohjaamojen tuki-hankkeen loppujulkaisussa *Ohjaamojen tuki - ammattilaisen apuna nuoren parhaaksi: Kokemuksia ja kehitysehdotuksia Etelä-Savosta*.

---

109 ks. Miettinen & Pöyry 2015: 38

## LÄHTEET

Aaltio, Elina (2013). *Hyvinvoinnin uusi järjestys*. Helsinki: Vasemmistofoorumi ry & Gaudeamus Helsinki University Press.

Eriksson, Susan (2016). "Eipä oo kovin hääppöstä" – syrjäseutujen kurjistuminen. Teoksessa: Eriksson, Susan & Ronkainen, Jussi (toim.). *Mitä nuoret ajattelevat palveluista? Itä-Suomen nuorisopuntarissa nuoret ja palvelujärjestelmä*. Tutkimuksia ja raportteja 109. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Esedu (2017). *Toimipaikat*. <http://www.esedu.fi/yhteystiedot/toimipaikat> (Viitattu 10.7.2017.)

Harinen, Päivi (2013). Matto- ja maitolaitureilla : Hylkysyrjän nuoret ja vapaa-ajan ongelma. Teoksessa: Ronkainen, Jussi & Punamäki, Marika (toim.). *Nuoret ja syrjäytyminen Itä-Suomessa*. Tutkimuksia ja raportteja 78. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Harinen, Päivi (2015). Kilometrien eristämät? Nuorten arkea syrjäkyläkontekstissa. Teoksessa: Sami Myllyniemi, Sami (toim.). *Ihmisarvoinen nuoruus. Nuorisobarometri 2014*. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, Nuorisosiain neuvottelukunta, Nuorisotutkimusverkosto.

Kortelainen, Jarmo (2010). Aluepolitiikka. Teoksessa: Niemelä Pauli (toim.). *Hyvinvointipolitiikka*. Helsinki: WSOYpro Oy.

Käyhkö, Mari (2016). Kotoa pois pakotetut? Syrjäseutujen nuorten toiselle asteelle siirtyminen ja koulutuksen alueellinen eriarvoisuus. Teoksessa: Armila, Päivi & Halonen, Terhi & Käyhkö, Mari (toim.). *Reunamerkitöjä Hylkysyrjästä : Nuorten elämänraameja ja tulevaisuudenkuvia harvaanasutulla maaseudulla*. Liike 117. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Lampinen, Osmo & Poropudas, Olli (2010). Koulutuspolitiikka. Teoksessa: Niemelä Pauli (toim.). *Hyvinvointipolitiikka*. Helsinki: WSOYpro Oy.

Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2012–2015. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 6/2012. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. <http://minedu.fi/documents/1410845/4274093/lanuke-2012-2015.pdf/cc6a20db-0874-45a9-ae38-3f3bacc5cc25> (Viitattu 19.5.2017.)

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä YTR (2014). *Mahdollisuuksien maaseutu – maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2014–2020*. Alueiden kehittäminen 2014:9. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Miettinen, Sonja (2017). *Kehittämisen keihäänkärjet : Ehdotuksia vaikeimmin työllistyvien nuorten palvelujärjestelmän kehittämiseksi*. Mikkelin ammattikorkeakoulun vapaamuotoisia julkaisuja. Mikkeli: Teroprint Oy.

Miettinen, Sonja (toim.) (2017). *Ohjaamojen tuki – ammattilaisen apuna nuoren parhaaksi : Kokemuksia ja kehitysehdotuksia Etelä-Savosta*. Xamk kehittää 5. Kaakois-Suomen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-011-1> (Viitattu 8.7.2017.)

Miettinen, Sonja & Pöyry, Sanna-Mari (2015). *Vainulla Etelä-Savossa : Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys*. Mikkelin ammattikorkeakoulun tutkimuksia ja raportteja 100. Tampere: Tammerprint Oy.

OECD (2008). *OECD:n maaseutupolitiikan maatutkinnot SUOMI*. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriö.

Penttinen, Pekka (2016). Nuoret palveluiden käyttäjinä Itä-Suomessa. Teoksessa: Eriksson, Susan & Ronkainen, Jussi (toim.). *Mitä nuoret ajattelevat palveluista? Itä-Suomen nuorisopuntarissa nuoret ja palvelujärjestelmä*. Mikkelin ammattikorkeakoulun tutkimuksia ja raportteja 109. Mikkeli: Grano Oy.

Puumalan kunta (2016). *Tilinpäätös 2015*.

<http://www.puumala.fi/uploads/tiedostot/Talous/tilinpts%202015.pdf> (Viitattu 11.7.2017)

Samiedu (2017). *Toimipisteet*. <http://www.samiedu.fi/samiedu/toimipisteet> (Viitattu 10.7.2017.)

Tarkiainen, Ari & Valoheimo, Virve (2015). *Liikkuvien palvelujen mahdollisuudet Pohjois-Karjalassa*. Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C:23. Joensuu: Lasermedia Oy.

Tilastokeskus (2017a). *Ennakkoväkiluku sukupuolen mukaan alueittain 2017*. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat.

Tilastokeskus (2017b). *Peruskoulut, lukiot, ammatilliset oppilaitokset ja kansanopistot opiskelijamäärillä mitatun oppilaitoksen koon mukaan 2005–2016*. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. (Viitattu 10.7.2017.)

Tuuva-Hongisto, Sari & Pöysä, Ville & Armila, Päivi (2016). *Syrjäkylien nuoret – unohdetut kuntalaiset?* Kunnallisan alan kehittämissäätöön tutkimusjulkaisu 99. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Zitting, Joakim & Ilmarinen, Katja (2010). *Missä on lähipalvelu? Lähipalvelukäsitteen määrittely ja käyttö julkisissa asiakirjoissa*. Terveysten ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 2010:43. Helsinki: Yliopistopaino.

***Sonja Miettinen ja Heikki Kanttonen toimivat Nuorisolan tutkimus- ja kehittämisskeskus Juveniassa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa. Ohjaamojen tuki – nuorten matalan kynnyksen palveluiden ja monialaisen verkostotyön kehittäminen Etelä-Savossa -hankkeessa he tukivat maakunnallisen Ohjaamo-verkoston työtä koulutuksen, palvelujen kehittämisen ja ohjausyhteistyön keinoin. Ohjaamojen tuki -hanke päättyi 31.5.2017.***

# Nuorten Ohjaamo – ekosysteemi Rovaniemellä

**Tarja Saarelainen & Joni Minkkinen & Sanna Mäensivu**

Uusi maakunta ja kunta voivat hyvällä yhteistyöllä onnistua kokoamaan nuorten koulutus-, työvoima- ja ohjauspalvelut kokonaisuudeksi, joka valmentaa nuoria muuttuvaan työelämään. Tavoitetta tukemaan päätettiin huhtikuussa 2017 hallituksen puoliväliriihessä vakiinnuttaa nuorten Ohjaamoiden toiminta. Ohjaamon ydintehtävä on nimensä mukaisesti edesauttaa nuorta löytämään kulloinkin tarvitsemansa palvelu. Ohjaamo toimii eräänlaisena ”käyttöliittymänä” koko palvelujärjestelmään, eikä nuoren tarvitse tietää, minkä viranomaisen tai palveluntuottajan puoleen hänen tulisi kääntyä. Ohjaamosta voi aloittaa, kun tarvitsee tietoa, neuvontaa tai tukea koulutukseen tai työelämään liittyvissä kysymyksissä ja palveluissa.

Ohjaamomaisesta toimintatavasta on tullut esimerkki uudeltaisesta verkostojohtamisesta ja ekosysteemijattelusta, jossa palvelujen tuottajat voivat hyödyntää toistensa osaamista asiakkaan parhaaksi yli hallinto- ja sektorirajojen. Hallintorakenteiden muutoksessa, maakunta- ja sote-uudistuksessa tulee varmistaa hyvän kehitystyön tulosten jatkuvuus sekä asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien rahoitus ja toimivuus.

Tässä artikkelissa tarkastellaan Rovaniemen nuorten Ohjaamo -verkoston kehittymistä kohti ekosysteemiä, jossa syntyy nuorten palveluista vastaavien toimijoiden rajapinnat ylittäviä yhteisöjä. Ekosysteemillä ymmärrämme tässä yhteydessä nuorten palveluja järjestävien ja tuottavien organisaatioiden ja yksilöiden keskinäisiä vuorovaikutteisia yhteistoimintakäytäntöjä, joissa voidaan aktiivisesti hyödyntää toisten osaamista. Oleellista ekosysteemijattelussa on, että yhteistyön muodot ja toimintatavat korvaavat organisaatiokeskeiseen ajatteluun perustuvia ratkaisuja ja edistävät asiakaslähtöisyyttä.

Nuorten Ohjaamo -verkosto rakentaa yhteyden kunnan, maakunnan, koulutusorganisaatioiden, elinkeinoelämän ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Se kokoaa tietoa, jota voidaan tulkita yhdessä ja jonka perusteella voidaan muuttaa palvelujen sisältöä ja siten edistää palvelujen vaikuttavuutta. Ohjaamo voidaan mieltää ekosysteemiksi siinä vaiheessa, kun asiakastarpeesta kerättyä tietoa tulkitaan ja analysoidaan yhdessä. Tämän tiedon perusteella voidaan hankkia palvelua, johon myös asiakkaat voivat mahdollisimman paljon osallistua, ja jossa asiakkaan valinnanvapaus voidaan toteuttaa.

*Ohjaamo toimii eräänlaisena ”käyttöliittymänä” koko palvelujärjestelmään*

## Ohjaamo käyttöliittymänä

Tutkimusten mukaan nuoret kaipaavat päivystysluonteisia ja henkilökohtaisia palveluja. Työntekijöiden näkökulmasta tarvetta olisi sille, että joku koordinoisi asiakkuutta palvelujärjestelmässä. Notkola ym.<sup>110</sup> toteavat haasteena olevan sen, että julkinen sektori tuottaa palveluita koordinoimattomasti. Palveluita etsivä nuori joutuu asioimaan luukulta toiselle eikä oikeaa palvelua löydy aina oikea-aikaisesti. Myös kynnys hakea palveluita voi olla liian korkealla.

Rovaniemellä Ohjaamo-toimintaa lähdettiin kehittämään osana nuorisotakuun kuntakokeilua. Kokeilulle ei asetettu tarkkaa määrällistä asiakastavoitetta, mutta ESR-rahoituksen myötä hankkeelle asetettiin asiakastavoitteita. Kokeilu aloitettiin käymällä läpi yhteistyöverkoston kanssa nuorten tilannetta Rovaniemellä – erityisesti opintonsa keskeyttäneiden ja työttömien nuorten osalta.

Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset selvittävät nuoren tilanteen ja palvelutarpeen yksilöllisesti tukien nuoren omaa osallistumista. Vuonna 2014 kirjatuissa Ohjaamo-toiminnan perusteissa sanotaan: ”Toimintamallin tavoitteena on, että Ohjaamo toimii nuoren tukena, kunnes tilanteeseen löydetään pidempikestoinen ratkaisu esimerkiksi yhteistyöverkoston tarjoamien palveluiden kautta tai nuoren siirtyessä opintoihin tai työelämään.”

Robert Arnkilin<sup>111</sup> vetämä tutkijaryhmä totesi vuosina 2012–2015 toteutetun työllisyyden kuntakokeilun arviointitutkimuksessa, että palvelujen tulisi perustua ihmisten hyvinvointia, työllistävyyttä ja työllisyyttä edistävästä kokonaisvoimavaroista. Kokonaisvoimavara koostuu verkostojen ja kumppanuuksien kautta saatavuttavasta osaamisen ja muiden resurssien yhdistämisestä. Ne tulisi yhdistää asiakkaan ja palvelurakenteen kustannustehokkuuden kannalta mahdollisimman optimaalisella tavalla. Samaan pyritään Ohjaamon toiminnassa.

Rovaniemen Ohjaamoon on koottu viikkokalenteri-periaatteella nuorten tarvitsemat palvelut: etsivä nuorisotyö, sosiaalipalvelut, TE-palvelut, kolmannen sektorin, asumisen sekä Kelan palvelut. Peruspalveluita täydentävät lisäksi pysyvät tieto- ja neuvontatyön rakenteet, vapaaehtoiset taloustukihenkilöt, ostopalveluna tuotettavat työllisyyttä edistävät palvelut sekä yrittäjyysneuvonnan palvelut. Ohjaamon palvelumalli on joustava ja ketterä – Ohjaamoon voidaan tuoda nuorten tarpeiden mukaisia palveluita aina kun tarve havaitaan. Palveluiden integrointi Ohjaamo-alustalle on tehnyt yhdessä tekemisen aiempaa yhteistyötä konkreettisemmaksi.

Kokeilut yhdessä tekemisestä ovat opettaneet paljon eri toimijoiden työstä ja sen reunaehdoista ja se on tuonut lisää ymmärrystä monialaiseen yhteistyöhön. Kokoamalla toimijat yhteen Ohjaamo on tehnyt näkyväksi nuorten palveluiden kokonaisuuden ja saanut työllistymistä edistävät toimijat ja nuoret uudella tavalla liikkeelle. Asiakkaat koetaan enemmän yhteiseksi, kun työskennellään samassa paikassa nuorten parhaaksi. Kuitenkaan pelkkä fyysinen tila ei riitä nuor-

110 Notkola ym. 2013

111 Arnkil ym. 2015



ten tavoittamiseksi ja palvelemiseksi, tarvitaan myös jalkautuvia palveluita ja digitaalisia vaihtoehtoja palvelujen tuottamisessa.

## **Nuoret mukana yhteissuunnittelussa ja -palvelutuotannossa**

Palvelun saaminen on tärkeää silloin, kun palvelua tarvitsee. Julkisen hallinnon tehtävä on varmistaa, että tarvittavia palveluja on saatavilla ja että ne toimivat tehokkaasti ja ovat laadukkaita. Palvelujen käyttäjien osallisuutta palvelujen suunnitteluun (co-creation/co-development) ja toteutukseen (co-production) on haluttu lisätä, jotta turvattaisiin palvelujärjestelmän kokonaisuuden toimivuus ja sen kustannustehokkuus.

Nuorten palvelukokonaisuudessa ja Ohjaamo-verkostossa on julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin palvelutuottajia. Palvelujen tuottajat mielellään kehittävät palveluaan, jos sille löytyy maksaja. Kokonaisuuden toimivuuden kannalta huomiota tulee kiinnittää entistä enemmän organisaatioiden sisäisten kehittämisprosessien lisäksi organisaatioiden välisiin ja organisaatioita yhdistäviin tekijöihin ja siihen miten asiakkaan palveluketjut muodostuisivat mahdollisimman vaikuttaviksi. Koko palvelujärjestelmän ja julkisen talouden näkökulmasta tavoitteena on välttää osaoptimointia ja kehittää palvelutuottajien asiakasläh- töistä liiketoimintaa.

Rovaniemellä tähän kehitystyöhön ja yhteiseen arvonluontiin (value co-creation) sekä ongelmanratkaisuun on haluttu ottaa mukaan nuorisohallitus- ja valtuusto. Hallituksen ja valtuuston jäsenet on kutsuttu Ohjaamo-verkoston seminaari- ja kehittämisspäiviin ja heille on tiedotettu säännöllisesti Ohjaamon toiminnasta. Nuorisovaltuusto on valmistellut kunta-maakunta-uudistusta varten esityksensä Ohjaamo-toiminnan jatkosta. Nuorisovaltuusto näkee, että ”Ohjaamo-toimintaa tulee jatkaa ja edelleen kehittää yhdessä nuorten kanssa. Onnistuneen monitoimijuuden ja yhteistyön tulokset tulevat näin tulevaisuudessakin lopullisten hyödynsaajien eli nuorten tueksi ja parhaaksi. Ohjaamo-toiminnan arvo yhteistyökumppanina suhteessa kolmannen sektorin toimijoihin, eri kumppaneihin ja nuoriin liittyviin hankkeisiin on erittäin tärkeä.”

Rovaniemellä Ohjaamo-toimintaan on haluttu liittää entistä tiiviimmin mukaan myös opiskeluhoito. Opiskeluhoitolain mukaan koulutuksen järjestäjä vastaa siitä, että opetussuunnitelman mukainen opiskeluhoito toteutuu. Opiskeluhoitossa tarvitaan käytännössä yhteistyötä monien nuorten parissa toimivien palvelutuottajien kanssa, jotta löydetään tarkoituksenmukaisia ratkaisuja nuorten tilanteisiin. Yhteistyökumppaneita voivat olla sosiaali- ja terveystalvelujen lisäksi nuorisotoimi, asuntolatoiminta, työ- ja elinkeinotoimiston palvelut,

*Ohjaamo kokoaa yhteen työllisyyden edistämisen kokonaisvoimavarat.*

toimeentulotuki, kuntoutus ja niin edelleen. Verkostoyhteistyön ammattilaisia voivat olla terveydenhoitaja, lääkäri, kuraattori, psykologi, opinto-ohjaaja, opettaja, koulunkäyntiavustaja, luokanvalvoja tai muu ammattilainen oppilaan tai opiskelijan sekä vanhempien lisäksi<sup>112</sup>. Hallitus päättikin 22.12.2016, että hallinnonuudistuksissa opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut jäävät kuntien hoidettavaksi. Opiskeluhuolto yhdistää nuoren koko siihenastisen koulutuksen ja mahdolliset muut palvelut jatkokoulujen suunnitteluun.

Nuorten asiakaspalautetta Ohjaamon toiminnasta on kerätty säännöllisesti, ja tulokset ovat olleet hyviä – niin valtakunnallisesti kuin Rovaniemelläkin. Nuoret arvostavat palveluiden helppoa saatavuutta ja kasvokkaista sekä kokonaisvaltaista kohtaamista.

*Täällä on ollut mukava käydä, koska henkilökunta välittää oikeasti. Se on mukavaa vaihtelua maailmassa, jonka usein nuori ja varmasti vanhempikin kokee turvattomaksi.*

Palautetta annetaan myös sosiaalisen median kautta (lainaus Ohjaamon FB:stä 22.8.2016): *”Hei, minun on jo kesällä pitänyt kiittää teitä, kun sain apunne ansiosta tiedon lisähausta haluamalleni alalle kouluun :) no koskaan ei ole liian myöhäistä kiittää :) Iso kiitos koko nuorten Ohjaamolle ja erityisesti Kati-opolle!*

Nuorten osallisuus on Ohjaamo-toiminnan yksi kulmakivistä ja sen voidaan nähdä toteutuvan niin yksilötasolla kuin yhteisöllisestikin. Yksilötasolla käytännön ohjaustilanteissa nuori asetetaan keskiöön ja oman tulevaisuutensa ja palveluntarpeensa sanoittajaksi, ei toiminnan kohteeksi. Yhteisöllisesti osallisuutta toteutetaan Rovaniemellä esimerkiksi Ohjaamon nuorten ohjausryhmän kautta. Nuorten ohjausryhmä on avoin ryhmä kaikille nuorten palveluiden kehittämisestä kiinnostuneille nuorille ja ryhmä kokoontuu ilahduttavan tiiviisti, noin kerran kuussa. Ohjausryhmässä nuoret tuovat ääntään esiin nuorten palveluihin liittyen ja nuorten palautteita ja ideoita hyödynnetään kaupungissa eri toimialoilla sekä Ohjaamon toiminnan suunnittelussa. Jatkossa on tärkeää kehittää nuorten ohjausryhmää niin, että siihen osallistuisi kattavasti erilaisia nuoria.

Rovaniemen nuorisotakuun kokeilun voidaan arvioida onnistuneen hyvin, kun tarkastellaan tilastoja ja taloudellisia vaikutuksia. Nuorisotyöttömyys on alentunut, kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen maksuosuus on vähentynyt nuorten osalta ja toimeentulotukea saavien nuorten määrä on laskenut. Tässä vaiheessa ei vielä voida osoittaa, mikä on Ohjaamon vaikutus positiiviseen kehitykseen, mutta kehityssuunta kertoo kuitenkin oikeiden asioiden tekemisestä.

Kokeilusta opittiin:

- Ilman ajanvarausta toimiva matalan kynnyksen paikka, jossa kaikki palvelut ovat yhtä aikaa saatavilla, on ollut nuorille tervetullut uudistus.
- Nuoren kohtaaminen on oleellinen lähtökohta palveluntarpeen selkiyttämisessä, palveluun motivoimisessa ja palveluun sitoutumisessa.

- Onnistumisen edellytyksenä on ollut se, että palvelut ja verkosto kootaan nuoren tarpeista käsin.

Toimijoille Ohjaamo tarjoaa kehittämislustan omiin palveluihin, yhteistyöhön, yhteiseen työotteeseen ja yhteisiin asiakkaisiin.

Yksittäisten palveluntuottajien palveluista kootaan vaikuttavia kokonaisuuksia nuoren tarpeiden mukaisesti. Ohjaamon kautta yhteistyö on muuttunut tavoitteellisemmaksi ja toiminnan keskiössä ovat yhteiset asiakkaat.

## Ohjaamo kehittämislustana

Ohjaamomainen työote voidaan määritellä eräänlaiseksi yhteistyömuodoksi, jossa korostuu moniammatillisuus ja yhdessä tekeminen. Käytäntöyhteisöjen (communities of practice) yhteistoimintaa tarkastelevassa kirjallisuudessa käytetään termiä boundary spanning, kun puhutaan kahden tai useamman yhteisön haasteista ymmärtää toisiaan ja saavuttaa yhteistyössään sellainen tila, jossa mahdollistuisivat tiedon jakaminen ja etenkin uuden tiedon tuottaminen yhdessä, oppiminen ja ongelmanratkaisu<sup>113</sup>. Tällaisen verkostoituneen työotteen ja yhteistyön avulla voidaan entistä paremmin ottaa huomioon nuoren kokonaisvaltainen elämäntilanne ja kehittää uudenlaisia toimintatapoja yhdessä. Prosessiajattelusta, jossa nuori sijoitetaan tiettyyn työllistymisvaiheen lokeroon, on siirrytty enemmänkin siihen, että verkoston palvelut tuodaan mukaan nuoren tilanteeseen.

Moniammatillisen verkoston kehittäminen vaatii aikaa ja yhteistä keskustelua, yhteisen kielen löytämistä ja yhteisten tavoitteiden asettamista. Vanhat organisaatiokulttuurit ja uudet mahdollisuudet toisin tekemiseen vaativat nekin aikaa kohdatakseen. Tätä moniammatillista ja monialaista yhteistyötä ja toimintamallia on rakennettu dialogisten tapaamisten ja työnohjauksen avulla. Tavoite on siltä osin sama kuin nuorten kohdalla eli saada koko potentiaali käyttöön.

Ohjaamo-toiminnan kehittämisessä hankeresurssilla on ollut suuri merkitys. Moniammatillisen ja monialaisen yhteistyön kehittämisen ja asiakastyön lisäksi Ohjaamo-toiminnassa on kehitetty palveluiden sisältöjä ja kokeiltu uusia keinoja nuorten tavoittamiseen ja ohjaamiseen. Kesäduunien lisäksi on kokeiltu talviduuneja – tarjottu nuorille konkreettisia työllistymismahdollisuuksia sesonkiluonteisiin töihin. Yrityskäyntien kautta on etsitty nuorille työmahdollisuuksia ja kartoitettu työnantajien mahdollisia rekrytointitarpeita. Rekrytointitapahtumat ovat hyvä esimerkki siitä, miten nuorten ja työnantajien kohtaamista on kehitetty osana Ohjaamo-toimintaa yhdessä TE-hallinnon kanssa.

ART-paja on hyvä esimerkki nuorten mielenkiinnon kohteista lähteneestä ryhmämuotoisesta työkokeilusta taiteen alalla. Kahdessa kuukaudessa nuoret tekivät täysille saleille esitetyn teatteriesityksen, tutustuivat alan työnantajiin ja

<sup>113</sup> Valkokari ym. 2014; Harmaakorpi 2016

jatkoivat ART-pajan jälkeen yhtä lukuun ottamatta polkuaan työhön, kouluun tai työkokeiluun. Ostopalvelurahan avulla Rovaniemen Ohjaamo on voinut reagoida ketterästi nuorten esiin tulleisiin tarpeisiin ja niihin on hankittu esimerkiksi toimialoittaisia työnhakuvalmennuksia sekä talviduuneja. Yksi Ohjaamo-toiminnan keskeisimmistä asioista on nuorten osallistuminen toiminnan suunnitteluun ja toimintaan. Ohjaamo-verkoston yhteistä visiota on pohdittu useammassakin verkostotapaamisessa ja se on kiteytynyt ajatukseen siitä, että liikkeelle lähdeään nuoren vahvuuksista, joiden hyödyntämiseksi on tarjolla koko palveluverkoston osaaminen ja mahdollisuudet.

## **Kehittämistyö kytkeytyy muutoksen johtamiseen ja tarvittaessa rakenteiden muuttamiseen**

Yhteistyöverkostossa valta jakaantuu usein eri toimijoiden kesken, jolloin myös kehittämistyötä on vaikeampi johtaa. Asiat eivät ehkä etene toivotulla tavalla tai kehittämistyöstä tulee tempoilevaa, mikä aiheuttaa turhautumista. Ohjaamomaisen verkoston kehittämistyössä oleellista on, että verkoston johtamisella voidaan vaikuttaa myös tarvittaviin rakenteellisiin muutoksiin. Tarvitaan johtamista, jolla voidaan viedä kehittämistyötä ja kokeiluja eteenpäin niin, että muutetaan myös rakenteita. Rakenteiden muuttamisen peruste on aina asiakaslähtöisempi tapa toimia.

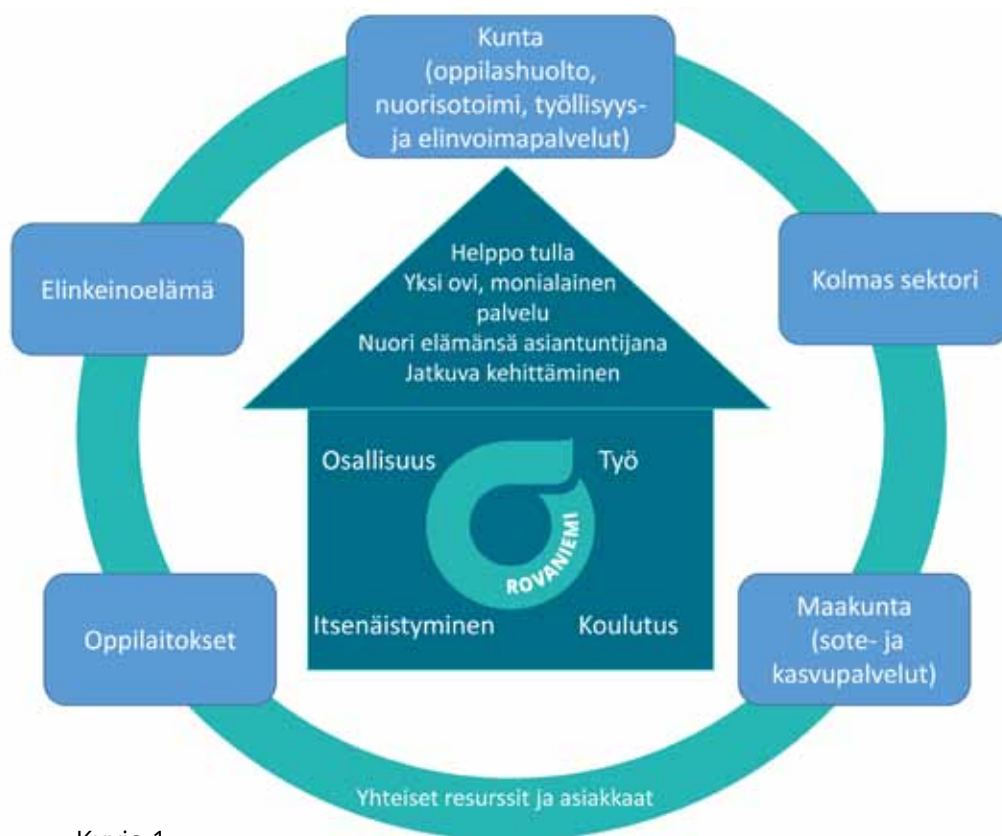
Yhteisen työn kehittämisessä tärkeää on löytää niitä yhdyspintoja, joissa kehitetään uudenlaista työtapaa, saadaan oppimiskokemuksia ja hyödynnetään verkoston koko potentiaali. Ohjaamomaiseen toimintatapaan liittyy piirteitä esimerkiksi yhteissuunnittelusta ja -tuotannosta. Yhteistuotannossa tarjotaan julkisia palveluja tasavertaisessa ja vastavuoroisessa suhteessa ammattilaisten, palveluiden käyttäjien ja heidän perheidensä kanssa. Yhteissuunnittelu ja -tuotanto ovat palvelujärjestelmän muutosvoimia.

Rovaniemen Ohjaamo-verkosto on koordinoanut hajautettua päätöksentekoa niin, että eri toimijoiden tietoa ja osaamista on voitu tehokkaammin hyödyntää nuorten yksilökohtaisissa ratkaisuissa. Ohjaamo-verkosto on edistänyt systeemitason koordinaatiota eli on määritelty yhteisiä merkityksellisiä tavoitteita ja visioita sekä Ohjaamo-toiminnan pelisääntöjä – mitä Ohjaamo matalan kynnyksen palvelupisteenä ja verkostona tekee. Kokeiluun lähtemisen jälkeen yhteys kunnan valtuusto- ja hallitustason päätöksentekoon on jäänyt heikohkoksi, vaikka päätöksentekijöitä on kokeilun tuloksista informoitu. Viestin viemistä tarvitaan sekä horisontaalisesti verkoston operatiivisille toimijoille että vertikaalisesti poliittiseen päätöksentekoon.

## Ohjaamomainen toimintatapa

Kohtaamo-hanke kokoaa valtakunnallisesti eri puolilla Suomea sijaitsevien Ohjaamojen kokemuksia sekä hyviä käytäntöjä ja tukee paikallisten tai alueellisten Ohjaamojen toimintaa. Kaikkia Ohjaamoja yhdistäviä tavoitteita ja toimintaa ohjaavia periaatteita ovat palvelujen helppo saatavuus. Ohjaamoon on helppo tulla, se on yksi ovi tarvittaessa monialaiseen palveluun, jonka saa nopeasti ja tarpeen mukaan ja jolloin nuori tuntee olevansa oman elämänsä asiantuntija. Kaikki tämä edellyttää, että uusia toimintatapoja ja palveluita kehitetään jatkuvasti nuorten ja sidosryhmien kanssa yhdessä.

Näemme, että Ohjaamo ei ole uusi organisaatio vaan organisaatioiden tapa toimia uudella tavalla niin, että asiakas ohjaa toimintaa. Kuvioon 1. olemme hahmottaneet ohjaamon roolin suhteessa kunnan ja maakunnan toimintaan, elinkeino-elämään sekä järjestöjen ja yhdistysten toimintaan. Ohjaamot yhdistäisivät nuorten palvelut ja saisivat resurssinsa maakunnalta, kunnalta ja oppilaitoksilta. Mahdollisesti myös elinkeinoelämä olisi kiinnostunut sijoittamaan nuorten työllistymistä edistäviin hankkeisiin, kun yrityksille riittäisi osaavaa ja luovaa työvoimaa.



Kuvio 1.

Asiakaslähtöisyys perustuu siihen, että nuori määrittelee itse elämänsä suunnan ja palvelutarpeen ja tähän tarpeeseen lähdetään hakemaan paras asiantuntemus, sopivimmat palvelut ja tarvittava verkosto. Nuori on itse oman elämänsä aktiivinen toimija eikä ainoastaan ohjaustoiminnan kohde. Ohjaustyössä tuetaan nuoren omaa aktiivisuutta ja päätäntävaltaa omassa elämässään. Tätä kautta nuoren osallisuus toteutuu yksilötasolla. Yksilölliset tarpeet ja ideat otetaan huomioon, ja kehittävän työotteen kautta toimintaa voidaan muokata aina vain paremmin nuoren tarpeisiin sopivaksi. Nuori pääsee osallisuuden kautta kiinni koulutukseen tai työhön, mikä edistää hänen itsenäistymistään. Tälle pohjalle rakennamme Ohjaamo-ekosysteemin. Sen johtaminen voi olla vieläkin vaativampaa kuin perinteisen verkostoyhteistyön johtaminen. Ekosysteemissä vaaditaan vahvempaa sitoutumista verkoston tehtävään kuin löyhässä yhteistyöverkostossa. Ekosysteemissä myös päätöksenteosta tulee joustavampaa ja koko verkosto voi reagoida esille tuleviin tilanteisiin nopeasti.

Julkisen hallinnon kehittämistä ja palvelujen digitalisaatiota koskevissa julkaisuissa on käytetty ekosysteemin käsitettä kuvaamaan palvelualustaa, joka mahdollistaa eri toimijoiden palvelujen yhteen sovittamisen. Valtiovarainministeriön julkaisussa<sup>114</sup> todetaan, että julkinen hallinto luo perustan eli ekosysteemin, jonka avulla palveluntuottajat voivat toimia tehokkaasti. Palvelualusta nähdään tässä yhteydessä lähinnä digitaalisena alustana, joka mahdollistaa ekosysteemin syntymisen. Tavoitteiden asettamisessa on edellytettävä kokeiluja ja innovaatioita sekä yhteisiä hankintamenettelyjä. Palvelualusta mahdollistaa eri toimijoiden palvelutuotannon, kokeilut, yhteiset hankinnat ja innovaatiot. Ekosysteemi on jotakin enemmän kuin verkosto.

Jotta voidaan toimia ohjaamomaisesti, tarvitaan joustoa toimivaltarajoissa. Kaiken keskiössä on aina asiakas ja hänen palvelunsa myös silloin, kun tarvitaan sote- ja kasvupalvelujen sekä koulutuspalvelujen yhdistämistä<sup>115</sup>.

## Ohjaamo-ekosysteemin johtaminen

Nuorten ohjaamo -verkostoa ekosysteeminä kehitetään pohjautuen yhteiseen asiakastarpeen määrittelyyn ja tulkintaan. Asiakastarvetta selvitetään sekä yksittäisen asiakkaan että koko verkoston työnjaon näkökulmasta. Tällöin muodostuu käsitys yhteisestä asiakkaasta, josta ei kilpailla kuten voittoa tavoittelevassa liiketoiminnassa.

Ohjaamo on luonteeltaan ekosysteemi, joka hyödyntää verkostonsa ja yhteistyörakenteensa osaamista ja yhteistä tietoa ja jonka resurssointiin, rahoitukseen ja henkilötyöpanokseen osallistuu useita organisaatioita. Nuorten Ohjaamo voi siten ottaa huolehtiakseen niin sanotun Big Datan keräämisestä sekä yksilökohtaista että yhteisöllistä palvelua varten. Ohjaamo järjestää muun mu-

114 Hyvän hallinnon ja kyvykkyyksien tärkeydestä digitalisaatiossa 2017/4

115 Nyholm ym. 2017



assa koulunsa keskeyttäneiden oppilaiden asiaa hoitavien tiimien tapaamisia<sup>116</sup>. Ekosysteemi on verkosto, joka tuottaa lisäarvoa asiakkaalle ja palveluja rahoittaville organisaatioille. Ekosysteemissä palvelut täydentävät tai korvaavat toisiaan.

Tärkeintä on, että nuoren asia saa vaikuttavan ratkaisun. Ekosysteemissä on sekä nopeasti asiakastarpeeseen reagoivia tiimejä että pysyvämpiä tiedon, neuvonnan ja ohjauksen rakenteita. Johtaminen edellyttää tiedon yhteistä tulkitusta. Tiimit muodostuvat toimijoiden omien valintojen ja osaamisen perusteella yhteisten mielenkiinnon kohteiden ympärille. Näitä yhdyspintoja ei johdeta tiukan keskitetysti vaan ne toimivat kulloisenkin asiakastarpeen pohjalta.

Eri organisaatioiden työntekijät identifioituvat sekä omaan emo-organisaatioonsa sekä Ohjaamo-verkostoon ja sen tavoitteisiin. Se, kumpaan työntekijä identifioituu enemmän, johtuu työn ja tehtävän luonteesta ja organisaation toimintatavoista, mutta myös siitä, miten työntekijöihin luotetaan ja miten he pystyvät luottamusta hyödyntämään ja toimimaan erilaisissa verkostoissa. Joka tapauksessa ohjaamomainen toimintatapa synnyttää yhteisiä toiminnan areenoita, yhdyspintoja ja rajapintoja, joilla on molemmilla etunsa ja haittansa. Yhdyspintoille muodostuu nopeasti ja joustavasti asiakastarpeeseen reagoiva tiimi. Toisaalta tulee tunnistaa rajapintojen hyödyllisyys vastuussa ja työnjaossa asiakkaan palveluketjuissa.

## Johtaminen edellyttää verkostostrategiaa

Kokeilutoiminnalla voi edistää yhteisöllistä strategiatyötä, joka tässä tarkoittaa tehtävien siirtämistä yli organisaatorajojen tai tehtävien sisällöllistä muuttamista. Ekosysteemissä toimijat yhteen sovittavat omia tavoitteitaan ja toimenpiteitään muiden verkostossa toimivien kanssa. Esimerkiksi elinvoiman johtaminen ei voi tarkoittaa sitä, että kunta ainoastaan sitouttaa muut toimijat itse keksimiinsä strategioihin, vaan käytännössä strategiaa ja toimintasuunnitelmia joudutaan muokkaamaan ja vähintäänkin täsmentämään eri toimijoita yhdistävissä toteutuksissa.

Yhteistyöverkostolle on tärkeää muodostaa yhteinen strategia samaan tapaan kuin yksittäisillekin organisaatioille. Jaettujen ajatusten kautta kehittämis työ etenee asiakas- ja kuntalaisrajaapinnassa toimivilta työntekijöiltä aina poliittiseen päätöksentekoon asti.<sup>117</sup>

## Kriittisiä havaintoja

Ohjaamomaisen toimintamallin rakentaminen ei ole ollut yksinkertaista eikä helppoa. Emo-organisaatioiden omat reunaehdot ja tulostavoitteet ovat vaikut-

<sup>116</sup> Saarelainen & Kiviniemi 2017

<sup>117</sup> Strandman 2009

taneet Ohjaamon toimintamallin muotoutumiseen ja yhteisen näkemyksen löytämiseen. Yksi keskeinen kysymys on myös Ohjaamo-toiminnan vaikuttavuuden osoittaminen, millä mittareilla sitä mitataan. Koska Ohjaamot kohtaavat ja auttavat hyvin erilaisia nuoria ja monissa eri asioissa, ei sen tuloksellisuutta voida mitata ainoastaan työllistymisen tuloksina. Nuorten antamat asiakaspalautteet eivät myöskään riitä, vaan toiminnalla täytyy saada aikaan konkreettisia säästöjä ja asiakasprosessien nopeutumista. Työllistymisen ohella on alettu entistä enemmän kiinnittämään huomiota nuorten ratkaisun saannin ja palveluun siirtymisen nopeutumiseen, joka sekin tuo merkittäviä säästöjä ja pidentää myös kokonaistyöuraa.

Kehittämistyössä on ollut tärkeää kehittää koko palveluverkoston yhteistyötä sekä Ohjaamon fyysisen palvelupisteen toimintaa ja monialaista yhteistyötä siellä. Fyysisen paikan merkitys yhdessä tekemiselle on noussut merkittäväksi ja se on ollut askel perinteisestä yhteistyöstä kohti palveluiden yhteistuotantoa. Digitaaliset ratkaisut tulevat mallin jatkokehittämisessä nousemaan tärkeäksi kannavaksi tavoittaa ja palvella nuoria. Myös nuoret ovat tuoneet vahvasti esille sen, että tarvitaan sekä kasvokkaisia että digitaalisia palveluita ja että ne parhaimmillaan täydentävät toinen toistaan. Myös Ohjaamoiden täytyy pysyä ajan hermolla ja varmistaa, että digitaalisilla ratkaisuilla voidaan tuoda tehokkuutta ja ketteryyttä nuorten palvelujärjestelmään. Paljon odotuksia kohdistuu Ohjaamojen yhteiseen verkkosivustoon, kehitteillä olevaan yleiseen verkko-ohjauspalveluun ja tulevaisuudessa siintävään tavoitteeseen nuoren ja toimijaverkoston yhteisestä tietojärjestelmästä.

## **Yhteenveto**

Rovaniemellä Nuorten Ohjaamo -verkostoa kehitetään ekosysteeminä pohjautuen yhteiseen asiakastarpeen määrittelyyn ja tulkintaan. Asiakastarvetta selvitetään sekä yksittäisen asiakkaan että koko verkoston työnjaon näkökulmasta. Tällöin muodostuu käsitys yhteisestä asiakkaasta, josta ei kilpailla kuten voittoa tavoittelevassa liiketoiminnassa. Ekosysteemissä on sekä nopeasti asiakastarpeeseen reagoivia tiimejä että pysyvämpiä tiedon, neuvonnan ja ohjauksen rakenteita. Tiimit muodostuvat toimijoiden omien valintojen ja osaamisen perusteella yhteisten mielenkiinnon kohteiden ympärille. Näitä yhdyspintoja ei johdeta tiukan keskitetysti vaan ne toimivat kulloisenkin asiakastarpeen pohjalta.

Oleellista on, miten nuorten Ohjaamo-verkosto rakentaa keskinäisen yhteyden ja tulevaisuudessa yhteyden kunnan, maakunnan, koulutusorganisaatioiden, elinkeinoelämän ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa ja luo sellaista systeemitason tietoa, mikä edistää palvelujen vaikuttavuutta.

## LÄHTEET

Arnkil, Robert. & Spangar, Timo. & Jokinen, Esa & Tuusa, Matti & Pitkänen, Sari (2015). *Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi*. Työllisyyden kuntakokeilun (2012-2015) seuranta tutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, 47. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Harmaakorpi, Vesa (2016). *Innovoiva kokeiluympäristö*. Uskalla kokeilla -verkostofoorumi : Tulevaisuus tehdään kokeillen 16.11.2016. <https://www.kunta.tv/suorat-lahetykset/innovoiva-kokeiluymparisto/>

*Hyvän hallinnon ja kyvykkyyksien tärkeydestä digitalisaatiossa*. Valtiovarainministeriön julkaisu 4/2017.

Notkola, Veijo & Pitkänen, Sari & Tuusa, Matti & Ala-Kauhaluoma, Mika & Harkko, Jaakko & Korkeamäki, Johanna & Lehikoinen, Tuula & Lehtoranta, Pirjo & Puumalainen, Jouni (2013). *Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia?* Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013.

Nyholm, Inga & Haveri, Arto & Majoinen, Kaija & Pekola-Sjöblom, Marianne (toim.) (2017). *Tulevaisuuden kunta*. Suomen kuntaliitto, Tampereen yliopisto, Valtiovarainministeriö.

Saarelainen, Tarja & Kiviniemi, Markku (2017). *Opiskeluhuollon verkostot ja yhdyspinnat tulevaisuuden kunnassa*. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Strandman, Kristiina (2009) *Se vain ilmestyi - Vuorovaikutukseen perustuva viestintä kuntaorganisaatiossa*. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Valkokari, Katri & Salminen, Jaakko & Rajala, Anni & Koskela, Merja & Kauristo, Kari & Apilo, Tiina (toim.) (2014). *Ekosysteemit ja verkostojen parviäly*. Espoo: VTT Technology 152.

***Tarja Saarelainen on Rovaniemen kaupungin kehittämispäällikkö (virka-aikana 1.8.2017 alkaen) ja hallintotieteen dosentti Lapin yliopistossa. Joni Minkkinen toimii Ohjaamo Rovaniemen projektipäällikkönä ja Sanna Mäensivu Rovaniemen kaupungin vs. kehittämispäällikkönä 1.8.2017 alkaen.***





PILAGIONE!

3003

STAMP

JUNKY

ANONYMOOSE

KEEP YOUR COINS,  
I WANT  
CHANGE

2012



## 4. Ohjaamot oppimisen alustana



# Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamoissa

**Jaakko Helander, Anne Leppänen, Mervi Pasanen, Päivi Pukkila, Auli Sesay & Simo Uusinoka**

Menestyäkseen eri kentillä täytyy Ohjaamon rakentaa menestyvä joukkue, joka osaa tehdä maaleja eli onnistua kaikilla kentillään. Menestyvällä joukkueella on selkeät tavoitteet. Se on sisäisesti yhtenäinen, jokainen pelaaja tuntee oman vastuunsa koko joukkueen menestyksestä ja on valmis jatkuvaan kehittämistyöhön huomisen hyväksi. Pohdimme tässä artikkelissa monialaisen yhteistyön kehittämisen mahdollisuuksia sekä haasteita Ohjaamoissa.

Sosiologi Pierre Bourdieu on ollut aikamme kiinnostavimpia ajattelijoita. Hänen teoriansa peruskäsitteitä sosiaalisesta tilasta ja kentästä sekä pelaamisen metaforaa voi soveltaa myös Ohjaamo-työn kentille. Bourdieun<sup>118</sup> mukaan yhteiskunta muodostuu erilaisista kentistä, joiden hallinnasta käydään kilpailua. Kentillä toimivat yksilöt ja ryhmittymät tavoittelevat sellaista pääomaa – muun muassa tietotaitoa – jota kentällä menestymiseen tarvitaan. Pelin metaforalla voidaan ilmaista sosiaalisen maailman suhteita, kilpailua, liikkuviin asemiin järjestynyttä rakennetta. Lisäksi pelissä tarvitaan ”pelisilmää” eli taitoa hahmottaa pelin kulkua nykytilanteesta käsin.

Pelikenttä kuvaa yhteisöllisen elämän tilaa. Sitä hallitsevat säännöt ja itsensänselvyydet. Arki koostuu kentällä toimimisesta. Olennaista on, että kentän toimijoilla on sellaista tietoa ja taitoa, pelisilmää, joka ohjaa tapahtumien hahmottamista. Hyvän pelisilmän avulla voi saavuttaa vapautta ja riippumattomuutta.

## Verkostoyhteistyö Ohjaamojen pelikentillä

Rakennammeko Ohjaamoista jotakin enemmän kuin mikään aikaisempi nuorille tarkoitettu palvelu on? Tähän on helppo vastata, että rakennamme. Ohjaamoissa tuotetaan asiakaslähtöisesti yhdeltä luukulta monialaisia neuvonta- ja ohjauspalveluita, joilla edistetään nuorten työllistymistä ja kouluttautumista sekä ehkäistään syrjäytymistä. Ohjaamojen toiminnassa hyödynnetään toimijaverkoston osaamista palveluissa ja niiden kehittämisessä.

Yhteistyö edellyttää verkostoitumista ja verkoston ylläpitoa, jotta yhteistyö muuttuu yhteiseksi työksi. Yksinkertaista vai onko? Yhteistyöverkostot eivät aktioidu itsestään vaan ne syntyvät tarpeesta ja yhteisestä tavoitteesta, tahtotilasta. Verkostojen avulla voidaan koota esimerkiksi alueen toimijoita yhteen, edistää ihmisten välistä vuorovaikutusta, rakentaa tavoitteellista yhteistyötä, kehittää ja

118 Bourdieu 1998



syventää asiantuntijuutta ja palveluita<sup>119</sup>. Verkostot mahdollistavat yhteistyön tekemisen ja tarjoavat monenlaisia strategisia mahdollisuuksia toiminnan, innovaatioiden ja erityisesti asiakkaan tarpeista lähtevien monipuolisten palveluiden kehittämiseen. Verkostoajattelun taustalla on käsitys oppimisen sosiaalisesta ja yhteistoiminnallisesta luonteesta. Yhteinen tiedonmuodostus on kasvualusta oivalluksille ja luoville ratkaisuille.

Verkostoissa oleva moninaisuus on valtava mahdollisuus, josta Nykänen<sup>120</sup> käyttää termiä tarjouma. Tällä hän tarkoittaa vuorovaikutuksessa tuotettua tietoa, osaamista ja toimintaa.

Leppäsen ja Torvisen mukaan Palonen (2011) kirjoittaa, että verkostot tarjoavat mahdollisuuden koota hajallaan olevaa asiantuntijuutta yhteen luovasti verkoston tunnistamien haasteiden ratkaisemiseen. Asiantuntijuus ja osaaminen ovat pikemmin verkoston tai ympäristön kuin yhden ihmisen ominaisuus<sup>121</sup>. Työelämän muutoksessa verkostojen merkitys korostuu, ja uusien sosiaalisten innovaatioiden tulee perustua entistä vahvemmin moniorganisatoriseen toimintaan<sup>122</sup>

*Yhteinen tiedonmuodostus on kasvualusta oivalluksille ja luoville ratkaisuille.*

## Ohjaamo verkostona

Verkosto syntyy yhteisesti tunnistetusta tarpeesta ja tavoitteesta. Ohjaamoverkostot rakentuivat ehkäisemään nuorten syrjäytymistä ja tukemaan koulutukseen ja työelämään sijoittumista. Nuorille tuotetut palvelut ovat olleet aiemmin pirstaleisia ja siilomaisesti tuotettuja. Pällekkäiset palvelut ovat olleet osalle asiakkaista vaikeasti löydettävissä.

Ohjaamo rakentuu verkostosta, jossa on mukana monialaisesti tietoa, neuvontaa ja ohjausta tarjoavia eri hallinnonalojen toimijoita. Moniammatillisen yhteistyöverkoston avulla luodaan uutta asiantuntijuutta, jossa yhteinen oppimisprosessi synnyttää parhaimmillaan uusia toimintatapoja ja -malleja. Suurin osa Ohjaamoista on sellaisia, joissa verkosto on yhden kunnan tai kaupungin alueella ja toiminta keskittyy fyysiseen toimipisteeseen. Joillakin alueilla Ohjaamo ja sen verkosto toimii laajemmalla alueella, jolloin fyysisiä toimipisteitä voi olla useita.

Verkostoyhteistyön onnistumisen edellytyksenä on yhteisistä tavoitteista ja toimintatavoista sopiminen. Verkostot tarvitsevat syntyäkseen ja toimiakseen luottamusta, jota voidaan vahvistaa tietoisesti ja tavoitteellisesti. Harisa-

119 Alasoini, Järvensivu ja Mäkitalo 2012

120 Nykänen 2010

121 Leppänen ja Torvinen 2012

121 Alasoini ym. 2012

122 Harisalo ja Miettinen 2010

lo ja Miettinen<sup>123</sup> kuvaavat luottamuksen rakentumista vaiheittain kehittyvänä prosessina: tehdään sopimuksia, pyritään tietoisesti luottamaan toisen kommunikaatioon ja ammattitaitoon ja lopulta luotetaan siihen, että yhdessä tehden muutos on mahdollista. Verkostossa toimiminen on kumppanuutta, jossa toteutuu vastavuoroisuus ja tasavertaisuus. Kumppanuus vaatii kehittyäkseen aikaa ja hyvin huolletun prosessin<sup>124</sup>.

Ohjaamon omalla strategialla linjataan toimintaa ja yhteistyötä. Kunkin toimijan on hyvä määrittää yhdessä verkoston jäsenten kanssa, millä tavoitteilla, ehdoilla ja toimintamuodoilla yhteistyötä tehdään. Tuloksellisen yhteistyön edellytyksenä on, että verkoston jäsenet sisäistävät yhteisen tekemisen tarkoituksen ja merkityksen ja näkevät verkostoitumisen osana omaa toimintaansa<sup>125</sup>.

On tärkeää pohtia myös verkoston ja yhteistyön tuottamaa lisäarvoa. Ohjaamoverkostoissa yhteistyön hyöty piilee niiden mahdollisuudessa hyödyntää kaikkien toimijoiden kautta saatavilla olevaa osaamista, tietoa ja toimintamalleja. Hyöty piilee myös verkoston kyvyssä tuottaa uutta tietoa ja toimintatapoja - Ohjaamossa eri toimijoiden resurssit täydentävät toisiaan. Ohjaamon arki ja sen sujuminen joko yhdistää tai erottaa toimijoita. Selkeät yhteisen työn pelisäännöt ja muodot, yhteiset näkemykset asiakkaista ja heidän ohjaamisestaan sekä toimivat asiakkuusprosessit tuottavat laadukasta palvelua. Tärkeää on alusta alkaen tutustua toisen työhön ja osaamiseen, mikä käynnistää yhteistyön kehittymisen yhteiseksi työksi. Luottamus ja toisen asiantuntijuuden arvostaminen liimaavat toimijat yhteen.

Ohjaamon toiminta edellyttää tahdon, asenteen ja sitoutumisen lisäksi aikaa ja erilaisia yhteistyön foorumeita sekä keskinäistä luottamusta synnyttäviä toimia. Tarvitaan resursseja, niin henkisiä, fyysisiä kuin taloudellisiakin. Verkostotyö tulee huomioida toimijoiden työnkuviissa ja heillä tulee olla valtuutus ja johdon tuki työlleen. Yhteinen tiedonmuodostus ja toimivat tietokäytänteet lisäävät toiminnan laatua, tuottavuutta ja toimijoiden hyvinvointia. Toiminta täytyy siis organisoida, koordinoita ja johtaa.

## Toimijana Ohjaamo-verkostossa

Verkostoyhteistyössä on erilaisia rooleja, jotka rakentuvat sen mukaan, millaisesta verkostosta on kyse. Ohjaamo-toiminnan perusideana on vahvistaa Ohjaamoon hakeutuvan asiakkaan toimijuutta, tukea häntä oman polun löytämisessä, osallisuudessa ja kiinnittymisessä yhteiskuntaan. Asiakas on Ohjaamon toiminnan keskiössä, ja asiakaspuheessa toistuvat sanaparit "asiakkaan tarve", "asiakkaan ääni", "asiakas edellä", "asiakas ja yksi luukku". Ohjaamossa asiakas ei ole vain toiminnan kohde, vaan hänet nähdään myös aktiivisena osallistuja-

123 Harisalo ja Miettinen 2010

124 Leminen 2017

125 Valkokari, Hakanen & Airola 2007

## Ohjaamolle pohdittavaksi

- Miten Ohjaamon oma strategia on syntynyt ja kuinka se liittyy alueen muihin strategioihin?
- Miten Ohjaamon oma strategia vastaa ohjaamotoiminnan valtakunnallisiin tavoitteisiin?
- Mikä on Ohjaamon verkostomaisen toimintatavan tuottama hyöty asiakkaalle ja alueen palvelujärjestelyihin?
- Onko Ohjaamossa tarjolla koulutukseen, työllistymiseen ja yhteiskuntaan kiinnittymiseen liittyviä asiantuntijapalveluita?
- Onko Ohjaamo-verkostossa mukana toiminnan tavoitteen kannalta olennaiset toimijat?
- Miten Ohjaamoverkoston toimintaa arvioidaan?

na ja toimintaa kehittävänä voimavarana, kokemusasiantuntijana, jonka ääntä kannattaa kuunnella. Hän on yksi verkoston jäsen. Nuorten osallistaminen toimintaan ja sen kehittämiseen on Ohjaamojen arkea. Ari-Pekka Leminen<sup>126</sup> kirjoittaaakin Kohtaamo-blogissa, että ”tarvitaan yhteisiä prosesseja, prosesseja, joihin nuori helposti löytää ja joissa nuori itse on päätoimija”.

Ohjaamon ja toimijoiden taustaorganisaatioiden suhde on olennainen osa verkostoyhteistyön todellisuutta. Osallistuminen verkostoyhteistyöhön edellyttää organisaatioiden johdon sitoutumista toimintaan. Verkostossa johtamisen tehtävänä on luoda organisaatioiden ja verkoston suhteen koherenssia ja moraalista sitoutumista verkoston toimintaan<sup>127</sup>. Verkoston johtaminen voidaan nähdä koordinoituna prosessina, jossa verkosto yhteistyössä ratkaisee eteen tulevia luottamus- ja sitoutumishaasteita sekä viime kädessä verkostotyön tuottavuushaasteita<sup>128</sup>. Suhteessa toimijoihin verkoston johtaminen on toiminnan valtuuttamista ja mahdollistamista muun muassa resurssien muodossa.

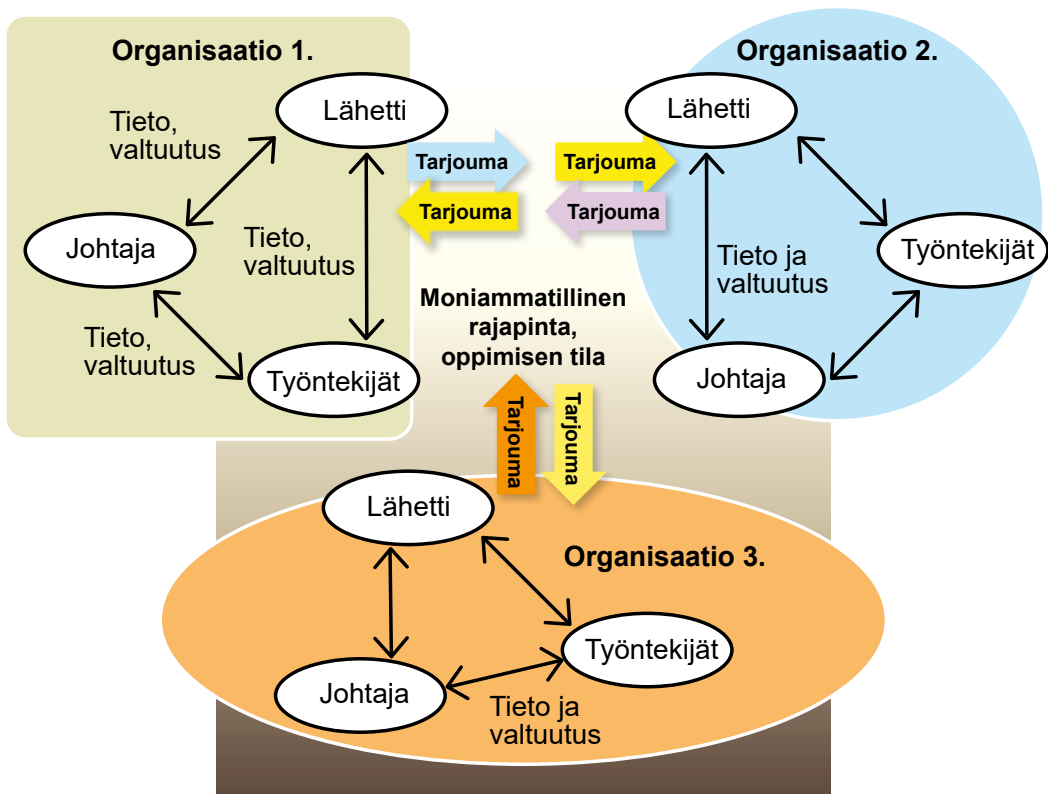
Verkostotyössä toimijan yksi keskeisimmistä rooleista on lähetin rooli, jonka saavat kaikki verkoston toimijat. Lähetti toimii monialaisessa ja -ammattillisessa rajapinnassa tuoden verkoston yhteistyön tilaan oman organisaationsa tarjoumia (tietoja, taitoja, osaamista, tapahtumia) ja vieden yhteistyön tilasta verkoston tarjoumia omaan organisaatioonsa. Lähetti on paitsi oman organisaationsa edustaja Ohjaamossa, niin myös siltaaja Ohjaamon ja oman organisaation välillä<sup>129</sup>. Lähetin rooli on vastuullinen ja moniulotteinen, koska siinä yhdistyvät yhteistyön tavoitteellisuudesta huolehtiminen, käytännön toimet, osaamisen jakaminen, tiedottaminen ja tiedon kuljettaminen eri toimijatahoille.

126 Ari-Pekka Leminen (2017)

127 Fullan 2003

128 Järvensivu, Nykänen & Rajala 2010

129 Nykänen 2007



Kuvio 1. Lähetin toiminta verkostossa (Nykänen ym. 2007)

Ohjaamo toimii verkostomaisen toimintatapansa vuoksi koordinoituna kokonaisuutena, missä keskeistä on koordinaattorin tehtävä. Ohjaamon koordinaatio on toiminnan ylläpitämistä, joka varmistaa arjen sujuvuuden, sovittujen toimien ja palvelun toteutumisen ja pelisääntöjen noudattamisen. Koordinaattori on keskeinen linkki verkoston johtoon ja sen myötä toiminnan kehittämiseen. Yhteydenpito taustaorganisaatioihin sekä Ohjaamon muihin verkostoihin ja yhteistyökumppaneihin on sekin koordinaattorin työsarkaa.

### Ohjaamolle pohdittavaksi

- Miten asiakkaat on otettu mukaan Ohjaamo-toiminnan kehittämiseen?
- Miten taustaorganisaatiot mahdollistavat valtakunnallisten tavoitteiden mukaisen työskentelyn Ohjaamossa?
- Millainen on oma lähetin roolini?
- Miten Ohjaamo-työn johtaminen ja koordinaatio on hoidettu ja miten sitä voi kehittää?

## Monialainen yhteistyö Ohjaamon pelikentillä

Ohjaamojen toimintaa kuvataan yleisesti monialaiseksi yhteistyöksi. Toisinaan Ohjaamoista puhutaan käyttäen moniammatillisuuden käsitettä. Ohjaamotyössä korostetaan yhteisen käsitteistön, kielen ja ymmärryksen merkitystä, joten on paikallaan määritellä myös monialaisuuden ja moniammatillisuuden käsitteelliset erot.

Moniammatillisuus ja moniammatillisen yhteistyön määritelmiä esiintyy suomalaisissa tutkimuksissa selvästi monialaisuuden määritelmiä enemmän. Moniammatillisuus on käsitteenä laajasti käytetty kuvaamaan työyhteisöjä ja toimintatapoja, joihin liittyy eri asiantuntijoiden välinen tavoitteellinen yhteistyö. Moniammatillisella yhteistyöllä viitataan viime vuosina tehdyissä tutkimuksissa yhteistyöhön, jota tekevät eri ammattien edustajat, jotka kuuluvat samaan hallinnon- tai tieteenalaan. Toisaalta moniammatillisella yhteistyöllä voidaan tarkoittaa myös useamman kuin yhden hallinnonalan välistä yhteistyötä, mikä tapahtuu yhden organisaation sisällä tai eri organisaatioiden välisissä verkostoissa.<sup>130</sup>

Monialaisuus kattaa Nykäsen<sup>131</sup> mukaan myös yksityisten palveluntuottajien, yritysten ja työnantajien osallistumisen ohjauspalveluiden tarjoamiseen. Nykänen, Risku ja Puukari<sup>132</sup> määrittelevät monialaisen ohjauksen toimintana, joka tapahtuu palveluiden verkostossa sekä organisaatioiden sisällä että niiden välisenä yhteistyönä. Ohjaamojen konkreettinen työyhteisö voi koostua edellä mainittujen määritelmien mukaisesti esimerkiksi opetus- ja koulutusalan, työvoimahallinnon sekä sosiaali- ja terveystoimen asiantuntijoista, jotka edustavat sekä julkisen, yksityisen että kolmannen sektorin toimijoita. Myös yritysyhteistyö on olennainen osa Ohjaamojen toimintaa. Ohjaamo voi toimia fyysisesti samassa paikassa tai se voi olla verkostomaista yhteistyötä. Ovatko kaikki Ohjaamot kuitenkin aidosti monialaisia?

*Ohjaamossa työskentelee nuoriso-ohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, opinto-ohjaajia, työvoimaneuvoja, ammatinvalintapsykologi ja terveydenhoitaja. Lisäksi verkostossa ovat mukana KELA, 4H-yhdistys sekä rekrytointiyritys. Miten Ohjaamo on onnistunut aidon monialaisen yhteistyön rakentamisessa?*<sup>133</sup>

*Ohjaamon muodostaa työpari, kaksi nuorisotekijää, ja Ohjaamo on auki heidän päivystäessään kaksi kertaa viikossa oppilaitoksen aulassa. Miten Ohjaamo-mallissa toteutuvat monialaisuus ja matalan kynnyksen palvelut?*

*Ohjaamon asiakkaista iso osa tarvitsee apua koulutukseen liittyen. Tämä haettiin Ohjaamossa, jonne rekrytoitiin opinto-ohjaaja koulutuksen ja uraohjauksen asiantuntijaksi. Miten Ohjaamojen tulisi vahvistaa monialaista osaamistaan?*

<sup>130</sup> Koskela 2013, Nykänen 2010

<sup>131</sup> Nykänen 2010, 59

<sup>132</sup> Nykänen, Risku ja Puukari 2017, 309 – 311

<sup>133</sup> Kursivoidut esimerkit on kerätty TESSU-projektin konsultaatioiden, valmennusten ja havainnointien yhteydessä.



## Käytännössä monialaista työtä edistävät tekijät

Aikaisemmissa tutkimuksissa on löydetty tekijöitä, jotka edistävät ja estävät moniammatillisen yhteistyön toteutumista. Merkittävimpiä edistäviä tekijöitä ovat luottamuksellinen ja kunnioittava ilmapiiri, asiantuntijuuden rajojen tunnistaminen ja niiden ylittäminen sekä aika yhteiseen keskusteluun ja reflektointiin.<sup>134</sup>

*Ohjaamossa työskentelee noin 10 henkilöä tällä hetkellä. Toiminta on joustavaa monialaista yhteistyötä ja työntekijöillä on aikaa kohdata asiakkaita pareina tai tiimeinä, niin sanottuina solmuina. Miten Ohjaamo säilyy toiminnan laajentuessakin dynaamisena ja aidosti monialaisena?*

*Ohjaamossa on aloittanut uusi työntekijä työvalmentajana. Ohjaustilanteessa hän pyytää neuvoa kokeneemmalta kollegaltaan, joka alkaakin ohjata asiakasta vieiden tilan uudelta työntekijältä. Miten monialaisessa yhteistyössä huomioidaan kaikkien työntekijöiden osaaminen ja kunnioitetaan toisen työtä?*

Yhteistyötä edistävien tekijöiden toteutuminen edellyttää onnistunutta yhteistyön koordinoitua sekä yhteistyö- ja kommunikaatiotaitoja. Lisäksi monialainen yhteistyö vaatii yhteisen käsitteistön ja tavoitteen muodostamista sekä niiden jatkuvaa arviointia.

*Ohjaamon toimintaa kuvataan useilla hienoilla dokumenteilla ja esityksillä. Henkilökunnan aikaa on käytetty runsaasti Ohjaamon ulkoiseen kehitystyöhön, jolloin oma sisäinen yhteistyö ei ole päässyt kehittymään. Tämä on aiheuttanut arvotiriitoja, epäselvyyksiä ja kommunikaatio-ongelmia. Miten Ohjaamon monialaiseen yhteistyöhön ja sen kehittämiseen tulisi tarttua?*

*Ohjaamon suunnittelu aloitettiin hyvissä ajoin ennen Ohjaamon avaamista. Toiminnan alkaessa työntekijät tunsivat toisensa ja heillä oli yhteinen näkemys Ohjaamon tavoitteesta ja toimintamallista. Miten Ohjaamon perustan rakentaminen huomioidaan työn resurssoinnissa?*

Edellä kuvattujen edistävien tekijöiden toteutuminen ja monialaisen työotteiden omaksuminen voi merkitä yksittäisen työntekijän tasolla myös asennemuutosta työntekoon<sup>135</sup>. Monialainen yhteistyö tarkoittaa siirtymistä perinteisestä asiantuntijatyöstä ja vakiintuneista verkostoista dynaamiseen itsenäisen ja yhteisöllisen työskentelyn yhdistelmään.

<sup>134</sup> Hall 2005, 193; Isoherranen 2012; Kiilakoski 2014; Koskela 2013; Mellin & Hunt & Nichols 2011.

<sup>135</sup> Hall 2005, 193; Isoherranen 2012; Kiilakoski 2014; Koskela 2013; Mellin & Hunt & Nichols 2011

## Käytännössä monialaista työtä estävät tekijät

Monialaista yhteistyötä estäviä tekijöitä ovat asiantuntijaroolien epäselvyys, epätarkat vastuurajat sekä ammattiryhmien erilaiset viestintätavat ja puutteelliset vuorovaikutus- ja tiimityötaidot<sup>136</sup>. Lisäksi eri ammattiryhmien toiminnan perustana olevat säädökset ja normit voivat hankaloittaa monialaista yhteistyötä<sup>137</sup>.

*Nuori mies tulee Ohjaamoon työnhakuvalmennukseen. Ilmenee, ettei hänellä ole mitään ajatuksia tai suunnitelmia tulevaisuutensa suhteen. Työntekijä alkaa suoraviivaisesti tarjoilla eri työmahdollisuuksia. Miten varmistetaan laaja-alaisen uraohjauksen toteutuminen sekä tarkoituksenmukainen ja tietoinen monialaisuuden hyödyntäminen?*

*Ohjaamon työntekijällä on runsaasti asiakas- ja yrityskontakteja. Hän pitää työtään hektisenä ja työmääränsä isona verrattuna kollegoidensa tilanteeseen. Monialaisen yhteistyön kautta työntekijälle selviää myös muiden työntekijöiden työnkuva ja vastuualueet. Miten varmistetaan, että jokainen tuntee riittävästi toistensa työnkuvan ja osaamisen?*

Asennetasolla estäviä tekijöitä ovat asiantuntijoiden epäluottamus toisiaan kohtaan, mikä näkyy esimerkiksi oman reviirin puolustamisena<sup>138</sup>.

*Aikuissosiaalityöntekijä työskentelee Ohjaamossa yhden päivän kuukaudessa. Hänen mielestään työmäärä ei ole riittävä monialaisen yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden kannalta. Työntekijä keskustelee asiasta esimiehensä kanssa ja toivoo itselleen isompaa roolia Ohjaamossa. Miten rakennetaan luottamus yhteiseen työhön ja asiakaslähtöiseen työotteeseen?*

*Ohjaamon osa-aikaisella työntekijöillä on vallalla toivottomuuden tunne. Nuoret ovat heidän mukaansa masentuneita, ilman motivaatiota, suorastaan "kotiin muumioituneita". Hän pitää Ohjaamon asiakastyötä hyvin työllistävänä, sillä täytyy tehdä myös "ne oikeat työt". Monialainen yhteistyö vaatii asennemuutosta. Miten se tapahtuu?*

Lisäksi käytännön töiden järjestelyihin liittyvät tekijät, kuten resurssien riittämättömyys ja fyysisten yhteisten työtilojen puute, voivat vaikeuttaa aidon monialaisen yhteistyön rakentumista<sup>139</sup>.

*Ohjaamossa on pulaa ohjaukseen soveltuvista työtiloista. Ohjausta tehdään näin ollen esimerkiksi Ohjaamon aulasohvalla ja muissa yleisissä tiloissa. Miten työtilat tukevat monialaista yhteistyötä?*

136 Hall 2005; Holmesland ym. 2010; Isoherranen 2012, 5; Mellin & Hunt & Nichols 2011

137 Kiilakoski 2014, 72 – 77.

138 Chivers 2011, 11; Kiilakoski 2014, 86 – 94

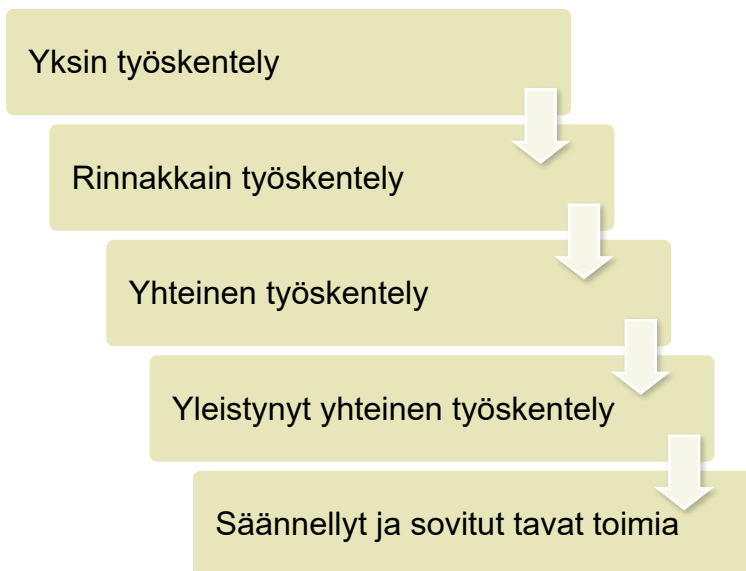
139 Chivers 2011, 11; Kiilakoski 2014, 86 – 94

*Ohjaamon työntekijöille on varattu oma työhuone. Asiakkaiden kanssa kuljetaan huoneesta toiseen yhdessä niin, että asiakas saa tarvitsemansa avun. Millä eri tavoin voidaan turvata Ohjaamojen yhden luukun periaatteen mukainen toiminta?*

## Monialaisen ohjaustyön kehitysvaiheet

Ohjaamoissa tehtävä monialainen ohjaustyö tuo uuden toimintakulttuurin suomalaiseen ohjausalan kenttään. Ohjaamon toimintakulttuurin muuttuminen kohti yhteisöllisesti oppivaa organisaatiota edellyttää sen puolustusmekanismeihin puuttumista – siirtymistä yksin tekemisen kulttuurista aitoon vuorovaikutukselliseen ja monialaiseen yhteistyöhön<sup>140</sup>. Tarvitaan rakenteellisia muutoksia, jotka mahdollistavat jaetun johtajuuden toteutumisen sekä monialaisen yhteistyön, jossa sektorirajat ylittyvät myös kolmannen sektorin toiminnan alueelle<sup>141</sup>.

Monialaista ohjaustyötä voidaan lähestyä kehittyvänä ja opittavana taitona. Kehitysprosessissa on nähtävissä eri tasoja ja vaiheita, joita voidaan tarkastella sekä yksilö- että yhteisönäkökulmasta (kuvio 2).



Kuvio 2. Monialaisen työskentelyn kehitysvaiheet

Siirtyminen perinteisestä, sektoroituneesta asiakastyöstä monialaiseen, matalan kynnyksen ohjausympäristöön edellyttää uusien työtapojen ja -taitojen omaksumista. Tämän kaltainen kehittyminen sisältää erilaisia vaiheita, jotka rakentuvat toistensa päälle.

140 Hargreaves & Shirley 2008

141 Berg 2003

### 1. Yksin työskentelyn vaihe

Perinteinen ohjaustyön muoto, jossa ohjaajalla on omat asiakkaansa ja vastuu heidän ohjausprosessistaan.

*Kunnassa toimii nuorisotyöntekijä, joka vaihtaa roolinsa viikoittain muutamaksi tunniksi toimiessaan Ohjaamo-työntekijänä nuorisotalolla. Miten yksin työskentely vastaa Ohjaamolle asetettuja tavoitteita?*

### 2. Rinnakkain työskentely

Saman tai eri alojen ohjausammattilaiset jakavat työskentely-ympäristön ja keskustelevat satunnaisesti asiakastapauksistaan.

*Ohjaamoon tulee asiakas, noin 20-vuotias nuori mies, joka haluaa toimeentulolomakkeen. Hän saa sen ja poistuu. Miten asiakasohjausta syvennetään?*

### 3. Yhteinen työskentely

Ohjaajilla on yhteisiä asiakkaita ja ohjaajat ovat sopineet työnjaosta tai asiakkuuden siirtämisestä ohjaajalta toiselle.

*Asiakas tulee Ohjaamon, jossa hänet ottaa vastaan työvalmentaja. Asiakkaan asia koskee TE-palvelua sekä terveystilannetta. Työvalmentaja ohjaa asiakkaan TE-toimiston työntekijän huoneeseen sekä terveydenhoitajalle, jolla on seuraava vapaa aika kahden viikon kuluttua. Miten vältetään joutumasta Ohjaamon sisäiseen luukuttamiseen? Miten yhteistyöstä tulee yhteinen työ?*

### 4. Yleistynyt yhteinen työskentely

Ohjaajien yhteinen työskentely on muodostunut vakiintuneeksi ja luontevaksi tavaksi toimia ohjaustyössä. Asiakkuudet ovat yhteisiä ja ohjaustyötä tehdään asiantuntijuuden rajoja ylittäen.

*Asiakas tulee Ohjaamoon hakemaan apua CV:n laatimiseen. Ohjaustilanteessa tulee esiin selvittää asiakkaan työnhaun status. Ohjaaja konsultoi toisessa huoneessa työskentelevää TE-toimiston virkailijaa ja asia selviää saman tien. Miten konsultoiva työtapaa toteutuu Ohjaamossa?*

### 5. Säännellyt ja sovitut tavat toimia

Monialainen yhteistyö on huomioitu säännönmukaisesti kaikessa toiminnassa. Työskentely pohjautuu sopimuksiin ja monialaisen yhteistyön tietoiseen edistämiseen ohjausprosesseissa. Asiakkaat ovat aktiivisesti toimijoina omissa prosesseissaan.

*Ohjaamossa asiakkaiden kanssa käydään "ohjauskävelyillä". Miten Ohjaamossa on mahdollista toteuttaa ohjausta sovitusti osallistavien menetelmin?*

Troddin ja Chiversin<sup>142</sup> mukaan monialaisen yhteistyön taidot opitaan parhaiten käytännön toiminnassa eli tekemällä työtä. Ohjaamot ovat autenttisia esimerkkejä monialaisesta yhteistyöstä, jossa kehitetään monialaista toimintakult-

142 Trodd ja Chivers 2011

tuuria itse työn tekemisen ohella. Monialaisen yhteistyön taitojen oppiminen on siis osallistujien omistama kehittämisen ja kehittymisen prosessi, joka tapahtuu arjen kontekstissa. Kyse on taidoista ja työtavasta, joita ei voida siirtää ja omak-sua esimerkiksi perinteisen koulutuksen keinoin<sup>143</sup>.

Koulutuksen rinnalle on kehitetty muita keinoja edistää monialaisen yhteis-työn ja ohjauksen osaamista. Esimerkiksi valmennus, konsultaatio ja työnohjaus ovat osoittautuneet monialaisen ohjaustyön kehittämisessä merkityksellisiksi työmuodoiksi, sillä ne mahdollistavat liikkumisen arjen kysymyksissä. Monia-laisessa työssä asiakas nähdään yhteistyökumppanina, jolloin myös asiakkaan osallisuus on perusteltua<sup>144</sup>.

## Lopuksi

Huhtikuussa 2017 hallitus päätti puoliväliriihessään, että alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palveluja tarjoavan Ohjaamo-toiminnan rahoitus vakiinnu-tetaan. Rahoitusta on varattu vuosille 2018–2021 viisi miljoonaa euroa/vuosi. Rahoitus kohdennetaan TE-toimistojen kautta erityisesti Ohjaamotoiminnan koordinointiin. Lisäksi on tarkoitus määritellä Ohjaamojen järjestämisvastuu osana meneillään olevia uudistuksia (muun muassa sote- ja maakuntauudistus) ja asettaa Ohjaamotoiminnalle oma valtakunnallinen ohjausryhmä, jossa ovat edustettuina ministeriöiden, elinkeinoelämän ja kolmannen sektorin edustajat (Valtioneuvosto 2017). Aika näyttää, kuinka hallituksen tukitoimet jännevöittävät Ohjaamojen kehittymistä, kun Ohjaamojen taustalla olevat hankkeet päättyvät suurimmalta osalta alkuvuodesta 2018.

Vaikka teoriassa vakiinnuttamiseen liittyvät paineet osittain poistuvat, ei se tarkoita, että voi jäädä laakereille lepäämään. On jatkettava polkua eteenpäin kohti monialaista yhdessä tekemistä ja verkostoyhteistyötä. Tämä vaatii ennen kaikkea yhteistä aikaa Ohjaamon aukioloajan ulkopuolella, jotta voidaan sään-nöllisten tapaamisten aikana rakentaa yhteistä ymmärrystä siitä, mitä Ohjaamon oma toimintakulttuuri tarkoittaa käytännössä jokaisen kohdalla. Edelleen on hyvä kirkastaa ja selkeyttää Ohjaamon työntekijöiden työnkuvia ja rooleja, jotka auttavat työhön sitoutumisessa ja selventävät työntekijöiden emo-organisaati-ossa tehdyn työn ja ohjaamotyön suhdetta. Yhdessä määritellyt tavoitteet, toi-minnan selkeä priorisointi ja selkeät ajatukset yhteisestä työstä ja pelisäännöistä kantavat eteenpäin arjessa.

---

143 Koskela 2013

144 Helander 2000, 21; 2011, 52–53

## LÄHTEET

Alasoini, Tuomo & Järvensivu, Anu & Mäkitalo, Jorma (2012). *Suomen työelämä vuonna 2030. Miten ja miksi se on toisennäköinen kuin tällä hetkellä?* TEM raportteja 14/2012. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Berg, Gunnar (2003). *Att förstå skolan. En teori om skolan som institut och skolor somorganisation.* Lund: Studentlitteratur.

Bourdieu, Pierre (1998). *Järjen käytännöllisyys. Toiminnan teorian lähtökohtia.* Tampere: Vastapaino.

Chivers, Leo (2011). Frameworks for Practice? Ways of seeing what to do. Teoksessa Lyn Trodd & Leo Chivers (eds.) *Interprofessional Working in Practice: Learning and Working Together for Children and Families.* Maidenhead, GBR: Open University Press, 7 – 21.

Fullan, Michael (2003). *The moral imperative of school leadership.* Thousand Oaks, CA: Corwin Press; Toronto: Ontario Principal's Council.

Hall, Pippa (2005). Interprofessional teamwork: Professional cultures as barriers. *Journal of Interprofessional Care*, Supplement 1, 188–196.

Hargreaves, Andy & Shirley, Dennis (2008). *The Fourth way of Change.* Educational Leadership 66 (2).

Harisalo, Risto & Miettinen, Ensio (2010). *Luottamus. Pääomien pääoma.* Tampere: Tampere University Press.

Helander, Jaakko (2000). *Oppiminen ratkaisusuuntautuneessa terapiassa ja ohjauksessa.* Helsinki: Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 169.

Helander, Jaakko (2011). Moniäänisyyttä, konkretiaa ja inhimillisyyttä. Teoksessa Leena Piha (toim.) *Opiskelijalle hyvä tulevaisuus: sopivasti eri tavalla!* Hämeenlinna: HAMK AOKK:n julkaisuja 2/2011, 52 – 53.

Holmesland, Anne-Lise & Seikkula, Jaakko & Nilsen, Øystein & Hopfenbeck, Mark & Arnkil, Tom Erik (2010). Open dialogues in social networks: professional identity and transdisciplinary collaboration. *International Journal of Integrated Care*, Volume 10, 1 – 14.

Isoherranen, Kaarina (2012). *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä.* Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18. Helsinki: Unigrafia. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen\\_vaitoskirja.pdf](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf) (Viitattu 6.8.2016.)

Järvensivu, Timo & Nykänen, Katri & Rajala, Rika (2010). *Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla.* Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen -hanke. Helsinki: Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu.

Kiilakoski, Tomi (2014). *Koulu on enemmän – Nuorisotyön ja koulun yhteistyön käytännöt, mahdollisuudet ja ongelmat.* Nuorisotutkimusseura ry.

Koskela, Seija (2013) *"Mie teen vaan oman työni". Toimintatutkimus moniammatillisen yhteistyön ja ohjausosaamisen kehittämistä.* Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 477. Jyväskylän yliopisto.



Leminen, Ari-Pekka (2017). Ohjaamot kannattaa perustaa kumppanuuteen. Kohtaamo-blogi 25.3.2017. (Viitattu 20.5.2017).

Leppänen, Anne & Torvinen, Hannele (2012). *Yhdessä olemme enemmän. Verkostoitujan apu*. <http://oppimateriaalit.jamk.fi/verkostoitujanapu/> (Viitattu 22.8.2017)

Mellin, Elisabeth. A. & Hunt, Brandon & Nichols, Lindsey M (2011). Counselor Professional Identity: Findings and Implications for Counseling and Interprofessional Collaboration. *Journal of Counseling and Development: JCD*, 89(2), 140 – 147.

Nykänen, Seija (2010). *Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. Matkalla verkostojohtamiseen?* Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 25. Jyväskylän yliopisto.

Nykänen, Seija & Karjalainen, Merja & Vuorinen, Raimo & Pöyliö, Lea (2007). *Ohjauksen alueellisen verkoston kehittäminen – monihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö voimavarana*. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuslauseita 34. Jyväskylän yliopisto.

Palonen, Tuire (2011). Mitä on asiantuntijuus ja miten sitä on tutkittu? *Futurix Expert -blogi* 2.2.2011.

<http://oppimateriaalit.jamk.fi/verkostoitujanapu/lahteet/>

Trodd, Lyn & Chivers, Leo (2011). Introduction. Teoksessa Lyn Trodd & Leo Chivers (eds.) *Interprofessional Working in Practice: Learning and Working Together for Children and Families*. Maidenhead, GBR: Open University Press, 1 – 4.

Valkokari, Katri & Hakanen, Taru & Airola, Merja (2007). *Yritysverkoston strateginen kehittäminen*. Työkirja. VTT. Helsinki: Edita Prima Oy.

Valtioneuvosto (2017). *Hallituksen linjaukset syrjäytymisen ehkäisemiseksi* <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4592272/Hallituksen-linjaukset-syrjautymisen-vahentamiseksi.pdf/ef2dc3b7-8459-497e-b0cf-77b4ea9cf686> (Viitattu 20.5.2017)

***Artikkelin kirjoittajat toimivat TESSU – Tehdään yhdessä ohjausta -projektissa Ohjaamojen valmentajina. TESSU valmentaa ja sparraa Ohjaamojen työntekijöitä yhteistyöstä yhteiseen työhön. Räätelöityjen valmennusten tavoitteena on vahvistaa Ohjaamojen palvelukykyä ja tarjota Ohjaamoille työvälineitä yhdessä tekemiseen ja yhteiseen työn kehittämiseen.***

# Monikulttuurinen osaaminen Ohjaamo-työssä

**Tiina Ikonen ja Riikka Michelsson**

Tämä artikkeli käsittelee Ohjaamoissa tehtävää työtä monikulttuurisen osaamisen näkökulmasta. Artikkelissa pohditaan monikulttuuriseen osaamiseen liittyvää käsitteistöä sekä eritellään Ohjaamoissa tehtävää monikulttuurista työtä ja siihen liittyvää monikulttuurisen osaamisen tarvetta OSMO – Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin -projektin keväällä 2017 toteuttaman tarvekartoituskyselyn pohjalta.

Ohjaustyössä tarvittava monikulttuurinen osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista ja asenteista. Monikulttuurinen osaaminen ei ole ainoastaan tiedollista muiden, itselle vieraampien kulttuurien tuntemusta vaan se kumpuaa tiedollisen osaamisen lisäksi kohtaamisen taidoista ja oman ajatusmaailman ja kulttuuritaustan tunteemisesta. Kulttuurisensitiivisyyden käsite kuvaa tätä hyvin: henkilö ymmärtää kulttuuri- ja kielellisen taustan vaikuttavan siihen, millä tavoin kukin tulkitsee elämää ympärillään ja tekee omaa elämäänsä koskevia valintoja. Toisen tavat ja ajatukset voivat poiketa hänen omistaan. Kulttuurisensitiivinen lähestymistapa auttaa pitämään esillä kulttuurisia tuntosarvia ylikorostamatta kulttuurin merkitystä.

Vuorovaikutustaidot ja valmius kohdata erilaisista taustoista tulevia ihmisiä muodostavat keskeisen osan monikulttuurista osaamista. Dialoginen, vastavuoroinen kohtaaminen mahdollistaa luottamuksen syntymisen ohjausprosessissa ja auttaa kaikkia osapuolia rauhassa ymmärtämään, mistä asiasta kulloinkin on kyse. Dialogista keskustelutapaa on osuvasti kuvattu: puhun niin, että minua on hyvä kuunnella ja kuuntelen niin, että minulle on hyvä puhua. Dialogissa luodaan yhteistä ymmärrystä.

Monikulttuurisen osaamisen perusteet on OSMO-projektissa jaettu neljään osa-alueeseen, jotka yhdessä muodostavat näkökulman monikulttuurisen osaamisen kehittämiseen Ohjaamoissa. Osa-alueet ovat kieli- ja kulttuuriosaaminen, monikulttuurinen ohjausosaaminen, Ohjaamo-yhteisön osaaminen ja ohjaajan yksilöosaaminen. Osa-alueiden keskeiset sisällöt käyvät ilmi kuvioista 1.

Monikulttuurisen osaamisen eri ulottuvuudet kutoutuvat yhteen OSMO-koulutuksissa ja -valmennuksissa. Esimerkiksi maahanmuuttajien koulutuspolkuja käsittelevässä valmennuksessa käsitellään erilaisista lähtötilanteista suomalaisen koulutusjärjestelmään tulevien ohjauksen solmukohtia ja niiden käsittelyä ohjauskeskustelussa. Lisäksi projektissa tuotetaan opintomateriaalia jokaisesta osa-alueesta erikseen.

*Monikulttuurinen osaaminen on tietoa, taitoa ja asennetta.*



Kuvio 1 Monikulttuurisen osaamisen perusteet Ohjaamo-työssä.

## Monikulttuurisen osaamisen tarvekartoitus

OSMO-projekti toteutti helmi-maaliskuussa 2017 monikulttuurista osaamista ja sen kehittämistarpeita koskevan kyselyn Ohjaamojen työntekijöille. Kysely tehtiin lähettämällä kyselylinkki kaikkiin Ohjaamoihin. Kyselyyn saatiin määräajassa yhteensä 58 vastausta 24 eri Ohjaamosta ympäri Suomea. Vastaajissa oli edustajia eri ammattikunnista ja eri työtehtävistä. Suurimpia yksittäisiä vastaajaryhmiä olivat nuorisotyön ja erityisnuorisotyön työntekijät (yhteensä 12 vastaajaa) sekä Ohjaamojen projektipäälliköt ja koordinaattorit (yhteensä 11 vastaajaa).

Kyselyn tavoitteena oli saada kuva Ohjaamoissa tehtävästä monikulttuurisesta työstä ja sen haasteista. Ohjaamojen työntekijöitä pyydettiin lisäksi kertomaan omasta monikulttuurisesta osaamisestaan ja siihen liittyvistä kehittämistarpeista.

## Ohjaamojen monikulttuurinen asiakastyö

Suurin osa (90 %) kyselyyn vastaajista kertoi työskentelevänsä pääasiassa kansantasuomalaisten asiakkaiden parissa. Kolme neljäsosaa vastaajista kertoi työskentelevänsä myös eri kulttuuritaustoista tulevien henkilöiden kanssa. Kahden kulttuurin perheistä tulevien kanssa kertoi työskentelevänsä reilu kolmannes vastaajista. Muista kulttuuritaustoista tulevista asiakkaista korostuivat Irakista, Afganistanista ja Venäjältä tulevat asiakkaat, vaikkakin kirjo oli laaja kattaen ihmisiä etenkin Kaakkois-Aasiasta, Afrikasta ja Lähi-idästä sekä naapurimaista Virosta ja Ruotsista. Neljä vastaajaa mainitsi tässä erikseen romanitaustaiset asiakkaat.

Kaikista kyselyyn vastanneista Ohjaamojen työntekijöistä hieman alle puolet (43 %) kohtaa viikoittain asiakkaita, jotka tulevat eri kulttuuritaustasta kuin he itse. Harvemmin, mutta vähintään kerran vuodessa monikulttuurisen asiakkaan kanssa työskentelee yhtä moni työntekijä. Viisi vastaajaa kertoo, ettei tapaa työsäään lainkaan muista kulttuuritaustoista tulevia asiakkaita.

Kartoituksessa kysyttiin, miten Ohjaamojen monikulttuuriset asiakkaat ovat saapuneet Suomeen. Vastauksissa korostui neljä maahan saapumisen tapaa tai tilannetta. Puolet vastaajista oli työskennellyt turvapaikanhakijoiden ja kiintiöpakolaisten kanssa. Yli puolet (60 %) oli työskennellyt nuorena aikuisena Suomeen muuttaneiden kanssa. Lapsena tai nuorena Suomeen muuttaneiden kanssa oli työskennellyt lähes seitsemänkymmentä prosenttia vastaajista ja Suomessa koko ikänsä asuneiden maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kanssa kuusi-kymmentäneljä prosenttia vastaajista.

Ohjaamojen pääasiallinen työskentelykieli oli suomi, sitä käyttivät kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät. Toiseksi eniten käytettiin englannin kieltä (39 työntekijää) ja ruotsin kieltä (13 työntekijää). Muiden kielten käyttö jäi yksittäistapauksiin. Noin puolet vastaajista koki, ettei tarvitse tulkkia työssään. Tulkkia oli työssään käyttänyt lähes joka kolmas työntekijä. Lähes joka viides Ohjaamotyöntekijä koki tarvitsevansa tulkkia työssään, vaikka ei olekaan käyttänyt tulkkauspalveluja.

## Viestintä ja maahanmuuttoprosessin vaiheet hämmennyksen aiheuttajina

Tarvekartoituskyselyssä kysyttiin, millaisissa asioissa Ohjaamojen työntekijät ovat kokeneet hämmennystä työskennellessään toisiin kulttuureihin ja uskontoihin kuuluvien kanssa. Lähes kaikki vastaajat olivat kokeneet hämmennystä jonkin asian suhteen. Selkeästi eniten hämmennystä olivat aiheuttaneet kieli- ja viestintäongelmat, joita oli kokenut yli puolet (57 %) vastaajista. Maahanmuuttoprosessin vaiheiden kohtaaminen ja kotoutumiseen liittyvät haasteet olivat samoin mietityttäneet lähes puolta vastaajista. Maahanmuuttoprosessiin liittyen päänaivaa olivat aiheuttaneet myös palveluverkoston ja eteenpäin ohjauksen

kysymykset (41 % vastaajista) sekä hallinnolliset ja rakenteelliset esteet (26 %). Lähes kolmasosaa vastaajista olivat hämmentäneet kulttuuriset tavat ja pakolaisuuteen liittyvät traumat sekä kriisien kohtaaminen. Monikulttuurisessa työyhteisössä työskenteleminen ja eri sukupuolten välinen vuorovaikutus ohjaustyössä olivat herättäneet vastaajissa vain vähän hämmennystä.

## **Monikulttuurisissa kohtaamisissa tarvittavaa osaamista on vahvistettava**

Tarvetta monikulttuurisen osaamisen kehittämiseen kysyttiin kyselyssä kahdessa kohdassa. Ensin kysyttiin, millaista osaamista vastaaja kokee tarvitsevansa monikulttuuristen asiakkaiden kohtaamisessa. Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin kuvailemaan tilanteita, joissa he huomaavat tarvitsevansa lisää monikulttuurista osaamista. Osaamisen vahvistaminen liittyy myös niihin asioihin, joissa Ohjaamojen työntekijät olivat kokeneet hämmennystä työssään.

Kyselyssä esiin tulleet monikulttuurisen työn keskeisimmät osaamistarpeet voi jakaa viiteen osaan, jotka linkittyvät monin tavoin toisiinsa.

### **1. Maahanmuuttoprosessi ja kotoutumisen tukeminen**

Hieman yli puolet Ohjaamojen työntekijöistä kertoi tarvitsevansa osaamista maahanmuuttajan uuteen maahan sopeutumisprosessin eri vaiheiden tuntemisessa. Kotoutumisen tukemiseen toivottiin työvälineitä. Erilaisissa elämäntilanteissa olevien henkilöiden kanssa työskentelyyn kaivattiin evääksi myös kriisi- ja traumatyön osaamista.

*Toivottavaa olisi perustietämys maahanmuuttoon liittyvästä prosessista ja kuinka Ohjaamot voisivat tukea maahanmuuttajia, myös itse kotoutumisessa. Selkokielistä materiaalia Ohjaamoihin eri aiheista – materiaalipaketti ohjaustyön välineeksi.*

### **2. Maahanmuuttajien palvelujärjestelmät ja maahanmuuttoon liittyvä lainsäädäntö**

Maahanmuuttajien paikallisen palvelujärjestelmän tuntemus ja maahanmuuttoon liittyvän lainsäädännön tuntemus olivat kyselyssä merkittävä osa monikulttuurisen työn osaamista.

*En tiedä aina minne pitäisi olla yhteydessä maahanmuuttajien asioissa.*

Maahanmuuttajien palvelujärjestelmän erityiskysymyksenä kyselyssä nousivat esille maahanmuuttajien koulutuspolut ja niiden tunteminen. Lähes puolet kyselyyn vastanneista näki tarpeellisena vahvistaa osaamistaan muualla hankitun osaamisen tunnistamisessa ja tunnustamisessa.

*Kun maahanmuuttajan osalta pitäisi tunnistaa oppimiseen liittyviä vaikeuksia tai haasteita. Työkaluja siihen ei oikein ole. Myös osaamisen tunnistamiseen tarvitaan lisää osaamista.*

*Maahanmuuttajanuoren kohtaamisessa, tukemisessa ja heidän kanssaan yhdessä opintoihin tai työelämään hakemisessa.*

### 3. Kieli ja viestintä

Kieleen ja viestintään liittyvät osaamistarpeet tulivat esille lähinnä kyselyn avoimissa vastauksissa. Lisäksi on huomattava, että ne olivat monikulttuurisissa kohtaamisissa selkeästi eniten hämmennystä aiheuttaneita kysymyksiä.

*Miten vältän väärinkäsitysten syntymistä jos meillä ei ole yhteistä kieltä tai asiakkaan kielitaito on erittäin heikko.*

Ymmärretyksi tuleminen ja yhteisten merkitysten luominen dialogisessa vuorovaikutuksessa olivat kulttuurienvälisen ohjauksen kysymyksiä, joissa Ohjaamojen työntekijät halusivat vahvistaa osaamistaan. Osa työntekijöistä toivoi kehittyvänsä myös tulkin kanssa työskentelyssä.

*Yhteistä kieltä ei aina löydy, eikä tulkkia ole paikalla.*

### 4. Kulttuuritaustojen vaikutus tapoihin

Erilaisten kulttuurisidonnaisten tapojen ja merkitysjärjestelmien tuntemiseen liittyvä osaaminen näyttäytyi tarvekartoituksessa etenkin suhteessa eri kulttuurien sukupuolikäsityksiin, uskonnollisiin perinteisiin sekä eroihin yhteisöllisen ja yksilöllisen kulttuurikäsityksen välillä. Erilaisten kulttuurijärjestelmien tuntemusta ei kuitenkaan arvioitu yhtä tärkeäksi Ohjaamo-työlle kuin maahanmuuttoprosessin ja maahanmuuttajien palvelujärjestelmän tuntemusta.

*Miten toimin kunnioittavasti islaminuskoisten kanssa, joilla on tiukat säännöt toisen sukupuolen kohtaamisessa?*

### 5. Syrjinnän ja vihapuheen kohtaaminen

Edellä on kuvattu asenteiden olevan keskeinen osa monikulttuurista osaamista. Tarvekartoituksessa asenteiden työstämisen tarve tuli ilmi vaikuttamisena vuorovaikutukseen yhteiskunnassa ja ihmisten lähisuhteissa. Syrjinnän ja rasmin ehkäisyyn valmistava osaaminen sekä välineiden saaminen vihapuheen kohtaamiseen saivat molemmat kartoituksessa kannatusta reilulta viidennekseltä vastaajista. Tästä voidaan päätellä, että useat Ohjaamojen työntekijät näkevät asenneosaamisen tärkeänä työssään. Samanaikaisesti havaitaan, että suurin osa Ohjaamojen työntekijöistä ei nimeä asenneosaamista keskeiseksi monikulttuurisen osaamisen osa-alueeksi työssään.

*Työyhteisössämme on tarvetta kohtaamisen kehittämiseen ja erityisesti omien ennakkoluulojen kohtaamiseen?*

## **Monikulttuurinen ohjaustyö on yhteistä työtä**

Monikulttuurisen osaamisen tarvekartoituskyselyssä selvisi, että pääosa Ohjaamojen työntekijöistä kohtaa arjessaan säännöllisesti monikulttuurisia kysymyksiä. Samoin selvisi, että Ohjaamojen työntekijöillä on monenlaisia valmiuksia monikulttuuriseen ohjaustyöhön.



Monikulttuurisen osaamisen kehittämistarpeet asettuivat vastauksissa suhteellisen rajatulle alueelle. Ohjaamojen työntekijät toivovat voivansa kehittää etenkin maahanmuuttoprosessiin, kotoutumisen tukemiseen ja maahanmuuttopalveluihin liittyvää osaamistaan. Nämä kaikki osa-alueet liittyvät työhön vastikään Suomeen muuttaneiden asiakkaiden parissa. Koettu monikulttuurinen osaaminen näyttäisikin vastaavan Ohjaamojen työntekijöiden itseltään odottamaa osaamistasoa sitä paremmin, mitä pidempään Suomessa asuneiden asiakkaiden kanssa he työskentelevät.

Työssä vastikään Suomeen muuttaneiden parissa löytyi kyselyssä joitakin erityiskysymyksiä, joita useat vastaajat pohtivat. Maahanmuuttajien koulutukseen ja osaamisen tunnistamiseen liittyvät kysymykset sekä viestinnän mutkat olivat tällaisia alueita. OSMO-projektilta toivottiin kyselyssä ”kättä pidempää” kuten materiaalipaketteja monikulttuuriseen ohjaustyöhön.

Tarvekartoituksessa Ohjaamoissa esiin nousseet kysymykset noudattelevat pitkälti niitä teemoja, joita monikulttuurisessa ohjaustyössä toimivat yleisestikin kokevat haasteellisiksi. Näihin teemoihin OSMO-projekti tarjoaa koulutusta, sparrausta ja valmennusta sekä verkkoympäristöissä että kohtaavissa koulutus- ja valmennuspäivissä. Verkkoympäristöissä on niin tietopaketteja ja luentotallenteita kuin mahdollisuuksia reaaliaikaiseen vuorovaikutukseen ja itsearviointiin.

OSMO-projektissa kehitetään myös monikulttuurisen ohjauksen työkalupakkia yhteistyössä Ohjaamojen kanssa. Erityisenä teemana nostetaan edellä mainittujen teemojen lisäksi moniammatillisen yhteistyön ja vertaistuen mahdollisuudet. Monialaista ja moniammatillista yhteistyötä tuetaan valmennuksissa TESSU – Tehdään yhdessä ohjausta -projektin kanssa. OSMO-projekti tarjoaa myös mahdollisuuksia Ohjaamojen monikulttuurista ohjaustyötä tekevien ohjaajien verkostoitumiseen ja hyvien käytänteiden jakamiseen verkossa sekä yhteisissä koulutuspäivissä ja työpajoissa. Näin monikulttuurisesta ohjauksesta tulee erityisesti Ohjaamojen näköistä ja yhteistyöstä tulee aidosti yhteistä työtä.

***Tiina Ikonen ja Riikka Michelsson työskentelevät OSMO – Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin -projektissa. Projekti vahvistaa Ohjaamojen kykyä palvella maahanmuuttajataustaisia asiakkaita tarjoamalla tarvelähtöistä ja monikanavaista koulutusta, sparrausta ja valmennusta. OSMO-projekti toimii vuosina 2016–2018 ja sitä rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto. Projektia toteuttavat Jyväskylän ammattikorkeakoulun ammatillinen opettajakorkeakoulu (hallinnoija), Diakonia-ammattikorkeakoulu, Hämeen ammattikorkeakoulun ammatillinen opettajakorkeakoulu ja Åbo Akademi.***

# Ohjaamojen rakentuva brändi ja muotoutuvat palvelut

**Merja Tiittanen**

Kohtaamo-koordinaatiohankkeen (ESR) yhdeksi tavoitteeksi asetettiin hankesuunnitelmassa Ohjaamo-brändin rakentaminen ja sitä tukeva viestintä. Hankkeen suunnittelussa nähtiin oivaltavasti, että uuden alle 30-vuotiaiden nuorten työllistymistä ja kouluttautumista tukevan sekä arjen pulmia ratkovan monialaisen ja valtakunnallisen palvelun käynnistäminen edellyttää näkyvyyttä ja erottumista muista palveluista.

Tässä artikkelissa tarkastellaan tavoitteen toteuttamista Kohtaamo-hankkeen ensimmäisessä vaiheessa lokakuusta 2014 heinäkuuhun 2017. Näkökulma on siis koordinaatiohankkeen ja painottuu erityisesti Ohjaamojen kanssa tehtyyn työhön. Aiheeseen kiinteästi kytkeytyvää mallintamista ja palvelumuotoilua sivutaan tässä yhteydessä lyhyesti.

*Onko pakko sotkea jotain kaupallista brändi-ajattelua tähän?*

## **Brändi – mitä se oikein on?**

Brändi on käsitteenä varsin moniselitteinen ja osin liukas kuin saippua. Sitä luonnehditaan muun muassa omistajuuden merkinä, imagon rakentamisen välineenä sekä arvon symbolina. Käsitteenä brändi on lähtöisin ajalta, jolloin karja polttomerkittiin omistajansa tunnuksella. Brändin käsite liittyy vahvasti tuotemarkkinointiin, jossa sen tehtävänä on perinteisesti ollut ilmentää erottautumista, tuotteen tai palvelun ylivertaisuutta asiakkaan mielessä.

Tuotebrändin rakentamisessa keskitytään yleensä tuotteen tai palvelun ytimen ympärille luotaviin lisäarvoihin, joilla pyritään erottautumaan esimerkiksi tietyllä markkina-alueella. Brändiajattelun kehittymisen myötä on alettu tarkastella tarkemmin koko organisaation ja sen toiminnan vaikutusta keskeisenä osana brändiä. Tätä nykyä puhutaan yhä useammin brändijohtamisesta ja brändistrategiasta, joka kattaa kaiken liiketoiminnan tai organisaation perusarvoista, liikeideasta ja strategiasta aina brändin ulkoisiin ilmentymiin. Uusimpana tulokkaana brändikeskustelussa ja -ajattelussa erottuu henkilöbrändin käsite<sup>145</sup>. Eriyisesti sosiaalisen median kehittyminen on kasvattanut yksittäisten henkilöiden kiinnostusta ja mahdollisuuksia erottautua esimerkiksi alansa asiantuntijoina.

<sup>145</sup> Korteso 2011

Ammattilaisten tarve brändätä itsensä työmarkkinoilla ja verkostoissa on voimistuva suuntaus.

Brändin käsite on hyvin monimuotoinen ja se koetaan usein vieraaksi julkisten palvelujen yhteydessä. Kohtaamo-hankkeen ensimmäisen vaiheen aikanaakin moni kysyi hyvin perustellusti, ”eikö voitaisi puhua palvelulupauksesta tai Ohjaamo-palvelun maineesta, onko pakko sotkea jotain kaupallista brändiajattelua tähän?”

## **Miten brändiajattelu liittyy Ohjaamoihin?**

Brändin käsitettä on jaoteltu alan kirjallisuudessa brändi-identiteettiin ja brändi-imagoon. Brändin voidaan ajatella muodostuvan näistä kahdesta ulottuvuudesta ja niitä yhdistävästä viestinnällisestä identiteetistä<sup>146</sup>. Ydin muodostuu brändi-identiteetistä, jossa yhdistyy brändin organisaatiokulttuuri, arvot, henki, strategia, osaaminen, toimintatavat ja palvelulupaukset. Se on eräänlainen alusta, jonka päälle brändin seuraavat kerrokset voidaan rakentaa.

Viestinnällinen identiteetti, jota kutsutaan myös profiiliksi, tekee ytimen näkyväksi. Se sisältää kaikki ne keinot, joilla brändi näkyy ja vaikuttaa ja joiden avulla se tunnistetaan. Kyseessä ovat niin visuaaliset ilmeasiat, toimintaa esittelevät materiaalit, markkinointitratkaisut, design, arkkitehtuuri kuin ”tunnelmat ja tuoksut” asian ympärillä. Brändin uloimman ulottuvuuden, brändi-imagon, voisi tiivistää koosteeksi mielikuvista, joka tuotteesta tai palvelusta syntyy siihen liittyvien yksilöiden ja ryhmien mielessä. Imagoon pyritään vaikuttamaan muun muassa viestinnällisen identiteetin toimilla, mutta viime kädessä se on koko ajan muutoksessa oleva mielikuvien kooste henkilön omista kokemuksista ja eri lähteistä saaduista tiedoista tai vaikutelmista.

Tämä jaottelu esimerkkeineen korostaa viestinnällistä yhteyttä näiden kahden ulottuvuuden välillä. Todellista brändiä ei rakenneta viestinnällisellä imagomainonnalla, jos sen syvin identiteetti on tyhjä tai muotoutumaton tai jos brändi ei toimi asiakkaan kannalta. Kirkkainkaan identiteetti ei muodostu brändiksi ilman, että se tehdään riittävän näkyväksi.

Edellä yksinkertaistaen esitelty identiteetin ja imagon käsitteiden varaan rakentuva ajattelu on koettu toimivaksi käytännön työkaluksi jäsentämään myös Ohjaamojen kehittämisen tahtotilaa. Vahvasti yksinkertaistaen Ohjaamo-brändin voisi kuvata näin: nuorten monialaisen kouluttautumista, työllistymistä ja osallisuutta tukevan uuden palvelun sisäinen brändi on se kaikki, mitä rakennetaan ja tehdään palvelun asiakkaalle (brändi-identiteetti) ja palvelun ulkoinen brändi puolestaan on kaikki se, miten palvelun asiakkaat kokevat palvelun ja mitä he haluavat käyttää (brändi-imago).

---

<sup>146</sup> Malmelin & Hakala 2011; Isohookana 2011

## Digitalisaatio kehittää brändi-ajattelua

Digitaalisten teknologioiden yleistyessä arkielämän toiminnoissa kuluttajien ja tuotteiden sekä palveluiden välinen suhde on muutoksessa. Myös julkisten palveluiden rakentamisessa kansalaiset pyritään nostamaan entistä enemmän keskiöön. Tämä on merkinnyt selvää läpinäkyvyyden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien kasvua, mikä on tuonut brändikeskusteluun ja toimintaan uudenlaisia tarkastelutapaa. Brändi ei niinkään ole enää jotain, jota tuotteen tai palvelun tuottaja omistaa ja hallitsee yksin vaan kyse on entistä enemmän yhteisön omaisuudesta sekä vuorovaikutuksesta tuotteen ja palvelun ja sitä käyttävien ja siitä hyötyvien ryhmien kesken. Brändien syntyminen ja kehittyminen on yhä vahvemmin dialogia tuotteen tai palvelun käyttäjien ja niitä tuottavien välillä.

Yhdeksi konkreettiseksi työkaluksi tämän suhteen kehittämiseen on syntynyt palvelumuotoilun prosessi. Siinä keskeisenä tavoitteena on palvelun ja siitä syntyvän kokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan (liike)toiminnallisia tavoitteita. Palvelumuotoilu pyrkii vahvistamaan palvelun menestymistä. Osassa Ohjaamoja on toteutettu erilaisia palvelumuotoiluhankkeita, joita on myös raportoitu. Juha Tuulaniemen mukaan ”palvelumuotoilussa määritellään, missä ihmiset ja brändi kohtaavat, ja suunnitellaan näiden kohtaamisten erilaiset koreografiat”.<sup>147</sup>

Tämä kehitys tuo Ohjaamo-palvelujen ja rakenteilla olevan verkko-ohjauksen brändiajatteluun oman tärkeän vivahteensa, joka ilmenee myös Kohtaamon hankesuunnitelmassa. Palvelujen rakentamisessa ja niiden kehittämisessä nostetaan tavoitteeksi nuorten osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Syvimmillään tämä tarkoittaa palvelujen käyttäjien vahvaa roolia myös brändi-identiteetin sisällön, arvojen ja käytännön toteutusten määrittämisessä. Kuinka vahvasti ja millaisin tavoin tämä on Ohjaamoissa toteutunut, on Kohtaamo-hankkeen arvioijana toimineen Jarmo Niemisen artikkelin aihepiirinä tässä teoksessa. Myös Mirja Määtä, Santeri Karppinen ja Matleena Kosonen käsittelevät nuorilta systemaattisesti kerättyä palautetta omassa artikkelissaan.

## Brändin rakentamisen lähtökohdat ja arjen todellisuus

Miltä sitten näytti Ohjaamojen brändäyksen kentällä hankkeiden alkuvaiheessa keväällä 2015? Ensimmäisessä valtakunnallisessa ESR-haussa toteutettaviksi hyväksytyjen 12 Ohjaamo-pilottihankkeen hankesuunnitelmat sisälsivät hyvin vähän tai ei lainkaan tähän liittyviä ilmauksia. Hankkeet olivat luonteeltaan paikallisia monialaisten palvelujen kehittämishankkeita, joissa myös nuorten osallisuudella oli oma painoarvonsa.

Ohjaamo-brändin rakentamisen näkökulmasta keskeiseksi nousi kysymys: miten monialainen palvelu, joka on vasta syntymässä ja jonka sisältö on kunkin

<sup>147</sup> Tuulaniemi 2016

hankkeen paikallisista painotuksista ponnistaen vasta muotoutumassa (sisäinen brändi-identiteetti), on ylipäätään brändättävissä valtakunnallisesti siten, että siitä muodostuu nuorten asiakkaiden keskuudessa haluttava (brändi-imago). Missä vaiheessa käynnistyvät Ohjaamot olisivat sellaisessa kehitysvaiheessa, että niiden tuottamat palvelut ja palvelulupaus olisivat riittävän yhtenäisiä ja selkeitä, jotta niiden brändiä voidaan rakentaa esimerkiksi tehokkailla markkinointitoimilla (viestinnällinen identiteetti)?

Melko pian kävi ilmi, että valtakunnallisten ESR-pilottihankkeiden käytännön toteutukset vaihtelivat tavoitteiltaan, laajuudeltaan ja sisällöiltään melkoisesti. Niiden rinnalla syntyneet alueellisesti ESR-rahoitetut Ohjaamo-hankkeet sekä nopeasti laajentunut kiinnostus Ohjaamo-palvelujen käynnistämiseen kansallisin varoin kasvatti tehtäväkenttää ja teki sen yhä monimuotoisemmaksi. Ohjaamo-palveluja oli vuoden 2016 lopussa tarjolla jo lähes 40 erilaisessa palvelupisteessä. Osassa hankkeita keskityttiin vahvemmin nuorten työllistämisenäkökulmaan, osassa painotettiin laajempaa nuorten palvelujen kokonaisuudistamista. Palvelun kohderyhmän ikärajaus – alle 30-vuotiaat – sisälsi brändäämisen ja markkinoinnin kannalta vähintään 2–3 erillistä alaryhmää.

Ei ihme, että rakentavasti kriittiset kysymykset siitä, missä määrin palveluille on ylipäätään mahdollista tai tarpeellista rakentaa yhtenäistä identiteettiä tai brändiä ja sitä ilmentävää viestinnällistä identiteettiä esimerkiksi visuaalista ilmettä, nousivat esille säännöllisin väliajoin koko hankevaiheen ajan. Arjen realiteeteista numero yksi oli aika: kesti aikansa päästä selville, mitä Ohjaamo-kehittämishankkeissa ylipäätään tehdään. Samanaikaisesti kun monialaiset toimijat eri paikkakunnilla vasta rakensivat yhteistä tahtotilaansa ja toimintansa käytäntöjä, oli uusi ”tulokas” ja sen tarjonta tehtävä näkyväksi. Oli siis tasapainoiltava brändin tavoitemielikuvatilaa ja kirjavan todellisuuden välissä uskottavasti muistaen, että Ohjaamojen hankerahoituskausi oli vain muutaman, yleensä kolmen, vuoden mittainen.

Käytännön ratkaisuksi kiteytyi vahvan valtakunnallisen tunnuksen ”Ohjaamo-logon” ja brändi-identiteetin lähtökohtia kuvaavan ensivaiheen visuaalisen ilmeen määrittäminen. Ilmeen pohjaksi otettiin nuorten elämänpiiriä sekä palvelun luonnetta kuvaava piirroskuvasto, värimaailma ja sanasto. Ne laadittiin Kohtaamo-hankkeessa yhteistyössä viestintätoimiston ja jyväskyläläisen nuorten ryhmän kanssa. Valtakunnallinen tunnus räätälöitiin tekstillä paikkakunta-kohtaiseksi, mikä mahdollistaisi uusien Ohjaamojen liittymisen tunnistettavasti osaksi palvelua ja brändiä eri puolella Suomea.

## **Brändi tarvitsee tekijänsä**

Vaikka Ohjaamo-brändin identiteetti ja palvelut olivat vasta varhaisessa muotoutumisvaiheessa, visuaalinen ilme ja graafinen ohjeisto sekä yhteiset materiaalityypit koettiin tärkeiksi. Yhtenä laajasti käytettynä työkaluna ja yhtenäisen

näkyvyyden luojana toimivat kaikkien Ohjaamojen käyttöön tuotetut roll upit eli rullajulisteet. Viestinnällinen ohjeistus laadittiin luonteeltaan väljäksi. Sen haluttiin antavan Ohjaamoille mahdollisuuden poimia käyttöönsä paikallisiin oloihin sopivia elementtejä ja soveltaa niitä tarpeittensa mukaisesti.

Ilmeiseksi kävi, että brändin viestinnällisen identiteetin, esimerkiksi ulkoisen ilmeen toteuttaminen ja palvelujen markkinointi koettiin monissa Ohjaamoissa haasteelliseksi. Hankkeiden henkilöstörakenteessa ei oltu huomioitu tämän kaltaisen osaamisen tarvetta tai niiden ostopalveluiden rahoitusosuuteen ei sisällynyt tähän varattua resurssia. Toisaalta lähtötilanne tarjosi mahdollisuuden myös osallistaa nuoria mukaan tähän työhön.

Kun paikallisten Ohjaamojen palvelut vakiintuivat ja hyvät käytännöt levisivät, alkoi myös niiden yhteinen brändi-identiteetti hiljalleen rakentua. Alkuvaiheen viestinnällisestä ilmeestä ja oheistuotteista kerättiin palautetta Ohjaamoilta ja sitä jatkokehitettiin Ohjaamojen työryhmän kanssa vuodenvaihteessa 2016–2017. Viestinnän ja markkinoinnin tueksi laadittiin vuosikello ja runsaasti uutta paikallisesti sovellettavissa olevaa aineistoa erityisesti sosiaaliseen mediaan. Valtakunnallisen brändin rakentamisessa vaiheeseen kaksi päästiin keväällä 2017, kun ohjaamot.fi-verkkosivusto saatiin käyttöön. Markkinoinnin pohjaksi saatiin yksi osoite ja lähde, joka koosti ajantasaisen tiedon Ohjaamojen tarjoamista palveluista.

## **Ohjaamo-brändin rakentuminen yhteisön toimintana**

Edellä kuvaillut käytännön työkalut olivat tärkeitä viestimään uudesta toiminnasta ja antamaan brändille ensimmäisiä ulkoisia tunnuksia sillaksi sen identiteetin ja tavoitellun imagon välille. Tunnusten tehtävänä oli ilmentää logon avulla vahvasti sekä kyseisen Ohjaamo-ilmion olemassaoloa että rakentuvien palveluiden poikkeuksellista identiteettiä: piirrosjälki kertoo jostain uudesta, joka vasta muotoutuu, jostain, johon nuori itsekkin voi vaikuttaa. Tärkeimmät ”brändilähettiläät” eli Ohjaamojen henkilökunta teki työtään hyvällä sykkeellä.

Vähintään yhtä merkittäväksi osaksi yhteisen brändin rakentumisessa sekä siitä viestimisessä nähtiin toimijoiden ja sidosryhmien kasvokkain kohtaaminen, vuorovaikutus ja syntyvät yhteisöt. Kaikki foorumit ja alustat, erityisesti vuorovaikutusta ja ulkoista näkyvyyttä tuovat sosiaalisen median kanavat, jotka otettiin käyttöön niin Kohtaamo-hankkeen kuin Ohjaamojen toimesta, nähtiin sekä nuorten että Ohjaamo-toimijoiden kannalta keskeisinä brändin rakentamisvälineinä.

Aivan ensimmäisenä perustettu Ohjaamot puhuvat -ryhmä Facebookissa toivotti jo vuoden 2014 lopulla kaikki kiinnostuneet nuorisotyön, ohjauksen, työhallinnon ja koulutuksen toimijat mukaan jakamaan tietoa ja keskustelemaan kehittyvästä Ohjaamo-toiminnasta. Hankkeiden ja niissä toimivien ihmisten nopeasti laajentuneella ja aktiivisella läsnäololla sosiaalisen median kanavissa Facebookissa, Twitterissä, Instagramissa ja Periscopessa on ollut merkittävä rooli



niin brändin identiteetin kuin brändi-imagon rakentumisessa.

Uuden palvelun ja brändin suhde monialaisen työn kentän vakiintuneempiin toimijoihin kuten etsivään nuorisotyöhön sekä nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin ja niiden koettuun brändiin herätti ja herättää edelleen keskustelua. Ohjaamojen yhden oven -palvelukonsepti toimii monialaisten toimijoiden verkostona, jossa kaikilla on roolinsa. Jatkossa merkitystä on erityisesti sillä, kuinka tunnistettavasti eri toimijoiden ”brändit” liittyvät toisiinsa, vahvistavat toisiaan ja toimivat samaan suuntaan nuorten hyväksi.

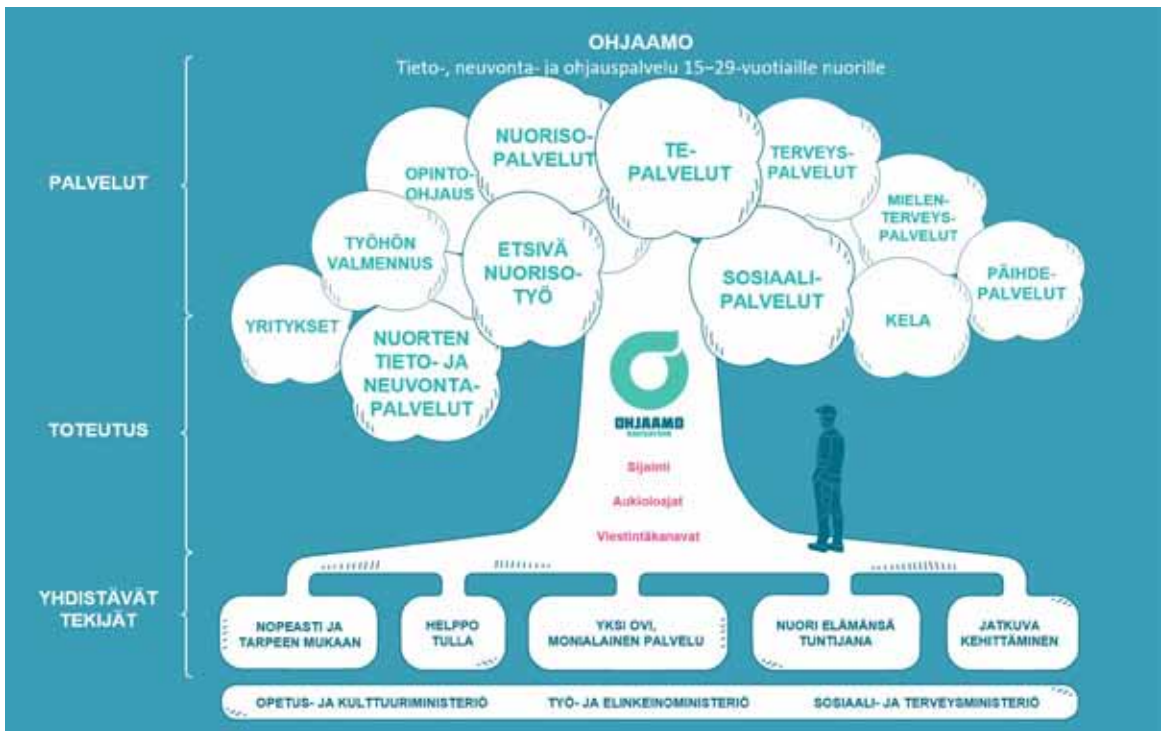
## Minne bränditaival johtaa?

Palaan lopuksi vielä brändin käsitteeseen ja siihen, mistä siinä voisi jatkossa olla kysymys. Lähtökohtaisesti Ohjaamo-brändin rakentamisessa korostui alkuun tapa nähdä brändi perinteisesti erottumisen välineenä ja erityisesti asiakkaisiin suuntautuvana markkinointityönä. Ajattelun laajentaminen nosti esiin brändi-identiteetin ja strategian: mitä palveluja Ohjaamoissa tarjotaan ja miten yhtenäinen esimerkiksi palvelulupauksen tulee olla valtakunnallisesti, että koettu brändi-imago vastaa tavoiteltua mielikuvaa. Tässä brändiajattelu tuli lähelle toista hankkeen kirjattua tavoitetta, Ohjaamojen mallintamista.

Yhteistyössä Kohtaamon, Ohjaamojen ja muotoilutoimiston kanssa toteutettiin vuoden 2017 alussa malli Ohjaamo-puuksi, jonka juuristosta nousevat palvelun yhteiset lähtökohdat, ja jonka oksisto on räätälöitävissä sisältämään kunkin Ohjaamon tarjoamia palveluja. Tämän työskentelyn seuraavaksi vaiheeksi on suunniteltu Ohjaamojen valtakunnallisen brändi-identiteetin tiivistämistä palvelulupauksien muotoon. Samaa palvelulupauksien tiivistämistä on aloitettu myös aiemmin mainitussa Ohjaamojen markkinointia pohtineessa työryhmässä.

Useat asiantuntijatahot vahvistavat, että brändityöskentely on jatkuvaa ja nykyisessä digitalisoituvassa, vanhojen ja uusien medioiden muuttuvassa maailmassa välttämätöntä, jos toiminnan halutaan menestyvän. Työskentelyn pohjaksi tarvitaan analysoitua tietoa: Ohjaamojen nykyisen brändiaseman ja imagon selvittäminen antaisi tässä vaiheessa tarpeellista ja tukevaa lähtökohtaa seuraaville ratkaisuille. Kuinka vahva Ohjaamojen brändi asiakkaiden ja eri toimijoiden keskuudessa on? Missä määrin tarvitaan valtakunnallista brändijohtamista, strategiaa ja toimia rakentumassa olevan brändin vaalimiseksi ja kehittämiseksi? Tai missä määrin Ohjaamot voisivat tulevaisuudessa edustaa ehkä nupullaan olevaa, enemmän esimerkiksi maa- tai paikkakuntakohtaista vaihtelua sallivaa brändiajattelua ja silti saada riittävää tukea valtakunnallisista suuntaviivoista ja brändin tukitoimista?

Kestävän brändin rakentuminen on pitkä prosessi, jossa muutamat hankevuodet ovat vasta alkusoihtoa. Yhä kommunikatiivisemmaksi muuttuvassa toimintaympäristössä tarvitaan sekä malttia että nopeutta. Brändin rakentamisen



askelluksessa tilanneanalyysien, tunnettuuden luomisen ja uskollisuuden saavuttamisen vaiheet toistuvat. Syvimmillään kysymys brändistä on kysymys toimijoiden ja organisaation tai verkoston itseymmärryksestä, siitä mitä se ajattelee toiminnan arvoista, sen tavoitteista ja tulevaisuuden visiosta ja siitä kuinka tätä kaikkea nopeasti muuttuvassa maailmassa käytännössä toteutetaan. Lisa Suoni on sanoin brändin rakentamisessa tarvitaan kärsivällisyyttä luoda niin syväkdyttävä ja kantaottava juttu, että se elää pitkään meidän jälkeemme”<sup>148</sup>.

Ohjaamojen kanssa tekemäni lyhyen yhteisen kehitystaipaleen aikana itseleni vahvistui ajatus, että syvemmän brändi-identiteetin muotoilussa on ehdottoman tärkeää säilyttää vahva yhteys palvelua käyttävien ja siitä hyötyvien kanssa. Brändi-imagon ja aidon brändi-identiteetin luomisessa ehkä merkittävin menestystekijä on Ohjaamojen ketteryys ja herkkyys tuottaa yhteistyössä nuorten asiakkaiden tarpeiden mukaista palvelua.



## LÄHTEET

Isohookana, Heli (2011). *Yrityksen markkinointiviestintä*. WS Bookwell.

Kallio, Jenni & Rantsi, Saana & Reponen, Sirkku & Teckenberg, Tia (2017). *Työn alla Ohjaamo Helsinki*. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2017:16. Verkossa [http://ohjaamo.hel.fi/wp-content/uploads/2017/05/Ty%C3%B6n-alla-Ohjaamo-Helsinki\\_web.pdf](http://ohjaamo.hel.fi/wp-content/uploads/2017/05/Ty%C3%B6n-alla-Ohjaamo-Helsinki_web.pdf)

Kortesuo, Katleena (2011). *Tee itsestäsi brändi: asiantuntijaviestintä livenä ja verkossa*. Docendo.

Malmelin, Nando ja Hakala, Jukka (2011). *Radikaali brändi*. Talentum.

Pitkänen Sari, Kesä Mikko, Terävä Kimmo ja Parkkinen Maari (2017). *Kehittyvät nuorten työllistämisen keinot Ohjaamoissa*. Kohtaamo. <http://kohtaamo.info/documents/21827/32788/Ohjaamojen+ty%C3%B6llist%C3%A4misen+keinot/28adaff9-8a5c-4b33-b9c5-f5fc7582f999>

Suonio, Lisa (2011). *Brändikäs*. Tammi.

Tuulaniemi, Juha (2016). *Palvelumuotoilu*. TalentumPro.

*Merja Tiittanen toimi Kohtaamo-hankkeen viestintäasiantuntijana lokakuusta 2014 heinäkuuhun 2017. Viestintäasiantuntijan tehtävänä oli hankkeen monikanavaisen viestinnän strateginen suunnitteleminen, kehittäminen ja toteutus. Yksi keskeisistä tehtäväalueista oli Ohjaamo-brändin rakentaminen ja Ohjaamojen viestinnän tukeminen. Viestintäkanavina hankkeessa toimivat vuorovaikutteellisten kohtaamisten ja somekanavien lisäksi kohtaamo.info, ohjaamot.fi ja Kohtaamon uutiskirje.*

Käsissäsi on kirja, jossa Ohjaamojen taustaa, tavoitteita ja toteutusta tarkastellaan eri näkökulmista. Nuorten aikuisten osallisuuden ja hyvinvoinnin, ohjausvuorovaikutuksen, verkostojohtamisen ja hallintopolitiikan teemat ovat esillä ja monet muut. Kirjoittajat ovat sekä Ohjaamoissa työskenteleviä asiantuntijoita että Ohjaamoja hieman ulompaan tarkastelevia tutkijoita ja kehittäjiä.

Sektoroituneessa palvelujärjestelmässä yhteen sovitetuille palveluille on ollut kysyntää jo pitkään. Jo vuonna 1980 parlamentaarinen nuorisokomitea totesi, että ”sektoriajattelu, jossa viranomais-ten keskinäinen yhteistyö jää vähäiseksi, johtaa usein toimintojen päällekkäisyyteen, ristiriitaisiin toimenpiteisiin ja epätarkoituksenmukaiseen kilpailuun vähäisistä resursseista”. Monialaisella Ohjaamo-toiminnalla pyritään vastaamaan nuorten ohjaus- ja palvelutarpeisiin joustavammin ja yhdessä. Kirja avaa näkökulmia siihen, mihin Ohjaamoissa on päästy vuosien 2014–2017 aikana ja mihin kannattaisi jatkossakin panostaa.

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

