



**OHJAAMO**  
NAVIGATORN



**MAAHANMUUTTAJATAUSTAISTEN  
NUORTEN PALVELUT  
OHJAAMO HELSINGISSÄ**



**Maahanmuuttajataustaisten nuorten palvelut  
Ohjaamo Helsingissä**

Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2017:21

ISBN 978-952-331-329-3 (painettu julkaisu)

ISBN 978-952-331-330-9 (verkkójulkaisu)

ISSN-L 2242-4504

ISSN 2242-4504 (painettu julkaisu)

ISSN 2323-8135 (verkkójulkaisu)

kannen kuva: Ohjaamo Helsinki / Kimmo Brandt



**Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020**

# Sisällys

<b>Johdanto</b> .....	1
<b>1 Ohjaamon palvelut pähkinänkuoressa</b> .....	3
<b>2 Ohjaamon rooli muuttuvassa toimintaympäristössä</b> .....	5
<b>3 Maahanmuuttajataustaiset nuoret palveluiden käyttäjinä</b> .....	7
3.1 Maahanmuuttajanuoren käsitteestä .....	9
3.2 Helsingiläisten maahanmuuttajataustaisten nuorten kohtaamat haasteet .....	11
<b>4 Ohjaamon palvelut ja erityisosaaminen</b> .....	15
4.1 Miten Ohjaamossa on pyritty vastaamaan tarpeisiin? .....	17
4.2 Kurvin kanssa tehtävä yhteistyö hyvänä käytäntönä .....	21
<b>5 Kokeilukulttuuria kehittämisslaboratoriossa</b> .....	23
5.1 Uusia avauksia .....	25
5.2 Kehittämiskohtia ja kriittisiä havaintoja .....	27
<b>6 Lopuksi</b> .....	31
<b>Liitteet</b> .....	33
<b>Lähteet</b> .....	38

# Johdanto

Tämä selvitys käsittelee maahanmuuttajanuorten palveluita Ohjaamo Helsingissä ja sen on tarkoitus valottaa sitä, millä tavoin maahanmuuttajataustaiset nuoret on huomioitu Ohjaamon palveluissa. Selvitykseen on koottu Ohjaamon sekä Suomen Pakolaisavun Kurvi-projektin työntekijöiden näkemyksiä ja havaintoja haastattelujen avulla. Sen lisäksi selvitystä tehtäessä on haastateltu sekä kerätty sähköpostin avulla näkemyksiä Ohjaamo Vantaalta, Maahanmuuttajanuorten Helsinki -hankkeesta, Virkainfon maahanmuuttoneuvonnasta sekä Monik ry:ltä.

Näiltä tahoilta pyydettiin näkemyksiä selvitykseen, koska niiden tarjoamat palvelut ja toiminta on suunnattu erityisesti maahanmuuttajataustaisille henkilöille ja niiden kanssa Ohjaamo Helsinki tekee myös yhteistyötä. Maahanmuuttajanuorten Helsinki -hanke parantaa maahanmuuttajanuorten asemaa palvelumuotoilun ja -kokeilujen kautta sekä uusilla toimintamalleilla, jotka voidaan jatkossa mahdollisesti integroida kaupungin toimintaan ja tulevaisuudessa myös muihin kaupunkeihin. Helsingin kaupungin Virkainfo puolestaan tarjoaa maksutonta neuvontaa ja tietoa maahanmuuttajille eri kielillä sekä selkeyttää erilaisia viranomaisprosesseja ja ohjaa tarvittaessa

oikean viranomaisen luo. Monik ry tarjoaa neuvontaa, tukea elämäntalouteen, koulutuksia sekä ohjattua vapaa-ajan toimintaa. Monik ry on monikulttuurinen järjestö, joka on perustettu vuonna 2011 maahanmuuttajanuorten aloitteesta.

Toiveissa on ollut saada tiivis yhteenveto siitä, mitä hankkeen aikana Ohjaamossa on saatu aikaan maahanmuuttajanuorten palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Tehty selvitys on organisaatiolähtöinen, mutta tilausta olisi myös selvitykselle, jossa ääneen pääsisivät kaikkein tärkeimmät, eli palvelua käyttävät maahanmuuttajataustaiset nuoret.

Tämän selvityksen tausta-ajatuksena on tuoda näkyväksi sitä, mitä konkreettisia avauksia Ohjaamo Helsingissä on tehty, millaisia työtapoja ja toimintamalleja on havaittu toimiviksi, millaista tietoa hankkeen aikana on kertynyt ja miten palveluja voitaisiin vielä kehittää eteenpäin. Mitä kaikkea on tehty eteen, jotta palvelut onnistuisivat vastaamaan nuorten tarpeisiin entistä kokonaisvaltaisemmin ja nuorilähtöisemmin?

Selvityksen tarkoituksena on osaltaan vastata myös Ohjaamo Helsingin hankehakemukseen kirjattuihin tavoitteisiin. Hankehakemukseen

on kirjattu pääkaupunkiseudun Ohjaamo-hankkeille kullekin oma kehittämisalue, josta karttuva osaaminen jaetaan muiden Ohjaamojen kanssa. Ohjaamo Helsingin kehittämispainopisteeksi on sovittu maahanmuuttajien palvelut. Ohjaamo Espoon kehittämisalueena ovat koulutuspalvelut ja Ohjaamo Vantaalla painopisteenä on puolestaan yritysyritysteistyön kehittäminen.

Alkuperäistä Ohjaamon hankehakemusta tehtiin ennen vuoden 2015 suurta muutosta turvapaikanhakijoita koskevassa tilanteessa. Hankeaikana on osoittautunut, että joitain hankkeen kehittämistoimpiteiksi suunniteltuja asioita on tehty kaupungin toisilla toimialoilla. Näin ollen alkuperäistä hankesuunnitelmaa ei ole kaikilta osin toteutettu, vaan on toimittu kumppanina kaupungin muille toimijoille.

Helsingin kaupunki on vastannut maahanmuuttajataustaisten nuorten palvelutarpeeseen koulutukseen ja työllistymisen nopeuttamiseksi muun muassa perustamalla Stadin ammattiopiston yhteyteen Osaamiskeskuksen. Osaamiskeskus yhdistää kielellisen ja ammatillisen koulutuksen toiminnalliseksi kokonaisuudeksi, jossa kehitetään esimerkiksi jalkautuvaa suomen kielen opetusta työpaikoilla, peruskouluopetusta oppivelvollisuusiän

ylittäneille sekä työpajatyypistä koulutusta ja mahdollisuutta kerätoittaa maahanmuuttajataustaisen nuoren osaamista.

Se, miksi juuri Helsingin Ohjaamon kehittämispainopisteeksi on valikoitunut maahanmuuttajien palvelut, johtuu siitä, että Helsingissä asuu eniten maahanmuuttajataustaisia henkilöitä verrattuna pääkaupunkiseudun muihin kaupunkeihin. Helsingissä maahanmuuttajataustaiset henkilöt ovat myös kantaväestöä enemmän edustettuina koulutus- ja työllisyyspalveluissa.

Vieraskielisten nuorten jatkokouluttautuminen ja työelämään pääsy on usein selvästi heikompi kuin suomen- ja ruotsinkielisten nuorten. Helsingiläisiä koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevia 16–29-vuotiaita nuoria on 8 930 eli 6,8 prosenttia koko ikäluokasta. Muun kuin suomen- tai ruotsinkielisiä heistä on yli puolet. (Tilastokeskus, 2014.)

Ryhmät, joiden on erityisesti hankala päästä koulutukseen

tai jotka jäävät eniten nykyisin koulutuksen ulkopuolelle, ovat luku- ja kirjoitustaidottomat nuoret, oppivelvollisuusiän loppuvaiheessa (13–17-vuotiaina) tulleet nuoret sekä oppivelvollisuusiän päättymisen (yli 17-vuotiaina) jälkeen maahan tulleet nuoret (Maahanmuuttajataustaisten nuorten koulutuspolut Helsingissä, 2014, 14). Ohjaamo on yhdessä Helsingin kaupungin maahanmuuttajanuorten ohjaus- ja palveluverkoston kanssa kehittänyt ratkaisuja erityisesti näihin ryhmiin lukeutuvien nuorten koulutuspolkujen sujuvoittamiseksi.

Tässä selvityksessä käytetään käsitteitä maahanmuuttaja sekä maahanmuuttajataustainen, samalla tiedostaen käsitteiden kompleksisuuden ja hankaluuden. On todella vaikea määritellä sitä, kuka on maahanmuuttaja ja kenestä tosiasiassa puhutaan, kun käytetään edellä mainittuja käsitteitä.

Maahanmuuttajuus tutkitusti asettaa erityisiä haasteita elämän eri

osa-alueisiin liittyen. Muutto toiseen maahan on tekijä, joka vaikuttaa hyvin monin eri tavoin perheisiin ja nuorten elämään. Näiden vaikutusten ja myös yhteiskuntaan liittyvien rakenteellisten esteiden ylittämiseen maahanmuuttajataustaisille nuorille tulee mahdollistaa tuen ja asiantuntevan avun saanti. Tämä selvitys kuvaa Ohjaamossa tehtävää työtä ja sitä, millaisia ratkaisuja moninaisen asiakaskunnan tilanteisiin on löydetty hankkeen aikana.

**Ohjaamo Helsinki on tehnyt verkoston kanssa uusia avauksia maahanmuuttajataustaisten nuorten tukemiseksi.**

# 1 Ohjaamon palvelut pähkinänkuoressa

Valtakunnallisesti Ohjaamoja on jo yli 30 paikkakunnalla eri puolilla Suomea ja ne kaikki liittyvät nuoriso- ja yhteiskuntatakuun toteuttamiseen. Ohjaamoiden kehittämistä koordinoi valtakunnan tasolla Kohtaamo-hanke. Ohjaamot poikkeavat toisistaan toimintatavoiltaan, resursseiltaan sekä taustaorganisaatioiltaan. Tausta-ajatus on kuitenkin niissä kaikissa sama: tarjota 15–29-vuotiaille nuorille paikka, josta saa tietoa, tukea ja apua erilaisiin tilanteisiin ilmaiseksi, anonymisti ja vapaaehtoisuuteen perustuen.

Ohjaamo Helsinki -hankkeen rahoittajana ovat Keski-Suomen ELY-keskus ja Helsingin kaupunki. Keski-Suomen ELY-keskus on myöntänyt ESR-rahoituksen hankeajalle 1.3.2015–28.2.2018. Hanke on osa valtakunnallista nuorisotakuun toimenpidekokonaisuutta – Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 Suomen rakennerahasto-ohjelma.

Ohjaamo Helsinkiä ovat olleet yhdessä perustamassa ja toteuttamassa Helsingin kaupunginkanslia, sosiaali- ja terveysvirasto, opetusvirasto, nuorisoasiainkeskus sekä Uudenmaan TE-toimisto. Vuoden 2017 kesäkuussa virastot muuttuivat

toimialoiksi ja nyt ne tunnetaan sosiaali- ja terveystoimialana, kasvatuksen ja koulutuksen toimialana sekä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialana.

Ohjaamon yhtenä keskeisenä tavoitteena on tarjota palveluita ja eri alojen asiantuntijuutta nuorille matalalla kynnyksellä yhden oven takaa. Ohjaamo Helsinki tuo nuoren saataville niin nuorisotyön, työllisyyden, sosiaalityön, terveydenhuollon kuin koulutuksenkin asiantuntijuuden. Ohjaamo Helsingin tarjoamien palveluiden ydin onkin nuorten matalan kynnyksen palvelupiste ja sen kehittäminen. Neuvontapiste on kaikille nuorille avoin, epävirastomainen paikka, johon on helppo tulla. Neuvontapiste toimii väylänä monialaiseen nuorten palveluun. Neuvonnassa asioivalle nuorelle tarjotaan aina mahdollisuus tulla uudelleen ja käyttää Ohjaamon avoimia palveluja, tulla ryhmiin ja tapahtumiin.

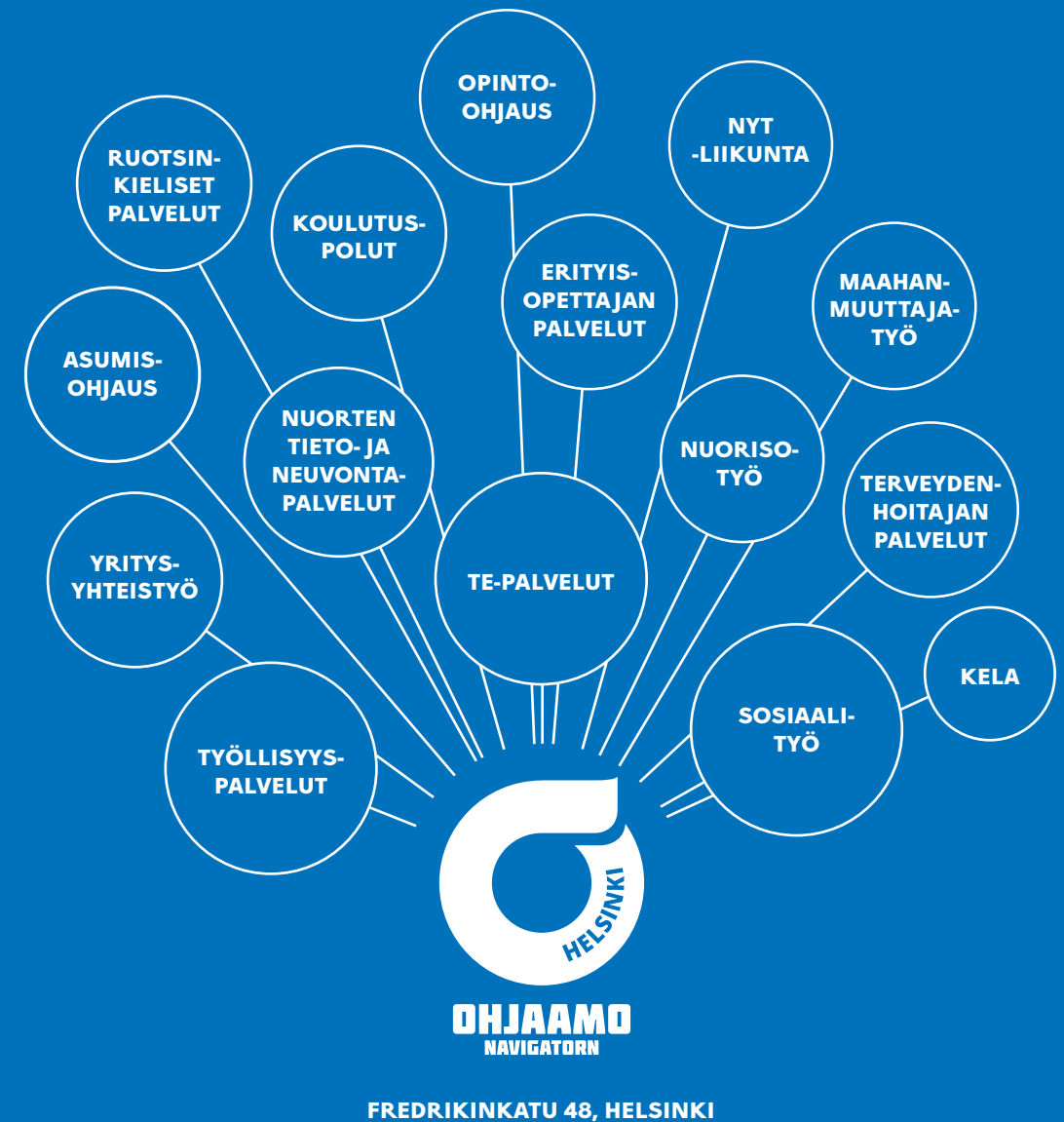
Ohjaamo Helsinki tarjoaa yksilöllistä ohjausta ajanvarauksella nuorille, jotka tarvitsevat enemmän tukea. Ohjauspalveluita käyttävä nuori saa oman vastuutyöntekijän, jonka tehtävänä on pitää langat käsissään. Vastuutyöntekijä voi tarvittaessa konsultoida muita, työskennellä

työparina toisen asiantuntijan kanssa tai hyödyntää muuten eri tavoin eri ammattilaisten osaamista nuoren tilanteen edistämiseksi. Nuori voi tavata Ohjaamon sisällä useampaa työntekijää huolimatta siitä, että hänellä on oma vastuutyöntekijä. Ohjausprosessin kestoa ja tapaamisten määrää ei ole rajattu, vaan se päättyy kun nuori on saavuttanut pysyvämmän ratkaisun omassa tilanteessaan. Pysyvämpi ratkaisu voi olla esimerkiksi työn saanti, koulutukseen pääsy tai kuntoutukseen ohjautuminen.

Neuvontaa Ohjaamosta on mahdollista saada myös neuvontapuhelimen tai sähköisten kanavien kautta. Lisäksi Liikkuva Ohjaamo Helsinki palvelee eri puolella kaupunkia yhteistyötahojen tiloissa sekä olemalla läsnä erilaisissa tapahtumissa.

*(Työn alla Ohjaamo Helsinki 2017)*

## OHJAAMO HELSINKI



OPETUS- JA KULTTUURI-MINISTERIÖ

TYÖ- JA ELINKEINO-MINISTERIÖ

SOSIAALI- JA TERVEYS-MINISTERIÖ

# 2 Ohjaamon rooli muuttuvassa toimintaympäristössä

Valtaosa Helsinkiin muuttavista uusista asukkaista on maahanmuuttajataustaisia ja heitä muuttaa niin ulkomailta kuin muualta Suomesta. Vuonna 2016 muualta Suomesta Helsinkiin muuttaneista 35 338 henkilöstä vieraskielisiä oli 6 398 eli 18 prosenttia. (Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä 2017a)

Helsinki erottuu selvästi muusta maasta vieraskielisten suurella määrällä: koko maassa vieraskielisten osuus 15–29-vuotiaista on alle yhdeksän ja Helsingissä lähes 17 prosenttia. Helsingiläisnuorista 22 843 on muun kuin suomen, ruotsin tai saamenkielisiä (Tilastokeskus 2016). Suurin osa näistä nuorista on 25–29-vuotiaita: heitä on lähes 12 000. Kaikista 15–29-vuotiaista ulkomaalaistaustaisista nuorista 44 prosenttia on asunut Suomessa vain alle kuusi vuotta. Valtaosin he ovat 25–29-vuotiaita, joista puolet (52 %) on asunut Suomessa alle kuusi vuotta. Nuorilla suurimmat vieraskielisten ryhmät ovat venäjä, viro, somali, englanti, kiina ja kurdi. (Nuorten hyvinvointikertomus 2017.)

Pääkaupunkiseudulle ja erityisesti Helsinkiin suuntautuva muuttoliike on runsasta. Palveluja suunniteltaessa onkin olennaista ottaa huomioon se, että uusille kaupunkilaisille uuden kaupungin ohella olla uutta myös sen palvelut ja niiden käyttö. Lisäksi oman lisähaasteen saattaa asettaa myös henkilön kielitaito.

Etenkin vuoden 2015 turvapaikanhakijatilanne lisäsi muuttoa Helsingin suuntaan entisestään. Nopeasti muuttuneeseen tilanteeseen pyrittiin vastaamaan erilaisten hankkeiden ja pilottikokeilujen kautta. Myös Ohjaamon rooli ja painopisteet oli punnittava uudelleen. Hankkeen alkaessa vuoden 2015 alkupuolella ja hankesuunnitelman tekemisen aikaan tilanne oli hyvin erinäköinen. Kentän tarpeet muutettiin vauhdilla ja kehittämiskohdat olivat uudenlaisia.

Tällä hetkellä Helsingissä toimii useita hankkeita ja toimijoita, joiden tehtävänä on kehittää maahanmuuttotyön ja kotouttamisen kenttään liittyviä toimintoja ja palveluja. Kenttä on kuitenkin

monen ammattilaisenkin silmään hankalasti haltuun otettava ja pirstaleinen. Lyhytjänteiset rahoitukset määrittävät hankkeissa tarjottavien palveluiden kestoa ja myös niiden kohderyhmiä.

Näiden hankkeiden haasteena on usein myös se, että asiakkaiden löytäminen sekä ohjautuminen niihin saattaa olla hidasta ja vaikeaa. Syynä tähän saattaa olla palveluiden hankala saavutettavuus, kielimuuri sekä epäselvyys siitä, kenelle palvelua tarjotaan. Joskus haasteena ovat tiukat kohderyhmät, jotka rajaavat asiakkaita pois palveluista ja pahimmassa tapauksessa jättävät kokonaan palveluverkostojen ulkopuolelle.

Ohjaamo pyrkii paikkaamaan ja täydentämään näitä palveluverkostojen aukkoja toiminnallaan. Tavoitteena ei ole luoda uutta toimijaa muiden toimijoiden joukkoon, vaan pikemminkin kytkeä toiminta jo olemassa oleviin palveluihin. Ohjaamo toimii yhteistyössä laajan verkoston kanssa ja pyrkii tuomaan palvelut nuoren saataville yhden työntekijän kautta.

Ohjaamon suurena valttikorttina on sen tiivis kytkeytyminen peruspalveluita tuottaviin kunnallisiin toimijoihin sekä samalla hankkeille ominainen kyky toimia ketterästi ja reagoida nopeastikin ajankohtaisiin ilmiöihin. Tämä luo mahdollisuuksia toimia joustavasti ja luoda yhteistyöverkostoja myös sinne, missä niitä ei ole aikaisemmin juurikaan ollut.

Erityisesti huomionarvoista on Ohjaamossa tehty yhteistyö kunnallisen sektorin ja kolmannen sektorin välillä. Hyvänä esimerkkinä tästä toimii Suomen Pakolaisavun Kurvi-projektin ja Ohjaamon välinen yhteistyö, joka tuo lisäarvoa hyvin moninaisin tavoin kummallekin osapuolelle. Kunnan ja kolmannen sektorin välinen näin tiivis ja viikoittainen yhteistyö on edelleen melko vähäistä ja siksi yhteistyö näyttäytyy melko poikkeuksellisena. Kurvi-projektin ja Ohjaamon välistä yhteistyötä avataan tarkemmin tämän selvityksen luvussa neljä.

Kurvin ohella myös Monik ry on ollut Ohjaamolle erityisen tärkeä yhteistyökumppani. Ohjaamo on tehnyt yhteistyötä hankkeen alusta asti Monik ry:n kanssa. Kumppanin tahon kanssa tehty yhteistyö toimii hyvänä esimerkkinä toimivasta ja molempia hyödyttävästä kumppanuudesta. Ohjaamossa on tehty myös lukematon määrä muuta yhteistyötä, josta suurin osa on myös asiakaskohtaista ja/tai konsultatiivista yhteistyötä. Tehdyn yhteis-

työn myötä Ohjaamossa on opittu paljon siitä, mikä toimii ja mikä ei. Hankkeen aikana tehtyjä kokeiluja on kuvattu tarkemmin luvussa ”5.1 Uusia avauksia”.

Ohjaamolla on vetovastuu Helsingin kaupungin maahanmuuttajanuorten kotoutumis- ja palveluverkostosta, jonka NOP-verkosto eli moniammatillinen nuorten ohjaus- ja palveluverkosto on käynnistänyt Helsingin kaupungin toimenpideohjelman mukaisesti. Maahanmuuttajanuorten kotoutumis- ja palveluverkoston perustaminen on ollut yksi toimenpideohjelmaan listatuista tehtävistä ja perustetun verkoston tehtävä on ollut seurata ohjelmaan listattujen toimenpiteiden toteutumista kaupungissa.

Tämän verkoston muodostavat yhdessä kaupungin keskeiset nuorten palveluja tuottavat virastot, TE-toimisto sekä kolmannen sektorin toimijat. Tavoitteena on koota ja jakaa tietoa maahanmuuttajataustaisten nuorten ajankohtaisesta

tilanteesta Helsingissä sekä selvittää mahdollisia palveluverkostossa olevia aukkoja. Yhtenä tärkeänä kehittämisen kohteena on ollut maahanmuuttajataustaisten nuorten koulutuspolkujen sujuvoittaminen. Verkostossa on muun muassa koottu kartta (Liite 1), jonka tarkoituksena on helpottaa nuorten ohjaamista eri koulutuspolkuihin. Lisäksi verkosto on tukenut kaupungin strategiatyöskentelyä maahanmuuttajien palveluiden

kehittämisen osalta. Ohjaamon yhtenä tehtävänä on ollut järjestää erilaisia koulutuksia liittyen maahanmuuttajataustaisiin nuoriin koko kaupungin henkilökunnalle sekä TE-toimiston henkilöstölle.

Ohjaamon pyrkimys on pitää langat käsissään ja olla tietoinen erilaisista toimijoista sekä hankkeista ja tuoda ne nuorten saataville. Yhteistyön tekeminen eri toimijoiden kanssa on ratkaisevassa asemassa kun pyritään varmistamaan nuoren tilanteen kokonaisvaltainen laaja tuki. Ohjaamolla on laajat yhteistyöverkostot niin työn, koulutuksen, asumisen, sosiaali- ja terveystieteiden kuin vapaa-ajankin toimijoihin.

**Ohjaamon  
neuvonnassa  
kaupungin ja  
järjestöjen työntekijät  
työskentelevät  
yhdessä.**

# 3

## Maahanmuuttaja- taustaiset nuoret palveluiden käyttäjinä

Maahanmuuttajataustaisista nuorista puhuttaessa on tärkeää muistaa, että he ovat hyvin heterogeeninen ryhmä. Nuoria muuttaa Suomeen eri-ikäisinä ja jokaisella nuorella on taustallaan erilaiset valmiudet ja lähtökohdat, joista he ponnistavat. Maahanmuuttajataustaiseksi nuori nähdään myös siinä tapauksessa, mikäli hänen vanhempansa lukeutuvat ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajiin. Näiden nuorten tarpeet vaihtelevat suuresti koulutus-, ohjaus- ja muiden palveluiden osalta.

Vastaavasti tarkasteltaessa vieraskielisten nuorten määrää tilastoissa, tulee ymmärtää se, että vieraskielisiksi tulevat tilastoiduksi myös nuoret, jotka ovat esimerkiksi syntyneet Suomessa ja opiskelleet koko ikänsä suomeksi. Vieraskielisyys määräytyykin sen mukaan, minkä kielen henkilön vanhemmat ilmoittavat syntyneelle lapselle äidinkieleksi. Näin ollen tieto vieraskielisyydestä säilyy väestötietojärjestelmässä, ellei sitä erikseen sieltä muuteta. (Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä 2017b.)

Maahanmuuttajataustaisten nuorten kohdalla olemassa olevien palveluiden käyttöä voi haastaa useat eritekijät. Esimerkiksi kielitaito voi olla vielä riittämätön ja asiointi voi siksi olla haasteellisempaa. Usein myös palvelujärjestelmien ja yhteiskunnan tuntemus saattaa olla heikompaa ja tämä osaltaan hankaloittaa asiointia. Syynä voi olla sekin, että henkilöltä puuttuu verkkopankkitunnukset tai haasteita aiheuttaa henkilöllisyyden todistaminen. Tai voi olla, että palvelujärjestelmät eivät tunnista nuorta ja hänen tilannettaan ja siksi ne muodostuvat esteiksi nuoren polulle.

Syynä tähän ovat mm.

- heikko kielitaito
- palvelujärjestelmien ja yhteiskunnan tuntemus on puutteellista
- verkkopankkitunnukset puuttuvat
- henkilöllisyyden todistamisessa on haasteita
- palvelujärjestelmät eivät tunnista nuorta ja hänen tilannettaan.

Nuoret, jotka ovat syntyneet muualla kuin Suomessa, ovat niin sanotusti ”tipahtaneet” palvelujärjestelmiin kesken kaiken. Nuori ei ole syntynyt osaksi järjestelmää ja se tuottaa hänelle hankaluuksia. Nuoret jäävät palveluiden väliin heidän ollessa niihin sopimattomia esimerkiksi statuksensa osalta. Hyvä esimerkki on tästä suomalainen koulutusjärjestelmä, joka toimii hyvin Suomessa syntyneiden ja suomalaisen peruskoulun läpikäyneiden kohdalla, mutta joka näyttäytyy jähmeänä järjestelmänä maahan muuttaneiden nuorten näkökulmasta. (Kivijärvi, Nieminen & Toivikko 2016, 12–13.)

Nuoren tullessa palveluihin, on ensiarvoisen tärkeää, että hänet kohdataan sensitiivisesti ja yksilönä.

### TYÖNTEKIJÄN ON OLENNAISTA KIINNITTÄÄ SEURAAVIIN ASIOIHIN HUOMIOITA TEHDESSÄN PALVELUTARPEEN ARVIOINTIA MAAHANMUUTTAJATAUSTAISEN NUOREN KOHDALLA:

#### KANSALAISUUS

- Onko henkilöllä Suomen kansalaisuus?

#### OLESKELULUPATYYPPI

- Mikä on henkilön oleskelulupastatus?

#### MAASSAOLOAIKA

- Miten pitkään henkilö on asunut Suomessa?
- Onko henkilöllä kotoaikaa jäljellä?

#### KOTIMAA TAI LÄHTÖMAA

- Mistä maasta tai minkälaisesta maasta henkilö on kotoisin?
- Tuleeko hän kaupungista vai maaseudulta?

#### YHTEISKUNNALLINEN ASEMA

- Millaisessa asemassa henkilö on ollut lähtömaassa?
- Mihin etniseen ryhmään tai yhteiskuntaluokkaan henkilö mahdollisesti kuuluu/on kuulunut?

#### KOULUTUSTAUSTA JA KIELITAITO

- Kielen oppimisen kannalta iso merkitys, englannin kielen osaaminen

#### TURVAPAIKANHAKIJOIDEN LUVAT

- Mikä on henkilön maassaolostatus?
- Onko henkilö turvapaikanhakija vai paperiton?
- Työlupa riippuu henkilön maassaolostuksesta

# 3.1

## Maahanmuuttaja- nuoren käsitteestä

Terminä maahanmuuttajanuori on hankala ja kompleksinen, eikä aina ole selvää, ketä termillä tarkoitetaan. Maahanmuuttajanuoren kategoria pitääkin sisällään hyvin monenlaisia nuoria hyvin yksilöllisissä elämäntilanteissa. Huolimatta moninaisuudesta, joka maahanmuuttajuuden taakse kätkeytyy, näyttäytyy se eräänlaisena vastinparina ”kantasuomalaiselle” nuorelle. Maahanmuuttajanuori on usein jo lähtökohtaisesti leimallinen käsite ja siihen liitetään mielikuvia valtaväestöstä poikkeavasta ulkonäöstä, kulttuurista ja uskonnosta sekä marginaalisesta yhteiskunnallisesta asemasta.

Maahanmuuttajia koskevat mielikuvat ovat myös sukupuolittuneita. Mielikuvat ja oletukset koskien eri kulttuuritaustoista tulevia kohtaan ovat hyvin vahvoja ja yhteisöt nähdään usein perinteisiä sukupuolirooleja vahvistavina ja jopa alistavina. (Keskinen, Vuori & Hirsiaho 2012, 8–9.)

Myös Ohjaamossa on havaittu maahanmuuttajanuoren käsitteen ongelmallisuus. Tarvitsemme kuitenkin vielä käsitettä, jonka avulla tuoda esiin tietynlaiset erityistarpeet ja rakentaa palvelupolkuja

niille nuorille, jotka tarvitsevat tilanteessaan erityistä tukea. Käsitteeseen tulee kuitenkin suhtautua kyseenalaistaen ja tiedostaa käsitteen toiseuttava ja marginalisoiva

puoli. Keskeistä on myös se, että työntekijät pystyvät näkemään termin maahanmuuttajanuori taakse ilman, että nuoren yksilöllisyys ja asiat hukkuvat sen alle.

### KOHDATESSA NUORIA, ON TÄRKEÄÄ TUNNISTAA JA TIEDOSTAA SEURAAVAT ASIAT:

- Minkälaisia valmiita rooleja palvelujärjestelmämme nuorille tarjoaa?
- Minkälaisia leimoja nuoret ovat tottuneet kantamaan maahanmuuttajaksi nimeämisen myötä?
- Minkälaisiin asemiin maahanmuuttajuus nuoret asettaa?
- Minkälaisia rakenteellisia esteitä nuoret poluillaan kohtaavat?
- Miten tehdään työtä nuoren kanssa ilman, että tullaan uusintaneeksi ja ylläpitäneeksi annettuja rooleja ja lokeroiteja?

Ohjaustyössä ja palveluiden kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota käytettyyn retoriikkaan ja käydä keskustelua muustakin näkökulmasta kun syrjäytymisen ja ongelmakeskeisyyden perspektiivistä. Mikäli ongelmakeskeisyys määrittää liiaksi nuorista käytyä keskustelua, saa se väkisinkin pohdittua, miten tulemme ongelmiin keskittyneellä puheella vaikuttaneeksi nuorten elämään. Ilmiöiden muuttuessa ja ajan mennessä eteenpäin tarvitsemme myös uutta kieltä puhua asioista. Kielellä on iso vaikutus siihen, miten miellämme asiat ja millaisia mielikuvia mihinkin asiaan liitämme.

Liiallinen keskittyminen ongelmiin ja haasteisiin saa aikaan sen, että vahvuuksien ja osaamisen huomiointi jää sivuun. Nuorten vahvuuksien näkeminen on haastavaa, sillä peilaamme kaikkea ”suomalaisuuteen” ja vertaamme osaamista suomalaiseen normistoon. Esimerkiksi työnhaun yhteydessä tulee usein esiin se, että nuoren tutkintoa ei hyväksytä, sillä se on suoritettu ulkomailla ja nuori jää ilman tutkintoaan vastaavaa työtä. Siten myös valtava määrä osaamista, josta yhteiskuntamme voisi hyötyä ja

saada lisäarvoa, jää tunnistamatta ja käyttämättä.

Ohjaamoon nuoret tulevat erilaisen kysymysten ja myös hankalien tilanteiden kanssa, jolloin ongelmat ja haasteet nuorten elämässä korostuvat. Radikalisoituminen, syrjäytyminen, heikko koulumenestys ja muut sosiaaliset ongelmat saavat helposti huomiota osakseen. Sen sijaan, että nämä edellä mainitut asiat liitetään itsestäänselvyyksinä osaksi maahanmuuttajuutta, olisi tärkeää pohtia, miten yhteiskuntamme tulee tuottaneeksi sekä ylläpitäneeksi rakenteellisia esteitä ja sitä kautta osaltaan vaikeuttaneeksi maahanmuuttajataustaisten nuorten elämää.

Ohjaamalla on mahdollisuus toimia edelläkävijänä ja muutosagenttina yhteiskunnallisessa keskustelussa. Se voi omalta osaltaan olla ottamassa kantaa keskusteluihin ja tuoda mukaan uusia näkökulmia. Ohjaamalla, kuten kaikilla nuorten parissa työtä tekevilla toimijoilla, on velvollisuus toimia nuorten asioiden puolestapuhujana ja muutoksen eteenpäin viejänä.

# 3.2 Helsinkiäisten maahanmuuttaja- taustaisten nuorten kohtaamat haasteet

Seuraavaan on listattu haasteita, joita Ohjaamon ja Kurvin työntekijät ovat havainneet työskennellessään Ohjaamossa asioineiden maahanmuuttajataustaiset nuorten kohdalla. Alla luetellut haasteet ovat pääosin nousseet esiin työntekijöiden ja yhteistyötahojen haastatteluissa sekä Helsingin kaupungin nuorten palvelujen kuukausikokouksen yhteydessä pidetyssä työntekijöiden työpa-jassa. Kaikki haasteet eivät koske kaikkia maahanmuuttajataustaisia nuoria, mutta ne ovat asioita, jotka työntekijöiden on hyvä tiedostaa työskennellessään maahan muuttaneen tai monikulttuurisen taustan omaavan nuoren kanssa.

Maahan muuttaneiden kanssa työskentelyssä korostuu usein sähköisen ja kirjallisen työnhaun, asioinnin ja tiedonhaun vaikeus. Tietotekniset taidot saattavat myös aiheuttaa haasteita. Tiedon ja neuvonnan tarve on erityisen suuri lupa-asioissa sekä asumis-asioissa. Esimerkiksi turvapai-

kanhakit tarvitsevat neuvoa oleskelu- ja työlupien kanssa sekä tukea jatkuvassa epävarmuudessa elämiseen. Työskentelyä haastaa usein heikko suomen kielen taito ja asiakkaalle saattaa olla hankalaa sanoittaa omaa avun tarvettaan. Yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän tuntemus voi olla myös heikkoa ja asiakas tarvitseekin tukea yhteiskunnassa navigoimiseen. Oman tilanteen hahmottaminen on olennaista osana kokonaisuutta ja työntekijän tuleekin toimia sillanrakentajana ja eräänlaisena ”kulttuuritulkkina”. Haasteita asiakkaan omalle toimijuudelle saattaa aiheuttaa verkkopankkitunnusten puuttuminen ja henkilöllisyyden todistamisen vaikeudet. (Nieminen, Kivijärvi & Toivikko 2016.)

Vaikka haasteet on kirjattu tähän osa-alueittain, ne eivät ole selväräjäisiä, vaan ne linkittyvät usein toinen toisiinsa. Tilanteet nuorten kohdalla vaihtelevat runsaasti ja siihen vaikuttavat suuresti muun muassa nuoren taustat ja lähtökoh-

dat, maahanmuuton syy ja se, miten pitkään nuori on asunut Suomessa.

Nuoret tulevat Ohjaamoon eniten työhön, koulutukseen ja asumiseen liittyvissä asioissa. Neuvontaprosessin aikana kuitenkin saattaa selvitä muitakin nuoren tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Usein ongelmat eri elämän osa-alueilla kasautuvat ja tarve palvelurajat ylittävälle moniammatilliselle tuelle on suuri.

## TYÖLLISTYMISEEN LIITTYVÄT HAASTEET:

- Työllistymistä edistävien verkostojen puuttuminen
- Yhteiskunnallisten navigointitaitojen puute
- Suomen kielen osaamiseen liittyvät haasteet ja mahdollisesti riittämättömät luku- ja kirjoitustaidot sekä puutteelliset tietotekniset taidot → haasteita esimerkiksi sähköisten rekrytointilomakkeiden täyttämässä
- Suomessa kertyneen työkokemuksen puuttuminen
- Suomalainen työkuulttuuri ja sen käytännöt ovat vieraita; myös työelämän kulttuuriset itsestäänselvyydet asettavat haasteita (esim. mikä on CV ja miksi se pitää tehdä)
- ”Väärät” motiivit hakea töitä (kotimaassa voivat olla hyveitä)
- Matalapalkkaiset työt ja pätkätyöt eivät motivoi työnhakuun ja vastaan otettu keikkatyö voi johtaa tukien menetykseen
- Kohtaanto-ongelma: työ ja tekijä eivät kohtaa
- Työnantajien ennakkoluulot ja asenteet sekä työelämän syrjivät käytännöt

- Työmarkkinoiden muutos; ei ns. sisäänantuloita tarjolla ja työnantajien markkinat
- Korkeat kielitaito- ja muut vaatimukset (esim. ajokortti, kolmen vuoden työkokemus alalta)
- Matala koulutustaso tai suomalainen järjestelmä ei tunnista aikaisempaa koulutusta ja osaamista (työttömyysaste pelkän peruskoulun käyneillä on korkea)
- Toive nopeasta työllistymisestä, vaikka järjestelmä vaatii ensin kielen oppimista ja kouluttautumista
- Työelämä tietojen ja -taitojen puute
- Turvapaikanhakijoiden työllistymisen on haastavaa ilman pankkitiliä ja henkilöllisyydestodistusta.

## KOULUTUKSEEN LIITTYVÄT HAASTEET:

- Koulutuspolut ja mahdollisuudet kouluttautua ovat Suomessa moninaiset, mutta järjestelmää on vaikea ymmärtää → tarve räätälöidyille koulutuspoluille ja yksilölliselle opinto opinto-ohjaukselle jo opintojen suunnitteluvaiheessa



- Tietämys eri koulutusvaihtoehdoista voi olla rajallinen ja toiveluettelo suppea; eri ammasteista ja koulutuksista ei ole riittävästi tietoa

- Valinnanmahdollisuuden konsepti ei ole tuttu

- Peruskoulun päättäminen on haastavaa erityisesti oppivelvollisuus- iän loppuvaiheessa tulleille

- Eri koulutusten kielitaito- vaatimukset ovat korkeita

- Erityisesti nuorille suunnattuja suomen kielen kursseja ei ole tarjolla

- TE-toimiston suomen kielen kurssille pääsy ei ole ennakoitavissa mikä hankaloittaa suunnittelua: jos kurssille jonottaessa hakija ottaa vastaan työn, aiheuttaa se hakijan tippumisen pois jonosta

- Koulutukseen ohjaus saattaa olla sukupuolittunutta ja stereotypioihin nojaavaa (tiettyjä ammatteja suositellaan miehille ja tiettyjä naisille)

- Korkeakouluopintoihin pääseminen on haasteellista niillä nuorilla, jotka ovat suorittaneet aikaisempia opintoja muualla kuin Suomessa (erityisesti yli 17-vuotiaana maahan tulleet)

- Vanhempien ja läheisten koulutus- tausta ja resurssit vaikuttavat: tukeeko ja kannustaako perhe ja kaverit opiskelussa?

## ASUMISEEN LIITTYVÄT HAASTEET:

- Asunnottomuus estää tulevaisuuden suunnittelun, kun voimavarat menevät asunnon ja yösijan etsintään

- Arjessa tarvittavat perustaidot ovat puutteellisia, esimerkiksi taidot hoitaa taloutta ja kotia (laskujen maksaminen, ruoanlaitto, siivoaminen)

- Vieraskielinen nimi, heikko suomen kielen taito sekä tulonsiirrot estävät usein asunnon saannin vapailta markkinoilta (saatetaan mainita jopa asuntoilmoituksessa)

- Sähköiset hakulomakkeet vaikeuttavat asunnon saantia, kun niiden täyttäminen on vaikeaa tai mahdotonta → lomakkeet eivät aina tunnista vastausvaihtoehdoissa hakijan tilannetta; puutteellisesti täytettyjä lomakkeita ei välttämättä käsitellä

- Muuttoon liittyviä käytäntöjä ei tunneta

- Asunnonhakuun liittyy epärealistisia toiveita ja odotuksia (ei tietoa kilpailun määrästä asuntomarkkinoilla)

- Kohtuuhintaista vuokra-asumista on aivan liian vähän; nyt vastuu kaatuu pitkälti yleishyödyllisten, kuten kaupungin vuokratalojen niskan

- Vaikka olisi päätoiminen opiskelija mutta koulutus on "väärä", ei ole oikeutettu opiskelija-asuntoihin (esim. aikuislukio, valmistavat koulutukset ja aikuisten perusopetus)

Perhesuhteiden rikkoutuminen on merkittävä maahan muuttaneiden asunnottomuuden aiheuttaja (Katisko 2013, 122–123)

## TERVEYS JA HYVINVOINTI:

- Terveystietous on puutteellista (esimerkiksi seksuaaliterveys tai ihmisen anatomia)

- Mielen terveyden ilmiöiden tunnistaminen ja hoito on haasteellista; traumat kuormittavat

hyvinvointia ja niiden hoito on usein puutteellista

- Sosiaaliset turvaverkot voivat olla heikkoja; yksinäisyys ja ystävien puuttuminen heikentää hyvinvointia

- Terveyspalveluja ei tunneta

- Terveystieteiden henkilöstöä kohtaan voidaan kokea epäluottamusta; annettuja hoito-ohjeita ei ymmärretä tai niitä ei noudateta

- Suomalaisille tutut ja yleiset sairaudet ovat vieraita ja pelottavia

- Erityisesti terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa sukupuoli määrittää vahvasti sitä, kenen kanssa ko. asioista voi puhua

# 4 Ohjaamon palvelut ja erityisosaaminen

Tässä luvussa tuodaan esiin se, miten Ohjaamon palveluita suunnataan maahanmuuttajataustaisten nuorten tarpeisiin paremmin vastaavaksi. Ohjaamon vahvuutena, ja toisaalta heikkoutena, on se, että valmiita malleja vastata olemassa oleviin haasteisiin ei ennalta ole olemassa. Ohjaamon luomat mallit eivät näin ollen ole myöskään valmiita, vaan ne muokkautuvat ja kehittyvät jatkuvasti.

Nuorten matalan kynnyksen moniammatilliselle palvelupisteelle on suuri tilaus. Palvelujärjestelmämme on jakautunut niin, että kukin toimija hoitaa jotakin spesifiä asiaa, ja tilanteen kokonaisvaltainen näkeminen ei ole minkään yksittäisen tahon vastuulla. Ihmisten ongelmat ovat kuitenkin usein monisyisiä ja vaativat kokonaiskuvan haltuunottoa. Tarvitaan paikkoja, joissa asiakkaan tilanne kartoitetaan kokonaisvaltaisesti ja joista saa matalalla kynnyksellä apua.

Tarvetta Ohjaamon palveluille maahanmuuttajataustaisten nuorten kohdalla on erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa, jolloin tukea tarvitaan esimerkiksi suomen kielen kurssille tai koulutukseen ohjautumiseen, mutta myös toisaalta niiden nuorten kohdalla, jotka ovat asuneet Suomessa jo pidempään. Tällöin tukea saatetaan tarvita enemmän opiskelu- ja työpaikan löytämiseen. Toisinaan taas nuoren tilanne saattaa olla sellainen, että ennen kun työllistymistä tai opiskelua voidaan edes ajatella, täytyy hoitaa esimerkiksi hänen asumiseensa, terveyteensä tai toimeentuloonsa liittyvät asiat kuntoon.



Kuva: Ronja Salminen

# 4.1

## Miten Ohjaamossa on pyritty vastaamaan tarpeisiin?

Ohjaamon palvelut on ensisijaisesti toteutettu niin, että ne ovat suunnattu kaikille taustasta riippumatta. Ohjaamossa palveluita ei erotella, vaan palvelut ovat kaikkien alle 30-vuotiaiden helsinkiläisten saatavilla. Puhuttaessa maahanmuuttajanuorten palveluista, puhutaan tosiasiasa siitä, mihin Ohjaamossa on erityisesti pyritty kiinnittämään huomiota, jotta saatavilla olevat palvelut toimisivat hyvin juuri tämän kohderyhmän näkökulmasta.

Ohjaamon neuvonnan asiakastilastointiin ei kerätä tietoa asiakkaiden vieraskielisyydestä, kansalaisuudesta tai syntymämaasta, sillä neuvonnan tilastoinnissa käytetään apuna valtakunnallista nuorten tieto- ja neuvontatyön tilastointijärjestelmää, missä tämän kaltaisia taustatietoja ei seurata. Työntekijöiden arvioiden mukaan kuitenkin lähes puolet Ohjaamon neuvonnassa asioivista on maahanmuuttajataustaisia. Ohjaamon ohjauspalveluita käyttävistä nuorista kerätään taustatietoa Enter-järjestelmään.

Asiakastietojärjestelmä Enter mahdollistaa sen seuraamisen, miten

moni Ohjaamon palveluiden käyttäjästä on esimerkiksi vieraskielisiä. Pidemässä ohjausasiakkuudessa olleiden vieraskielisten ohjattavien osuus on ollut noin viidennes. Lisäksi seuranta pysytään tekemään myös sen perusteella, mikä on ollut ohjauksessa olleen asiakkaan palvelukieli, mikä on henkilön äidinkieli ja kotimaa, onko hänellä lähtömaassa suoritettu tutkinto, onko hän kotoutumistoimenpiteessä, saako hän kotoutumistukea ja asuuko hän esimerkiksi vastaanottokeskuksessa. Näiden tietojen avulla saadaan helpommin kiinni siitä, miten maahanmuuttajataustaisuus näkyy Ohjaamon ohjauspalveluissa ja miten se voidaan huomioida palvelujen suunnittelussa ja suunnittamisessa.

Maahanmuuttajataustaisten nuorten kysymykset koskevat usein

samoja asioita kuin valtaväestöön lukeutuvilla nuorilla. Yleisimmät kysymykset liittyvät työnhakuun, toimeentuloon, koulutukseen tai asumiseen. Monesti maahanmuuttajataustaisten palveluprosessi on kuitenkin pidempi, sillä tarve neuvonnalle on suurempi. Kysymykset saattavat liittyä maahanmuuttoa koskeviin erityiskysymyksiin, kuten ulkomaalaislupiin, turvapaikanhakuprosessiin tai kansalaisuusasioihin. Myös

kysymykset liittyen YKI-testeihin (yleisten kielitutkintojen testit) tai KE-LA-asiointiin ovat yleisiä.

On ratkaisevan tärkeää, että työntekijät, jotka kohtaavat nuoria

käytännön ohjaustyössä, osavat kartoittaa nuoren tilannetta oikeiden kysymysten kautta. Tämä vaatii työntekijältä kohtaamisosaamista, mutta myös tietoisuutta kaikista niistä esteistä ja haasteis-

ta, jotka maahanmuuttajataustaisen nuoren kohdalla saattavat olla olemassa. Ilman oikeanlaista palvelutarpeen arviointia voi nuori jäädä ilman niitä kriittisen tärkeitä palveluita, joiden avulla nuori saisi tukea tilanteeseensa. Myöskään ilman, että työntekijä on tietoinen kaikista niistä esteistä, joihin maahanmuuttaneet nuoret saattavat törmätä suomalaisessa yhteiskunnassa, voi olla hankalaa tarjota asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaista palvelupolkua.

Ohjaamo pyrkii yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa ottamaan koppia nuorista, jotka ovat vaarassa tipahtaa palveluverkostojen väleihin ja kehittää yksilöllisiä ratkaisuja heidän tilanteisiinsa. Ohjaamolla ei löydy valmiita malleja, joiden kautta nuorten tilanteita lähdetään ratkomaan. Sen sijaan Ohjaamo soveltaa palveluita ja kehittää työtettä, joiden avulla löydetään ratkaisu kunkin nuoren yksilölliseen tilanteeseen.

Yksilöllisen kohtaamisen kautta lähdetään selvittämään, mikä voisi olla seuraava askel nuoren elämäs-

sä. Työelämään pyrkiminen ei ole välttämättä kaikille ajankohtaista tai edes realistista. Nuoren kanssa lähdetään liikkeelle siitä, että hän on oman elämänsä asiantuntija ja työntekijän tehtävä on toimia rinnalla kulkijana ja ohjata hänet oikeiden palvelujen äärelle. Selvityksen lopusta löytyy liitteenä (Liite 2) tapausesimerkki, johon on kuvattu Ohjaamon ohjaustyötä konkretisoituna.

Seuraavaan on jaoteltu työn kulmakiviä sekä keinoja, jolla Ohjaamossa on pyritty vastaamaan nuorten tarpeisiin. Kussakin kohdassa on annettu konkreettisia esimerkkejä Ohjaamon tarjoamista palveluista.

**Ohjaamo soveltaa palveluita ja kehittää työtettä yksilöllisten ratkaisujen löytämiseksi.**

## MATALA KYNYS:

Ensisijainen keino vastata tarpeisiin on tarjota nuorelle paikka, johon hän tuntee olevansa terve-tullut ja jossa hänen tilanteeseensa pyritään löytämään ratkaisu. Toimintaa läpileikkaavana periaatteena toimiikin ns. matala kynnyks. Matala kynnyks muodostuu monesta eri tekijästä, mutta ennen kaikkea se on aikaa, kohtaamista ja vierellä kulkemista. Eriytyisen tärkeää ajan antaminen on silloin, kun kielitaito on hieman haparoivaa ja moneen ehkä liian nopeasti esitettyyn kysymykseen nuoren tekisi mieli vastata nyökyttelemällä.

## Ohjaamon matalan kynnyksen neuvontapisteiden periaatteet:

- Ei ajanvarausta, maksuton, vapaaehtoinen, anonymi asiointi, luottamuksellisuus
- Nuorella tervetullut olo, vastassa aikuinen, joka kuuntelee ja on läsnä
- Nuoren asiantuntijuus omassa tilanteessaan
- Tilan neutraalius ja leimaamattomuus
- Tilan turvallisuus ja esteettömyys
- Avoin toiminta

Olennaista on palvelun vapaaehtoisuus ja se, että nuori saa itse arvioida haluaako hän käyttää Ohjaamon palveluita. Myös anonymi asiointi ja luottamuksellisuus ovat työn tärkeitä kulmakiviä. Monessa yhteiskun-

nassa luottamus viranomaisia kohtaan on huono ja sen vuoksi on tärkeää, että nuori voi halutessaan asioida anonymisti ja muodostaa luottamuksen palvelua kohtaan itse.

Avun hakeminen perheen ulkopuolelta saatetaan joskus kokea häpeällisenä ja oikeanlaisen tuen saaminen saattaa sen vuoksi lykkääntyä. Palvelut voidaan kokea leimaavina tai niistä on väärää tietoa. Neutraalin ja kaikille turvallisen tilan takaaminen onkin avainasemassa siinä, että apua uskalletaan hakea ilman epäilyksiä.

## TUKIJÄRJESTELMÄT:

Suomen sosiaaliturvajärjestelmä voi vaikuttaa käsittämättömältä ymmärtää, mikäli tulee maasta, jossa ei ole minkäänlaista sosiaaliturvaa. Ihmiselle saattaa olla kunniaksymys ottaa vastaan yhteiskunnallisia tukia. Tällöin on tärkeää, että on olemassa taho, joka tekee ymmärrettäväksi sen, minkä takia tukia tarjotaan. Ennen työmarkkinoille hakeutumista on järkevää opiskella suomen kieltä, sillä se takaa paremmin jatkomahtoisuudet tulevaisuudessa suomalaisilla työmarkkinoilla. Ohjaamossa pystytään myös auttamaan erilaisten tukihakemusten ja lomakkeiden täyttämässä sekä kapulakielen tulkkauksessa asiakkaalle.

## TYÖLLISTYMINEN:

Maahanmuuttajataustaisten nuorten työllistymiseen liittyy monenlaisia haasteita, joihin Ohjaamossa on pyritty vastaamaan. Nuoret saavat neuvontaa ja tietoa suomalaisesta työelämästä, työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista sekä erilaisista käytännön asioista. Ohjaamosta nuori saa yksilöllistä tukea työnhakuun, tukea työnhakudokumenttien tekemiseen sekä mahdollisuuden harjoitella työhaastattelua varten. Sen lisäksi nuorella on mahdollisuus saada tietoa suomalaisen työelämän kulttuurisista itsestäänselvyyksistä.

Ohjaamo luo kohtaamispaikkoja nuorten ja työnantajien välillä rekrytointitilaisuuksien ja työnantajatreffien avulla. Nämä ovat tärkeitä kohtaamisia, jossa nuoret saavat kokemuksia työhaastatteluista ja voivat muodostaa suoran kontaktin työnantajatahoon. Työhaastatteluihin on hyvin hankala päästä, etenkin jos itsensä ilmaiseminen kirjallisesti asettaa haasteita.

## KOULUTUS:

Aina työllistyminen ei ole mahdollista, vaikka nuori toivoisikin niin. Ilman riittävää suomen kielen taitoa ja koulutusta on hyvin hankalaa löytää töitä. Eriytyisesti niiden nuorten kohdalla, jotka ovat tulleet Suomeen

oppivelvollisuusiän ylittäneenä, on hyvin hankala työllistyä. Ennen ammattiin johtavan tutkinnon suorittamista tulee opiskella suomen kieltä sekä suorittaa peruskoulun opinnot. Myös luku- ja kirjoitustaidot saattavat aiheuttaa haastetta. Ohjaamo tekee yhteistyötä sekä suomen kielen että peruskoulun opintoja tarjoavien tahojen kanssa ja nopeuttaa sitä kautta nuorten ohjautumista kohti koulutusta ja työelämää.

Koulutukseen hakeutumisessa haasteena on usein se, että koulutuspolut ovat liian jäykkiä. Tilausta olisikin koulutuspoluille, joita voisi räätälöidä nuoren tarpeisiin soveltuvammaksi. Monesti maahanmuuttajanuorten kohdalla haasteena saattaa olla se, että suomalaisen koulutusjärjestelmän tuntemus on heikkoa tai tiedot koulutusvaihtoehdoista ovat rajalliset. Ohjaamo tarjoaa henkilökohtaista opinto-ohjausta, tietoa koulutusmahdollisuuksista sekä mahdollisuuden saada tukea koulutukseen hakeutumiseen. Yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa Ohjaamo on ollut mukana järjestämässä tilaisuuksia, jossa on annettu tietoa koulutuksesta ja työmarkkinoista myös maahanmuuttajataustaisten nuorten vanhemmille.

## ASUMINEN:

Asumisasiat aiheuttavat päänvaivaa monelle maahan-

muuttajataustaiselle nuorelle, sillä asunnottomuus on yleistä maahan muuttaneiden henkilöiden keskuudessa. Ohjaamon asumisohjaajan tapaamista asiakkaista lähes 40 prosenttia puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. Asunnottomuuden taustalla vaikuttaa muun muassa se, että kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen määrä Helsingissä on riittämätön sekä asenteet maahanmuuttajataustaisia asunnonetsijöitä kohtaan ovat syrjiviä. Ohjaamon asumisohjaajan rooli onkin antaa tietoa asumiseen ja asunnonhakuun liittyvistä asioista, tarjota tukea sähköisten asunnonhakulomakkeiden täyttämiseen sekä tukea asunnonhaussa ja antaa nuorelle tietoa asunnonhaussa.

## TERVEYS JA HYVINVOINTI:

Kotouttaminen ei voi tähdätä pelkästään nopeaan työllistymiseen, ja sen vuoksi Ohjaamossa on huomioitu myös terveyteen ja hyvinvointiin liittyvät palvelut. Ohjaamossa on oma terveydenhoitaja, joka on koulutukseltaan myös seksuaalineuvoja. Pyrkimyksenä onkin madaltaa kynnystä ohjautua terveyspalveluihin Ohjaamon kautta.

Monet Ohjaamoon tulevat tarvitsevat tukea myös arjessa pärjäämiseen ja suomalaisessa yhteiskunnassa navigoimiseen. Järjestöyhteistyön kautta pystytään tarttumaan sellaisiin

asioihin, jotka viranomaiskohtaamisessa eivät tule esille.

Pidemmissä ohjaussuhteissa on mahdollista muodostaa eri tavoin luottamus asiakkaan ja työntekijän välille. Pitkään jatkunut luottamuksellinen ohjaussuhde mahdollistaa sen, että asiakas uskaltaa tuoda esiin esimerkiksi terveyteen tai hyvinvointiin liittyviä asioita.

## HENKILÖSTÖN OSAAMINEN:

Osaamista maahanmuuttoon liittyvien erityiskysymysten kohdalla on lisätty tarjoamalla koulutuksia niin Ohjaamon kuin koko kaupungin henkilöstölle. Näin ollen Ohjaamo on omalta osaltaan vaikuttanut siihen, että maahanmuuttajataustaisten nuorten tarpeet ja tilanteet tunnistettaisiin paremmin ammattilaisten keskuudessa. Maahanmuuttajataustaisten nuorten tarpeisiin vastaamiseksi on myös pyritty palkkaamaan Ohjaamoon kielitaitoista henkilökuntaa. Ohjaamosta löytyy muun muassa englantia, ranskaa sekä arabiaa taitavia työntekijöitä. Lisäksi järjestöyhteistyön kautta Kurvin sekä Monikin työntekijät laajentavat Ohjaamon osaamista eri kielten osalta.

# 4.2

## Kurvin kanssa tehtävä yhteistyö hyvänä käytäntönä

Suomen Pakolaisavun koordinoiman Kurvi-projektin ja Ohjaamo Helsingin välinen yhteistyö on ollut käynnissä vuoden 2016 keväästä asti. Kurvi-projektin pääasiallisena kohderyhmänä ovat 18–29-vuotiaat maahan muuttaneet nuoret aikuiset. Projektin tavoitteena on auttaa maahanmuuttajataustaisia nuoria ja suomalaista palvelujärjestelmää kohtaamaan toisensa. Usein ongelmana on se, että suomalainen palvelujärjestelmä ei tunnista nuoren tilannetta ja nuori jää palveluiden väliin.

Maahanmuuttoon liittyvät erityiskysymykset palvelujärjestelmässä vaativat erityisosaamista ja asiantuntevaa otetta. Ohjaamon ja Kurvin välisen yhteistyön tekemisen taustalla on STEA:n (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) ja Helsingin kaupungin yhteinen toive siitä, että Kurvin tarjoamat palvelut tulisivat osaksi Ohjaamon tarjontaa.

Kurvin erityisosaaminen ja asiantuntijuus liittyy erityisesti suomalaisen koulutusjärjestelmän ulkopuolelta tulleille suunnattu-

jen palveluiden tuntemukseen, ulkomaalaislupa-asioihin, henkilöllisyyden todentamiseen liittyviin haasteisiin sekä maahanmuuttoon liittyvien erityispiirteiden tuntemukseen. Jatkuvan muutoksen alla olevat säädökset ja lait vaativat työntekijöiltä päivittäistä paneutumista sekä erilaisten käytäntöjen tuntemista. Kurville ohjautuvien asiakkaiden asiat liittyvät yleisimmin ulkomaalaislupa-asioihin, Kela-asiointiin (toimeentulotuen siirtymä), YKI-testeihin ja koulutukseen pääsemiseen.

Yhteistyö Ohjaamon ja Kurvin välillä on vakiintunutta. Kurvin työntekijät ovat läsnä Ohjaamossa kolmena päivänä viikossa. Näin ollen Kurvin työntekijät pystyvät hyödyntämään Ohjaamon tiloja myös omien asiakkaidensa tapaamisessa ja Ohjaamon kautta Kurville ohjautuu myös uusia asiakkaita.

Ohjaamoyhteistyön myötä Kurvin asiakasmäärät kaksinkertaistuivat vuoden 2016 aikana. Sen lisäksi asiakkaiden asioiden hoitaminen helpottuu ja nopeutuu, kun paikalla-

on Ohjaamon moniammatillinen tiimi, joita Kurvin työntekijät voivat tarvittaessa konsultoida ja hyödyntää eri virastojen tietokantoja. Asiakkaan asiat saattavat selkiytyä ja edistyä jo yhden käynnin aikana. (Nieminen 2017, 62–63.)

Ohjaamon työntekijät hyötyvät Kurvin työntekijöiden säännöllisestä läsnäolosta ja heidän asiantuntijuudestaan maahanmuuttoon liittyvissä erityiskysymyksissä. Myös Ohjaamon työntekijöiden ymmärrys ja tieto erityiskysymyksiin liittyen lisääntyy Kurvin työntekijöiden läsnäolon myötä. Kurvin vahvuus on myös siinä, että he muodostavat pienen ja tehokkaan tiimin, jota on helppo lähestyä ja konsultoida. Kurvin läsnäolo Ohjaamossa on hyvin perusteltua, sillä maahanmuuton kenttä on jatkuvassa liikkeessä ja muutosten kohteena. Jotta asiakkaat saavat ajantasaista tietoa ja ammattitaitoista osaamista maahanmuuttoon liittyvissä kysymyksissä, on tärkeää, että Ohjaamossa on valmius tarjota asiantuntevaa palvelua nuorille.

Yhteistyön päämääränä on myös madaltaa maahanmuuttajataustaisten nuorten kynnystä tulla Ohjaamoon ja käyttää saatavilla olevia palveluita. Pyrkimyksenä on samalla myös edistää sitä, että tieto käytettävistä palveluista leviäisi eri yhteisöihin hyvien palvelukokemusten kautta. Näin ollen saataisiin hävennettyä mahdollisia ennakkoluuloja sekä rakennettua luottamusta kääntä palveluiden tarjoajan puoleen erilaisissa tilanteissa.

Kunnan ja järjestön tekemä näin tiivis yhteistyö on herättänyt valtakunnallisesti kiinnostusta, sillä se on edelleen melko poikkeuksellista koko Suomen tasolla. Yhteistyötä Ohjaamon ja Kurvi-projektin välillä tehdään organisaatiotasoa myöten. Yhteistyö ei näin ollen jää yksittäisten, mahdollisesti vaihtuvien, työntekijöiden varaan. Todellinen yhteistyö syntyykin sen kautta, että yhteistyön kohteena ovat yhteiset asiakkaat ja yhteinen arki.

Työhön on pyritty luomaan rakenteita, joiden avulla yhteistyön tekeminen olisi entistä vaivatto-

mampaa. Hyvä tällainen käytäntö on esimerkiksi se, että Kurvin työntekijä on viikoittain mukana Ohjaamon viikkokokouksessa. Tällä pyritään varmistamaan se, että työyhteisön sisäinen viestintä tavoittaa myös Kurvin työntekijät. Ohjaamo on myös mukana yhtenä tahona Kurvi-projektin ohjausryhmässä. Tämän lisäksi Kurvin työntekijät ovat pitäneet Ohjaamon työntekijöille koulutuksia maahanmuuttajiin liittyvistä erityiskysymyksistä ja Kurvin työntekijät ovat vastaavasti osallistuneet Ohjaamossa järjestettyihin yhteisiin koulutuksiin.

Palveluiden saumattoman yhteistyön kautta saadaan käytettävissä olevista resursseista paljon enemmän irti. Nuorelle riittää se tieto, että hänellä on yksi työntekijä, jonka kautta hänellä on käytössään kaikkien eri sektoreiden palvelut (kunta, 3. sektori sekä valtio). Yhteistyön kautta pystytään varmistamaan pääsy virastojen tietokantoihin, mutta silti säilyttämään järjestöille ominainen

joustava työskentelytapa asiakkaiden asioiden hoitamisessa.

Yhteistyön myötä pystytään hyödyntämään puolin ja toisin hyväksi havaittuja työvälineitä. Hyvä esimerkki tällaisesta on Kurvin luoma palvelukartta. Palvelukarttaan on koottu maahan muuttaneille nuorille aikuisille suunnattuja palveluita Helsingissä ja muualla pääkaupunkiseudulla. Palvelukarttaa voivat hyödyntää ohjaus- ja neuvontatyön tukena maahanmuuttaja-asiakkaita kohtaavat eri alojen ammattilaiset.

**Todellinen yhteistyö syntyy yhteisistä asiakkaista ja yhteisestä arjesta.**

Palvelukarttaan voi tutustua osoitteessa: <https://trello.com/kurvi-palvelukartta>

# 5 Kokeilukulttuuria kehittämislaboratoriossa

Ohjaamosta puhutaan kehittämislaboratoriona, jossa vallalla on vahva kokeilukulttuuri. Kokeilukulttuurin ideologia tarjoaa edellytykset luovaan ideointiin ja alustan, jossa on mahdollista kyseenalaistaa vanhoja toimimattomia työskentelymalleja. Kokeilukulttuuri on vahvasti sidoksissa siihen, että Ohjaamo on kehittämishanke. Kehittämishankkeessa on tarkoituksenmukaista kokeilla asioita. Läsnä on aina myös mahdollisuus epäonnistua ja sen kautta todeta asioita toimimattomiksi. Asioiden toimimattomaksi toteamisen kautta kuitenkin tapahtuu muutos, ja mahdollisesti palveluiden kehittyminen asiakaslähtöisempään suuntaan.

Hankkeen aikana onkin ehditty kokeilemaan ja luomaan uutta. Tämä haastaa myös työntekijöitä ja välillä keskeneräisen "Ohjaamo-rakennustyömaan" keskellä työskentely voi tuntua raskaalta. Tapoja tehdä on monia ja eri taustaorganisaatioista tulevien työntekijöiden tulee sovittaa tapansa yhteen. Keskenäisyys tarjoaa kuitenkin ympäris-

tön, jossa asioita voidaan muokata ja koota tarvittaessa uudelleen.

Etenkin monikulttuurisuustyön näkökulmasta tavat tehdä työtä eivät voi olla samoja kuin kymmenen vuotta sitten. Nuorisotyön kentällä ilmiöt muuttuvat ja muuntuvat ja erityisesti maahanmuuttajataustaisten nuorten elämässä tulee vastaan haasteita, jotka eivät näy samalla tavoin kantaväestön elämässä. Globalisoituvassa maailmassa moninaisuuden huomioiminen on entistä tärkeämmässä osassa, ja työn suunnittelun yhtenä olennaisena lähtökohtana tulisikin pitää monikulttuurisuusnäkökulman huomioimista kaikessa toiminnassa.

Ohjaamon rooli on olla edelläkävijänä siinä, että monikulttuurisuus näkyy toiminnassa muutenkin kun pelkissä mainosjulisteissa ja markkinoinnissa.



*Sirkus Magenta.  
Kuva: Ronja Salminen*

# 5.1 Uusia avauksia

Ohjaamo-hankkeen aikana on ehditty testata ja kokeilla uusia tapoja tehdä asioita. Selvitykseen on haluttu kerätä joitakin esimerkkejä niistä avauksista, joita hankkeen aikana on tehty. Ne ovat myös avauksia, joiden on katsottu suorasti tai epäsuorasti palvelevan hyvin juuri maahanmuuttajataustaisia nuoria.

## HAKUAPU / YKSILÖLLINEN TUKI TYÖNHAUSSA

Kevään 2017 aikana Ohjaamossa käynnistettiin työnhaun avuksi Hakuapu-palvelu. Palvelu toimii Ohjaamossa non-stop-periaatteella ja ilman ajanvarausa. Tämä mahdollistaa nuorelle yksilöllisen tuen työnhakuun sekä sallii joustavan ajankäytön esimerkiksi CV:n tekemisessä. Lisäksi nuori saa apua oman osaamisensa sanoittamiseen sekä mahdollistaa vertaisparauksen nuorten työnhakijoiden kesken.

Erityisesti maahanmuuttajataustaisille nuorille mahdollisuus saada tukea yksilöllisesti työnhakuun on olennaista, sillä suomalaisen työelämän käy-

tännöt ja työnhakuun tarvittavat dokumentit saattavat olla vieraita.

## LIKKUVA RYHMÄ JA POP UP -OHJAAMO

Ohjaamosta liikutaan joka viikko eri puolille kaupunkia kohtamaan kasvokkain nuoria. Ohjaamon Liikkuva ryhmä tekee Ohjaamon toimintaa näkyväksi ympäri Helsinkiä sekä tuo Ohjaamotyötä osaksi muita nuorten palveluja. Tarkoituksena on tehdä Ohjaamoa tutuksi, tavoittaa nuoria siellä missä he ovat sekä madaltaa nuorten kynnystä käyttää Ohjaamon palveluja.

Liikkuvan työn tavoitteena on kiinnittää huomiota alueelliseen yhdenvertaisuuteen ja tarjota palveluita erityisesti sinne, mistä on hankalampi tavoittaa keskustassa fyysisesti sijaitsevan Ohjaamon palveluita. Pääasiassa liikkuva ryhmä on suunnannut Pohjois-Helsinkiin ja Itä-Helsinkiin, mutta tulevaisuudessa toiveissa on tarjota palvelua laajemminkin. Esimerkiksi kirjastojen ja nuorisotalojen kanssa on tehty yhteistyötä. Ohjaamo on ollut mukana myös erilaisissa nuorten tapahtumissa.

Palvelujen jalkauttaminen erityisesti Itä-Helsinkiin on perusteltua, sillä maahanmuuttajataustaisen väestön määrä on siellä selvästi korkeampi. Helsingin ulkomaalaistaustaisista jopa 28,7 prosenttia, yhteensä 27 204 henkilöä, asui Itä-Helsingissä ja heidän osuutensa alueen väestöstä oli 24,6 prosenttia. Ulkomaalaistaustainen väestö on myös nuorempaa verrattuna kantaväestöön, mikä näkyy myös alueellisissa osuuksissa. Kolmannes alle 16-vuotiaista ja 25–44-vuotiaista Itä-Helsingissä asuvista oli ulkomaalaistaustaisia vuoden 2017 alussa. (Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä 2017c.)

Liikkuva ryhmä ei pelkästään markkinoi ja tee näkyväksi Ohjaamon toimintaa, vaan vie myös matalan kynnyksen neuvontapalveluita nuorten omiin asumisympäristöihin. Työtä tehdään yhdessä alueellisten verkostojen ja toimijoiden kanssa.

## MONIK RY JA OHJAAMON YHTEISTYÖ

Yhteistyötä Monik ry:n ja Ohjaamon välillä on tehty Ohjaamo-hankkeen alusta alkaen. Monik ry:llä ja Ohjaamolla on ollut

yhteisiä tapahtumia ja tilaisuuksia kuten esimerkiksi yhteistyössä järjestetyt menestyksekkäät työelämän ABC-lyhytkurssit. Kurseilla on käyty läpi suomalaisen työelämän erilaisia käytäntöjä sekä harjoiteltu työnhakua ja työhaastatteluja. Kurssiin on liitetty rekrytointitapahtumia, joissa nuoret pääsevät aidosti hakemaan töitä.

Yhteistyötä vahvistettiin lisää vuoden 2017 alkukeväästä, kun Monik ry:n työntekijät aloittivat perjantain päivystysvuorot Ohjaamossa. Monik ry:n läsnäolo Ohjaamossa on tuonut heidän osaamisensa, kielitaitonsa sekä verkostonsa Ohjaamon työntekijöiden ulottuville.

## MONIKULTTUURINEN KOHTAAMISPAIKKA PUHOKSELLA

Yhtenä uusimpana avauksena on Ohjaamon ja Kurvin yhteinen läsnäolo monikulttuurisessa kohtaamispaikassa Puhoksella, Itäkeskuksessa. Puhoksen kohtaamispaikkaa ylläpitää Monik ry. Kohtaamispaikka on auki joka arkipäivä ja Ohjaamo sekä Kurvi päivystävät kerran viikossa Puhoksessa. Tarkoituksena on jalkauttaa monikulttuuriseen kohtaamispaikkaan eri toimijoita ja niiden tarjoamia palveluita. Ajatuksena taustalla on viedä palvelut sinne, missä ihmiset viettävät aikaa ja jonne voi poiketa helposti muun asioinnin ohella. Puhoksen monikulttuurinen kohtaamispaikka on ikärajaton, mutta toimintaa halutaan

selkeästi painottaa nuoriin. Tärkeänä tavoitteena on myös se, että nuoret oppisivat tuntemaan kaupungin tarjoamia palveluita sekä hyödyntämään niitä.

## S2-KIELIPAJAT JA YKI-TREENIT

Ohjaamossa on järjestetty kielivalmennusta S2-kielipajojen muodossa. S2-kielipajojen haasteena oli se, että ryhmät olivat kaikille avoimia ja näin ollen ryhmäläisten kielen osaamisen taso vaihteli paljon. Myös ryhmiin osallistujien määrä vaihteli suuresti. S2-kielipajojen tilalle kehitettiin Ohjaamon YKI-treenit, jotka olivat tavoitteellisempaa toimintaa.

Osaamiskeskuksen perustamisen myötä YKI-treenit siirtyivät osaksi Osaamiskeskuksen tarjontaa. YKI-treenien lisäksi Osaamiskeskukselta on mahdollista saada työpaikoilla järjestettävää suomen kielen opetusta.

## KELAN JA OHJAAMON VÄLINEN YHTEISTYÖ

Kevään 2017 uutena tärkeänä avauksena on ollut Kelan ja Ohjaamon välisen yhteistyön käynnistäminen. Monet tukiasiat ovat siirtyneet vuoden 2017 alussa Kelan hoidettaviksi. Siksi onkin tärkeää, että Ohjaamolla on jatkuva kontakti Kelan työntekijöihin sekä heidän kauttaan keskeisiin tietokantoihin, joiden avulla asiakkaiden tilanteiden selvittäminen ja niissä tukeminen helpottuu.

Kesän 2017 alussa Ohjaamolaisten työn tueksi kehitettiin Kelan päivystävä Skyperinki, jonne Ohjaamon työntekijät voivat soittaa konsultoidakseen Kelan työntekijöitä. Ohjaamosta myös jalkaudutaan viikoittain Kelan toimipisteisiin Malmille ja Itäkeskukseen. Sen lisäksi syksystä 2017 alkaen Kelan työntekijät alkavat päivystää Ohjaamossa kerran viikossa.

## YRITYSYHTEISTYÖN KOHDENTAMINEN

Ohjaamossa käynnistettiin kokeilu, jonka tavoitteena on ollut auttaa englannin kieltä osaavia työnhakijoita sekä työtä tarjoavia siivousalan yrityksiä löytämään toisensa. Taustalla on ajatus vastata työelämän kohtaanto-ongelmaan, yritys luoda työmarkkinoille ”sisääntulotöitä” sekä mahdollisesti höllentää työnantajien asettamia kielitaitovaatimuksia. Ohjaamossa käy paljon esimerkiksi englannin kieltä taitavia turvapaikanhakijoita, joiden on vaikea löytää töitä.

Ohjaamon tavoitteena on yritysyhteistyösuhdeiden luomisen kautta tarjota mahdollisuutta yhteisvastuullisempaan rekrytointiin. Kohdennetun projektin avulla paljon rekrytoiviin siivousfirmoihin on onnistuttu ohjaamaan esimerkiksi työtä etsiviä englannin kielen taitoisia turvapaikanhakijoita.

# 5.2

## Kehittämiskohtia ja kriittisiä havaintoja

Ohjaamo ei ole vielä valmis, eikä muuttumaton toimija palveluverkostossa. Sekä mukana olevilla tahoilla että nuorilla on aktiivinen rooli toiminnan muotoutumisessa. Vuoropuhelun ylläpitämisellä päästään eteenpäin ja saadaan muokattua toimintaa haluttuun suuntaan.

Seuraavaan on kirjattu ylös havaittuja kehittämiskohtia, joita on tullut esiin sekä Ohjaamon että Kurvin työntekijöiden kanssa käydyissä keskusteluissa. Suurin osa kohdista on sellaisia, joiden osalta toimintaa on pyritty jo kehittämään, mutta jotka vaativat vielä lisähiontaa vastatakseen entistä paremmin eri taustan omaavien nuorten tarpeisiin.

### ! NUORTEN OSALLISUUDEN LISÄÄMINEN !

Nuorten osallisuus toiminnan kehittämisessä on Ohjaamossa otettu hyvin huomioon. Työn alla on tällä hetkellä osallisuussuunnitelma, jonka tarkoituksena on lisätä nuorten osallisuutta toiminnassa. Osallisuutta voitaisiinkin helposti lisätä antamalla nuorille mahdollisuuksia järjestää toimintaa myös itse. Erilaisten vertaistukiryhmien, tapahtumien sekä mentoritoiminnan avulla voitaisiin Ohjaamoon luoda yhteisöllisempää toimintaa sekä tarjota nuorille tilaisuuksia muodostaa helpommin vertais- ja kaverisuhteita. Toiminta olisi näin ollen myös entistä nuorilähteisempää.

Ryhmiin on ollut haasteena saada mukaan maahanmuuttajataustaisia nuoria. Vertaisryhmät voisivat tarjota matalamman kynnyksen osallistua ryhmätoimintaan. Osa ryhmistä voisi olla omakielisiä tai englanniksi pidettyjä ja ideat niiden teemoihin voitaisiin kerätä nuorilta.

### ! MONIKIELISYDEN VAHVISTAMINEN !

Ohjaamosta löytyy kielitaitoista henkilökuntaa, joka helpottaa eri kielitaustoista tulevien nuorten asiointia Ohjaamossa. Monikielisyyttä tulisi kuitenkin vahvistaa palveluissa esimerkiksi erikielisten esitteiden, nettisivujen kielitarjonnan sekä monikielisen palautelomakkeen avulla. Myös viestinnässä tulisi kiinnittää enemmän huomioita monikielisyyteen. Näin Ohjaamossa asioivan vielä puutteellisen suomen kielen taidon omaavan nuoren olisi entistä helpompi ymmärtää, mistä Ohjaamon tarjoamissa palveluissa on kyse. Lisäksi esimerkiksi nuorilta saatu palaute on aikaisempaa luotettavampaa, kun nuori on ymmärtänyt kaikki palautelomakkeessa kysytyt kysymykset. Yleisesti toiminnan markkinoinnissa on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että kaikki tuotettu materiaali on mahdollisimman selkokielistä ja helppolukuista.

Hyvänä esimerkkinä monikielisuuden vahvistamisesta ovat Ohjaamo Vantaan monikieliset maanantait. Maanantai ilta-päivisin on mahdollista saada neuvontaa Ohjaamosta neljällä eri kielellä: venäjää, daria, farsia sekä ranskaa taitavat työntekijät ovat silloin tavattavissa. Samassa yhteydessä toimii maanantai aamupäivisin S2-työnhakuboosti, joka on suunnattu henkilöille, jotka eivät puhu suomea äidinkielenään ja tarvitsevat lisätukea työnhakuun. Monikielisellä maanantailla voidaan nähdä olevan myös eräänlainen symbolinen merkitys, joka madaltaa maahanmuuttajataustaisen nuorten kynnystä hakeutua palveluihin asiakkaaksi.

### ! MONINAISUUDEN LISÄÄMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ !

Jotta Ohjaamo voisi toimia omalta osaltaan edelläkävijänä moninaisuuteen ja monikulttuurisuuteen liittyvien teemojen edistämiseksi yhteiskunnassa, tulisi moninaisuus tuoda entistä vahvemmin osaksi työyhteisöä. Rekrytoinneissa tulisi painottaa esimerkiksi laajaa kielitaitoa, ja Ohjaamoon tulisi pyrkiä palkkaamaan eri taustan omaavia henkilöitä. Ohjaamossa asioivien nuorten kannalta olisi tärkeää, että Ohjaamon työyhteisö olisi moninainen ja että asiantuntijatehtävissä työskentelisi eri taustan omaavia henkilöitä.

Työyhteisön moninaisuus voisi auttaa myös huomioimaan sellaisia asioita, jotka estävät palveluihin ohjautumista, hakeutumista tai löytämistä. Työyhteisössä olisi hyvä olla henkilöitä, jotka toimisivat eräänlaisina kulttuuritulkkeina ja normalisoisivat erilaisiksi koettuja asioita.



## SUKUPUOLI- JA KULTTUURISENSITIIVISEN TYÖOTTEEN VAHVISTAMINEN OHJAAMOSSA

Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivinen työote edellyttää työntekijältä omien toimintaa ja ajattelua ohjaavien stereotyyppien kriittistä tarkastelua. Tämä tapahtuu esimerkiksi tunnistamalla ja reflektoimalla omia kulttuurisia arvoja ja normeja sekä sukupuoleen ja sukupuoli-rooleihin liittyviä käsityksiä.

Kulttuurisensitiivisessä kohtaamisessa on tärkeintä, että nuori tulee kohdatuksi omana itsenään, eikä esimerkiksi jonkin etnisen ryhmän edustajana. Kanssakäymistä voivat hankaloida kielimuuri, kulttuuriset toimintamallit sekä työntekijän pelko oman osaamisen riittävyydestä. Ohjaamossa sukupuoli- ja kulttuurisensitiivisyys huomioidaan pääosin hyvin, mutta seuraaviin asioihin voitaisiin kiinnittää vielä enemmän huomiota

- Pyydä asiakasta kertomaan tilanteestaan: sen kautta saa selville kielitaidon sekä sen, miten asiakas näkee oman tilanteensa

- Jos ei löydy yhteistä kieltä: oman ulosannin muokkaaminen tilanteen mukaan (puhekielisyys, liian vaikeat termit, nopea puhetahti, ohipuhuminen, huumorin käyttö ei aina toimi)

- Olettamisen sijaan tiedä ihmisen taustat, ennen kuin alat ohjaamaan

- Tarpeeksi tietoisuutta ottaa selvää ja kysyä oikeilla termeillä

- Oman position tutkimista sekä etuoikeutetun aseman tunnistamista

- Taustaoletusten välttämistä

Ohjaamossa sukupuoli- ja kulttuurisensitiivisen työtteen vahvistamiseen on tartuttu muun muassa tasa-arvotyöryhmän työstämän tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelman kautta. Kuitenkin tarvetta olisi edelleen lisäkoulutukselle ja työpajoille.

## ESTEETTÖMYYS PALVELUISSA

Palvelujen esteettömyys on todella keskeinen kysymys, erityisesti kun tavoitteena on luoda matalan kynnyksen palveluita. Toiminnan esteettömyyttä voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta.

- Löytyykö toimipisteestä rajoitteita, jotka estävät fyysisesti palveluun tulemisen?

- Aiheuttaako paikan sijainti esteellisyttä?

- Estävätkö kielirajoitteet palvelujen käytön?

- Onko toiminta kaikille avointa ja turvallista (fyysisesti ja henkisesti)?

On tärkeää, että pyritään luomaan monenlaisia ja monipuolisia palveluita, jotta jokainen tulisi yhdenvertaisesti huomioiduksi. Vaikka pyrkimys on tuottaa palveluita, joissa olisi mahdollisimman matala kynnyksen kaikille, ei siinä aina täysin onnistuta. Myös Ohjaamosta löytyy esteellisyttä, jota Ohjaamo nuorena palveluna ei ole vielä kyennyt ratkaisemaan. Esimerkiksi edellä mainittu kohta monikielisuuden vahvistamiseen liittyen voidaan nähdä yhtenä esteellisyttä aiheuttavana tekijänä.

## NUORTEN VANHEMMILLE SUUNNATUT ILLAT TAI INFOTILAISUUDET

Maahanmuuttajataustaisten nuorten vanhemmat ovat kohderyhmä, joka tulisi ottaa entistä paremmin huomioon Ohjaamon palveluissa. Ohjaamo on yhdessä yhteistyötahojen kanssa järjestänyt vanhempainiltoja, mutta toteutuksessa voitaisiin huomioida paremmin omakielisyys tulkkien avulla. Ohjaamo voisi jatkossa olla enemmän mukana yhteistyökumppaneiden järjestämässä vanhempainilloissa ja panostaa sitä kautta nuorten vanhemmille tarjottaviin palveluihin.

Säännöllisesti järjestetyt vanhempainillat tarjoisivat vanhemmille enemmän tilaisuuksia kysyä ja saada lisää tietoa tarjolla olevista palveluista, eri koulutusvaihtoehdoista sekä harrastusmahdollisuuksista. Tämä saattaisi hälventää ennakkoluuloja ja vääriä käsityksiä, joita vanhemmilla saattaa olla esimerkiksi erilaisia tukipalveluja tai nuorille suunnattua toimintaa kohtaan. Edistämällä vanhempien tietoisuutta

suomalaisesta yhteiskunnasta tullaan samalla edistäneeksi nuorten osallisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa (*Kilpi-Jaakonon, 2010*).

Ohjaamo Vantaa on havainnut hyväksi keinoksi vanhemmille suunnatut infotilaisuudet, joiden tarkoituksena on lisätä tietoa Vantaan kaupungin tarjoamista palveluista. Infotilaisuudet ovat suunnattu kaikille alle 30-vuotiaiden nuorten vanhemmille ja tilaisuuksissa on aina tulkkeja mukana. Myös Maahanmuuttajanuorten Helsinki -hankkeessa on kehitetty hyviä käytäntöjä maahanmuuttajataustaisten vanhempien tukemiseen. Hankkeessa tuetaan vertaistoiminnan, omakielisuuden ja yhteisöjen kanssa tehtävän yhteistyön kautta vanhempia saaman tietoa koulutusjärjestelmästä, työelämästä sekä päihteistä ja mielenterveyden ilmiöistä ja niiden hoidosta.

## YRITYSYHTEISTYÖN TEHOSTAMINEN

Ohjaamossa on pyritty kehittämään ratkaisuja työnhakijoiden ja työn kohtaanto-ongelmaan. Tehdyn yritys yhteistyön kautta on onnistuttu luomaan tilaisuuksia ja tapahtumia, joissa nuoret ja työntekijät kohtaavat toisensa.

Edelleen on kuitenkin ryhmiä, joiden työllistyminen on erityisen haastavaa, ja joita Ohjaamon yritys yhteistyö voisi auttaa työn haussa vielä aikaisempaa enemmän. Yksi tällainen ryhmä ovat englantia osaavat turvapaikanhakijat. Tämä vaatii ohjaamolaisilta näiden nuorten puolesta puhumista, ennakkoluulojen purkamista, työnantajien vaatimusten kyseenalaistamista (esimerkiksi kielivaatimusten kohdalla) sekä yritysten haastamista osallistumaan yhteisvastuullisesti näiden nuorten työllistämisen hyväksi.

Yritys yhteistyön kehittämisessä voitaisiin hyödyntää Ohjaamon taustaorganisaation, kaupungin Elinkeino-osaston, verkostoja ja kontakteja laajamittaisemmin nuorten työllistämisen tukena. Ohjaamolla on myös rooli toimia viestinviejänä Elinkeino-osaston suuntaan nuorten työllistymisen ajankohtaisista haasteista.

# 6 Lopuksi

Ohjaamo on osoittanut näiden kuluneen kahden vuoden aikana, että kentällä on tilausta nuorten moniammatilliselle matalan kynnyksen palvelupisteelle. Palvelut ovat pirstaleisia ja joskus nuorille hankalasti saavutettavissa. Olemassa olevasta palveluverkostostamme jotakin kertoo se, että 47 % nuorista tulee Ohjaamoon toisen työntekijän ohjaamana (*Ohjaamo Helsinki, asiakasseuranta 7/2017*).

Ohjaamon hankekauden aikana on noussut esiin, että tarvetta olisi myös yli 30-vuotiaille suunnatulle matalan kynnyksen moniammatilliselle palvelupisteelle. Erityisesti maahan muuttaneiden kohdalla tällaiselle palvelulle olisi tilausta. Ohjaamossa on havaittu, että usein maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ovat iältään vanhempia kuin kantaväestöön kuuluvat nuoret. Yli 30-vuotiaille kysymykset liittyvät samoihin asioihin kuin alle 30-vuotiailla, sillä heillä on usein samoja haasteita. Palveluita yli 30-vuotiaille nuorille aikuisille ei ole juurikaan tarjolla. Puhoksen ikärajaton monikulttuurinen kohtaamispaikka, jossa Ohjaamo yhdessä Kurvin työntekijöiden kanssa on mukana, pyrkii osallistamaan vastaamaan tähän tarpeeseen.

Ohjaamossa tehty yhteistyö on osoitus siitä, että järjestösektorin ja

julkisen puolen toimijoiden yhteistyötä on mahdollista toteuttaa, kun taustalla ovat yhteiset tavoitteet ja sama tahtotila. Yhteen sopivat palvelut helpottavat ennen kaikkea nuorten löytämistä ja ohjaamista palveluihin ja edesauttavat sitä, että palvelu sujuu jouhevasti. Myös mahdollisuudet tipahtaa palveluverkostojen väliin pienenevät. Yhteistyö julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä tulisikin olla itsestään selvä toimintamalli, sen sijaan, että se nähdään edelleen poikkeuksellisenä yhteistyön muotona. Yhteistyön muodostuminen ei sen sijaan ole itsestäänselvyys, vaan se vaatii osapuolien aktiivista osallistumista ja neuvottelua. Tämä tarkoittaa muun muassa mahdollisten ristiriitojen purkamista sekä yhteisten toimintatapojen hiomista.

Yhteistyö on yhtenä tekijänä edesauttanut maahanmuuttajataustaisen nuorten löytämistä Ohjaamon palveluihin. Ohjaamossa ei ole lähdetty eriyttämään palveluita, vaan neuvonnassa ja ohjauksessa pyritään löytämään kullekin nuorelle yksilöllinen ja hänelle sopiva tapa työskennellä.

Kun palveluita kehitetään eteenpäin, onkin olennaista arvioida, tuoko nuorten lokeroiminen ja

kategorisoiminen jotain uutta lisäarvoa? On hyvä pysähtyä pohtimaan, milloin nuoria "niputetaan" liikaa, ja missä kohtaa käsitettä maahanmuuttajanuori kannattaa ja on tarpeellista käyttää. Vai ollaanko kenties jo siinä kohdassa, että lokeroimisesta ja eriytetyistä palveluista voitaisiin päästää irti? Tärkeää olisi pohtia myös sitä, milloin maahanmuuttajuus päättyy ja milloin nuori aletaan nähdä suomalaisen yhteiskunnan täysivaltaisena ja yhdenvertaisena jäsenenä.

Tällä hetkellä käsitteistö lokeroi ja kategorisoi vahvasti nuoria. Kuitenkin käsitteitä tarvitaan tunnistamaan ja tuomaan esiin maahanmuuttaneiden ja maahanmuuttajataustaisen nuorten kohtaamia haasteita ja rakenteellisia esteitä. Yhteinen käsitteistö auttaa myös käymään keskustelua erilaisista ajankohtaisista ilmiöistä ja luomaan keskinäistä ymmärrystä.

Myös Ohjaamossa palveluiden kehittämisen kannalta maahanmuuttaja-käsite on vielä keskeinen. Ohjaamon kehittämispainopiste on maahanmuuttajien palveluissa. Vaikka maahanmuuttajataustaiset nuoret ovat löytäneet hyvin Ohjaamon tarjoamiin palveluihin, olisi tärkeää analysoida sitä, ketkä Ohjaamon palveluihin tosiasiaassa löy-

tävät? Analyysin kautta voitaisiin tarkastella tarkemmin sitä, miten esimerkiksi kielelliset ja kulttuuriset tekijät vaikuttavat palveluihin löytämiseen ja hakeutumiseen. Tai vastaavasti sukupuoleen tai ikään liittyvät tekijät? Olisi tärkeää saada tietoa siitä, ketkä palveluihin eivät löydä ja miksi ei. Esimerkiksi Ohjaamon neuvonnassa asioivien maahanmuuttajataustaisen asiakkaiden sukupuolijakaumasta ei ole olemassa selkeää, yhteneväistä näkemystä. Ristiriitaisen näkemysten sijaan olisi hyvä saada tietoa ajankohtaisesta tilanteesta, jotta Ohjaamon palveluita voitaisiin näiltä osin muovailta entistä toimivammaksi.

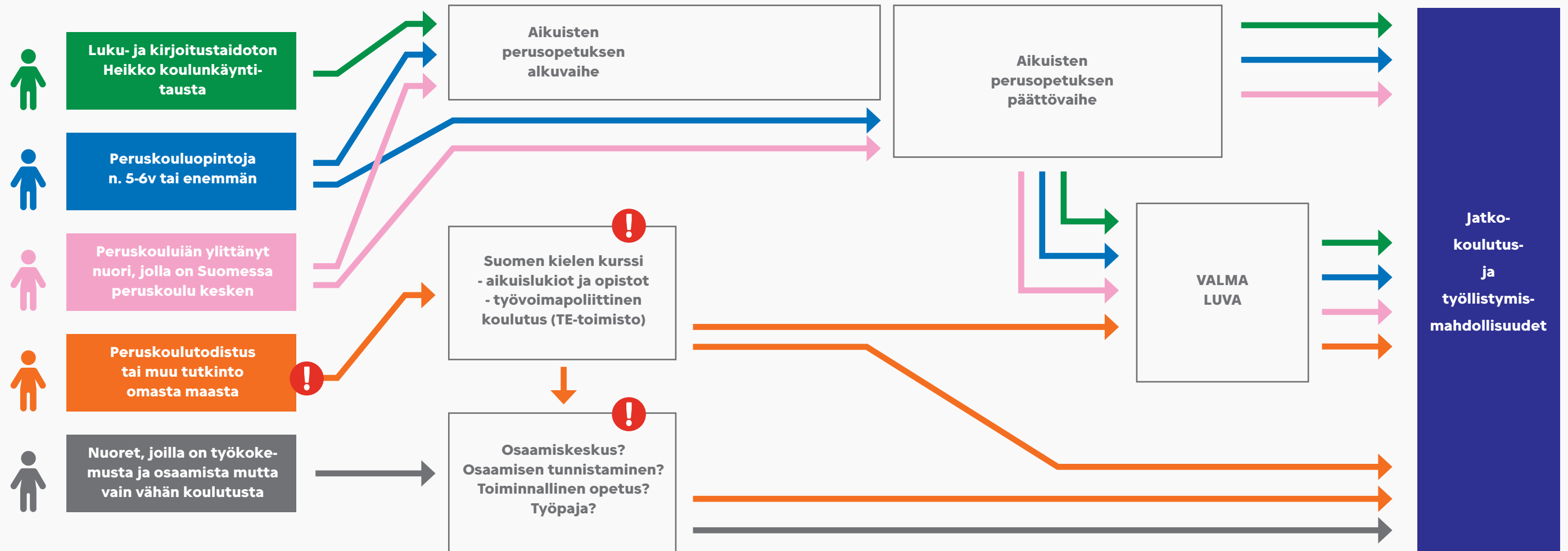
Kiinnostavaa ja tarpeellista olisi saada kuuluviin maahanmuuttajataustaisen nuorten omia näkemyksiä ja kokemuksia Ohjaamosta. Mikä heidän mielestään tekee Ohjaamosta tarpeellisen ja olennaisen? Mitä Ohjaamosta puuttuu ja miten heidän mielestään palveluita tulisi kehittää? Millä kaikilla tavoin Ohjaamo 2.0 tulisi vastata nuorten esiin tuomiin tarpeisiin?

Nuorilähtöisten palveluiden tuottaminen vaatii ennen kaikkea sitä, että nuoret otetaan tiiviisti mukaan toiminnan kehittämiseen. Kehittämishankkeessa on annettu tilaa ja

mahdollisuuksia saada nuorten ääni kuuluviin. Jotta jatkossakin tämä onnistuisi, tulee "Ohjaamo 2.0:aan" raivata runsaasti tilaa nuorten näkemyksille, heiltä kerätylle palautteelle sekä nuorten moninaisen äänen eteenpäin viemiselle.

**Milloin maahanmuuttajuus päättyy ja milloin nuori aletaan nähdä suomalaisen yhteiskunnan täysivaltaisena ja yhdenvertaisena jäsenenä?**

## PERUSKOULUIÄN LOPPUVAIHEESSA TAI SEN YLITTÄNEINÄ MAAHAN MUUTTANEIDEN NUORTEN KOULUTUSPOLUT HELSINGISSÄ

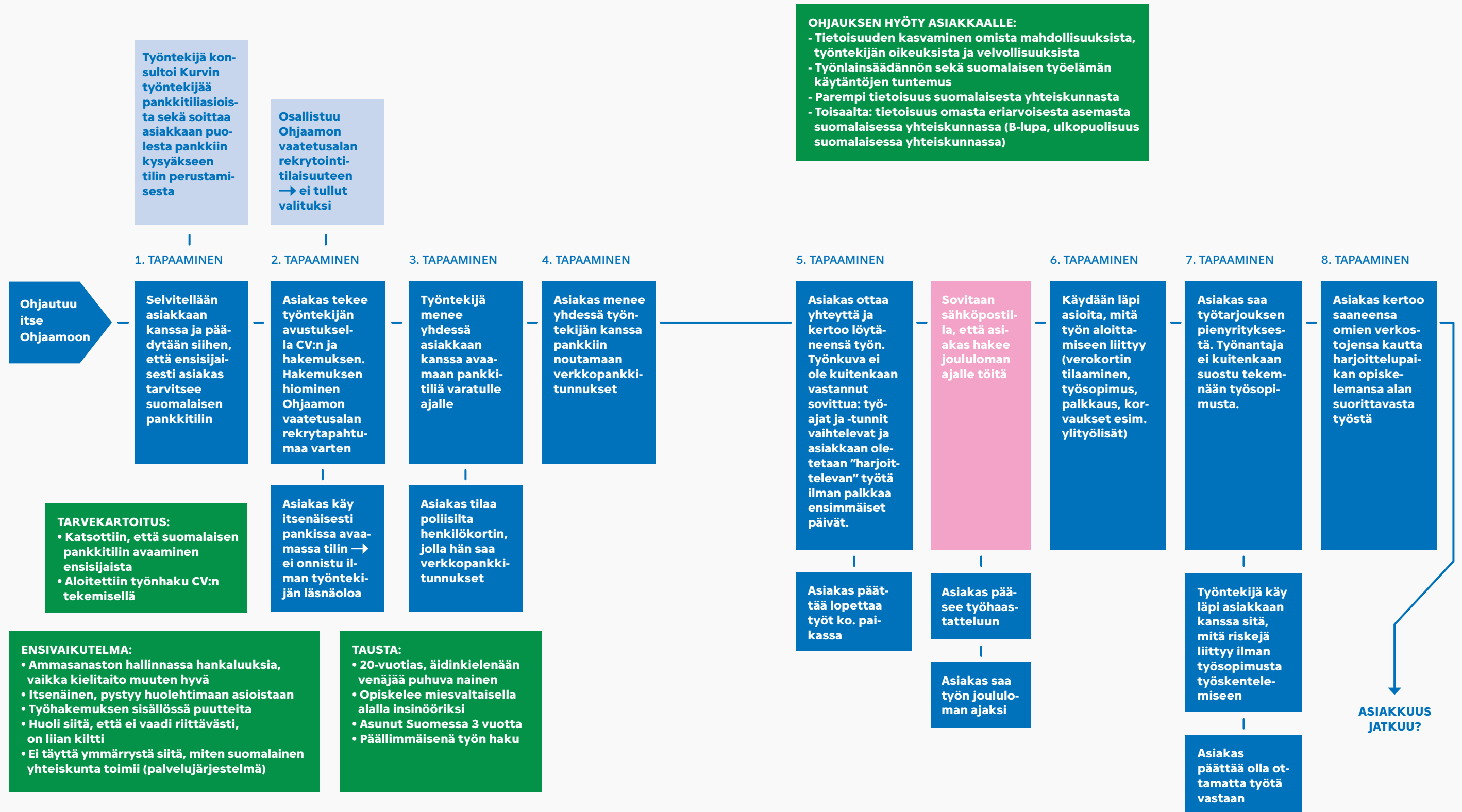


Prosessin kriittiset pisteet ovat merkitty !-merkillä:

- Siirtymä aikuisten perusopetukseen, minne hakea, kouluja on paljon, ei ole lähellä kotia ja hakeminen niihin on eri aikoihin

- Riittävän koulutuksen omassa kotimaassaan saaneet hakevat nyt perusopetukseen, koska muita paikkoja ei heille ole oppia suomea. Jos opiskelevat suomea omaehtoisesti, mistä saavat ohjausta työ- ja koulutushakuun?

- On paljon nuoria, jotka eivät halua tai osaa istua koulussa opiskelemaan suomea tai peruskouluopintoja. On nuoria, joilla on jo paljon osaamista ja työkokemusta, mutta ei koulutusta. He keskeyttävät peruskoulun eivätkä pääse ammatillisiin opintoihin. Miten heidän osaaminen tunnustetaan ja miten he pääsevät osaksi yhteiskuntaa?



# Lähteet

Katisko, M. (2013) Maahanmuuttajien asunnottomuus metropolialueella. Teoksessa Susanna Hyväri & Sakari Kainulainen (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Keskinen, Suvi & Vuori, Jaana & Hirsiaho, Anu (toim.) (2012) Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kilpi-Jakonen, E. (2010) The Education of Children of Immigrants in Finland. Sosiologian julkaisematon väitöskirja. University of Oxford, UK.

Kivijärvi, A., Nieminen, H. & Toivikko, K. (2016) Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä. Helsinki: Into Kustannus.

Maahanmuuttajataustaisten nuorten koulutuspolut Helsingissä. Työryhmän raportti ja esitys toimenpiteiksi. (2014) Helsingin kaupunki. [https://www.hel.fi/static/opev/virasto/koulutuspolut/Maahanmuuttajanuorten\\_koulutuspolut\\_raportti\\_2014.pdf](https://www.hel.fi/static/opev/virasto/koulutuspolut/Maahanmuuttajanuorten_koulutuspolut_raportti_2014.pdf) (viitattu 29.6.2017)

Nieminen, H. (2017) Suomen Pakolaisavun Kurvi-projekti Ohjaamossa. Teoksessa Työn alla Ohjaamo Helsinki. Helsinki: Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2017:16.

Nuorten hyvinvointikertomus (2017) Helsingin kaupunki. <http://www.nuortenhyvinvointikertomus.fi/indikaattorit/hyvinvointi-indikaattorit/hyvinvoinnin-osa-alueet> (viitattu 6.7.2017)

Työn alla Ohjaamo Helsinki (2017) Helsinki: Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2017:16.

Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä (2017a) Helsingin kaupungin kanslia. Kaupunkitutkimus ja -tilastot. <http://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/ulkkotmuuttoliike> (viitattu 10.7.2017)

Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä (2017b) Helsingin kaupungin kanslia. Kaupunkitutkimus ja -tilastot. <http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/kasitteet-ja-maaritelmat.html> (Viitattu 26.5.2017)

Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä (2017c). Helsingin kaupungin kanslia. Kaupunkitutkimus ja -tilastot. <http://www.ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/alueellinensijoittuminen> (Viitattu 7.7.2017)

2017

Toimittanut

**Ohjaamo Helsinki**  
Armi Helkkula

Kirjan tekemiseen on osallistunut Ohjaamo Helsingin ja verkoston työntekijöitä.

Graafinen taitto

**Ananas, Bananas & Cucumber Creative Oy**  
Elina Järvinen





**Vipuvoimaa**  
**EU:lta**  
2014–2020