

CASE STUDY

Milan tarina:

Luovuus, yritteliäisyys ja

innovaatio



Yhteisrahoitettu
Euroopan unionin
Erasmus+ -ohjelmasta

Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuottamiseen ei tarkoita sitä, että sisältö, joka kuvastaa pelkästään tekijöiden näkemyksiä, saa kannatusta, eikä komissiota voida saattaa vastuuseen niiden sisältämien tietojen mahdollisesta käytöstä.



SISÄLLYSLUETTELO

Pätevyys	2
Tiivistelmä/Johdanto/Taustaa	2
Avainsanat	2
Päähenkilöt	2
Tapaustutkimus	2
Kysymyksiä, kommentteja ja keskustelun aiheita	6

Pätevyys

Urakehityksen kehittämisen aktivointi

Käsitellään suhteen luomista käyttäjiin; käyttäjien itseymmärryksen tukeminen; käyttäjien uranhallintataitojen vahvistaminen; tutustuminen uusiin mahdollisuuksiin; toimintamenetelmien ja suunnitelmien tekeminen.

Tiivistelmä/Johdanto/Taustaa

Tämä tarina kuvaa OMA-valmentajan Anna-Kaisan ja asiakkaan Milan tapaamista Tampereen Ohjaamolla, joka on matalan kynnyksen palvelu alle 30-vuotiaille nuorille. Anna-Kaisa on korkeasti koulutettu ja hän on hakeutunut työhön Ohjaamoon, koska hän kokee työskentelyn nuorten kanssa merkitykselliseksi. Mila on ammatilliset opintonsa keskeyttänyt nuori nainen, joka on jumiutunut kotiin eikä hänellä ole ajatuksia tulevaisuuden suunnitelmistaan.

Avainsanat

- matalan kynnyksen palvelu
- moniammatillisuus
- uraohjaus
- asiakkaan motivointi
- kuntouttava työtoiminta
- sosiaalisten tilanteiden pelko

Päähenkilöt

OMA-valmentaja Anna-Kaisa ja asiakas Mila

Tapaustutkimus

Ohjaamo on valtakunnallinen ilmainen matalan kynnyksen palvelu, jossa alle 30-vuotias nuori voi saada apua mm. työhön, koulutukseen, asumiseen ja terveyteen liittyvissä asioissa. Ohjaamoja on noin 70:ssä eri Suomen kaupungissa. Tampereella Ohjaamon toiminta on kaupungin järjestämää. Ohjaamon tarkoituksena on tarjota saman katon alla kaikki palvelut, joita nuori tarvitsee. Ohjaamo on erittäin innovatiivinen palvelumuoto, jossa palveluja kehitetään jatkuvasti tarpeen mukaan. Tampereen Ohjaamossa OMA-valmentaja on osa moniammatillista tiimiä. Moniammatilliseen tiimiin kuuluu OMA-valmentajan lisäksi mm. TE-toimiston asiantuntija, sosiaaliaalityöntekijä tai -ohjaaja, terveydenhoitaja ja ammatinvalintapsykologi. Kukin moniammatillinen tiimi päivystää viikon kuukaudessa ja päivystysaikana nuori voi tulla paikalle ilman ajanvarausta. OMA-valmentajan työnantajana toimii Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalvelut.

OMA-valmentaja Anna-Kaisa päivystää Ohjaamolla työhuoneessaan. Anna-Kaisa on 30-vuotias nainen, joka on työskennellyt Ohjaamossa OMA-valmentajana vuoden ajan. OMA-valmentaja on Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalveluiden työntekijä, jonka työnkuvaan kuuluu selvittää asiakkaan kokonaistilanne. OMA-valmentaja (O-osaaminen, M-motivaatio ja A-aktivointi) haastaa, motivoi ja kannustaa asiakasta ottamaan

askeleita tilanteensa ja työllistymisensä edistämiseksi.

Mila on 22-vuotias nainen. Hän on valmistunut peruskoulusta ja sen jälkeen opiskellut hotelli- ja ravintola-alan opintoja, jotka ovat keskeytyneet pari vuotta sitten. Suomessa alle 25-vuotiaalla ilman koulutusta ja koulutuksen ulkopuolella olevalla nuorella on velvollisuus hakea vähintään kahta opiskelupaikkaa. Jos nuori ei hae vähintään kahta opiskelupaikkaa tai keskeyttää opinnot, hän ei ole oikeutettu työttömyysetuuteen.

Mila saapuu elokuussa Ohjaamoon etsivän nuorisotyöntekijän kanssa. Ohjaamon työntekijä, joka ottaa asiakkaan vastaan, ohjaa Milan OMA-valmentajan huoneeseen. Mila saapuu huoneeseen etsivän nuorisotyöntekijän kanssa. Etsivä nuorisotyö auttaa työn ja koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria. Mila on ohjautunut etsivään nuorisotyöhön, koska hänen opintonsa ovat keskeytyneet. Koulutuksen järjestäjän on lain mukaan luovutettava tiedot nuoresta, joka keskeyttää opinnot ammatillisessa koulutuksessa tai lukiokoulutuksessa etsivää nuorisotyötä varten.

Milaa tilanne jännittää. Mila katselee lattiaan, välttelee katsekontaktia ja vaikuttaa ärsyyntyneeltä. Aluksi vain etsivä nuorisotyöntekijä puhuu, ja Mila juurikaan ei. Etsivä nuorisotyöntekijä kertoo syyn, miksi he ovat tulleet Ohjaamoon. Etsivä nuorisotyöntekijä tuo esiin, että Mila lähinnä vain pelailee tietokoneella kotona. OMA-valmentaja yrittää rohkaista katsekontaktin avulla Milaa puhumaan. OMA-valmentaja alkaa tuntea oloaan epävarmaksi, koska Mila ei juurikaan vastaile. OMA-valmentaja kysyy Milalta kysymyksiä kuten 'Miten menee?'. Mila vastaa tähän lyhyen tauon jälkeen 'Ihan ok'. Hän myös tekee asiakkaalle itsearviointikyselyn 3XD10:n. Itsearviointikyselyn tarkoituksena on, että asiakas arvioi numeerisesti mm. sitä kuinka tyytyväinen hän on terveydentilaansa, asumiseen, sosiaaliseen tilanteeseen, päivittäiseen pärjäämiseen ja omien vahvuuksien kehittämiseen. Anna-Kaisa ja Mila käyvät läpi Milan itsearviointikyselyn vastaukset. Mila on antanut huonoja arvosanoja itsearviointikyselyssä. OMA-valmentaja jatkaa Milan elämäntilanteen kartoittamista avoimilla kysymyksillä.

OMA-valmentaja: 'Työllistymiseen liittyen miten koet terveydentilasi?'

Mila - pitkä hiljaisuus: 'En mä tiedä, kai se on ihan ok.'

OMA-valmentaja hieman hämmentyneenä: 'Okei.. Osaatko tarkentaa vielä vastaustasi?'

Mila: 'No ei oo tarkennettavaa.'

OMA-valmentaja: 'Entäs asuminen, asutko yksin?'

Mila: 'Asun kissan kanssa'

OMA-valmentaja: 'Okei, sulla on kissa. Onpa kiva, niin mullakin. Minkäs niminen se on ja minkä rotuinen?'

Mila: 'Sen nimi on Misse, se on jo aika vanha ja ollu mulla tosi pitkään.'

OMA-valmentaja: 'Entä onko sulla kavereita, perhettä tai muita läheisiä ihmisiä ympärillä?'

Mila: 'Äiti asuu lähellä. On mulla kavereita netin kautta.'

OMA-valmentaja: 'Onko sulla sellasia kavereita, joita näät kasvotusten?'

Mila: 'Eipä juuri, netissähän mä niitä tapaan.'

OMA-valmentaja: 'Miten sä tapaat niitä kavereita netissä?'

Mila: 'Mä pelaan niitten kanssa.'

OMA-valmentaja: 'Mitä muuta sä päivisin teet kuin pelaat. Millainen vuorokausirytmisi sulla on?'

Mila: 'Mä nukun päivisin. Oleskelen yöt discordissa.'

OMA-valmentaja: 'Selitätkö vielä mikä on discord ja miksi olet siellä yöllä?'

Mila: 'Se on sellanen sovellus, jossa voi keskustella muiden pelaajien kanssa. Suurin osa pelaajista ei ole Suomesta ja niillä on eri vuorokaudenaika.'

OMA-valmentaja: 'Ootko sä tyytyväinen sun tilanteeseen?'

Mila: 'En oikeestaan. Mut en tiedä mitä muutakaan tekisin.'

OMA-valmentaja: 'Mitä jos lähtisit kokeileen tällaista ryhmätoimintaa?'

Mila: 'No en todellakaan. Ei kiinnosta yhtään.'

OMA-valmentaja: 'Meillä olisi vaikka toi kuntouttavan työtoiminnan pelipaja.'

Mila: 'Siis mitä se tarkoittaa?'

OMA-valmentaja: 'Pelipajalla on monenlaista toimintaa, siellä voi keskittyä peliohjelmointiin, -suunnitteluun tai grafiikkaan. Jos kiinnostais peliala tulevaisuudessa niin tuolla katsotaan niitä mahdollisuuksia kuten opiskelumahdollisuuksia. Samalla saisit päiviin sisältöä ja elämänrytmiä sekä lounaan ja ilmaisen bussikortin.'

Kuntouttavaa työtoimintaa käydään vielä tapaamisella tarkemmin läpi. Kuntouttava työtoiminta on työllistymistä edistävä palvelu ja sen tarkoituksena on luoda väyliä osallistujalle koulutukseen tai muuhun työllistymistä edistävään palveluun ja tukea pitkään työttömänä olleiden henkilöiden pääsyä avoimille työmarkkinoille. Kuntouttavan työtoiminnan järjestää kunta, ja Tampereella suurin osa kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajista on yhdistyksiä. Ne järjestävät erilaista pajamuotoista toimintaa kuten esimerkiksi käsitöitä, IT-alan tehtäviä ja työtehtäviä kahvilaympäristössä. Kuntouttavaa työtoimintaa ei voi järjestää yrityksessä. Kuntouttavaan työtoimintaan tulee osallistua 1-4 päivää viikossa, ja ensimmäisen jakson kesto on aina 3 kuukautta. Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakas on oikeutettu työttömyysetuuteen, vaikka muuten ei sitä saisi.

Anna-Kaisa pyytää TE-toimiston asiantuntijaa mukaan tapaamisen loppuajalle, jonka aikana tehdään aktivointisuunnitelma, joka vaaditaan kuntouttavan työtoimintaan osallistumiseen. TE asiantuntija tarvitaan edustamaan TE toimistoa (Työ- ja elinkeinotoimisto), joka on valtion paikallishallinnon virasto. Aktivointisuunnitelma on kolmikantainen sopimus asiakkaan, kunnan ja valtion edustajien välillä. Suunnitelman allekirjoituksen jälkeen TE-toimiston asiantuntija vie aktivointisuunnitelman TE-toimiston URA-järjestelmään.

OMA-valmentajan kanssa sovittu tapaamisaika alkaa loppua ilman, että Milan vahvuuksia on ehditty kartoittaa. OMA-valmentaja antaa Milalle tehtäväksi miettiä kotona vahvuuksiaan vahvuuslomakkeen avulla ja sitä, mitkä asiat voisivat tehdä omasta elämästä mukavamman. Tapaaminen loppuu siihen, että Milalle sovitaan tutustumisaika pajalle, jonne aikoo mennä etsivän nuorisotyöntekijän kanssa. Viikon päästä pajalta tulee viesti, että Mila on käynyt tutustumassa pajalla ja haluaa aloittaa toiminnan. OMA-valmentaja tekee aloituspäätöksen ensimmäiselle kolmelle kuukaudelle, joka on vähimmäispituus ensimmäiselle jaksolle.

Pari viikkoa kuluu ja maanantai-aamuna Anna-Kaisa istuu työpöytänsä ääressä. Hän saa viestin pajan ohjaajalta, että Mila ei ole aloittanut toiminnassa. Anna-Kaisa tuntee ensin itsensä pettyneeksi. Sitten hän huolestuu; onko Milalle kenties tapahtunut jotain? Anna-Kaisa yrittää soittaa Milalle, mutta tämä ei vastaa. Anna-Kaisa laittaa viestiä Milalle, jossa kysyy, miksi tämä ei ole aloittanut pajalla. Työpäivä kuluu ja Mila ei

vastaa.

Seuraavana aamuna puhelimen avatessaan Anna-Kaisa huomaa, että yöllä on tullut whatsapp-viesti - se on Milalta. Viestissä lukee: 'En pystynyt alottaan pajalla. En vain päässyt sinne.' Anna-Kaisa vastaa viestiin: 'Hyvä, että laitoit viestiä! Tosi ikävä ettet sinne päässyt! Olisi tosi hyvä puhua tästä kasvotusten ja miettiä, mitä voitaisiin yhdessä keksiä. Käviskö sulle tapaaminen?' Anna-Kaisa ja Mila jatkavat viestittelyä ja sopivat tapaamisen.

Anna-Kaisa ja Mila tapaavat parin päivän päästä ja keskustelevat tilanteesta. Anna-Kaisan on vaikea hahmottaa, miksi Mila ei ole päässyt pajalle. Anna-Kaisan mielestä Mila vaikuttaa jännittyneeltä. Mila on hiljainen ja katselee käsiinsä vältellen katsekontaktia. Anna-Kaisa yrittää myötätuntoisella lähestymistavalla saada Milaa avautumaan. Hän yrittää sanallisesti, elein, ilmein ja äänenpainoin viestittää Milalle, että tämä on paikka, jossa voi puhua vapaasti.

Tapaamisen kuluessa Mila alkaa rentoutua; hänen asentonsa muuttuu ja hän ottaa katsekontaktia enemmän. Mila rohkaistuu kertomaan asioistaan ja siitä, miksi ei ole pystynyt menemään pajalle. Hän kertoo käyneensä pajan ovella aamulla, mutta ei ole pystynyt avaamaan ovea ja kävelemään sisälle. Ajatus isosta ryhmästä tuntemattomia on saanut hänet ahdistumaan. Anna-Kaisa kyselee lisää ja saa selville, että Mila on jo pitkään kokenut ryhmässä olemisen vaikeaksi. Tämän vuoksi Mila on halunnut jäädä kotiin ja hoitanut sosiaalisia suhteita lähinnä netin kautta. Anna-Kaisa juttelee lisää Milan kanssa tuoden esille sitä, että olisi tärkeää, että Mila altistaisi itseään epämukaville tilanteille. Mila on samaa mieltä, mutta miettii, löytyykö siihen rohkeutta. Peliryhmä tuntuu kuitenkin vielä liian pelottavalta.

Anna-Kaisalle tulee mieleen uusi Ohjaamossa tarjottava palvelu, josta voisi olla hyötyä Milalle. Anna-Kaisa kertoo, että Ohjaamossa on alkamassa Jännä-ryhmä asiakkaille. Jännä-ryhmään mahtuu kahdeksan asiakasta ja se on suunnattu sosiaalisia tilanteita jännittäville henkilöille. Ryhmä on perustettu, koska on huomattu, että asiakkaat kokevat paljon sosiaalisten tilanteiden pelkoa. Jännä-ryhmän toiminta perustuu tieteelliseen ohjausmalliin. Jännä-ryhmässä on osallistujana myös terapiakoira, joka tuottaa iloa asiakkaille. Mila kyselee lisää ryhmästä kuten kokoontumispaikasta ja aikataulusta. Mila tuntuu innostuvan ajatuksesta, että ryhmässä on koira. Mila jää miettimään haluaako osallistua ryhmään. Anna-Kaisa pyytää lupaa välittää Milan yhteystiedot Jännä-ryhmän ohjaajalle, joka voi kertoa lisää ryhmän toiminnasta. Mila ja Anna-Kaisan sopivat, että Anna-Kaisa on parin päivän päästä yhteydessä Milaan sen selvittämiseksi, haluaako tämä osallistua ryhmään vai ei. Lisäksi sovitaan aika moniammatillisen tiimin terveydenhoitajalle sen miettimiseksi, voisiko Mila tässä tilanteessa hyötyä myös terveydenhuollon palveluista. Anna-Kaisa jää miettimään, miten tässä nyt käy

Kysymyksiä, kommentteja ja keskustelun aiheita

- Mitä mieltä olet siitä, että Anna-Kaisa rohkaisi Milaa pelialalle?
- Miten olisit itse toiminut?
- Mistä urakehittämisen keinoista Mila voisi hyötyä tulevaisuudessa?
- Koetko työssäsi, että asiakkaan kanssa laadittu alkuperäinen suunnitelma ei mene niin kuin olette suunnitellut? Minkä näet syyksi, että kaikki ei ole mennyt suunnitelman mukaan? Entä onko työajallasi aikaa sen miettimiseen, miksi asiakkaan kanssa kaikki ei ole mennyt suunnitelman mukaan?
- Koetko, että työyhteisössäsi pystytään kehittämään palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan? Pystytkö itse vaikuttamaan palveluiden kehittämiseen?
- Millä tavalla käytät luovuutta hyväksesi ohjaustyössä?
- Minkä koet tärkeäksi luottamuksellisen asiakassuhteen luomisessa?
- Miten auttaisit sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsiviä ihmisiä?
- Miten motivoida passiivista asiakasta?

YHTEYSTIEDOT

Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalvelut

www.tampere.fi/tyollisyyspalvelut

YHTEYSTIEDOT

Anu Turunen-Kaukovirta, Project Planner Guide 2.0

Sumeliuksenkatu 11

33100 Tampere, Suomi

t: +358 40 1631245

e: anu.turunen-kaukovirta@tampere.fi

Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuottamiseen ei tarkoita sitä, että sisältö, joka kuvastaa pelkästään tekijöiden näkemyksiä, saa kannatusta, eikä komissiota voida saattaa vastuuseen niiden sisältämien tietojen mahdollisesta käytöstä.



RINOVA
innovate, create & regenerate

 **CITY OF TAMPERE**
EMPLOYMENT AND GROWTH SERVICES

 **MetropolisNet**
European partnership of local development
partnerships in metropolitan areas

 **Euro
circle**

 **Europe
direct
Provence**

 **BJC**
**BALLYMUN
JOB CENTRE**
Building a Brighter Future With Work

 **CIOFS-FP**
Centro Italiano Opere Femminili Salesiana
Formazione Professionale