

Ohjauksen hyvät käytännöt - Maahanmuuttajanuoret

Päivi Vatka

Aluekoordinaattori, Kotona Suomessa -hanke

Ohjaus

- ▶ Neuvonta vs. ohjaus
 - ▶ *Neuvonta: asiantuntijakeskeisyys, lyhytkestoisuus, pintapuolisuus, asiakas toiminnan kohde*
 - ▶ *Ohjaus: Dialogi, yhteistyö, syvällisempi ymmärrys asiakkaan tilanteesta, pitkäkestoisempaa ja enemmän aikaa vievää*
- ▶ Molempia tarvitaan, ohjausta kuitenkin usein vaikeampia (nykyään) saada
 - ▶ *Ennalta ehkäisy, varhainen puuttuminen*

Ohjauksen vapaaehtoisuus

- ▶ Positiivinen asenne ohjaukseen
- ▶ Oma motivaatio
- ▶ Lähtökohtana se, mihin asioihin asiakas haluaa ohjausta, mitkä hänen kysymyksensä ovat; ei se, mihin kysymyksiin ohjaaja haluaa vastaukset
 - ▶ *Syytös - puolustus; ratkaisukeskeisyys*
 - ▶ *Omat intressit - työllistävät alat - realiteetit > miten tuetaan?*
 - Etnistynyt ohjaus
- ▶ Toisaalta sopimusten noudattamatta jättämistä ei voi sanktioida

Toimijuuden tukeminen

- ▶ Yksilön oman toimijuuden tukeminen, ei puolesta tekeminen
 - ▶ *Yksilöllistä*
- ▶ Tunne siitä, että voi vaikuttaa omaan elämäänsä, tehdä päätöksiä ja valintoja; osallisuus omaan elämään
 - ▶ *”edunvalvonta”; oikeudet, mutta myös velvollisuudet*
- ▶ Usko yksilöön; toivon luominen
- ▶ Informaalinen ohjauksen merkitys
 - ▶ *Kokonaisvaltaisuus*
 - ▶ *Vahvuudet ja voimavarat näkyviin paremmin*

Kohtaaminen

- ▶ ”*Osallisuus syntyy tai jää syntymättä ihmisten kohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa*”
- ▶ Tasavertaisuus - ammatillisuus
- ▶ Riittävän ajan antaminen: sekä yhdellä kertaa että ohjauksen pitkäkestoisuus
 - ▶ *Ei vain pyritä ohjaamaan eteenpäin.*
 - ▶ *Pidemmän tähtäimen suunnitelmat -Tärkeintä toimenpiteessä oleminen?*
- ▶ Helppous ja saavutettavuus, nopea reagointi
 - ▶ *tilaa kalenterissa*
- ▶ Luottamuksen rakentaminen
- ▶ Aito kiinnostus
- ▶ Kunnioitus

Yhteisöllisyys - yksilöllisyys

- ▶ Yksilökeskeinen kulttuuri (länsimaat yleensä)
 - ▶ *Lähtökohtana yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien turvaaminen*
 - ▶ *Identiteetti ja maailmankuva minäkeskeinen*
 - ▶ *Jokainen on lähtökohtaisesti vastuussa vain itsestään ja omista teoistaan*
- ▶ Yhteisökeskeinen kulttuuri (esimerkiksi Aasian ja Afrikan alueiden kulttuurit yleensä)
 - ▶ *Perhe tai suku yksilöä merkityksellisempi; ryhmän etu ja päämäärät asetetaan oman edun edelle*
 - ▶ *Yksilön hyvinvointi yhteydessä perheen tai suvun hyvinvointiin*
 - ▶ *Identiteetti perustuu ryhmään, jonka jäsen yksilö on*
 - ▶ *Jokaisella jäsenellä oma paikkansa yhteisössä ja asema yhteisössä määrittää yksilön velvollisuudet*
 - ▶ *Auktoriteetteja kunnioitetaan, eikä heidän mielipiteitään yleensä kyseenalaisteta*

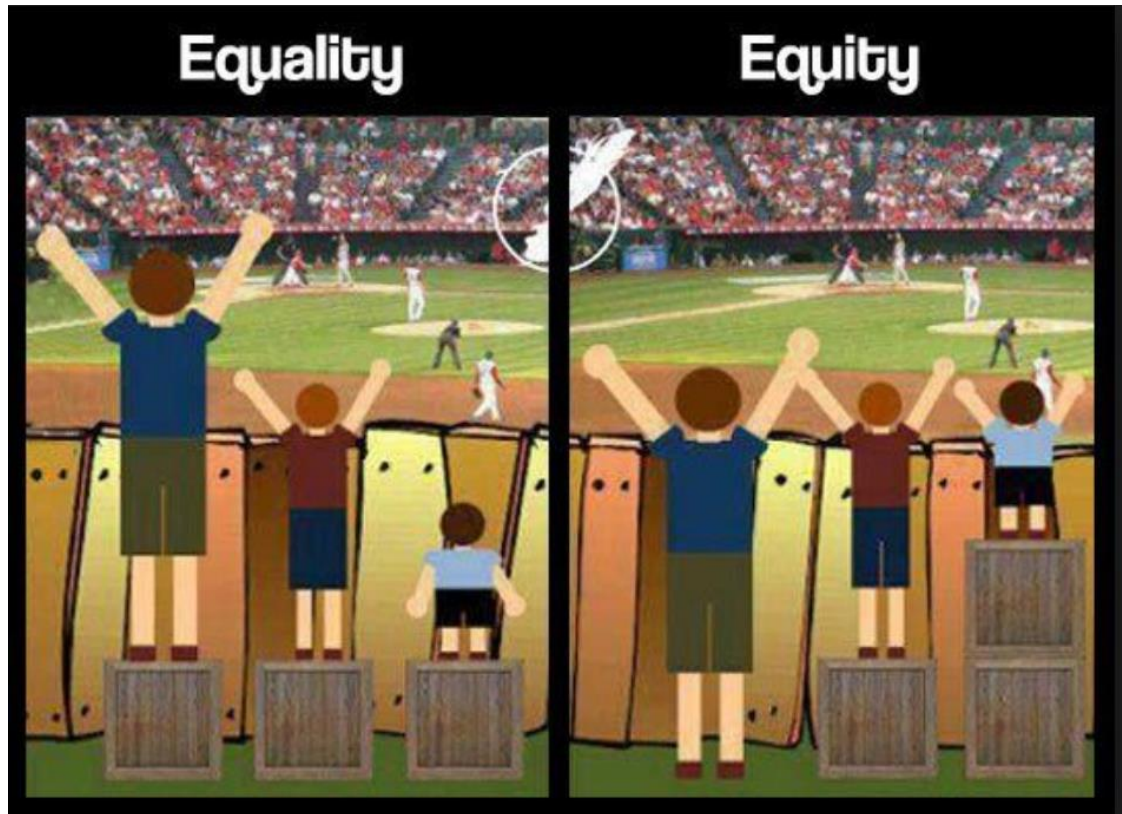
Yhteistyön merkitys

- ▶ Ohjaus on aina yhteistyötä!
 - ▶ *Yhteistyötä asiakkaan kanssa*
 - ▶ *Moniammatillista yhteistyötä > asiakkaalla usein monenlaisia haasteita elämässä*
- ▶ Asiakasta ohjaavien tahojen yhteistyöllä vältetään päällekkäisen työn tekemistä ja asiakkaan ohjaamista eri suuntiin
- ▶ Työnjaosta ja tavoitteista sopiminen
- ▶ Toisten tekemän työn arvostaminen ja arvostelematta jättäminen

Yhdenvertaisuus?

- ▶ Yhdenmukaiset palvelut kaikille
- VS.
- ▶ Yksilöiden erityistarpeiden ja erilaisten lähtökohtien tunnistaminen ja huomioon ottaminen
- ▶ Pyritäänkö kiinnittämään perustoimintaan ja normatiiviseen suomalaisuuteen, vai voivatko palvelut muokkautua maahanmuuttajien mukana? Onko maahanmuuttajilla mahdollisuus vaikuttaa palvelujen sisältöihin?
- ▶ Kiinnitetäänkö huomiota siihen, tavoittavatko palvelut kaikki ja pystyvätkö kaikki hyödyntämään palveluja?
 - ▶ *Vrt. esim. verkkopalvelut, toiminnoista tiedottaminen*

Positiivinen erityiskohtelu



Vuorovaikutus

- ▶ Työntekijällä suurempi vastuu vuorovaikutuksen onnistumisesta
- ▶ Käytännöt:
 - ▶ *Selkeä ja konkreettinen puhe, selittäminen, toistotoistotoisto, käsitellään yksi asia kerrallaan, kuvat, piirtäminen...*
 - ▶ *Kuunteleminen, läsnäolo, rauhallisuus, halu ymmärtää*

Asenteet ja ennakkoluulot

- ▶ Kaikilla on ennakkoluuloja
 - ▶ *Miten estän sen, että ne eivät vaikuta siihen, miten kohtaan asiakkaan?*
- ▶ Omien asenteiden ja ennakkoluulojen tiedostaminen, käsitteleminen ja kyseenalaistaminen
 - ▶ *Parempi kysyä suoraan, kuin tehdä tulkintoja*
 - ▶ *Normatiivisen/ homogeenisen suomalaisuuden kyseenalaistaminen*
- ▶ Kohdataan yksilö, ei kulttuuri - yksilöllä lupa määrittää itse itsensä ja oma identiteettinsä, myös kulttuurin ja uskonnon merkitys yksilön ajatteluun ja käyttäytymiseen

Asenteet ja ennakkoluulot

- ▶ Omien arvojen ja maailmankuvan tiedostaminen
- ▶ Uskallus lähteä mukaan keskusteluun arvoista ja uskonnoista tuomitsematta ja arvostelematta?
 - ▶ *Pyrkimys ymmärtää, ei hyväksyä tai olla samaa mieltä*
- ▶ Työntekijän kyky kohdata ”tyhmiä” tai kulttuurisesti ”väärää” kysymyksiä tai kommentteja > miten reagoidaan?
- ▶ Kunnioitus ja arvostus, niin puheissa kuin teoissa
 - ▶ *Vrt. rasistiset vitsit*

Interkulttuurinen kompetenssi – mitä se on?

- ▶ Interkulttuurisen kompetenssin näkeminen **tuotteena**
 - ▶ *asiana, joka voidaan opettaa ja jota voidaan jollakin tavalla mitata (esimerkiksi osaa käyttäytyä oikealla tavalla ja välttää vääriä käyttäytymistapoja)*
 - **VERTAA:**
- ▶ Interkulttuurinen kompetenssi **prosessina**
 - ▶ *Kysymys yksilön ajattelutavasta ja asennoitumisesta: halusta oppia muilta ja olla avoin erilaisille näkökulmille ja tavoille, pyrkimyksestä käyttäytyä joustavasti tilanteiden mukaan*
 - ▶ *Sen hyväksyminen, että kukaan ei ole koskaan täysin interkulttuurisesti kompetentti > kysymys prosessista, jossa joutuu/ saa koko ajan oppia uutta*
 - ▶ *Tärkeää, että on tietoinen omasta kulttuurisesta identiteetistään ja ymmärtää sen vaikutuksen omaan käyttäytymiseen ja ajatteluun*

NÄKY
NUORILLE

AVOIN NELJÄNNEKSI

- Minkälaisista asioista keskustellaan & mistä on helppo keskustella?
 - Käytännön arki ja vapaa-aika (mitä nuori tekee)
 - Neuvonta- ja ohjuspalvelut (palveluohjaus) → viranomaisasioiden hoitaminen
 - Nuorten tekeminen & harrastaminen (esim. nuorisotyö)
 - Riippuu kuuloisestakin palveluverkostosta
- Usein löytyy yhteinen sävel/olla samalla aaltopituudella

SOKEA NELJÄNNEKSI

- Palvellaan yksilöitä, mutta aina ei nähdä yhteisöjä taustalla
- Puhutaanko nuoren omista vai läheisten toiveista?
- Osataanko kysyä oikeita kysymyksiä?
- Nuoren perhetilanne & henkilökohtainen historia
- Sukupuoleen/uskontoon/terveyteen liittyvät kysymykset
- Tunnistetaanko nuoren aiempaa kokemusta/osaamista?
- Joutuuko hankaluuksiin, jos kertoo omista asioistaan?
- Kulttuuriset stereotyyptit ja nuoren ulkonäön vaikutukset viranomaisen toimintaan
- Byrokratian kielen vaikeus nuorille

EI NÄY
NUORILLE

PIILOTETTU NELJÄNNEKSI

- Samankaltaisten tarinoiden/elämäntilanteiden toistuvuus
- Viranomaistoimintaa koskevat säädökset & tulostavoitteet
- Päätöksentekojärjestelmä (missä päätökset tehdään)
- Aikataulut: missä ajassa asiat voidaan hoitaa
- Verkostoyhteistyö: missä järjestyksessä asiat tulee hoitaa
- Toiminta suhteessa nuorten tavoitteisiin ja havaittuihin mahdollisuuksiin
- Nuorten tekemien valintojen seurausten ennakointi
- Suomalainen kulttuuri: miten toimitaan ja miksi juuri näin
- Erilaisten palvelujen (esim. nuorisotyö) merkitys/status nuorten tai heidän vanhempiansa silmissä

TIEDOSTAMATON NELJÄNNEKSI

- Tunteet: pelko, tietämättömyys ja välittäminen
- Epävarmuus kohdata maahanmuuttajanuoria
- Seksuaalisuuteen liittyvät kysymykset
- Stereotyyptit ohjaavat toimintaa
 - Jo asiakkaan nimi saattaa ohjata toimintaa
- Viha ja sosiaalinen media: asenteiden/näkemyksien omaksuminen
- Perheiden sisäinen ja sukupuolittunut vastuu: pojat/miehet ottavat annettuna asemansa ja viranomaiset eivät välttämättä tunnista
- Lasten toimimisella tulkeina voi olla arvaamattomia seurauksia
- Refleksiivisyys ja kohtaaminen: kyky asettua toisen asemaan siirtää asioita avoimelle neljännekselle

Yhteenvetoa

- Anna aikaa, kuuntele, ole aidosti kiinnostunut, kannusta, luo uskoa, anna onnistumisen kokemuksia ja osoita välittämistä ja hyväksyntää
- Et voi mennä pahasti metsään 😊



Yhteystiedot

Päivi Vatka

Kotona Suomessa -hanke

Aluekoordinaattori, Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu

paivi.vatka@ely-keskus.fi

p. 0295 020 959

Uudenmaan ELY-keskus, työllisyys, työvoiman kehittäminen ja kotouttaminen

Toimipaikka: Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus, Veteraanikatu 1, 90130 OULU

www.kotouttaminen.fi