2016

Nuorten palvelut ja ohjaus

Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta
11.10.2016 klo 12:15
Asiantuntijapyyntö

VALKEALAHTI PIA
PSYKOLOGI, UUDENMAAN TE-TOIMISTO

NUORTEN PALVELUT (UUDENMAAN)TE-TOIMISTOSSA

PALVELUT ERI PALVELULINJOILLA

Asiakkaan palveluiden tarve pyritään arvioimaan sähköisen ilmoittautumisen yhteydessä. Keskiöön nousee, mitä hakija itsestään järjestelmään haluaa/osaa kertoa. Asiakkaan vastausten perusteella sähköinen järjestelmä ohjaa asiakkaan joko Työnvälitys ja yrittäjyys palveluiden, osaamisen kehittämisen palveluiden tai tuetun työllistymisen palveluiden palvelulinjalle.

Työnvälitys ja -yrittäjyys palveluihin ohjautuvat asiakkaat, joilla on joko ammatillinen koulutus tai työllistymiseen riittävä työkokemus ja osaaminen. Palveluina voidaan tarjota työnhakuvalmennusta, tietoa yrittäjyydestä ja starttirahasta ja sekä palkkatuesta. Lisäksi järjestetään rekry-tilaisuuksia ja tehdään työtarjouksia (työtarjouksia tehdään kaikille riippumatta, riippumatta siitä mihin palveluihin asiakas on sijoitettu). Työnhaku on muutoin omatoimista. Parhaimmillaan nuori saa osuvia työtarjouksia, työnhakuvalmiudet kuntoon ja työllistyy nopeasti, joko suoraan tai palkkatuella tai lähtee viemään eteenpäin ajatusta omasta yrityksestään. Heikoimmillaan nuoren työttömyys pitkittyy, koska hän ei osaa hakea töitä, ei kykene suoraan töihin tai ei halua hakea töitä, sillä kokee olevansa väärällä alalla eikä tiedä mitä muuta hakisi. Lamaannusta voi aiheuttaa myös työelämässä koetut ikävät tilanteet kuten irtisanominen koeajalla.

Osaamisen kehittämisen palveluihin ohjautuvat asiakkaat ilman koulutusta tai työllistymiseen tarvittava osaaminen on puutteellista. Tässä palvelussa nuorella on vastuuasiantuntija, joka pyrkii kutsumaan paikalle, mutta resurssien vähennyttyä käytännössä usein toimitaan puhelimitse. Palveluina asiakkaille tarjotaan työn lisäksi koulutusta, työkokeilua pajoilla tai työpaikoilla oman alan löytämiseksi, erimittaisia uravalmennuksia (vähentyneet), palkkatukea esim. oppisopimusta varten, tai asiantuntija-arviointeja osaamisen tai terveydentilan suhteen soveltuvan ammatin varmentamiseksi. Parhaimmillaan asiakas saa asiantuntijan ja tai psykologin ohjauksella tehdyksi ammatillisen kehittymisen suunnitelman, jota lähtee toteuttamaan hakeutumalla, joko heti koulutukseen tai kokeiluihin. Pahimmillaan nuori on yhteydessä TE-toimistoon silloin tällöin, mutta tilanne ei edisty eikä tähän johtavia syitä tiedetä ilman selkeää ohjaussuhdetta. Nuori ei esim. halua opiskella lainkaan ikävien kokemusten takia kuten oppimisvaikeudet tai koulukiusaus tai ei motivoidu työkokeiluun ilman taloudellista hyötyä.

Tuetun työllistymisen palveluihin ohjautuvat asiakkaat tarvitsevat keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea, ohjausta ja motivointia avoimille työmarkkinoille työllistyäkseen. Heille on tarjolla kaikki työllistymistä tukevat palvelut ja palveluissa painottuu verkostoyhteistyö. Parhaimmillaan asiakkaan tilanne saadaan kartoitettua ja hänelle pystytään tarjoamaan osuvia palveluja sisältävä polku työllistymineen. Pahimmillaan asiakas ei saa todellista tukea ja työttömyys pitkittyy. Tälläkin linjalla suurista asiakasmääristä johtuen ei kaikkia asiakkaita pystytä palvelemaan siinä määrin kuin olisi tarpeen.

Kaikilta palvelulinjoilta asiakkaita ohjautuu Työvoiman palvelukeskuksiin työttömyyden keston ja moniammatillisen tuen tarpeen perusteella.

Psykologipalvelut (organisaatiossa henkilöresurssit on jaettu linjoille)

Psykologien ohjausta on periaatteessa tarjolla kaikille asiakkaille, mutta resurssit ovat vähentyneet lyhyessä ajassa puoleen. Myös psykologien näkyvyys organisaatiossa on ohentunut samaa tahtia ja tämä yhdistettynä asiantuntijoiden mittaviin asiakasmääriin on aiheuttanut psykologipalveluihin ohjautumisenkin ongelmia. Te-toimiston asiantuntijalla on työkalupakissaan palveluja, joilla asiakkaan tilanne edistyisi ja nuorisotakuu toteutuisi, mutta niiden käyttö edellyttäisi kohtuullisia asiakas/asiantuntijamääriä.

Psykologipalveluissa asiakkaan tilanne ja palveluiden tarve pystyttäisiin tehokkaasti kartoittamaan. Ohjauksessa asiakkaan työelämävalmiuksia, pulmia ja vahvuuksia voidaan selvitellä ja työstää pidemmälle kantava ammatillisen kehittymisen suunnitelma. Psykologi voi tukea asiakasta tunnistamaan sekä hyödyntämään osaamistaan isossa murroksessa olevilla työmarkkinoilla.

NUORET TE-PALVELUISSA

Nuoret työnhakijat ovat heterogeeninen ryhmä koulutuksen, työkokemuksen, valmiuksien, terveydentilan sekä perheen tai verkoston tuen suhteen. Tätä ryhmää kuitenkin yhdistää käytännössä ja tutkimuksissakin havaittu toive henkilökohtaisesta yksilöllisistä palveluista. Osalle verkko ja puhelinpalvelu on luontevaa, mutta osa nuorista jää vaille tarvitsemaansa palvelua, jos jää ilman kasvokkain tapaamista. Sähköisiin palveluihin on panostettu monilla hallinnon alueilla ja odotettu nuorten osaamisen olevan hyvällä tasolla ja välineiden heille luontevia. Toistaiseksi kuitenkin monien nuorten kohdalla osaaminen koskee vain vapaa-aikaa. Virallisten asioiden

hoitaminen verkossa ei suju ja tai sieltä löytyvään tietoon ei luoteta tärkeitä päätöksiä tehtäessä.

Yleisiä työllistymisen hidasteita ovat työkokemuksen ja/tai koulutuksen puute, työnhakuvalmiuksien puute, heikko työelämän tuntemus, psyykkiset ja fyysiset terveydelliset ongelmat, kielitaidon puute ja taloudelliset ongelmat. Heikompiosaisilla nämä kaikki toteutuvat yhtä aikaa.

Enemmän tukea tarvitseville nuorille on hallinnon ulkopuolella tarjolla palveluita esim. hankkeina tai kunnan työllisyyspalveluina, joissa on panostettu juuri niihin asioihin, joita TE-toimistossa on vähennetty, kuten resursseihin ja henkilökohtaiseen palveluun. Tarjolla olevien nuorten palveluiden tunteminen on haaste sekä te-hallinnon työntekijöille kuin muulle verkostollekin. Ratkaisuja on.

ASIAKASTILANTEIDEN ESIMERKKEJÄ

Kaikki tilanteet ovat aitoja ohjauksessa tällä hetkellä. Nimet ja iät on muutettu. Esimerkkitapausten tarkoitus on tuoda esille se, että tilanteen monimutkaisuus ei aina tule esille ilman monipuolista haastattelua, jonka tekee kohderyhmän hyvin tunteva ammattilainen.

- ✓ Janne 22v on keskeyttänyt autoalan ammattiopinnot loppusuoralla ja kertoo haluavansa töihin. Opintoja ovat vaikeuttaneet laaja-alaiset oppimisen vaikeudet.
- ✓ Leena 20v on keskeyttänyt useat ammattiopinnot ja kertoo haluavansa töihin. Hän kärsii voimakkaista sosiaalisista peloista.
- ✓ Jasmin 20v on vastavalmistunut keittiöalalle. Kertoo sähköisessä ilmoittautumisessa, että haluaa vaihtaa alaa, koska ei koe sitä omakseen. Keskusteluissa käy ilmi, että hänellä on rakenteellinen tuki- ja liikuntaelinongelma ja migreeni eli ala on terveyden kannalta huonosti soveltuva.
- ✓ Mika 23v on keskeyttänyt lukion ja valmistunut sen jälkeen datanomiksi. Pääsee työhaastatteluihin, muttei työllisty. Haluaa pohtia alan vaihtoa.
- ✓ Mari 20v on ylioppilas, joka ei ole päässyt haluamiinsa jatko-opintoihin, kertoo hakevansa työtä mutta kärsii paniikkihäiriöstä. Ei enää tiedä mihin hakisi.
- ✓ Sari 19v on valmistunut juuri parturi-kampaajaksi. On irtisanottu koeajalla. Ammatti olisi mieluisa, muttei uskalla hakea ja miettii alan vaihtoa.
- ✓ Vertti 25v on keskeyttänyt yliopisto-opinnot. Kertoo syyksi ettei opiskelu sujunut. On myös asunnoton.

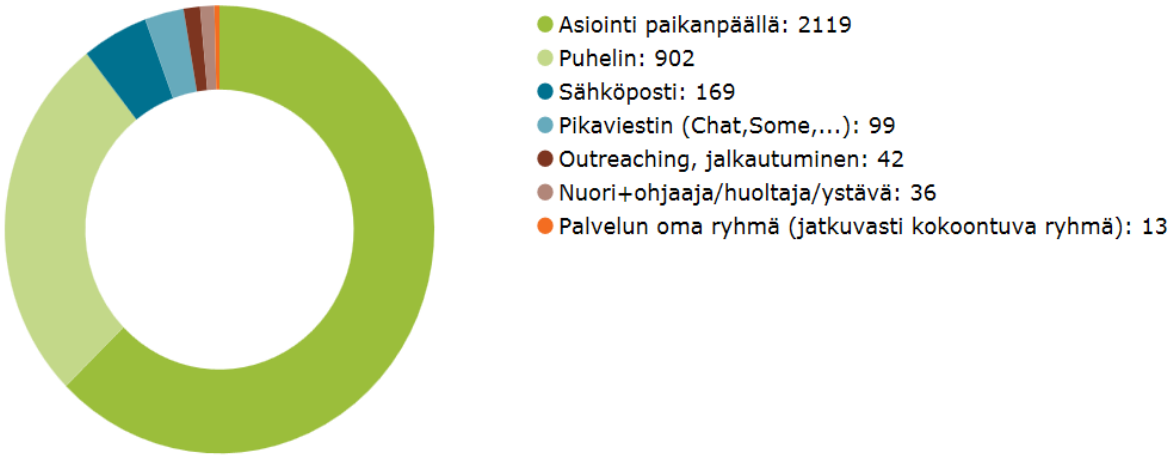
- ✓ Jari 20v on ylioppilas, joka haluaa armeijan jälkeen opiskelemaan, ei tiedä
- ✓ Salla 22v on kuntoutustuella ja kertoo että haluaa suorittaa tutkinnon, muttei halua kouluun opiskelemaan.
- ✓ Kirsi 23v on hr-tehtävissä työskennellyt tradenomi, joka haluaa pohtia urapolkuaan ja yrittäjyyttä.

TIETOA NUORTEN ASIOINTITAVOISTA

Alla tilastotietoa siitä, miten nuoret asioivat kun saavat itse valita. Tilastot ovat Ohjaamo Vantaan käyntitilastoista. Suuri osa on myös Uudenmaan TE-toimiston asiakkaita.

2.6 Asiointitapa (yksilöt)

	Miehiä	Naisia	Ei tiedossa	Henkilöä	%
Asiointi paikanpäällä	1086	979	54	2119	(62.69%)
Puhelin	447	444	11	902	(26.69%)
Sähköposti	86	82	1	169	(5.0%)
Pikaviestin (Chat,Some,...)	56	38	5	99	(2.93%)
Outreaching, jalkautuminen	21	16	5	42	(1.24%)
Nuori+ohjaaja/huoltaja/ystävä	15	21	0	36	(1.07%)
Palvelun oma ryhmä (jatkuvasti kokoontuva ryhmä)	5	8	0	13	(0.38%)



2.11 Kysytyimmät aihealueet asiointitavoittain

Taulukoissa kysymysten määrä yhteensä asiointitavoittain.

2.11.1 Asiointi paikanpäällä

Aihe		%
Työ ja yrittäjyys	1453	(31.17%)
Koulutus ja opiskelu	1034	(22.18%)
Hyvinvointi ja terveys	654	(14.03%)
Oma talous	489	(10.49%)
Omaan kotiin	447	(9.59%)
Vapaa-aika	198	(4.25%)
Ihmissuhteet ja seurustelu	145	(3.11%)
Päihteet ja riippuvuudet	94	(2.02%)
Muu aihe	57	(1.22%)
Kansalaisena	50	(1.07%)
Netti ja media	21	(0.45%)
Ulkomaille	15	(0.32%)
Ympäristö ja kuluttaminen	4	(0.09%)
Liikenteen pelisäännöt	1	(0.02%)

2.11.2 Puhelin

Aihe		%
Työ ja yrittäjyys	383	(36.34%)
Hyvinvointi ja terveys	216	(20.49%)
Koulutus ja opiskelu	163	(15.46%)
Oma talous	110	(10.44%)
Omaan kotiin	90	(8.54%)
Muu aihe	34	(3.23%)
Vapaa-aika	25	(2.37%)
Ihmissuhteet ja seurustelu	18	(1.71%)
Kansalaisena	11	(1.04%)
Päihteet ja riippuvuudet	4	(0.38%)

Liite

Mielipidekirjoitus. Julkaistu Helsingin Sanomissa 20.9.2016

Nyt jos koskaan tarvitaan henkilökohtaista uraohjausta

Joka kolmannella suomalaisyrityksellä on vaikeuksia löytää koulutettuja ja osaavia työntekijöitä (Alueiden kilpailukyky-selvitys 2016). Samaan aikaan työllisyystilanne on heikko ja rakennetyöttömyys betonoituu. Sipilän hallituksen yhtenä ratkaisuna työttömät haastatellaan kolmen kuukauden välein. Urakan hoitavat yksityiset henkilöstöpalveluyritykset, sillä julkisia TE-palveluita on ohennettu jo kymmenen vuoden ajan.

Onko haastatteluilla tarkoitus tukea vai valvoa? TEM:n ylijohtaja Tuija Oivo viittaa (Taloussanomat 2.9.) ulkomaisiin tutkimuksiin, joissa on osoitettu tiheämmistä kasvokkaisista haastatteluista saatu hyöty. Uudistuksella pyritään lisäämään palvelujen henkilökohtaisuutta. Vastaavasti TEM:n työllisyyskokeilujen selvityshenkilö Maria Kaisa Aula toivoo Suomeen räätälöityjä työvoimapalveluita yli hallinnonala- ja hankerajojen (HS 31.8.).

Muutos henkilökohtaiseen palveluun on askel oikeaan suuntaan. Pelkästään työnvälitystä ja työn hakemista tehostamalla ei kuitenkaan kohtaanto-ongelmaa ratkaista. Työelämän murros hävittää ammatteja ja synnyttää uusia. Samalla työn tekemisen tavat moninaistuvat ja työurat pirstoutuvat. Ei ole harvinaista tehdä kahta työtä tai opiskella työn ohella, ja moni valitsee kevytyrittäjyyden. Ihmisten edellytetään liikkuvan notkeasti ammatista toiseen, mikä ei tapahdu sormia napsauttamalla. Ammatillista liikkuvuutta eli ammatin vaihtamista ja muita työelämän siirtymätilanteita tuetaan uraohjauksen avulla.

Siirtymätilanteissa korostuvat henkilökohtaiset ja aratkin asiat. Päätöksenteon ja etenemisen esteet selvitetään siksi parhaiten luottamuksellisessa ohjaussuhteessa. Asiakkaita on rohkaistava urakokeiluihin, uudelleenkoulutuksiin, epämukavuusalueelle menemiseen. TE-palveluissa urapsykologit ovat peruspalveluna tarjonneet tällaista uraohjausta vuosikymmeniä. Vaikka asiakkailta on tullut kiitosta, valtionhallinnon säästöt ovat vähentäneet psykologiresurssin puoleen kymmenessä vuodessa. Palvelua on kuitenkin edelleen saatavilla.

Henkilökohtainen uraohjaus on tilanne, jossa hajanaisesta rakennetaan kokonaista. ”Pakkotyöllistämisen” tai massaratkaisujen sijaan asiakasta tuetaan etsimään omakohtaisia, yksilöllisiä muutosratkaisuja. Asiakkaan suunnitelma voi koostua

monenlaisista työn, koulutuksen, kuntoutuksen ja yrittäjyyden yhdistelmistä. Ihmiset sitoutuvat itsensä kehittämiseen parhaiten silloin, kun he näkevät, miten laadittu suunnitelma hyödyttää heidän henkilökohtaisia tavoitteitaan.

Parhaimmillaan urasuunnittelu sovittaa yhteen paitsi yksilöiden myös yhteiskunnan, liike-elämän ja työmarkkinoiden tarpeet. Tälläkin hetkellä TE- palveluissa tehdään räätälöityjä työ- ja koulutusratkaisuja ja yhteistyötä yli hallinnonrajojen. Pyörää ei tarvitse keksiä uudelleen.

Johanna Haapala

psykologi, Hämeen TE-toimisto

Sari Lehikoinen

psykologi, Uudenmaan TE-toimisto

Visa Sarparanta,

psykologi, Uudenmaan TE-toimisto