

Pakolaistaustaisten ohjaus -uutiskirje 1/2021

Tässä uutiskirjeessä voitte lukea hankkeemme työstä TE-asiantuntijatyön arvostuksen nousun eteen. Kerromme lisäksi Kohtaavan asiakastyön uusista valtakunnallisista valmennuksista sekä hankkeen aikana toteutetuista omakielisistä infoista ja keskustelutilaisuuksista. Olemme myös koonneet linkkejä uusiin hankkeen tuottamiin materiaaleihin, joita voi hyödyntää asiakas- ja asiantuntijatyössänne, päätöksenteossa sekä kotoutumista tukevan työn suunnittelussa ja kehittämisessä.

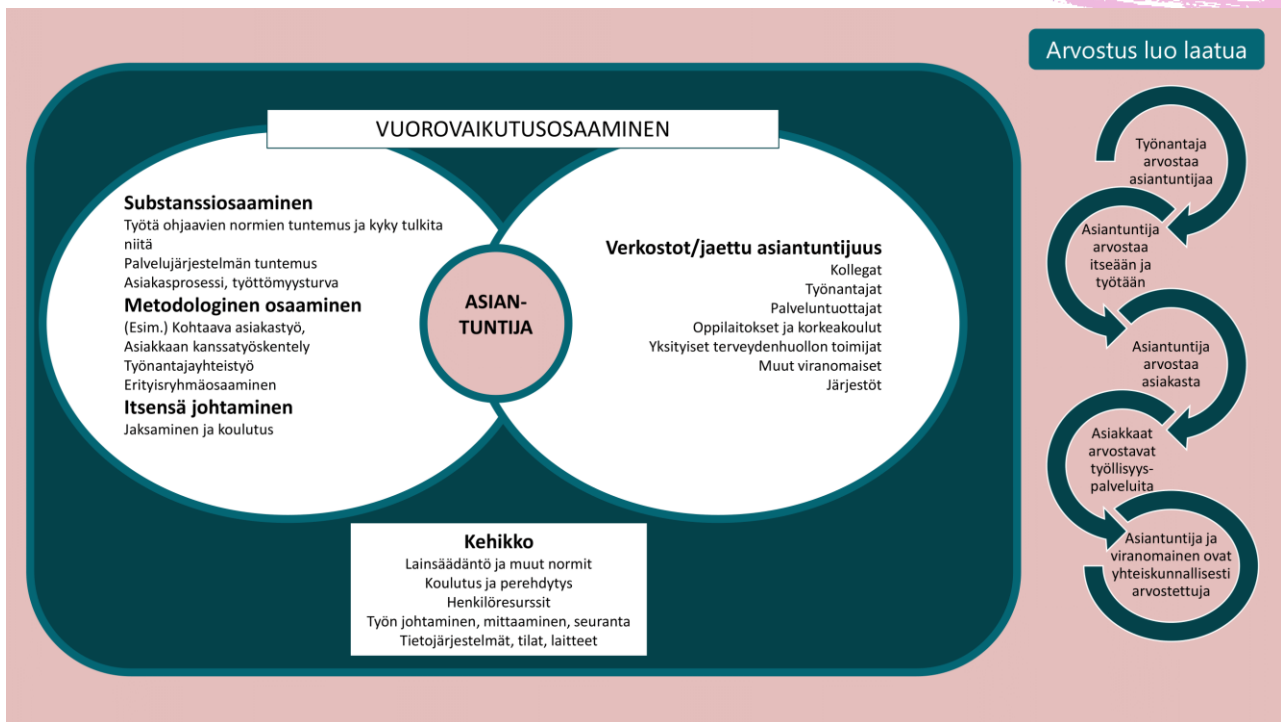
Mukavia lukuhetkiä!

Arvostus tuo laatua, tavoitellaan Pohjoismaiden parasta TE-palvelua

Uuden TE-palvelustrategian yhtenä osa-alueena on työllisyyspalveluiden henkilöstön osaamisen sekä arvostuksen vahvistaminen. Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen näkemyksen mukaan asiaan pitäisi kiinnittää erityistä huomiota. TE-asiantuntijan työ tulisi esimerkiksi nähdä laajaa ja syvällistä asiantuntijuutta vaativana vuorovaikutuksellisenä asiakas- ja verkostotyönä, jossa asiakas on keskiössä aktiivisena toimijana. Jotta edellä mainittu asiakastyö on mahdollista, tulee luoda työtettä tukevat rakenteet.

Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke tapasi 18.1.2021 aiheen tiimoilta työministeri Tuula Haataisen erityisavustajat Piia Rekilän ja Jenni Karjalaisen. Hankkeelta tapaamiseen osallistuivat Epp Parkkali Uudenmaan TE-toimistosta sekä Kaakkois-Suomen ELY-keskuksesta Raisa Mänttari, Antti Kannianen ja Juha Lahti.

Tapaamisessa Raisa Mänttari esitteli hankkeen lyhyesti, jonka jälkeen Juha Lahti sekä Epp Parkkali luotsasivat läsnäolijat TE-asiantuntijatyön teesien maailmaan. Vilkas keskustelu alkoi jo kesken esityksen ja yhteisymmärrys asian tärkeydestä siivitti tapaamista.



Kuva 1. Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen laatima kuva TE-asiantuntijan todellisesta työkuvasta, jota olisi syytä vahvistaa nykyisestä.

Arvostuksen nostaminen on tietoinen valinta

TE-asiantuntijatyö on monipuolista ja vaativaa asiantuntijatyötä, mitä ei hallinnossa tunnusteta ja arvosteta riittävästi. Keskiössä työssä on vuorovaikutusosaaminen, joka koostuu asiantuntijasta itsestään, työn tekemiseen liittyvistä osaamisalueista sekä verkostoista ja jaetusta asiantuntijuudesta. Työtä rajaa kehikko, jossa on mm. lainsäädäntö sekä työn tekemisen resurssit.

Asiantuntijatyön arvostusta voidaan lisätä tunnistamalla sekä tunnustamalla työn yhteiskunnallinen merkityksellisyys. Yhteiskunnallinen arvostus nousee, kun tuki asiantuntijalle tavoitteiden saavuttamisesta tulee omasta organisaatiosta. Asiakastyön arvostus ja tuki voi näkyä esimerkiksi vaikuttavuuden tarkasteluna laajempaan kysymyksenä kuin vain numeerisina työn suoritteiden – esim. palveluihin ohjauksien määrällisenä mittaamisena.

Hanke toi tapaamisessa esiin myös, että TE-asiantuntijan työnkuva tulisi olla tarkkaan määritelty työn tavoitteiden sekä näissä tarvittavan osaamisen sekä soveltuvuuden osalta. (kuten on havainnollistettu kuvassa 1.). TE-asiantuntijan työn kirkastaminen omaksi professiokseen tuottaisi arvostusta työllisyyspalveluille, että asiantuntijoille sekä selittäisi itsessään työn vaativuutta sekä merkittävyyttä.

Ministerin erityisavustajat suhtautuivat erittäin myönteisesti hankkeen näkemyksiin. Asia todettiin yksimielisesti tärkeäksi ja koettiin, että nyt on oikea aika tuoda asiaa esiin, kun

pohjoismainen työvoimapalvelumalli on kehitteillä. Erityisavustaja Piia Rekilä lupasi ottaa asian käsittelyyn ministeri Haataisen kanssa hankkeen esittämien materiaalien avulla.

Hankkeessa asiaa viedään eteenpäin edelleen jakamalla tietoa, sekä tarjoamalla asiantuntemusta myös Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin kehittämistyöhön.

Valtakunnalliset Kohtaavan asiakastyö valmennukset TE-toimistoissa

Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke yhteistyössä KEHA-keskuksen kanssa on aloittanut uuden TE-asiantuntijoille suunnatun Kohtaavan asiakastyön valmennuksen tammikuussa 2021. Avoimen hakumenettelyn kautta mukana on 12 TE-asiantuntijaa Varsinais-Suomen, Satakunnan, Pohjanmaan, Etelä- ja Pohjois-Pohjanmaan, Pirkanmaan ja Hämeen TE-toimistoista.

Teams-välitteisen valmennuksen tavoitteena on, että valmennuksen käynyt ymmärtää, mistä kohtaavassa asiakastyössä TE-toimiston arkeen soveltuvana asiakastyön ajattelutapana ja työskentelyotteena on kyse. Tavoitteena on myös antaa TE-asiantuntijoille valmiuksia siihen, miten kohtaavaa asiakastyötä voi käytännön työssä toteuttaa. Valmennuksessa tehdään näkyväksi myös, kuinka työote tukee työhyvinvointia ja työssä jaksamista.

Valmennettavat oppivat ohjausvuorovaikutuksen eri ulottuvuuksista ja niiden osuvasta käytöstä vaikuttavassa asiakastyössä sekä harjoittelevat asiakastapaamisen vaiheistamista neljään erilliseen vaiheeseen. Valmennuksessa saadaan valmiuksia siihen, kuinka voi aloittaa asiakkaan kanssa työskentelyn sieltä, missä asiakas on. Valmennuksessa pohditaan keskustellen siitä, kuinka kohtaavan asiakastyön kautta voi herätellä asiakkaan sisäistä motivaatiota ja millaista asiakasvuorovaikutusta se edellyttää.

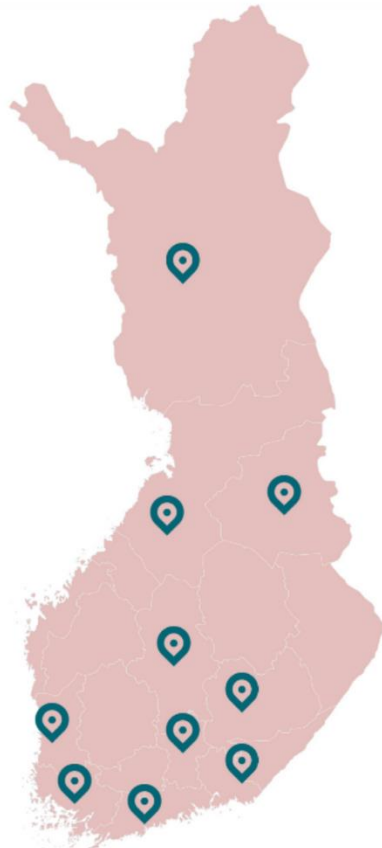
Työskentelyssä yhdistellään vuorovaikutteista työskentelyotetta ja luentoja. Oppimista tuetaan ennakko-, väli- ja palautetehtävillä ja siinä hyödynnetään Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen tuottamia Kohtaavan asiakastyön videoita ja käsikirjaa sekä työskennellään pienryhmissä.

Syksyllä 2021 pyritään toteuttamaan samansisältöinen valmennus, jonka toteutuminen varmistuu kevään 2021 aikana

Omakieliset infot ja keskustelutilaisuudet Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeessa

Pakolaistaustaisten ohjaus hanke on järjestänyt omakielisiä infoja ja keskustelutilaisuuksia tarkoituksena tukea pakolaistaustaisten urasuunnittelu- ja työllistymistaitoja sekä TE-

toimistojen monikielistä arkea. Monikielisyys TE-toimistossa helpottaa asiantuntijoiden työtä ja sujuvoittaa osaltaan koulutus- ja työllistymispolkuja, kun maahan muuttaneet tai muunkieliset asiakkaat saavat ajantasaista tietoa ymmärrettävästi joko omalla kielellään tai kielellä, jota ymmärtävät hyvin. Oma- tai monikielinen keskustelutilaisuus tarjoaa myös monisuuntaisen mahdollisuuden tiedon hankkimiseen. Keskustelun vetäjä tai osallistuva viranomaisensaattaa keskustelun lomassa hankkia lisää tietoa pakolaistaustaisten asemasta, näkemyksistä, toiveista ja tarpeista, joiden avulla on mahdollista kehittää entistäkin osuvampia palveluita.



Hanke järjesti vuosien 2019–2021 välillä 87 omakielistä infotilaisuutta. Tilaisuuksiin osallistui yhteensä lähes 1200 maahan muuttanutta eri puolilla Suomea. Tilaisuuksia järjestettiin alueiden tarpeet huomioiden joko alueiden kutsumana, tai hanketyöntekijä on kuullut tarpeen omalla alueellaan ja vastannut tarpeeseen järjestämällä infon tai keskustelutilaisuuden. Pakolaistaustaisten ohjaus hanke toimi valtakunnallisesti, joten tilaisuuksia järjestettiin Kaakkois-Suomessa, Lapissa, Varsinais-Suomessa, Hämeessä, Satakunnassa, Pohjois-Pohjanmaalla, Etelä-Savossa, Uudellamaalla, Kainuussa ja Keski-Suomessa.

Hankkeen viimeisiä omakielisiä infotilaisuuksia on järjestetty Äänekosken, Pieksämäen, Kuusamon ja Lohjan kaupungissa. Infot tarjottiin arabian, swahilin ja tigrinjan kielellä ja keskeiset sisällöt olivat työelämä, työvoimakoulutus sekä yhdenvertaisuus ja tasa-arvo.



Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke julkaisee kattavan raportin omakielisistä tilaisuuksista vielä kevään 2021 aikana.

Uusi julkaisu: Kohtaava asiakastyö ohjauksellisena lähestymistapana ja käytännön työotteena

Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen (AMIF 2018–2020) alkumetreillä tehdyissä selvityksissä kartoitettiin niin pakolaistaustaisten asiakkaiden kuin asiantuntijoiden käsitystä asiakastyön nykytilasta TE-toimistoissa. Molemmissa ryhmissä nousi esiin toive ja tarve yksilöllisemmästä työskentelyotteesta asiakkaan ja TE-asiantuntijan välillä. Kohtaavan asiakastyön ajattelutapa ja työskentelyote pyrkii osaltaan vastaamaan tähän tarpeeseen.

Kohtaava asiakastyö ohjauksellisena lähestymistapana ja käytännön työotteena -julkaisussa Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen asiantuntija ja kulttuurienvälisen ohjauksen kouluttaja Juha Lahti avaa syvällisesti työotteen syntyä, sen teoriapohjaa ja käyttöönottoa hankkeessa. Kuinka sekä asiakkaan että asiantuntijan toivomaa yksilöllistä otetta saataisiin lisättyä, vaikka toimenkuvan reunaehdoissa ei tapahtuisikaan muutosta? Kuinka asiantuntijan työtä ja siinä tarvittavaa työotetta tulisi kuvata, jotta se vastaisi osuvammin työnkuvan todellisuutta mahdollisuuksineen ja reunaehtoineen?

Kohtaavan asiakastyön työote rakentuu Peavyn sosiodynaamisen ohjauksen, Ryanin ja Decin itseohjautuvuusteorian sekä hankkeen asiantuntijoiden työkokemukseen perustuvaan

ymmärrykseen ohjaus- ja neuvontatyöstä työllisyyspalvelujen kontekstissa. Työote tarkoittaa yksinkertaisimmillaan kykyä ja valmiutta kohdata asiakas kokonaisuena ihmisenä ja rakentaa asiakastilanne tälle pohjalle. Kohtaavassa asiakastyössä on kyse sekä TE-toimiston arkeen soveltuvasta asiakastyön lähestymistavasta että käytännön työskentelyotteesta. Se tukee ja rakentaa niin asiakkaan kuin asiantuntijan toimijuutta ja autonomisuuden kasvua.

Pääset lukemaan julkaisun sen pysyvistä osoitteesta täällä:

[Kohtaava asiakastyö ohjauksellisena lähestymistapana ja käytännön työotteena](#)

Hankkeen tuottamia materiaaleja asiakas- ja asiantuntijatyön tueksi

Kohtaavan asiakastyön perusteet

Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke on luonut oppaan, jonka tarkoituksena on rakentaa siltää ohjaus- ja neuvontatyön laadukkaiden, mutta aikaresursseja vaativien toimintatapojen ja TE-hallinnon ohjaus- ja neuvontatyön aikapaineistetun reaali maailman välille. Oppaassa esitellään toimintatapoja ja otteita, joiden avulla keskeisiä ohjausvuorovaikutuksen elementtejä istutetaan TE-toimiston arjen lyhytkestoisia asiakastilanteita vahvistaviksi rakenteiksi.

Voit tutustua oppaaseen ja ladata sen täällä:

[Kohtaavan asiakastyön perusteet](#)

[Det dialogiska kundarbetets grundprinciper](#)

PAKOLAISTAUSTAISTEN OHJAUS-HANKE

KOHTAAVAN ASIAKASTYÖN PERUSTEET

Juha Lahti

5 Kohtaavan asiakastyön perusteet

Asiakas on oman elämänsä toimija. Tätä toimijuutta voidaan ja halutaan vahvistaa ohjauskeskustelun kautta. Ymmärretään, että eri työskentelyotteiden osavalla käytöllä asiakasta voidaan vahvistaa oikea-aikaisesti tai vastakohtana.

7 Kohtaavan asiakastyön perusteet

Jos asiakassuhde on uusi, on tässä vaiheessa hyvä avata palvelun luonne, mistä on kyse, mitä asiakkaalle on tarjolla ja mitä häneltä odotetaan. Tässä vaiheessa on myös hyvä todeta se, kuinka paljon asiakkaalle on aikaa.

Empatia-vaihe:

- Pysähdy
- Sytytä ja lämmitä asiakassuhteen vuorovaikutukseen takaisin varassa asiakastilanteen ja työn vaikeavuus leppä
- Toivota asiakas terehtyväksi omalla tavalla: - pieni hymy ja katse vievät voimakkaasti: tässä oltiin nyt sinun asiasi äärellä
- Ole alo oma ammattilinen itse - lähimmäisen ammattilisissa roolissa
- Anna ihminen ja asiakkaalle aikaa oleenut asiakastilanteeseen
- Älä tuo tähän vaiheeseen mitään ulkopuolista
- Jos TE-palvelut ovat asiakkaalle vieraita niiden avaminen on oleellista
- Kerro päällisen puolesta mitä "tänään tässä tapahtuu" ja kuinka kauan teillä on aikaa

Ohjauksellinen-vaihe

Kun riittävä yhteys asiakkaaseen on luotu voidaan siirtyä Ohjaukselliseen vaiheeseen, jossa yhdessä keskustellen tai piirtäen luodaan yhteistä ymmärrystä siitä, kuinka asiantuntija voi parhaiten toimia asiakkaan voimavarana.

13 Kohtaavan asiakastyön perusteet

Kohtaavan asiakastyön työskentelyote ei tarjoa jääkäkkiä työkalupakkia, jonka käyttö pitäisi opetella ikään kuin vieraan kielen taito. Myöskään ää jähkästi, vaan aidossa keskustelun selkeät raamit, autuneemmin. Tietämys siitä, ja milloin taas on tärkein - asiantuntijalle varmuutta taintuntija voi luottaa omaan - ästä asiakasprosessin - asiakkaan ja tämän asian t.

Kohtaava asiakastyö tutuksi uuden videosarjan avulla

Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen tuottaman videosarjan kaikki osat ovat nyt katsottavissa Kotouttamisen osaamiskeskuksen YouTube-kanavalla.

Uuden videosarjan kautta pääset tutustumaan lähemmin kohtaavan asiakastyön maailmaan Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen asiantuntijoiden Juha Lahden ja Titta Turusen johdolla.

Kohtaavassa asiakastyössä sovelletaan ohjaus- ja neuvontatyön tutkittuja metodeja työllisyyspalvelujen kiireiseen arkeen ja lyhyisiin asiakastilanteisiin. Kohtaavan asiakastyön työskentelyotetta voidaan kuitenkin soveltaa kaikkiin asiakastyön ympäristöihin. Kohtaavan asiakastyön videoilla avataan kohtaavan asiakastyön ydinajatuksia, käsitteistöä ja käytännön toteutusta.

Videoiden avulla katsojat saavat vastauksia mm. kysymyksiin:

- Miten pääsemme kohti kohtaavampaa ja sitä kautta vaikuttavampaa asiakastyötä?
- Miten voimme vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja sisäistä motivaatiota?
- Miten säilyttää aito vuorovaikutteisuus aikapaineistetuissa asiakastilanteissa?
- Mitä tarkoitetaan kohtaavan asiakastyön portailla?

Suosittellemme, että videot katsotaan järjestyksessä aloittaen teemaan johdattelevasta "Kohtaa minut siellä missä olen" -videosta.

Videossa on suomenkielinen tekstitys.

[Kohtaa minut siellä missä olen](#) (videosarjan aloitusvideo)

Ensimmäinen videosarja:

[Johdanto kohtaavaan asiakastyöhön](#) (video 1/3)

[Kohtaavan asiakastyön ydinkäsitteet](#) (video 2/3)

[Avoimen läsnäolon haaste](#) (video 3/3)

Toinen videosarja:

[Hyvä asiakaskokemus](#) (video 1/3)

[Sisäinen motivaatio](#) (video 2/3)

[Ei-tietäminen asiakassuhteen perustana](#) (video 3/3)

Minulla on nimi, historia ja tulevaisuus – seminaaritallenne

Seminaaritallenteesta löytyy nyt uusi suomeksi tekstitetty ja aikaisempaa hieman pidempi versio Kotouttamisen osaamiskeskuksen YouTube-kanavalta. Katso, jaa ja kommentoi!

Voit katsoa seminaaritallenteeseen täältä: [Seminaaritallenne](#)

Seuraa Pakolaistaustaisten ohjaus –hankkeen työtä

ELY-keskuksen sivuilta löydät hankkeen oman teemasivuston osoitteesta
<http://www.elykeskus.fi/web/pakolaistaustaisten-ohjauksen-kehittaminen-hanke>

Seuraa meitä Twitterissä ja Facebookissa:

Twitter @Pakolaisohjaus

Facebook Pakolaistaustaisten ohjaus

Yhteystiedot 1.1.2021 alkaen

Hankepäällikkö Raisa Mänttari, raisa.manttari@ely-keskus.fi, puh. 0295 029 207
Hankesihteeri Selcan Mancak, selcan.mancak@ely-keskus.fi, puh. 0295 029 252

Projektiasiantuntijat (ELY ja TEM):

Kanniainen Antti (TEM), Työ- ja Elinkeinoministeriö, puh. 0295 029 003

Lahti Juha, Keski-Suomen ELY-keskus, puh. 0295 024 020

Paavilainen Kirsi, Satakunnan ELY-keskus, puh. 0295 022 180

Turunen Titta, Keski-Suomen ELY-keskus, puh. 0295 024 050

s.posti etunimi.sukunimi@ely-keskus.fi

Asiantuntijat (TET):

Parkkali Epp, Uudenmaan TE-toimisto, puh. 0295 040 151

Ji Yi Young, Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto, puh.

s.posti etunimi.sukunimi@te-toimisto.fi

Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke (AMIF)

Kaakkois-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeessa kehitetään kiintiöpakolaisina Suomeen tulleiden TE-toimistojen asiakkaiden ohjausta. Ohjausta kehittämällä kohderyhmän ja myös muiden maahanmuuttajien polkuja työllistymiseen tai koulutukseen sujuvoitetaan. Hankkeessa kartoitetaan pakolaistaustaisten TE-toimiston asiakkaiden ohjauksen nykytila, tunnistetaan kehittämistarpeita sekä kehitetään uusia toimintamalleja ja ratkaisuja. Hankkeen rahoittaa Turvapaikka-, maahanmuutto ja kotouttamisrahasto (AMIF) 2018–2020.

