

4.12.2019

UUTISKIRJE 3/2019

Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke

Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen väliseminaari "Kohtaava asiakastyö kotoutumisen avaimena" kokosi yhteen noin 120 kotoutumistyön ammattilaista sekä aiheesta kiinnostunutta Helsingin Keskustakirjasto Oodiin 30.10.2019. Hankkeen kantava teema on kohtaava asiakastyö, jonka halusimme myös nostaa seminaarimme pääaiheeksi ja tuoda samalla kohtaavampaa ja empaattisempaa työskentelytapaa osaksi esimerkiksi viranomaistyönä tehtävää asiakastyötä. Seminaaripäivä oli täynnä mielenkiintoisia asiantuntijapuheenvuoroja ja monipuolisesti aihetta käsitteleviä työpajoja.

Tässä uutiskirjeessä kerromme seminaarin aamupäivän asiantuntijapuheenvuoroista, joita kuulimme sisäministerin valtiosihteeri Olli-Poika Parviaiselta, valokuvaaja Meeri Koutaniemeltä, vuoden 2019 pakolaisnainen Rand Mohamad Deebiltä, asioimistulkki ja jälkihuollon ohjaaja Zabi Yawarilta, sosiaalipsykologi ja erikoistutkija Sirkku Varjoselta sekä asiantuntijakommentaattorina toimineelta ylitarkastaja, aktivisti ja terapeutti Michaela Moualta. Uutiskirjeen lopussa esittelemme vielä kohtaavan asiakastyön toimintatavan ja teemoitetun koulutuksen.

Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke ja Kaakkois-Suomen ELY-keskus kiittävät kaikkia aktiivisia osallistujia, upeita puhujia, iltapäivän työpajojen vetäjiä sekä kaikkia tapahtuman järjestelyjä mahdollistaneita tahoja.

Kohtaava asiakastyö kotoutumisen avaimena

Olli-Poika Parviainen: " Kohtaamalla voimme saada suurtakin muutosta aikaan"

Alkuperäisestä ohjelmasta poiketen seminaarin avaussanat lausui sisäministerin valtiosihteeri Olli-Poika Parviainen, joka puheenvuoronsa alussa yhdisti omat kokemuksensa kotoutumiskouluttajana ja sisäministeri Maria Ohisalon kokemukset köyhyystutkijana isompaan valtionhallinnolliseen näkökulmaan. Parviaisen mukaan on tärkeää, että jokaisen tarina kuullaan, sillä kohtaamalla voimme saada suurtakin muutosta aikaan.



Hän kiitteli Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen ajanmukaista inklusion ja holistisuuden näkökulmaa, joka näkyy hänen mielestään läpileikkaavana teemana koko projektissa. "Sisäisen turvallisuuden selonteossa todettiin, että suurin uhka yhteiskunnassa on osattomuus ja syrjäytyminen. Siksi pitää satsata inklusioon, jokainen huomioiden eikä vain ylhäältä alas". Puitteet tähän ovat Parviaisen mukaan esimerkiksi ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa: palvelujen pitää olla toteutettavissa, eikä aikapaine saa olla kohtuuton.

Parviainen mainitsi Ohjaamot hyvänä esimerkkinä onnistuneesta yhden luukun palvelusta, jossa otetaan koppi ihmisistä. Parviaisen mukaan huomioon on otettava myös yleisen yhteiskunnallisen ilmapiirin näkökulma: päättäjät voivat vaikuttaa asenneilmapiiriin ja luoda kulttuuria siitä, miten suhtautua erilaisiin ihmisiin. Yleisesti Olli-Poika Parviainen halusi korostaa vielä sitä, että empaattisuus on päivän teema ja että on virkistävää, että valtionhallinnon alalla on hankkeita, joissa mietitään näin ylätasoa käsitteistöä. Empatia voi hänen mukaansa olla kuitenkin koetuksella, jos on työpaineita ja tukiviidakkoa. "Empatiaa on saatava myös enemmän päätöksentekoon, jotta voimme rakentaa parempaa: Suomen valtion sääntelyn pitää edistää myös tällaisia abstrakteja asioita." Parviainen toivoikin, että Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeelta saadaan vastauksia siihen, miten voidaan edistää positiivisia kohtaamisia.

Meeri Koutaniemi: "Toisen ihmisen arvon voi osoittaa pienillä eleillä"

Valokuvaaja Meeri Koutaniemi käsitteli omassa puheenvuorossaan kohtaamista oman ammatillisen kokemuksensa kautta. Koutaniemi on oman uransa aikana kuvannut poliittisia ja sosiaalisia ilmiöitä ja myös epäoikeudenmukaisuutta yksittäisten tarinoiden kautta.

Meeri Koutaniemi pohti valokuvaa näin: "Valokuva ei ole itsessään voimakas, vaan se riippuu katsojan antamasta merkityksestä. Valokuva on visuaalinen manifestaatio, jossa ilmeet ja eleet luovat tulkintapintoja. Ne eivät siirry suoraan valokuvaan, vaan joskus se vaatii epäonnistumista ja itsensä kohtaamista. Valokuva on aina sattuma, ja sattumanvaraisuus on haaste, johon vastattava heittäytymällä." Tästä Meeri Koutaniemi antoi kuvin ja tarinoin useamman käytännön esimerkin niistä uransa hetkistä, jolloin hän on dokumentoinut pakolaisuuden teemoja. Ensimmäisenä esimerkkinä hän kertoi haasteista, joita hän kohtasi, kun dokumentoi osana suomalaisen "11"-kollektiivin työtä tsetseenipakolaisen Ruslanin elämää Suomessa.



“Ruslan oli hakenut ja saanut turvapaikkaa Suomesta. Hänen kautta tutustuin muihinkin tsetseeneihin ja yhdessä Veera Vehkasalon kanssa järjestimme syvähaastatteluja ja kuvaussessioita. Koin kuitenkin useamman tapaamisen, illanvieron ja kuvaussession jälkeen, että kuvat eivät toimineet. Vaikka oltiin tavattu usein, kuvat eivät tehneet oikeutta tarinoille. Piti niellä häpeä, piti nöyrytyä pyytämään kaikki vielä uudestaan kuvattavaksi. Vihdoin kuvat onnistuivat” Viimeisessä sessiossa kuvatut kuvat olivat osin esillä myös valokuvataiteen museossa, kollektiivin muistonäyttelyssä. Yksi viimeisen session kuvista, joka oli otettu Elena-nimisestä naisesta, valittiin lopulta vuoden lehtikuvaksi.

Koutaniemen mukaan ajattelempa toista vasta oman onnistumisemme kautta: “Mielikuvitus on suurin lahja, koska se antaa kyvyn samaistua, asettua toisen kenkiin. Jokaisessa kohtaamisessa resonoi se, kuinka toinen ihminen näkee toisen ihmisen. Toisen ihmisen arvon voi osoittaa pienillä eleillä.” Koutaniemi muistutti myös, että luottamusta ei *voiteta* kohtaamisessa, vaan se rakennetaan: “Imekää vaikutteita, hämmästyköö, luottakaa, heittäytyköö!”, hän rohkaisi.

Rand Mohamad Deeb: ”Yksi onnistunut kahden välinen kohtaaminen johtaa yhteiskuntien kohtaamiseen

“Elämässä voi joskus kohdata asioita, joista selviytyminen näyttää ensin mahdottomalta”, aloitti vuoden pakolaisnainen Rand Mohamad Deeb oman puheenvuoronsa. Randilla näitä asioita on ollut monta, esimerkiksi sota ja kaksi kertaa uuteen maahan asettautuminen. Syyriasta kotoisin oleva Rand pakeni sotaa ensin Mauritaniaan ja sieltä Suomeen.

”Vertailin kaunista kotimaata aavikkomaa Mauritaniaan”, Deeb kertoi. ”Opin kuitenkin, että uusien asioiden kohtaamisessa on tärkeää, että ei saa verrata vanhaan. Mauritaniassa oli helppo kohdata uusia ihmisiä, ihmiset olivat todella sosiaalisia.” Deeb pääsi lukioon, mutta 3 kk ennen kirjoituksia perhe muutti Suomeen: ”Olin tosi surullinen, maailma romahti uudestaan”.

Myös Suomessa opiskelu oli Deebillä ensi sijalla. Hän ymmärsi pian, että kieli oli siihen avain. Suomalaisen yhteiskunnan kohtaaminen tiivistyi lopulta yhden ihmisen tapaamiseen. Hän oli Deebin ensimmäinen suomen kielen opettaja. ”Hän oli ihana. Olen onnellinen, että hän oli ensimmäinen suomalainen, jonka tapasin. Yksi onnistunut kahden välinen kohtaaminen johti yhteiskuntien kohtaamiseen”. Viiden kuukauden Suomessa olon jälkeen Rand Mohamad Deeb pääsi lukioon. Se tiesi uusia kohtaamisia, jotka eivät olleet sen helpompia. Yksi vaikuttava tekijä oli Randin mukaan siinä vaiheessa kielitaidon riittämättömyys: ”Puhekieltä en ymmärtänyt, olin oppinut paljon vain kirjoista”.

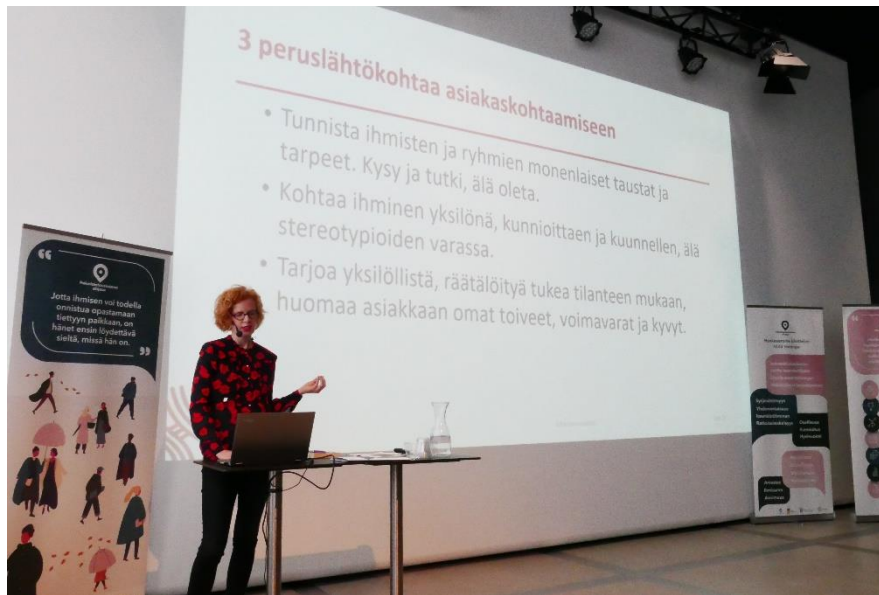
Yksinäisyys oli myös yksi Randin kohtaamista vaikeuksista ja hän koki, että sillä oli suuri negatiivinen vaikutus. ”Minun piti muuttaa ajattelutapaa –miten pääsen pois, enkä jää tunteiden murskaamaksi? Aluksi ajattelin, että muut eivät halua puhua minun kanssani, vaikka oikeasti en uskaltanut itse aloittaa keskustelua, koska pelkäsin kielitaitoa. Totuus on kuitenkin se, etten itse uskaltanut kohdata”. Tilannetta helpotti Randin mukaan ymmärrys siitä, että kieli ei tarvitse olla täydellistä, jotta keskustelu on mahdollista. ”Kohtaamiset ovat muokanneet minusta sen, joka olen nyt. Kohtaamisessa ei tarvitse aina ratkaista kaikkea”.



Rand painotti puheenvuorossaan vertaisavun merkitystä ja muille hyödyksi olemista. Rand itse on perustanut Youtube-kanavan, jossa hän opettaa suomea arabiaksi. Isänsä jalanjäljissä Rand pyrkii lääketieteelliseen. "Jo lapsena halusin auttaa muita ihmisiä. Sain inspiraatiota isältä, hän oli sankari, halusin olla kuten hän. Hän loi hymyjä kasvoille ja lievitti kärsimystä". Rand myös totesi, että ei ole ollut aina voimakas, vaan perheellä on ollut merkittävä rooli ja tukipilari. "Elämä on jatkuvaa kohtaamista, muuttuvissa olosuhteissa ja uusien ihmisten kanssa. Kohtaaminen on osa inhimillisyyttä, sitä ei tarvitse pelätä. Elämä on elettävä jokapäiväisine kohtaamisineen ja elämää ei saa pelätä".

Sirkku Varjonen: "Pidä meteliä!"

Tutkija Sirkku Varjonen pyysi puheenvuoronsa aluksi yleisöä miettimään mieleen jääneitä hyviä tai huonoja kohtaamisia viranomaisen kanssa. Hän jatkoi lainaamalla Tapio Hallaa, joka on kirjoittanut Pakolaisten mielenterveyden tukeminen - PALOMA-käsikirjassa näin: "Aito kohtaaminen on viranomaistyön perusta". Varjonen muistutti kirjan soveltuvan loistavasti kaikille maahan muuttaneiden parissa työskenteleville.



Työssään, selvityksissä ja haastattelutilanteissa Varjonen kertoi törmänneensä kahteen toisistaan erilaiseen suhtautumistapaan, jotka koskevan maahan muuttaneitaasiakkaina. Ensimmäinen tapa korostaa maahan muuttanutta eksoottisena erityistapauksena, joka tarvitsee erityistoimenpiteitä. "Hän on erilainen, kaukainen, ongelmallinen, marinoitu vieraassa kulttuurissa – matkamuistonukke, joka edustaa toista." Toinen tapa on edellisen vastakohta: maahan muuttanut on kuin kuka tahansa muu: hänellä ei ole mitään erityistarpeita. Siksi ei ole myöskään mitään tarvetta puhua kulttuureista tai ihmisten välisistä eroista, koska jokainen on yksilö.

Varjonen haastoi molempia lähtökohtia: "Kun puhutaan maahan muuttaneiden kohtaamisesta ja työskentelystä heidän kanssaan, on falskia ajatella, että taustalla ei ole mitään merkitystä. Tällainen universalistinen näkemys jättää helposti piiloon mm. syrjinnän ja rasismien, kielitaidon vaikutukset, palvelujen puutteellisen tuntemuksen ja taustan yksilöllisen merkityksen. Toisaalta etnisuus ja kulttuuritausta voi olla ihmisestä ja ajankohdasta riippuen olla yksilölle tärkeä tai ei-tärkeä, ja siihen yksilöllä on siihen myös oikeus. Vaikka tiedät että joku on pakolainen, et kuitenkaan tiedä siitä ihmisestä vielä mitään", Varjonen muistutti.

Sirkku Varjosen mukaan Jaana Vuoren käyttämä arjen kansalaisuuden käsite on hyödyllinen myös tässä yhteydessä: "Ihmisen paikkaa yhteiskunnassa määrittävät oikeudet, mm. oleskelulupa, mutta niiden lisäksi kokemukset osallisuudesta ja tunnustetuksi tulemisesta. Myös arkiset kohtaamiset viranomaisten kanssa merkitsevät, tunteeko kuuluvansa joukkoon tasavertaisena jäsenenä. Viranomaiset voivat olla myös ainoita ikkunoita suomalaiseen yhteiskuntaan."

Kuinka kohtaamista voi sitten rakentaa, Varjonen kysyi. Hänen mukaansa hyvän kohtaamisen edellytyksiä ovat turvassa olo ja kokemus siitä, että on arvostettu ja kunnioitettu omana itsenään. "Pyrkimys tasavertaiseen kohtaamiseen vaatii rohkeutta kysyä ja kuunnella. Tämä vaatii myös itsereflektiota ja tietoutta omasta roolista ammattilaisena ja asiantuntijana. Miksi toimin niin kuin toimin? Viranomaisen tärkeimmät työkalut ovatkin peili ja korvat." Lopuksi Sirkku Varjonen rohkaisi yleisöä: "Pidä meteliä! Sinulla on oikeus tehdä työ kunnolla. Pidä meteliä myös asiakkaiden puolesta."

Zabi Yawari: Pakolaistaustaisena asioimistulkkina ymmärrän sekä pakolaisia että viranomaisia

Yhteisöpedagogi ja jälkihuollon ohjaaja Zabi Yawari muutti Suomeen lapsena perheensä kanssa, ensin Rovaniemelle. Peruskoulun, kaksoistutkinnon ja asepalveluksen jälkeen Yawari sai ensimmäisen työpaikan Rovala Settlementistä, minkä jälkeen hän lähti hakemaan oma uraa ja suuntaa. Hän valitsi ammattikorkeakoulu- ja yhteisöpedagogin opinnot, mutta opiskeli samalla myös asioimistulkiksi.

”Koska minulla on pakolaistausta, ymmärrän muita pakolaisia. Olen kuitenkin asunut myös pitkään Suomessa, ymmärrän tätäkin puolta ja viranomaisia.” Toisaalta Yawari kertoi ilman huoltajaa tulleiden nuorten muistuttaneen, että hän ei voi koskaan ymmärtää täysin niitä nuoria, jotka eivät ole tulleet maahan perheen kanssa vaan yksin. Tulkkaustilanteista Yawarille jää mieleen erityisesti surulliset tilanteet, esimerkiksi tilanne, jossa piti tulkata, että henkilön äiti on menehtynyt. ”Myöhemmin tuli mieleen, että tilanteesta olisi ehkä voinut jopa kieltäytyä”.



Yawarilla on jäänyt ensimmäiset viranomaiskohtaukset positiivisesti mieleen sekä Rovaniemellä että Helsingissä. Vaikka suurin osa kohtaamisista on ollut positiivisia, Zabi Yawari kertoi, että 2010-luvulle tultaessa kohtaamiset sosiaalisessa mediassa ovat muuttaneet monien ajatusmaailmaa. Itse hän sanoo olevansa onnekas, että hän on tuntenut suomalaisia alkujaan jo paremmin ”Ei voisi kuvitella, että sivistysvaltio Suomessakin ihmiset ajattelevat mitä ajattelevat, mutta todellisuudessa tunnen suomalaisia myös muuten ja se on avannut maailmaa myös tässä asiassa”.

Michaela Moua: ”Tässä ollaan selkeästi ison muutoksen äärellä”

Seminaarin aamupäivän osion kommenttipuheenvuoron piti Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimistossa ylitarkastajana työskentelevä Michaela Moua. Moua kiitteli päivää hienosti rakennetuksi kokonaisuudeksi. "Haluan sanoa hankkeelle, että tässä selkeästi ollaan ison muutoksen äärellä. Tässä tehdään asioita, joita ei ehkä ennen ole otettu esille viranomaistyössä. Empatia viranomaistyössä, se on usein kuultu asia tänään ja se on ihan välttämätöntä!" Moua muistutti yleisöä, että kohtaamisessa on ihan välttämätöntä kuulluksi tuleminen. Tärkein osa on se, että meidät nähdään, että meitä kuullaan aidosti, että meidän kokemustamme arvostetaan oikeasti.

"Kuin aamulla sanottavan: aloita siellä missä asiakas on, ei sieltä missä oletat hänen olevan. Tämä on äärimmäisen tärkeää, Meillä saattaa olla joku visio, mutta aina tulee uusi ihminen, jolla on oma tarina, kokemukset ja identiteetti. Näemmekö missä hän on vai onko meillä joku viranomaisprosessi vain mielessä?" Moua viittasi Olli-Poika Parviaisen puheenvuoroon ja totesi, että kohtaamisella voi tosiaan saada muutosta aikaan.

Meeri Koutaniemen puheenvuorossa Mouaa kosketti se muistutus, että ihmisellä on oikeus määritellä itsensä. Hänen mukaansa tärkeä on se, että ammattilainen kohtaa asiakkaan yhdenvertaisuutta edistäen ja syrjimättömästi.



Moua oli Sirkku Varjosen kanssa samoilla linjoilla siitä, että ammattilainen ei voi lähestyä asiakastaan vain kulttuurin kautta. Hänen mukaansa ammattilaisen pitää tunnistaa myös omat arvot, uskomukset, asenteet, pelot ja ennakkoluulot, suhtautuminen etniseen erilaisuuteen. Mouan mukaan "värisokeus"

onkin vain keino olla käymättä vaikeita keskusteluja. Hän muistutti myös, että ammattilaisen pitää osata ottaa kriittinen palaute vastaan ja oppia siitä. Esimerkiksi tästä Moua nosti sen, että asiakas sanoo kokeneensa ammattilaisen puheen rasistisena.

Michaela Moua sanoi olevansa vaikuttunut Rand Mohamad Deebin ja Zabi Yawarin tarinoista ja hän oli kiitollinen siitä, että he jakoivat oman tarinansa. "Teillä on ollut etuoikeuksia, kuten perhe ja vahvat unelmat", hän totesi. Moua kuitenkin myös halusi yleisön miettivän, voisiko esimerkiksi nostaa myös keskinkertaisia tarinoita eikä aina mielettömiä erinomaisuuksia.

Mitä tarkoitamme, kun puhumme kohtaavasta asiakastyöstä?

Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke kehittää nimensä mukaisesti pakolaistaustaisille suunnattua ohjausta ja palveluja. Kehittäminen tapahtuu kartoittamalla ja tunnistamalla tämän hetkistä ohjauksen tilaa, kouluttamalla ja tukemalla TNO-henkilöstöä, tukemalla ja vahvistamalla verkostoyhteistyötä, kehittämällä sähköisiä palveluja ja järjestämällä omakielistä ohjausta kiintiöpakolaisille. Jotta osaamista ja ohjausta voidaan kehittää ja palveluita parantaa, täytyy pystyä nimeämään kehittämisen kohde tarkasti. Monitulkintaisen ja yleisen "ohjauksen" sijaan voisi puhua kohtaavasta asiakastyöstä ja palveluihin ohjaamisesta.



Kohtaava asiakastyö on termi ja toimintatapa, jossa asiakkaan kanssa yhdessä löydetään hänen tarpeisiinsa parhaiten vastaavaa palvelua, ja joka vahvistaa hänen toimijuuttaan ja auttaa häntä etenemään omalla koulutus- ja työllistymispolullaan. Asiakkaan voimavarat, mahdollisuudet ja etenemisen esteet tunnistetaan paremmin, kun pysähdytään asiakkaan asian äärelle ja kuullaan aidosti asiakasta. Aloitetaan sieltä, missä asiakas on, ei sieltä missä hänen oletetaan tai toivotaan olevan. Toimintatapa paitsi palvelee asiakasta paremmin myös johtaa tuloksellisempiin siirtymiin. Kun alussa luodaan kestävä pohja, jonka varaan aktiivinen asiakkuus voi rakentua, myös tehokkuus paranee, kun väärinymmärryksiltä ja virhevalinnoilta vältytään. Kohtaavan asiakastyön ote on siis myös tuloksellinen. Yksilöllinen palvelu edellyttää enemmän aikaa, kuin mitä TE -toimistossa tällä hetkellä asiakastyössä on mahdollista käyttää. Kohtaavan asiakastyön toteutuminen edellyttää yksittäiseltä asiantuntijalta valmiutta pysähtyä asiakkaan asian äärelle, kykyä asettaa yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisiä, asiakkaan lähtötilanteen ja voimavarat huomioivia tavoitteita ja konkreettisia etenemisen askelia. Lisäksi se vaatii malttia välttää tarpeettomien palvelujen tarjoamista ja turhaa kontrollia ja sen myötä myös kykyä sietää epävarmuutta ja keskeneräisyyttä. Itse kohtaaminen ei kuitenkaan aina edellytä pitkää keskustelua, vaan se on myös viestinnällistä osaamista ja suhtautumistapa asiakkaaseen.

Organisaatiolta kohtaavan asiakastyön toteutuminen edellyttää erityisesti kahta asiaa: tavoitteita tukevaa tulosjohtamista sekä tuloksellisen toiminnan mahdollistavaa esimiestyötä ja toimintakulttuuria. Tulosjohtamisessa tärkeää ovat oikeat tulosindikaattorit, jotka mittaavat tulosta ja vaikutusta, mutta myös tarkoituksenmukaista resurssien kohdentamista ja toiminnan organisoimista. Erityisen vahvaa panostusta tulisi keskittää esimerkiksi asiakkuuden alkuvaiheeseen. Toimintatapaa mahdollistava esimiestyö ja toimintakulttuuri näkyvät asiantuntijoiden osaamisen ja työn arvostamisena ja kannustavana johtamisena. Siinä yhdistyy asiantuntijoiden ammatillisen kehittymisen ja kouluttautumisen tuki, asiantuntijoiden oman osallisuuden vahvistaminen ja osaamisen hyödyntäminen sekä maltin ja ajan ottamisen hyväksymistä osaksi asiantuntijatyötä.

Toteutuessaan kohtaavan asiakastyön toimintatapa luo ja antaa aikaa, tilaa ja mahdollisuuden asiakkaan omalle pohdinnalle ja sitoutumiselle sekä toimijuuden syntymiselle. Se vähentää tarpeettomia palveluohjauksia ja väärinymmärryksiä sekä niistä syntyviä taloudellisia ja inhimillisiä kustannuksia. Kohtaava asiakastyö lisää asiakkaan osallisuutta ja oman elämän hallinnan tunteen vahvistumista. Asiantuntijan työssä se kartuttaa onnistumisen tunnetta, asiantuntijuuden syvenemistä ja hyvinvointia. Toimintatapa myös poistaa rutiininomaiset ja toistumiseen johtavat palveluohjaukset sekä asiakkaan mahdolliset negatiiviset kokemukset hänelle sopimattomista toimenpiteistä ja palvelusta. Pakolaistaustaisten ohjaus pyrkii nostamaan kohtaavan asiakastyön kaiken kehittämisensä keskiöön ja samalla tehdä vaikuttamistyötä kahdella tasolla: sekä päätöksiä tekevällä johtotasolla että päivittäisessä asiantuntijatyössä. Hankkeen asiantuntijat järjestävät myös valtakunnallisesti kohtaavan asiakastyön koulutusta TE-asiantuntijoille ja muille TNO-ammattilaisille.

Haluatko kohtaavan asiakastyön koulutusta omalle alueellesi?

Ota yhteyttä:

Anne Laitinen-Saunio

Hankesuunnittelija

anne.laitinen-saunio@ely-keskus.fi,

puh. 0295 016 481

Seuraa Pakolaistaustaisten ohjaus –hankkeen työtä

ELY-keskuksen sivuilta löydät hankkeen oman [teemasivuston](#).

Seuraa meitä Twitterissä ja Facebookissa:

Twitter [@Pakolaisohjaus](#)

Facebook [Pakolaistaustaisten ohjaus](#)

Pakolaistaustaisten ohjaus –hankkeen asiantuntijat kirjoittavat myös kotouttaminen.fi – blogialustalle. Julkaistuja blogitekstejä (sis.linkin):

- Grossett, Outi: [Kohtaavalla asiakastyöllä voidaan tukea maahan muuttaneita](#)
- Hagman, Noora: [Mikä ohjaa ohjaajia – mitkä tekijät vaikuttavat pakolaistaustaisten asiakkaiden ohjaukseen TE-toimistoissa?](#)
- Hagman, Noora: [Mitkä tekijät johtavat pakolaistaustaisen ”onnistuneeseen kotoutumiseen”?](#)
- Lahti, Juha: [Tietoa ja neuvontaa tulkitaan aina kokemuksen kautta](#)
- Laitinen-Saunio, Anne: [Traumatietoisuus TE-toimistojen palveluissa vahvistuu koulutuksen avulla](#)

Liity hankkeen postituslistalle

Pakolaistaustaisten ohjaus –hankkeen uutiskirje ilmestyy 3-4 kertaa vuodessa. Uutiskirjeessä uutisoidaan niin valtakunnallisesta kuin alueellisestakin kehittämistyöstä sekä pakolaisten ohjaukseen liittyvistä ajankohtaisista asioista. Liity hankkeen uutiskirjelistalle lähettämällä sähköpostia osoitteeseen raisa.manttari@ely-keskus.fi

Yhteystiedot

Hankepäällikkö Eija Asikainen , eija.asikainen@ely-keskus.fi, puh. 0295 026 043
Hankesuunnittelija Anne Laitinen-Saunio, anne.laitinen-saunio@ely-keskus.fi, puh. 0295 016 481
Hankesihteeri Raisa Mänttari, raisa.manttari@ely-keskus.fi, puh. 0295 029 207
Projektiasiantuntijat (ELY ja TEM):

Hagman Noora, Uudenmaan ELY-keskus, puh. 0295 029 002
Kanniainen Antti (TEM), Työ- ja elinkeinoministeriö, puh. 0295 029 003
Fogde Katarina, Pohjanmaan ELY-keskus, puh. 0295 029 210
Lahti Juha, Keski-Suomen ELY-keskus, puh. 0295 024 020
Paavilainen Kirsi, Satakunnan ELY-keskus, puh. 0295 022 180
Tuononen Tarja, Lapin ELY-keskus, puh. 0295 037 127

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

Asiantuntijat (TET):

Bayazidi Saeed, Etelä-Savon TE-toimisto, puh. 0295 044 158
Grossett Outi, Hämeen TE-toimisto, puh. 0295 041 511
Holappa Tiina, Lapin TE-toimisto, puh. 0295 029 200
Kaurila Terhi, Varsinais-Suomen TE-toimisto, puh. 0295 023 085
Martins Jennifer, Uudenmaan TE-toimisto, puh. 0295 040 402
Paula Juvakka, Kaakkois-Suomen TE-toimisto, puh. 0295 029 224
Puputti Tarja, Pohjanmaan TE-toimisto, puh. 0295 056 198
Väänänen Anna-Mari, Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto, puh. 0295 029 965

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

Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke (AMaIF)

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.



