

27.4.2020

Pakolaistaustaisten uutiskirje 2/2020

Tässä uutiskirjeessä kerromme Kaakkois-Suomen TE-toimiston sekä Varsinais-Suomen TE-toimiston kuulumisia. Kerromme myös hankkeen koronatilanteeseen reagoinnin seurauksena syntyneistä verkkovälitteisistä koulutuksista, joista ensimmäisenä aloittaa Motivoivan vuorovaikutuksen neljän kerran koulutussarja. Päivitämme myös viimeisimmät uutiset hankkeemme loppuseminaarista.

Kirjeen lopusta löydät yhteystietomme sekä ohjeet uutiskirjeemme postituslistalle liittymiseksi.

Antoisia lukuhetkiä!

Kuulumisia Kaakkois-Suomen TE-toimistoista

Kaakkois-Suomen TE-toimiston asiantuntija Paula Juvakka tapaa asiakastyössään maahan muuttaneita, jotka ovat kiinnostuneita oman yrityksen perustamisesta. Tapaamisilla rakennetaan askel askeleelta polkua kohti yrittäjyyttä, joko lähitulevaisuuteen tai kauemmas.

Paulan mukaan tärkeimpänä työssä on näyttäytynyt asiakkaiden rohkaisu uskomaan omaan osaamiseensa, omakielisen tiedon äärelle opastaminen sekä motivointi kielen opiskeluun ja omien unelmien tavoittelemiseen. Alueella tehdyt yrityskäynnit ovat osaltaan antaneet käsitystä, minkälaisia haasteita työnantajat kokevat maahan muuttaneiden palkkaamista kohtaan sekä minkälaisia hyviä käytäntöjä on luotu yrityksissä, joissa maahan muuttaneita jo työskentelee.



Korona muuttanut myös hankkeen suunnitelmia

Pakolaistaustaisten ohjaus- hankkeen toukokuulle Lappeenrantaan suunnittelema Myytinmurtajat-työpaja työyhteisöjen monimuotoisuudesta ja maahan muuttaneiden palkkaamisesta siirtyi koronarajoitusten saattamana tulevaisuuteen, mutta infoamme uudesta ajankohdasta heti, kun mahdollista.

Lappeenrannassa, Kouvolassa ja Imatralla on järjestetty talven ja kevään aikana usealle eri kielelle tulkattuja infoja yrittäjyydestä sekä kesätöiden hakemisesta yhteistyössä paikallisten kotoutumiskoulutusten järjestäjien, maahanmuuttopalveluiden, Ohjaamoiden sekä TE- palveluiden yrityspalveluiden asiantuntijoiden kanssa. Infot ovat tavoittaneet tähän mennessä lähes 170 maahan muuttanutta henkilöä, vaikka osa infoista jouduttiinkin koronatilanteen vuoksi perumaan. Infoihin osallistuneiden esittämien kysymysten määrästä voisi päätellä, että omakielistä tietoa

työnhakemisesta sekä itsensä työllistämistä kaivataan. Tähän tarpeeseen pyritään vastaamaan jatkossakin.

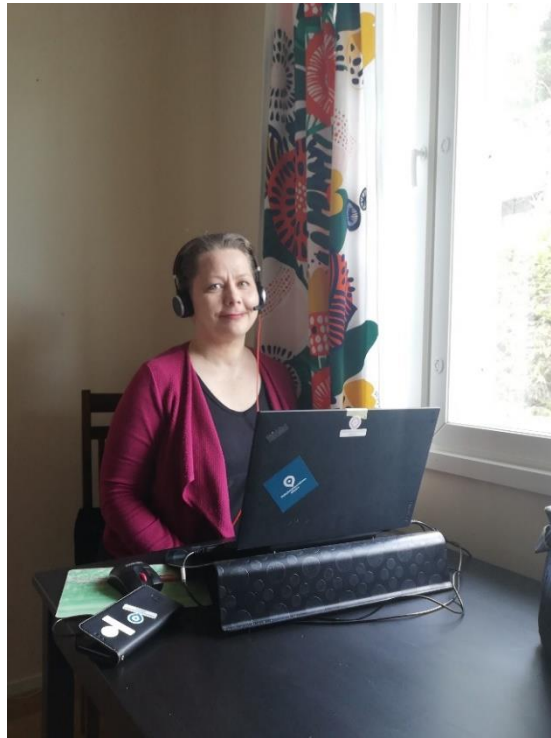
Kohtaavan asiakastyön mentoreita Kaakkoon

Kaakkois-Suomen TE-palveluissa tehtiin helmikuussa päätös hyödyntää hankkeessamme kehitetyn Kohtaavan asiakastyön työskentelyotetta uusien asiantuntijoiden perehdytyksessä sekä pidempään työskennelleiden työn kehittämiseksi. Käyttöönotto etenee henkilöstöstä valituiden mentoreiden kouluttautumisella toimintamallin perusteisiin sekä sen lähtökohtiin hankkeemme kouluttajan Juha Lahden opastuksella. Tämän jälkeen mentorit vievät Kohtaavaa asiakastyötä eteenpäin Kaakkois-Suomen TE-palveluiden henkilöstölle. Kohtaavan asiakastyön koulutusta – 4 tunnin mittainen lähiopetustyöpaja - on mahdollista tilata mihin tahansa Suomen TE-toimistoon. Lisätietoa Kohtaavan asiakastyön [esitteestä](#).

Kuulumisia Turun TE-toimistosta

Terhi Kaurila työskentelee hankkeemme työntekijänä Varsinais-Suomen TE-toimiston kotouttamispalveluissa. Hänen työhönsä kuuluu asiakastyö pakolaistaustaisten asiakkaiden parissa sekä kouluttajayhteistyöhön ja koulutusten hallintoihin liittyviä tehtäviä. Hanketyöntekijänä tehtäviin kuuluu tämän työn kehittäminen ja uusien hyväksi havaittujen toimintatapojen juurruttaminen TE-toimistoon.

Korona-tilanteen myötä TE-toimistossa asiakasmäärät ja työt ovat lisääntyneet nopeassa tahdissa, mutta tilanne on pystytty Varsinais-Suomessa ottamaan vastaan hallitusti. Uusiin rekrytointeihin on saatu määrärahaa ja virkailijoita on siirretty tarpeen mukaan kiireellisimpiin tehtäviin, jotta ihmisten taloudellinen toimeentulo voidaan turvata. Tärkeäksi tehtäväksi Suomen vilja-aittana tunnetussa Varsinais-Suomessa on noussut myös maatalouden työntekijäresurssien turvaaminen.



Meidät kaikki on koronaviruksen takia heitetty uuteen tilanteeseen, jossa asiakkaan tapaamiseen kasvokkain ei ole mahdollisuutta. Rajoittavana tekijänä ei ole enää pelkästään viranomaistyön aikapaine vaan näkymätön virus. Terhin mielestä hankkeessamme kehitetty kohtaavan asiakastyön käsite on auttanut jäsentämään asiakastyötä uudella tavalla ja tuonut samalla omaan työhön uutta mielekkyyttä. Terhille kohtaavan asiakastyön ydin on siinä, että pyrkii auttamaan asiakasta hänen omista lähtökohdistaan käsin kuitenkin viranomaistyön reunaehdot muistaen. On tärkeää, että asioista puhutaan kielellä, jonka asiakas ymmärtää. Usein tämä tarkoittaa tulkin käyttöä, mutta toisinaan riittää myös, että asioista puhutaan riittävän yksinkertaisin termein asiakkaan lähtökohdat huomioiden. Terhi on uudessa tilanteessa pohtinut myös sitä, voiko asiakkaan kohdata, jos häntä ei tapaa kasvokkain. Yhteydenpito asiakkaiden kanssa on kuitenkin sujunut yllättävän hyvin myös puhelimitse ja tulkin voi ottaa mukaan myös puhelimesta toteutettavaan asiakastyöhön.

Myös kotokoulutus verkkoon

Korona-aikana myös kotokouluttajat ovat olleet uuden tilanteen edessä, koska koulutukset on täytynyt viedä vauhdilla verkkoon. Kotokoulutusten vastuuvirkailijana Terhi on päässyt seuraamaan läheltä, miten tähän on lähdetty vastaamaan. Tämä on ollut iso ponnistus kouluttajille, mutta kielen

opettaminen verkossa voi tarjota myös uusia mahdollisuuksia! Terhin mukaan, on ollutkin ilahduttavaa huomata, miten tähän tarpeeseen on pystytty vastaamaan. Asiakkaiden tilanteet ja digitaidot vaihtelevat, joten on erityisen tärkeää, että tämä huomioidaan verkko-opetuksessa niin, että heikommat lähtökohdat eivät vaikuta hakijan opintojen etenemisen arviointiin. Onneksi on olemassa hyvin kehittyneet välineet etä-työskentelyyn, ja alun kankeuksien jälkeen tietoliikenne on toiminut hyvin ja työskentely onnistuu nyt täysipainoisesti.

Hankeemme tavoitteisiin kuuluu kouluttaminen ja tiedon välittäminen niin TE-toimistossa kuin yhteistyöverkostossammekin. Varsinais-Suomessa onkin ollut suunnitteilla maahan muuttaneille suunnattuja omakielisiä infoja koulutusta ja työelämää koskien, mutta näitä infosarjoja on nyt jouduttu siirtämään. Ohjaustyötä tekeville suunnattua koulutusta olemme lähteneet viemään verkkoon nopealla aikataululla ja pystymme jatkamaan koulutusten toteutusta vaikkakin vähän eri muodossa kuin oli suunniteltu. Moni asia etenee, osan suhteen olemme joutuneet ottamaan aikalisän tai miettimään toteutuksen uudella tavalla.

Resilienttiä reagointia Pakolaistaustaisten ohjaus –hankkeessa

Resilienssillä – yksilön tai yhteisön – tarkoitetaan esimerkiksi sujuvaa ja joustavaa toimintaa yllättävissäkin tilanteissa (Työterveyslaitos). Ajankohtainen tilanne yhteiskunnassamme ja koko maailmassa on todella asettanut niin yksilöt kuin työyhteisötkin yllättävän tilanteen eteen.

Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke oli suunnitellut erisisältöisten koulutusten sarjan keväälle 2020. Hankkeemme pedagogisen näkemyksen mukaisesti nämä koulutukset oli suunniteltu lähiopetuksen, dialogisuuden ja yhteiskehittämisen varaan. Samaan aikaan taustalla on myös rahoittajan asettama tulostavoite eli järjestää riittävästi koulutuksia eri toimijoille halki Suomen. Sitten tuli Covid-19 tuli ja heitti hankkeemme resilienssille haasteen: miten saavuttaa tulostavoite äärimmäisen poikkeuksellisissa oloissa?

Halusimme koulutuksen keinoin luoda näkymiä tulevaan, jossa tämä tilanne on jollakin tavalla ohi ja tarjota kevennettyjä koulutuksia, joilla pitää yllä asiantuntijuuden laajenemista poikkeusoloissakin.

Pidimme inventaarion hankkeessamme siitä, millaista aineistoa ja osaamista meillä jo on. Sitten otimme yhteyttä yhteistyökumppaneihimme ja muokkasimme systemaattisesti kehitetystä koulutussuunnitelmastamme poikkeustilanteeseen ja verkkoympäristöön parhaiten sopivimmat aiheet. Tuloksena syntyi hankkeemme ”minikoulutusten” sarja, jossa tarjoamme rennoissa, keskustelemissa merkeissä hoksauttavia ja helposti lähestyttäviä verkkotreffejä seuraavista aiheista:

- 1) Motivoiva vuorovaikutus työotteena -sarja
- 2) Tulkitapaaminen – kysy tulkilta!
- 3) Traumatietoisuus – koulutuskumppanimme vastaavat asiantuntijoiden kysymyksiin
- 4) Kohtaavat kahvit – johdantoa kohtaavaan asiakastyöhön rennoissa merkeissä keskustellen
- 5) Verkostotyön tuki.



Mikä meitä tässä sitten ajoi?

Hankeessamme syntyi poikkeustilanteen ensihetkien jälkeen eräänlainen jaettu ”me ei luovuteta” –meininki. Kun tavoite on saavutettava, niin keinot keksitään: joku hoksasi alkuidean, josta toinen innostui ja kolmas jatkoi, jolloin syntyi tarttuvan innostumisen kehä. Voisi siis sanoa, että resilienssi ja Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke on yhdessä oppimista.

Lisätietoja: Anne Laitinen-Saunio

Verkkotreffisarjamme aloittaa toukokuussa Motivoivan vuorovaikutuksen neljän kerran koulutussarja, Taimissa mainostettu motivoivan vuorovaikutuksen koulutukset varattiin muutamassa tunnissa täyteen. Koulutuksesta on tulossa erillinen tallenne, jonka avulla kaikki halukkaat pääsevät sukeltamaan motivoivan vuorovaikutuksen teemoihin.

Millaisena maahan muuttaneiden ohjaus koetaan TE-toimistossa? Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke selvitti TE-asiiantuntijoiden käsityksiä



Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke selvitti työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) asiantuntijoiden ja esihenkilöiden käsityksiä muun muassa maahan muuttaneiden ohjaukseen liittyvistä haasteista, resursseista, ohjausosaamisesta, roolista ja yhteistyöstä osana hankkeen nykytilan kartoituksen kokonaisuutta. Asiantuntijoiden kyselyyn vastasi 243 ja esihenkilöiden kyselyyn 41 henkilöä.

Analyysissä käytettiin kuvailevaa analyysiä frekvenssien jakautumisen ja keskiarvojen kuvaamisen sekä korrelaatioita muuttujien välisten riippuvuuksien esittämiseksi.

Kyselyn perusteella asiakasmäärät ja asiakkaiden tapaamisfrekvenssi ovat hyvin vaihtelevia. Asiantuntijoiden mukaan maahan muuttaneiden asiakkaiden tapaaminen vie enemmän aikaa ja usein tapaamisia korvataan puhelintyöllä. Asiakasta kontaktoidaan usein vain akuuteissa tilanteissa ja reaktiivisesti, ei esimerkiksi koulutuksen aikana tai asiantuntijan aloitteesta. Työ koetaan kuitenkin mielekkääksi ja perehdytystä hallinnollisiin asioihin on melko paljon. Empatia ja pysähtyminen kuuntelemaan koetaan myös tärkeäksi. Lisäksi vastauksissa ilmeni, että asiakkaiden tilanteet koetaan monimutkaistuneen ja työ on muuttunut vaativammaksi, tarvitaan lisää tietotaitoa ja ohjauskoulutusta maahan muuttaneiden kanssa työskentelyyn ja asiakkaiden osaamisen kartoittaminen on hankalaa. Asiantuntijat kokevat, että he eivät saa tarpeeksi tietoa asiakkaana olevan maahan muuttaneiden elämäntilanteesta.

Esihenkilöiden vastausten perusteella työyhteisöissä arvostetaan muun muassa ohjauksellista osaamista, kykyä palvelutarpeen tunnistamiseen ja humaania lähestymistapaa. Sekä esihenkilöt että asiantuntijat kaipaavat vastausten perusteella selkeämpää kokonaiskuvaa maahan muuttaneiden parissa tehtävästä työstä sekä tiiviimpää yhteistyötä toimijoiden välillä. Selvityksen mukaan suurella osalla asiantuntijoista on halu ja motivaatio tehdä työnsä kokonaisvaltaisesti, mutta resurssit eivät sitä aina mahdollista. Maahan muuttaneiden ohjaus vaatii enemmän aikaa ja heitä tulisi tavata useammin kuin valtaväestöön kuuluvia asiakkaita. Tällöin asiantuntijalla on mahdollisuus tilanteen parempaan kartoittamiseen, pitkäjänteiseen suunnitteluun ja jatkokolkujen hahmottamiseen.

Lisäksi asiantuntijat, jotka näkevät työnsä monimutkaisten ongelmien ratkaisuna, eivät koe saavansa arvostusta esihenkilöiltään, toisin kuin ne asiantuntijat, jotka näkevät työnsä lähinnä tiedon jakamisena.

Osa TE-asiantuntijoista on sitä mieltä, että heidän työhönsä ei kuulu kokonaisvaltainen asiakastyö, vaan esimerkiksi työttömyysturvan järjestäminen ja koulutuksiin ohjaaminen. Olisi tärkeää määritellä, mikä TE-asiantuntijoiden tehtävä ja rooli kotoutumisen ja maahanmuuttotyön kokonaisuudessa on. Tämä vaatii myös hallinnon rajojen yli ulottuvaa tiivistä yhteistyötä kokonaiskuvan saamiseksi. Tällä hetkellä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa koetaan melko sujuvaksi, mutta usein tiedon siirtyminen ja eri toimijoiden roolin tunteminen ovat haastavaa. Tämä

voi johtaa siihen, että maahan muuttaneen kokonaistilanne ei ole tiedossa hyvin kenelläkään toimijalla.

Lue selvitys kokonaisuudessaan täältä: <https://www.doria.fi/handle/10024/176795>

Lisätietoja: Projektiasiantuntija Noora Hagman

Tapahtumat

19.5.2020 klo 9-16.00 Verkkovälitteinen koulutus: Kielellisesti ja kulttuurisesti vastuullinen kohtaaminen / Språkligt och kulturellt bemötande på ett ansvarsfullt sätt

Kielellinen ja kulttuurinen vastuullisuus tarkoittaa sitä, että ymmärtää kulttuurin ja kielen merkityksen kohtaamisissa ja niiden merkityksen identiteetille, huomaa kielihierarkiat ja pyrkii sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen. Kouluttajina toimivat KT, Jenni Alisaari ja tohtorikoulutettava Heli Vigren Turun yliopistosta. Koulutusmateriaali on sekä suomeksi että ruotsiksi, ja koulutuksessa kommunikoidaan molemmilla kotimaisilla kielillä.

Koulutuksen järjestävät Kotona Suomessa- ja Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke.

Ilmoittautuminen 14.5.2020 mennessä.

Ohjelma ja ilmoittautuminen:

<https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4353535/Webinaariohjelma+logoilla+19.5.2020.pdf/1d4d8b2c-5510-0ce5-3e97-83f9021fc0d0/Webinaariohjelma+logoilla+19.5.2020.pdf>

Pakolaistaustaisten ohjaus –hankkeen loppuseminaari: ”Minulla on nimi, historia ja tulevaisuus” 30.9.2020

Pakolaistaustaisten ohjaus –hankkeen loppuseminaari järjestetään epävarmasta tilanteesta johtuen etätoteutuksena 30.9.2020 klo 9-16.00. Lisätietoja vielä kevään aikana!



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

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

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

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 (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.

