

18.6.2020

## Pakolaistaustaisten ohjaus –hankkeen uutiskirje 3/2020

Tässä uutiskirjeessä kerromme Keski-Suomen Elyn kuulumisia kahden projektiasiantuntijamme esittelemänä. Kerromme myös hankkeen suunnittelemista asiakastyön kriteereistä. Uutiskirje sisältää myös kutsun syyskuussa järjestettävään loppuseminaariimme!

Kirjeen lopusta löydät yhteystietomme sekä ohjeet uutiskirjeemme postituslistalle liittymiseksi.

Antoisia lukuhetkiä!

## Kuulumisia Keski-Suomen ELY:stä: omakielisiä infoja ja koulutusta

Keski-Suomessa kunnissa on aloitettu omakielisten infojen järjestäminen useiden eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Jyväskylässä infot aloitettiin 5.6.2020 järjestämällä Jyvälän Setlementin kanssa kertaluonteinen tilaisuus nimeltä ”Minun elämäni Jyväskylässä”.

Tilaisuudessa oli samanaikaisesti omakieliset infot muun muassa swahilin, arabian, tigrinyan kielillä sekä selkosuomeksi. Tilaisuudessa fokuoitiin työnhaun ja kotoutumisen teemoihin ja nostettiin keskustellen esiin näihin liittyviä toiveita ja pulmia. Useiden pakolaistaustaisen työnhakijoiden toive oli päästä töihin kesän aikana. Kesäisin kotoutujille järjestettyä, ohjelmallista ja yhteisöllistä tekemistä on yleisesti ottaen vähän ja suomen kielen puhumisen kehittyminen arkielämän tilanteissa olisi heidän mielestään kesälläkin hyvin tärkeää. Moni pelkäsi jo opitun suomen kielen unohtumista kesän aikana.

Saimme kotoutujilta palautetta, että itsenäinen hakeutuminen moniin maatilojen työpaikkoihin on ollut heille hyvin vaikeaa. Työnhaku itsenäisesti suomen kielellä ja täysin sähköisesti merkitsi sitä, että pakolaistaustaisista valtaosa koki tarvitsevansa avustajan työnhakuunsa. Infojen pitäjät olivat

iloisia saadessaan pitää omakielisiä infoja tärkeistä teemoista. He korostivat sitä, että omakielisen infon vetäjällä on paitsi oikea-aikainen ja relevantti tieto, myös usein valtaväestön asiantuntijaa syvällisempi ymmärrys siitä millaisia haasteita pakolaistaustainen henkilö konkreettisesti kohtaa elämässään. Syvälinen asiakasymmärrys auttaa infojen pitäjiä antamaan infoihin osallistuville kotoutujille tarkoituksenmukaista ohjausta ja neuvontaa.



Infoja tullaan järjestämään Jyväskylässä vielä ainakin Monikulttuurikeskus Glorian sekä Jyväskylän kaupungin kotoutumispalveluiden kanssa. Aiheena infoissa on naisten elämäntilanne uudessa kotimaassa kohti mielekästä osallisuutta ja toimijuutta yhteiskunnassa. Äänekoskella infojen järjestämisestä on myös jo sovittu. Siellä hankkeemme kohderyhmä on poikkeuksellisen mutkatonta tavoittaa. Kaupungissa on vain yksi, yhtenäinen syyrialaisen kiintiöpakolaisten ryhmä, joka täydentyy alkusyksystä 2020 taas uusilla syyrialaisilla kiintiöpakolaisilla. Tällaiselle yhtenäiselle

kohderyhmälle on paitsi helppoa, myös mielekästä järjestää infoja sen vuoksi, että sisältökokonaisuuksien lisäksi infot vahvistavat myös heidän oman syyrialaisen yhteisönsä aktiivisuutta ja toimijuutta omassa lähiympäristössään.

### Kohtaavan asiakastyön koulutusta verkkovälitteisesti

Omakielisten infojen lisäksi Keski-Suomen projektiasiantuntijoiden Titta Turusen ja Juha Lahden huomio on suuntautunut uusimuotoisten koulutusten suunnitteluun ja toteutukseen.

Moni keväälle ajoitettu koulutus jouduttiin olosuhteiden pakosta perumaan. Kasvokkaistyöpajoiksi suunnitellut Kohtaavan asiakastyön mentoreiden koulutus Kaakon TE-toimistolle päätettiin kuitenkin toteuttaa verkkovälitteisenä kokeiluna: Kuinka avata kohtaamisen mahdollisuuksia ja haasteita, kun emme edes voi kohdata!



Kohtaaminen on koettava itse – ei sitä voi ottaa haltuun teoreettisesti. Nyt kevään kolme koulutustapahtumaa on takanapäin ja syksyllä jatkamme - toivottavasti kasvokkain Kouvolassa. Kouluttajien iloiseksi yllätykseksi motivoituneen ja sitoutuneen ryhmän prosessin käynnistely sekä Kohtaavaan asiakastyön keskeisiin perusajatuksiin perehtyminen onnistui myös

virtuaalimaailmassa. Kouluttajilta vuorovaikutteisuuden mahdollistaminen verkkoon on vaatinut uskallusta, luovuutta ja venymistä. Opiskelijat osoittivat luottamusta, tarttuivat ojennettuun 'virtuaalikäteen' ja heittäytyivät prosessiin mukaan.

Vastoin ennakko-odotuksia tulos oli rohkaiseva. Myös Porin TE-asiantuntijoille tarjottu kahden session Kohtaavan asiakastyön virtuaalikoulutus sai hyvää palautetta. Uutena aluevaltauksena aloitettiin koulutuksiin liittyvän videomateriaalin tuottaminen verkkoon, josta myös oheiset valokuvat on otettu.

## Ohjauksen kriteerit

Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke on käynyt keväällä 2020 keskustelua työ- ja elinkeinoministeriön ja Kotona Suomessa -hankkeen kanssa ohjauksen kriteereistä. Ohjauksen kriteerityön taustalla on ministeriössä ja kaikissa kotoutumispalveluissa tunnistettu monitoimijaisuus, byrokraattisuus ja tarve paremmalle tilannekuvulle asiakasrajapinnassa.

Ohjauksen kriteereihin liittyvä työ on ollut paljon käsitteistä ja termeistä keskustelua. Termiä "ohjaus" käytetään niin monessa eri yhteydessä, että sekaannuksilta ei voi välttyä. Hankkeessa ei puhuta yleisesti ohjauksesta, vaan kohtaavasta asiakastyöstä (joka perustuu ohjaavalle otteelle) ja palveluihin ohjauksesta. Onnistunut palveluihin ohjaus (eli muotovaatimukset täyttävä hallintotoimi) pohjautuu kohtaavalle asiakastyölle. Tämä periaate mielessä hankkeessa lähdettiin luomaan ohjauksen kriteereitä.

Kohtaavan asiakastyön vahvistaminen kotoutumista tukevilla palveluilla nähdään vaativan ennen kaikkea ko. työotteen tärkeyden ymmärtämistä, asiakastyön keskeisten tekijöiden ja periaatteiden opiskelua sekä TE-toimiston roolin ja tavoitteiden kirkastamista. Kohtaavan asiakastyön apuna voidaan käyttää erilaisia manuaaleja, jotka toimivat byrokraattisten proseduurien tukena. Niitä ei voi kuitenkaan käyttää yksinään, koska mekaanisen, asiakkaan todellisen tarpeen ja tilanteen sivuttavalle palveluihin ohjaukselle on tällöin ilmeinen.

Samoin kohtaavan asiakastyön rinnalla voidaan käyttää yleisiä palvelukokonaisuuden kuvauksia ja kuvauksia erilaisten palveluiden ja koulutusten vaatimuksista, tavoitteista, palvelulupauksista, tukitoimista ja niin edelleen. Esimerkiksi osana ohjauksen kriteerit -työtä hankkeen Anne Laitinen-Saunio ja Noora Hagman tekivät ehdotuksensa alkukartoitusten ja kotoutumissuunnitelmien laadun parantamiselle.



*Kuva asiakaspaneelistä, jossa asiakkaat saivat kertoa kokemuksiaan kotoutumistyöstä Suomessa*

Ohjauksen kriteerit -työ etenee niin, että hanke pyrkii juurruttamaan kohtaavaa asiakastyötä TE-toimistoihin ja tekemään paradigmaattista muutosta TE-toimiston asiantuntijatyön sisältöön. Haluamme muistuttaa, että kotoutujien kanssa työskentelevät työllisyyspalveluiden asiantuntijat eivät voi perustaa työtään ainoastaan työttömyysturvalausuntojen kirjoittamiselle, pinnalliselle asiakkaiden kuulemiselle ja mekaaniselle palveluihin siirtämiselle, koska ne johtavat vain eduskunnankin huomauttamaan asiaan: tyhjäkäyntiin, turhiin ja pitkiin koulutuksiin ja yleiseen kotoutumisen hidastumiseen.



## ”Minulla on nimi, historia ja tulevaisuus” 30.9.2020

Loppuseminaariimme ”**Minulla on nimi, historia ja tulevaisuus**” ohjelma on nyt julkaistu! Päivän aikana paljon ajankohtaista tutkimustietoa kotoutumispoliittisten toimenpiteiden vaikutuksesta pakolaistaustaisten kokemuksiin kotoutumisesta, myötätunnon merkityksestä kulttuurisesti moninaisessa toimintaympäristössä sekä keskustelua rakenteellisen rasmin vaikutuksista maahan muuttaneiden kotoutumiseen ja koko elämiin. Päivän aikana esittelemme laajasti hankkeen tuloksia ja ohjelmassa myös hankkeen loppuraportin julkaiseminen. Tiedossa lisäksi musiikkia, taidetta ja paljon muuta!

**Lämpimästi tervetuloa!**

## Muutoksia hankehenkilöstössä

Hankkeessa on tapahtunut ja tapahtuu kevään ja kesän aikana henkilöstömuutoksia.

Uusia asiantuntijoita olemme saaneet ja tulemme saamaan Etelä-Savon TE-toimistoon, Uudellemaalle sekä Pohjois-Pohjanmaan TE-toimistoon Anna-Marin, Jenniferin sekä Saeedin jatkaessa matkaa hankkeesta TE-toimiston virkatöihin.

Etelä-Savossa on aloittanut Sointu Kuusikko, joka on opiskellut sekä työskennellyt Briteissä sekä työskennellyt Suomessa vastaanottokeskuksessa ohjaajana. Reetta Uusihakala on aloittanut Uudenmaan ELY-Keskuksessa projektiasiantuntijana Noora Hagmanin siirryttyä toisiin työtehtäviin. Reetta on koulutukseltaan valtiotieteiden maisteri on työskennellyt viimeiset kymmenen vuotta Uudenmaan TE-toimistossa, joista suuren osan pakolaisten ohjaustyössä. Hankkeen vanha konkari Epp Parkkali aloittaa Uudenmaan TE-toimistossa kesän lopussa, ja toivomme, että siihen mennessä olemme myös saaneet uuden hankesuunnittelijankin kelkkaan Anne Laitinen-Saunion siirryttyä (10.8) KEHAan kotoutumisen ja maahanmuuttosektorin kehittämisasiantuntijaksi.

Toivotamme uudet hanketyöntekijät tervetulleiksi ja samalla toivotamme hyvää jatkoa hankkeesta lähteneille.



*Sointu on oululainen yhteiskuntatieteen maisteri ja sosiaalialan opiskelija. Hänet voit tavata EteläSavon TE-toimistossa.*

***Hankkeen ideologian juurruttamistyö jatkuu, sillä voit lähteä hankkeesta, mutta hanke ei lähde sinusta!***

## 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](mailto:raisa.manttari@ely-keskus.fi)

## Yhteystiedot

Hankepäällikkö Eija Asikainen, [eija.asikainen@ely-keskus.fi](mailto:eija.asikainen@ely-keskus.fi), puh. 0295 026 043

Hankesihteeri Raisa Mänttari, [raisa.manttari@ely-keskus.fi](mailto:raisa.manttari@ely-keskus.fi), puh. 0295 029 207

Projektiasiantuntijat (ELY ja TEM):

Uusihakala Reetta, Uudenmaan ELY-keskus, puh. 0295 029 007

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](mailto:etunimi.sukunimi@ely-keskus.fi)



Asiantuntijat (TET):

Kuusikko Sointu (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

Parkkali Epp (Martins Jennifer), Uudenmaan TE-toimisto, puh. 0295 040 402

Juvakka Paula, Kaakkois-Suomen TE-toimisto, puh. 0295 029 224

Puputti Tarja, Pohjanmaan TE-toimisto, puh. 0295 056 198

pohjois-pohjanmaan te asiantuntija puh.

s.posti [etunimi.sukunimi@te-toimisto.fi](mailto: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.

