



OP Uusimaan kielituettu rekrytointi



Lähtökohdat ja tavoite projektiin

- Asiakaskuntamme OP Uusimaassa on yhä enenevässä määrin kansainvälisiä asiakkaita, joita palvelemaan tarvitsemme henkilöitä, joilla on kokemusta eri kulttuureista ja laaja kielitaito.
- Tavoitteena oli tunnistaa mahdollisuuksia kehittää **suomen kielen oppimista tukevia taitoja ja käytäntöjä** OP Uusimaassa sekä tarjota jatkossa työmahdollisuuksia kehittyvän suomen kielen osaajille.
- Panostamme OP Uusimaassa **henkilöstön monimuotoisuuteen** ja haluamme tehdä konkreettisia toimia tämän edistämiseksi.
- Haluamme löytää keinoja ja **tukea kansainvälisellä taustalla olevien työntekijöiden työllistymiseen OP Uusimaassa**. Kansainvälisten osaajien osaaminen voi jäädä hyödyntämättä: työnantajien vaatimukset suomen kielen taitotasosta ovat monesti este suomalaisille työmarkkinoille pääsyyn ja siellä etenemiseen.
- Pilotissa mukana Espoon kaupunki, Kielibuusti –hanke ja Omnia AMK.



Monikielisten asiakasneuvojen rekrytointipilotti

Tunnistimme mahdollisuuksia rakentaa ja kehittää suomen kielen oppimista tukevia taitoja ja käytäntöjä OP Uusimaassa, jotta voimme jatkossakin tarjota työmahdollisuuksia kehittyvän suomen kielen osaajille.

2023	2024								2025
Marras-joulukuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Elokuu	Syys-lokakuu	Marraskuu	Joulukuu	Tammikuu
 - Ensimmäiset tapaamiset Espoon kaupungin kanssa pilotista ja yhteistyöstä - OP Uusimaan sitoutuminen pilotin ensimmäiseen vaiheeseen	- Yhteistyötapaaminen pilotin osapuolten kesken. - Kielitaitovaatimusten kartoitus OP Uusimaan Sellon toimipisteellä	Kieliasiantuntijoiden perehtyminen materiaaleihin ja kartoitus	Analyyysi ja suositukset rekrytoitavien kielitaitovaatimuksista	- Yhteenveto havainnoista ja päätös pilotin toisesta vaiheesta - Rekrytointi-ilmoituksen laadinta	 Rekrytointi-ilmoitusten julkaisu	- Hakemusten läpikäynti - Haastattelutilanteiden sparraus HR-päälliköille - Haastattelut	 - Työyhteisön valmennus kielenoppimista tukevista käytännöistä - Uusien toimihenkilöiden aloitus 1.11. & perehdytys työtehtäviin - Kielenkehitystä tukevat työpajat	Työyhteisön kokemuskysely ja sparraus	Yhteistyötapaaminen ja retro menneistä kuukausista sekä seuraavien askelmerkkien sopiminen



Kielen oppimista tukevien mallien kehittäminen ja kokeilu yhdessä Kielibuustin ja Omnian kanssa

1

Kieliasiantuntijan tuki rekrytointihaastatteluissa

- Kieliasiantuntija apuna haastatteluissa kielitaito näkökulmaa arvioimassa.
- Tavoitteena oppia ja saada OP Uusimaahan kokemusta tulevaisuuden haastatteluiden kielikyvykkyyden arvioimiseen.

2

Päivittäiset kieliklinikat kehittyvän suomen kielen osaajille

- Ensimmäisen kuukauden aikana noin 30 min sovittu päivittäinen kielihetki arjessa osaamisen kehittäjän kanssa.
- Tavoitteena tarjota ennalta sovittu hetki kielikysymysten läpikäyntiin tai kielen sparrailuun.

3

”Taskuvihko” kielityöpaja kehittyvän suomen kielen osaajille

- Oppijoilla käytössä ”kielivihko”, johon merkitään kieleen liittyviä, askarruttavia asioita. Taskuvihkotyöpajassa keskustellaan työstä ja työn kielikysymyksistä. Kaksi 1,5 h työpajaa loppuvuoden aikana.
- Tavoitteena tukea kielen kehittymistä; korkeamman kielitason osaajat hyötyvät enemmän vertaistukiryhmästä kuin yksilöohjauksesta.

4

Tukipaja työyhteisölle

- Työpajat kehittyvän suomenkielen osaajien omassa tiimissä/työyhteisöissä.
- Tavoitteena herättää tiimin muita toimihenkilöitä kielitietoisuuteen työyhteisössä, jakaa vinkkejä kollegan kielenkäytön tukemiseen sekä vahvistaa selkeän kielenpuhumisen osaamista tiimissä.

Yhteenveto pilotin kokemuksista

1. Pilotti on auttanut tunnistamaan työnhakijan monikielisyyden (muut kuin suomi, ruotsi, englanti) tärkeäksi osaamiseksi asiakaspalvelutyössä.
 - Monikielisellä palvelulla on vaikutus tulevaisuuskyvykkyyteen ja palveluiden sekä liiketoiminnan kehittämiseen.
 - Monikielisyydellä on vaikutus kilpailuetuun.
 - Monikielisyydellä on merkittävä vaikutus asiakaspalvelukokemukseen ja monikielisten asiakkaiden asiakasuskollisuuteen.
2. Pilotin avulla olemme ymmärtäneet, kuinka voimme tukea monikielisen toimihenkilön sopeutumisesta työhön ja työyhteisöön.
 - Monikielisyyden tukeminen on koko työyhteisön projekti.
 - Olemme mm. selkokielistäneet materiaaliamme sekä kehittäneet uusia työkaluja ja toimintamalleja tiimiin ja työyhteisöön sopeutumisen tukemiseksi.
 - Olemme tunnistaneeet oppimisen tukemisen kannalta avainroolit.
3. Pilotti on vahvistanut monimuotoisuuden kokemusta ja tahtotilaa OP Uusimaassa sekä levittänyt arvojemme tietoisuutta OP:n ulkopuolelle.
 - Monikielisten kautta sanamme on tavoittanut laajempia yleisöjä.
 - Olemme onnistuneet vaikuttamaan suomalaisten mielikuvaan pankin asiakaspalvelusta ja edistämään hyväksyvämpää asennetta eri kieli- ja kulttuuritaustoista tulevia kohtaan.
4. Pilotti on ollut onnistunut ja jatkamme ehdottomasti tämän mallin käyttöä.



A photograph of two young men standing in a field at sunset. The man on the left, who is Black with a large afro, is smiling and looking towards the right. The man on the right, who is white with dark curly hair, is looking in the same direction. They are both wearing grey sweatshirts. The background shows a golden field under a soft, hazy sky. The word "Kiitos!" is written in white text across the middle of the image.

Kiitos!