

MÄTSEJÄ JA MATKAKAVEREITA

Jyväskylän maahanmuuttaneiden osaamiskeskus –
hankkeessa opittua



Jyväskylän maahanmuuttaneiden osaamiskeskus -hanke 2023



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

JYVÄSKYLÄ



Ulkoasu ja taitto: Grano Oy

Kannen kuva: Tero Takalo-Eskola

Sisällysluettelo

ALKUSANAT	4
1 JYVÄSKYLÄN MAAHANMUUTTANEIDEN OSAAMISKESKUS -HANKE	5
2 ASIAKKaidEN TYÖLLISTYMISPOLUT JA OSAAMISKESKUKSEN ROOLI	
TYÖLLISTYMISEN TUKENA	7
2.1 Tarkasteltujen työllistymispolkujen asiakkaiden taustatiedot	8
2.2 Haasteet asiakkaidemme työllistymispoluilla	10
2.3 Ratkaisut asiakkaidemme haasteisiin	14
2.4 Osaamiskeskuksen rooli työnhakijan ja työnantajan tukena	16
3 YKSILÖOHJAUS	18
3.1 Ohjausprosessi	19
3.1.1 Osaamiskeskuksen yksilöohjauksen malli	19
3.1.2 Osaamiskeskuksen ohjausote	21
3.1.3 Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan uraohjauksen erityispiirteitä	24
3.2 Osaamisen tunnistaminen	26
3.2.1 Osaamisen löytäminen	26
3.2.2 Osaamisen osoittaminen	28
3.2.3 Osaamisen sanoittaminen	29
3.2.4 Ohjaajan työkalut osaamisen tunnistamisessa	30
3.3 Vertaistuki	33
4 TOIMINTA MAAHANMUUTTANEILLE TYÖNHAKIJOILLE	35
4.1 Esimerkkejä Osaamiskeskuksen toiminnasta	36
4.2 Toiminnasta opittua	39
5 PALVELUT ERITYISRYHMILLE	41
5.1 Kotivanhempien palvelut	41
5.2 Yrittäjyydestä kiinnostuneiden palvelut	45
5.2.1 Maahanmuuttaneiden yrittäjyyden haasteet	46
5.2.2 Yrittäjyyden tuen työkalut	47
5.3 Korkeakoulutettujen työnhakijoiden palvelut	50
5.3.1 Tuki korkeakoulutettujen asiakkaiden yksilöohjauksessa	50
5.3.2 Career Club Jyväskylä -ryhmä	52
5.3.3 Muu korkeakoulutetuille työnhakijoille suunnattu toiminta	53
6 SUOMEN KIELEN VALMENNUS TYÖLLISTYMISEN TUKENA	54
6.1 Osaamiskeskuksen omat suomen kielen ryhmät	55
6.2 Suomen kielen opintoihin ohjaus	57
7 PALVELUT TYÖNANTAJILLE	60
8 LOPPUSANAT	63

ALKUSANAT

Hyvä lukija,

tervetuloa tutustumaan siihen, mitä Jyväskylän maahanmuuttaneiden osaamiskeskus – hankkeessa olemme oppineet! 'Mätsejä ja matkakavereita' ei ole tutkimus tai virallinen raportti, vaan kokemusperäinen hankekertomus. Nimi tulee hanketyömme ytimestä, joka on sopivien työnhakijoiden ja työnantajien yhteen saattamista sekä laajaa eri tahojen yhteistyötä ja työnhakijan rinnalla kulkemista hänen työllistymispolullaan.

Hankekertomuksessamme esittelemme sitä, mitä hankkeessa teimme ja miten sekä mitä suosittelemme maahanmuuttaneiden uraohjaukseen ja työllistymisen tukemiseen liittyen. Kokemuksemme pohjautuvat noin 850 asiakkaan ohjaamiseen yksilöohjauksessa ja valmennusryhmissä. Heistä reilu 300 oli hankkeessa lopettaessaan työssä ja yli 200 opiskelemassa. Toivomme, että toiminnassamme jaettu tieto ja harjoitellut työhaun taidot auttavat muitakin asiakkaitamme eteenpäin työllistymispolulla.

Hankkeen toiminta jatkuu Jyväskylän kaupungin International Jyväskylä -yksikön alla. Hyviä käytänteitämme siis toteutetaan, testataan ja kehitetään jatkossakin.

Jyväskylässä 31.5.2023

Jyväskylän maahanmuuttaneiden osaamiskeskus –hankkeen työntekijät



JYVÄSKYLÄN MAAHANMUUTTANEIDEN OSAAMISKESKUS -HANKE

Päärahoittaja

Euroopan sosiaalirahasto

Toteuttajat

Jyväskylän kaupungin työllisyyspalvelut ja
Paremmiin Yhdessä ry

Hankeaika

1.12.2020 – 31.5.2023

Tavoitteet

Hankkeen päätavoitteena oli kehittää palveluja ja tukirakenne, jotka luovat ratkaisuja maahanmuuttaneiden korkean työttömyyden haasteisiin.

Osatavoitteina oli mm. edistää ja nopeuttaa maahanmuuttaneiden pääsyä työelämään, tehostaa osaamisen tunnistamista ja keittämistä, tukea yrittäjyyttä sekä madaltaa työnantajien kynnystä rekrytoida maahanmuuttaneita.

Hankkeen palvelut

Maahan muuttaneille työnhakijoille

(työttömät, työttömyysuhan alaiset, kotivanhemmat)

- yksilöohjaus työnhaun, opiskelun, osaamisen tunnistamisen tai yrittäjyyden kysymyksissä
- ryhmät ja tapahtumat, jotka kehittävät työnhaun taitoja ja lisäävät tietoa työelämästä
- suomen kielen valmennus alakohtaisissa ryhmissä tai työpaikalla

Työnantajille

(Jyväskylän seudun mikro- ja pk-yritykset)

- neuvonta työntekijän löytämisessä ja palkkaamisessa
- apu työntekijän perehdyttämisessä
- työntekijöiden suomen kielen valmennus
- työyhteisön tuki kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa.

Yhteis- ja verkostotyö

Hanke on tehnyt laajalti yhteistyötä eri viranomaisten, kolmannen sektorin, oppilaitosten, yritysten sekä Jyväskylän kaupungin eri toimijoiden kanssa. Yhdessä toisten toimijoiden kanssa on mm. ohjattu asiakkaita puolin ja toisin, edistetty asiakkaiden tilanteita, jaettu tietoa ja asiantuntijuutta, järjestetty yhteistä toimintaa ja tapahtumia sekä kehitetty paikallista yhteistyötä tukemaan entistä paremmin maahanmuuttaneiden työllistymistä Jyväskylän seudulla.



ASIAKKAIDEN TYÖLLISTYMISPOLUT JA OSAAMISKESKUKSEN ROOLI TYÖLLISTYMISEN TUKENA

Selvittääksemme asiakkaidemme työllistymispolkuja kävimme uraohjaajien kanssa läpi esimerkkitapauksia työllistyneistä asiakkaista. **Uraohjaajat kertoivat asiakkaan polusta ja heitä pyydettiin miettimään erityisesti kyseisen asiakkaan kohdalla suurimpia haasteita sekä ratkaisuja, joiden avulla työllistymiseen päästiin.**

Keskustelimme 63:n hankkeen aikana palkka- tai palkkatukityöhön työllistyneen asiakkaan tilanteesta. Heistä 35 oli aloittanut hankkeessa vuoden 2021 alkupuolella ja 28 vuoden 2022 loppupuolella. Jälkimmäisestä ryhmästä 10 henkilöä oli tilapäistä suojelua saaneita ukrainalaisia työnhakijoita. Tapaukset valikoituivat niin, että mainittuina ajankohtina aloittaneiden asiakkaiden listaa käytiin läpi ja keskusteltiin sitä myötä esiin tulevista kulloisenkin ohjaajan työllistyneistä asiakkaista.

Koska 2 asiakasta työllistyi hankkeen aikana 2 kertaa, työllistymisiä on kuitenkin 65. Niistä 86 % tapahtui palkkatyöhön ja 14 % palkkatukityöhön. Palkkatuella työllistyneiden työsuhteiden oli suunniteltu jatkuvan myös palkkatuen päättyttyä. 18 % tapauksissa työllistymistä edelsi työkokeilu.

Tekstissä ilmoitetut prosenttiluvut on pyöristetty tasaluvuiksi, siksi osaprosenttien yhteenlasku voi näyttää enemmän kuin kokonaisuus on.

2.1 Tarkasteltujen työllistymispolkujen asiakkaiden taustatiedot

Taulukko 1 Tarkasteltujen työllistyneiden asiakkaiden koulutustausta

Asiakkaan korkein koulutustaso (N= 63)	ei koulutusta / peruskoulu	lukio	ammattikoulu	alempi korkeakoulututkinto	maisteri	tohtori
Koulutus Suomesta	2	0	23	3	1	0
Koulutus muualta	5	4	3	3	19	0
Yhteensä	7	4	26	6	20	0
Yhteensä %	11	6	41	10	32	0

Suurimmalla osalla asiakkaista, joiden työllistymispolut kävimme läpi, oli jokin peruskoulun tai lukion jälkeinen koulutus. 41 %:lla asiakkaista oli ammatillinen tutkinto, lähes kaikilla Suomesta. 32 %:lla oli maisterintutkinto yliopistosta, mutta nämä tutkinnot oli lähes kaikki suoritettu ulkomailla. 11 %:lla ei ollut lainkaan koulutusta tai vain peruskoulu. 10 %:lla oli alempi korkeakoulututkinto ja puolet oli valmistunut Suomessa, puolet ulkomailla. Tässä joukossa ei ollut tohtorintutkintoa suorittaneita, vaikka heitäkin asiakaskuntaamme kuului.

Kaikista hankkeessa aloittaneista asiakaistamme 16 % ilmoitti korkeimmaksi koulutusasteekseen perusasteen, 35 % keskiasteen, 44 % korkeakouluasteen ja 3 % tutkijakoulutusasteen. 2 % ei antanut tietoa koulutusasteestaan. Nämä luvut ovat siis samansuuntaiset kuin asiakkailla, joiden työllisyyspolkuja tarkastelimme. Tässä osajoukossa on kuitenkin hieman enemmän ammatillisen tutkinnon suorittaneita ja toisaalta ei yhtään tohtorikoulutettua. Se ei ole yllättävää, koska siivoojille, keittiötyöntekijöille, sähköasentajille, ym. on paljon enemmän työpaikkoja tarjolla kuin eri alojen tohtoreille.

Taulukko 2 Tarkasteltujen työllistymisten luonne

TYÖAIKA	Täysiaikainen	Osa-aikainen	Ei tietoa	
Kpl	47	11	7	
%	72	17	11	
TYÖSUHDE	Vakituinen	Määräaikainen	Ei tietoa	
Kpl	15	36	14	
%	23	55	22	
TYÖN JA KOULUTUKSEN VASTAAVUUS	Kyllä	Ei	Ei ammatillista koulutusta	Ei tietoa
Kpl	33	19	11	2
%	51	29	17	3

(Huom. työllistyneitä asiakkaita oli 63, mutta koska 2 heistä työllistyi 2 kertaa, työllistymisiä eli siis myös työsuhteita oli 65.)

72 %:ssa tapauksista asiakas työllistyi täysiaikaiseen ja 17 %:ssa osa-aikaiseen työhön. 11 %:n työllistymisestä ohjaajalla ei ollut tätä tietoa.

23 % työsuhteista oli vakituisia ja 55 % määräaikaisia. 22 %:n työsuhteen kestoa ei tiedetty.

51 %:ssa tapauksista työ vastasi jotakin henkilöllä olevaa koulutusta (ei välttämättä korkeinta) ja 29 %:ssa tapauksista työ oli henkilön koulutusta vastaamaton. 17 %:ssa tapauksista henkilöllä ei ollut koulutusta ja kahden työllistymisen kohdalla vastaavuutta ei tiedetty.

Näitä tietoja ei ole kerätty kaikista asiakkaista, joten emme voi sanoa, kuinka nämä luvut suhteutuvat kaikkiin hankkeen aikana työllistyneisiin.

2.2 Haasteet asiakkaidemme työllistymispoluilla

Mikä asiakkaidemme työllistymistä vaikeuttaa?

Uraohjaajien kertomuksista nousi 5 teemaa:

- 1) **suomen kielen taitoon liittyvät haasteet:** mm. suomen kielen taidon puuttuminen, sen vähäisyys tai riittämättömyys suhteessa työn vaatimuksiin sekä eritasoiset luku- ja kirjoitustaidon ongelmat
- 2) **työn hakemisen haasteet:** mm. työnhaun osaaminen, maahanmuuttajataustasta johtuvat työnantajien ennakoluulot, verkostojen puute, oma asennoituminen ja ohjauksen ja/tai sosiaalisen tuen tarve
- 3) **koulutukseen ja työkokemukseen liittyvät haasteet:** mm. koulutuksen puute, vääränlainen koulutus tai työkokemus, suomalaisen koulutuksen ja työkokemuksen puute
- 4) **henkilökohtaisen elämän haasteet ja rajoitukset:** henkilöstä tai hänen elämäntilanteestaan johtuvat tekijät ja niiden vaikutus työnhakuun
- 5) **muut yleisesti työllistymistä vaikeuttavat tekijät:** asiat, jotka vaikeuttavat myös suomalaisten työllistymistä

Suomen kielen taitoon liittyvät haasteet: mm. suomen kielen taidon puuttuminen, sen vähäisyys tai riittämättömyys suhteessa työhön sekä luku- ja kirjoitustaidon ongelmat.

Ohjaajat näkivät usein asiakkaiden työllistymistä vaikeuttavana tekijänä sen, että suomen kielen taito on heikko tai sitä ei ole juuri lainkaan. Näin oli esimerkiksi kymmenellä työllistyneellä tilapäistä suojelua saavalla asiakkaalla, joiden työllistymispolut käytiin läpi. Vain muutamilla heistä oli sen verran englannin kielen osaamista, että se saattoi auttaa työn saamisessa. Jyväskylän seudulla on toistaiseksi vasta harvoja työpaikkoja, joihin palkataan ilman suomen kielen osaamista. Tällöinkin englannin kielen taito on yleensä välttämätön.

Tähän liittyy myös se, että asiakkaan suomen kielen taito on riittämätön suhteessa henkilön koulutusta vastaavaan tai muuten hänen hakemaansa työhön. Eli joillakin asiakkaila kielitaito saattoi olla suhteellisen hyväkin, mutta ei vastannut niitä vaatimuksia, joita työnantajat esittävät. Ohjaajat mainitsivat vaikeuksia mm. työllistymisessä opetuslalle, myynti- tai käännöstyöhön sekä tietyn ammatin kirjoitusvaatimukset. Esimerkiksi eräällä asiakkaalla oli ”kielitaito ok, mutta ehkä suhteessa opetustyöhön ei ihan riittävä”. Toisen asiakkaan haastetta ohjaaja kuvasi, että ”suomi on heikko ja vahvuudet myynnissä, mihin tarvitaan kieltä”.

Joidenkin työn saantia katsottiin vaikeuttavan myös heikko suomen kielen luku- ja kirjoitustaito. Tämä ei aina ole suhteessa puhuttuun kielitaitoon, kuten esimerkiksi asiakkailla, joilla oli ”sujuva puhuttu suomi, mutta kirjoittamisessa ongelmia” tai ”hyvä suomi, mutta kirjallinen ilmaisu heikkoa”.

Kielitaidon suhteen oli myös joitakin yksittäisiä haasteita. Erään asiakkaan kohdalla ohjaaja näki vaikeudeksi arkuuden suomen kielen käyttöön: asiakkaalla oli jo kielitaitoa, mutta hän ei oikein uskaltanut puhua suomea. Toisen asiakkaan suomen kieli oli ohjaajan mielestä ”ok, mutta vähän erikoinen”, minkä hän epäili olevan työnantajille tekijä, joka voi vaikeuttaa kyseisen henkilön palkkaamista.

Työn hakemisen haasteet: mm. työnhaun osaaminen, maahanmuuttajataustasta johtuvat työnantajien ennakkoluulot, verkostojen puute, oma asennoituminen ja ohjauksen ja/tai sosiaalisen tuen tarve.

Asiakkailla on usein puutteita työnhakuosaamisessa, joko siinä miten sitä ylipäättään tehdään tai siinä, kuinka Suomessa haetaan töitä eri tavalla kuin asiakkaan kotimaassa. Ohjaajat kuvasivat tähän liittyviä haasteita esimerkiksi, että asiakas ”ei osannut hakea työpaikkoja”, ”ei osannut tehdä työhakemusta” tai ”ei onnistunut kommunikoimaan työmarkkinoille, että on sujuvasti suomea puhuva ammattilainen”. Ohjaajat kommentoivat myös, että asiakkaalla ei ollut ”ymmärrystä työmarkkinoista ja työnhausta” tai että asiakkaan ”kulttuurinen ymmärrys työn hakemisesta oli vajaa”.

Ohjaajat kokivat, että myös työnantajien asenteet maahanmuuttajataustaisia työnhakijoita kohtaan vaikeuttavat näiden työllistymistä. Esimerkiksi yhdestä asiakkaasta ohjaaja sanoi: ”En tiedä, mikä haaste oli, ellei sitten ulkomaalaisuus.” Kyseisellä asiakkaalla oli nimittäin kaikki kunnossa työllistävälle alalle, mutta työtä ei vain löytynyt. Tämä saattoi olla taustalla myös sen asiakkaan kohdalla, jonka tilanteen kuvattuaan ohjaaja totesi: ”ei mitään syytä olla työttömänä”. Eräs ohjaaja puhui myös siitä, kuinka ulkomaalainen puhelinnumero työnhakupapereissa voi kiinnittää työnantajan huomion ja voi saada epäilemään sopeutumisvaikeuksia.

Suomessa yksi työllistymistä edistävä asia ovat verkostot ja niiden puuttuminen voi olla merkittävä haaste työllistymisessä. Esimerkiksi eräs ammattikoulusta valmistunut ja suomea hyvin puhuva asiakas oli kertonut ohjaajalle, että hän ei kuvittelekaan työllistyvänsä Jyväskylässä, koska täällä hänen alallaan ”työpaikat menee suhteilla, myös harjoittelu-paikat”. Maahanmuuttaneilla työllistymistä tukevat verkostot keskimäärin ovat vähäiset. Työllistymispoluista keskusteltaessa ohjaajat toivat verkostojen puutteen esille kuitenkin vain sellaisissa tapauksissa, joissa asiakas oli muuton vuoksi etsimässä työtä uudella paikakunnalla.

Joidenkin yksittäisten asiakkaiden työnhakua vaikeuttaa myös heidän kriittinen ja negatiivinen asenteensa työnhakuun tai työnantajiin. Pitkä työttömyys sekä huonot ja syrjivät kokemukset työhausta voivat luoda tällaista asennetta. Samanlaista kyynistymistä on havaittavissa myös suomalaisilla työnhakijoilla, mutta asiakkaillamme ulkomaalaisuus/maahanmuuttajuus on tekijä, joka voi vielä lisätä negatiivisten kokemusten määrää. Työnhakijalle on esimerkiksi saatettu suoraan tai epäsuorasti sanoa, että häntä ei palkata suomalaisen työkokemuksen puutteen vuoksi eli sellaisen asian takia, jolle hän ei itse voi mitään, kun häntä ei koskaan palkata.

Osa asiakkaistamme tarvitsee työhaussaan vain pieniä vinkkejä, ja he pystyvät löytämään työtä aivan itsenäisesti. Jotkut näistäkin työllistymispoluista tapahtuivat niin, että ohjaaja ei edes tiedä, kuinka työ löytyi. Toiset taas tarvitsevat enemmän henkilökohtaista ohjausta ja tukea osataksaan ja jaksakseen edistää asioita. Tämä voi johtua monenlaista syistä, kuten työnhakuosaamisen, kielitaidon tai tietokonetaitojen riittämättömyys, omien suunnitelmien sekavuus, masennus, heikko itseluottamus tai itseohjautuvuuden puute.

Koulutukseen ja työkokemukseen liittyvät haasteet: mm. koulutuksen puute, vääränlainen koulutus tai työkokemus, suomalaisen koulutuksen ja työkokemuksen puute.

Osalla asiakkaista ei ole lainkaan ammatillista koulutusta, mikä Suomessa vaikeuttaa työn löytämistä. Toisilla voi olla tutkinto, joka ei auta työllistymisessä. Ohjaajat mainitsivat esimerkiksi asiakkaat, joilla on ”kotimaasta ammatti, joka ei vastaa Suomen tämänhetkisiin tarpeisiin” tai ”koulutus alalle, jolla ei ole töitä”. Koulutuksen puute voi ilmetä myös erilaisen työssä tarvittavien lupien puuttumisena, kuten hygieniapassi tai työturvallisuuskortti. Esimerkiksi yhden työllistymispolun asiakas oli valmistunut Suomessa keittiöalan koulutuksesta ilman hygieniapassia. Vastaava tilanne on ollut useammallakin asiakkaallemme.

Asiakkailla on joskus vahvaakin osaamista, mutta vaikeuksia työllistyä, jos osaamista ei voi osoittaa tutkinnolla, osaamiselle ei ole käyttöä Suomessa tai ala on yleisesti huonosti työllistävä. Ohjaajat kertoivat esimerkiksi asiakkaasta, jolla ”ei ole graafiselle alalle tutkintoa, mutta osaamista” tai toisesta, jolla oli ”kokemusta ompelualalta, mutta ei koulutusta”. Yhden asiakkaan haastetta ohjaaja kuvasi, että ”osaaminen pakolaisleiriltä ei ole oikein Suomeen soveltuvaa”. Ohjaajat mainitsivat mm. ompelualan ja maanviljelyksen osaamisena, jonka avulla asiakas ei todennäköisesti Suomessa työllisty.

Ohjaajat pitivät usein haasteena myös sitä, että asiakkaalla ei ole työkokemusta Suomesta, koska työnantajat saattavat arvostaa sitä enemmän kuin ulkomailla kartutettua kokemusta. Yksi ohjaaja näki tämän vaikeutena myös sellaisen asiakkaan kohdalla, joka oli kuitenkin toiminut itsenäisenä yrittäjänä Suomessa.

Henkilökohtaisen elämän haasteet ja rajoukset: henkilöstä tai hänen elämäntilanteestaan johtuvat tekijät ja niiden vaikutus työnhakuun.

Työllistyneissä asiakkaissa oli monen lapsen äitejä, osa heistä yksinhuoltaja. Heidän kohdallaan haasteena oli työn ja perheen yhteensovittaminen. Heidän työllistymisekseen oli tärkeää löytää työ, johon kulkeminen oli helppoa ja työajat olivat lasten hoitoon sopivat.

Työhön kulkeminen aiheutti rajouksia muidenkin työllistymiselle. Monella asiakkaistamme ei ole ajokorttia, autoa tai mahdollisuutta hankkia niitä, joten työpaikan sijainnin ja työaikojen täytyy olla sellaiset, että työhön pääsee järkevästi julkisilla kulkuneuvoilla. Esimerkiksi jotkut tehtaات, joilla olisi tarjota työpaikkoja myös maahan muuttaneille sijaitsevat usein niin syrjässä, ettei töihin kulkeminen julkisilla onnistu.

Joillakin asiakkailla oli haasteena myös henkilökohtaisia ongelmia tai rajouksia kuten esimerkiksi sairaan lapsen hoitaminen, toimintakykyä alentava ahdistus kotimaan ja lähteisten vaikeasta tilanteesta tai halukkuus tehdä vain oman alan työtä. Yhden asiakkaan työllistymistä vaikeutti suomalaisen puolison negatiivinen suhtautuminen työssäkäyntiin.

Muut yleisesti työllistymistä vaikeuttavat tekijät: asiat, jotka vaikeuttavat myös suomalaisten työllistymistä.

Maahanmuuttaneiden työllistymistä vaikeuttavat myös samat tekijät kuin suomalaisilla-kin työnhakijoilla. Näitä ovat erityisesti ikä, fyysiset rajoitteet, pidentynyt työttömyys ja äitiysloma/kotivanhemmuus. Työnantajan näkökulmasta nämä ovat epävarmuustekijöitä, joita maahanmuuttajatausta voi vielä vahvistaa. Työllistymispoluissa oli myös esimerkki asiakkaasta, joka oli yrittänyt työllistyä tutkijana, mutta ei ollut saanut rahoitusta. Omaan tutkimustyöhön työllistyminen on suomalaisillekin vaikeaa. Yhden asiakkaan kohdalla ohjaaja mainitsi haasteena, että kyseessä on alanvaihtaja. Tämä tuli epäsuorasti esiin joidenkin muidenkin kohdalla asiakkaan etsiessä uutta työtä muultakin kuin koulutusaltaltaan.

2.3 Ratkaisut asiakkaidemme haasteisiin

Kuinka asiakkaitamme autetaan työllistymään? Ohjaajien kuvaamissa ratkaisuissa nousi esiin neljä teemaa:

- 1) **Ohjaaja mukana työnhaun prosessissa:** työnhaun asiakirjat, prosessin suunnittelu ja toteuttaminen, työnantajien kanssa kommunikointi, henkinen tuki, mätsäys
- 2) **Koulutus:** tutkinnot, lisäopinnot, suomen kielen opiskelu
- 3) **Yhteistyö**
- 4) **Muut asiakkaaseen, työnantajiin tai työmarkkinoihin liittyvät tekijät**

Ohjaaja mukana työnhaun prosessissa

Asiakkaiden työllistymistä edistetään auttamalla työnhaun asiakirjoissa, työnhaun suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä työnantajien kanssa kommunikoinnissa. Lisäksi tuetaan työnhakijaa henkisesti ja ”mätsätään” eli etsitään juuri asiakkaalle sopivaa työpaikka.

Työnhaun asiakirjojen eli erityisesti CV:n ja työhakemusten yhdessä työstäminen oli ohjaajien yleisimmin mainitsema keino tukea työllistymistä. Joskus papereita tehdään nollasta, joskus niitä vain päivitetään tai hiotaan. Usein tarvitaan myös ”kulttuurikäännöstä” eli papereita muokataan suomalaisen työnhakukulttuuriin paremmin sopivaksi.

Osa asiakkaista tarvitsee apua myös työnhaun suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhdessä voidaan pohtia vaihtoehtoja ja tehdä suunnitelmia. Ohjaaja voi mm. antaa tietoa suomalaisesta työnhausta, opastaa avoimien ja piilotyöpaikkojen etsimisessä ja antaa vinkkejä mahdollisista työnantajista tai työpaikoista. Joskus yllättävän pienikin neuvo voi olla merkityksellinen. Esimerkeissämme työpaikka löytyi mm., kun ohjaaja

- kertoi palkkatuesta ja asiakas osasi mainita siitä työnantajalle
- vinkkasi asiakasta kysymään lisää töitä osa-aikatyönantajaltaan
- herätti asiakkaan hyödyntämään omaa verkostoaan (yhdessä esimerkissä työ löytyi tuttavien, toisessa entisen oppisopimustyöpaikan avulla)
- sai vinkin työpaikasta asiakkaalle kollegan kontaktin kautta.

Ohjaajan apu voi olla myös prosessin etenemisen varmistamista, että ”tsekkaa, onko asia X edennyt”, ja vaikeiden asioiden tekemistä yhdessä.

Ohjaajat ovat myös tukena työnantajien kanssa kommunikoinnissa tai asiakkaan niin halutessa voivat ottaa yhteyttä työnantajaan heidän puolestaan. Vaikka uraohjaamme eivät toimi varsinaisesti suosittelijoina, heidän osallistumisensa voi auttaa niin, että asiakkaan hakemus, joka muuten olisi mennyt mappi ö:hön, tulee huomioitua. Yksi ohjaaja kuvasi tätä seuraavasti: "Voin ottaa yhteyttä ja kertoa, että minulla olisi hyvä ehdokas hommaan. Suosittelija en kuitenkaan ole. En ehdota ihmistä hommaan, johon en ajattele hänen sopivan." Hän on esimerkiksi saanut asiakkailleen haastatteluja rekrytointiyrityksistä soittamalla perään, kun asiakkaan kanssa on ensin jätetty hakemus.

Ohjaajat tukevat työllistymistä myös etsimällä "mätsejä" eli työpaikkoja, jotka sopivat nimenomaan kyseiselle työnhakijalle. Työllistyminen kun onnistuu vain, jos asiakkaan ja työnantajan tarpeet kohtaavat. Tämä ei tarkoita vain osaamista, vaan esimerkiksi myös työaikaan ja työpaikan sijaintiin liittyviä kysymyksiä. Työllistymispoluissamme esimerkiksi muutamilla monen lapsen äideillä ratkaisevaa oli, että löytyi työ läheltä kotoa ja työajoilla, jotka kävivät yhteen lasten hoidon kanssa.

Koulutus

Asiakkaat tarvitsevat niin tutkintoja, lisäopintoja kuin suomen kielen opiskelua työllistymisensä tueksi.

Asiakkaita ohjataan ja autetaan hakeutumaan työllistymistä tukevaan koulutukseen. Joillekin tämä tarkoittaa tutkinnon suorittamista, toisille joitakin lisäopintoja tai suomen kielen harjoittelua. Ennen työllistymistään asiakkaitamme oli ohjattu esimerkiksi sähköturvallisuuskurssille, suorittamaan hygieniapassi sekä lisäämään suomen kielen taitoaan kuntouttavassa työtoiminnassa tai muualla. Tarkastelemissamme työllistymispoluissa ei tätä tullut esiin, mutta muissa asiakkaissamme on myös työvoimakoulutusten kautta työllistyneitä.

Yhteistyö

Asiakkaiden työllistymistä tuettiin monipuolisella yhteistyöllä.

Yksi tärkeimmistä työllistymispolkuja edistävästä asioista on ohjaajiemme verkostot ja kontaktit. Ohjaajamme tekevät yhteistyötä erityisesti TE-toimiston työntekijöiden sekä Jyväskylän seudun kuntakokeilun omavalmentajien ja yrityskoordinaattoreiden kanssa. Ohjaajien kertomissa esimerkeissä työllistymisen kannalta ratkaisevia konkreettisia asioita olivat mm. "TE-toimiston vinkki", "TE-toimistolta pyyntö leipomoalan työntekijästä", "omavalmentajan apu työkokeilupaikan käynnistämisessä", "omavalmentajan kautta ehdolle työpaikkaan" ja "yrityskoordinaattorilta tieto piilotyöpaikasta".

Muut asiakkaaseen, työnantajiin ja työmarkkinoihin liittyvät tekijät

Ohjaajien mielestä työpaikan löytymiseen tai sopimuksen syntymiseen vaikutti myös monenlaisia muita tekijöitä.

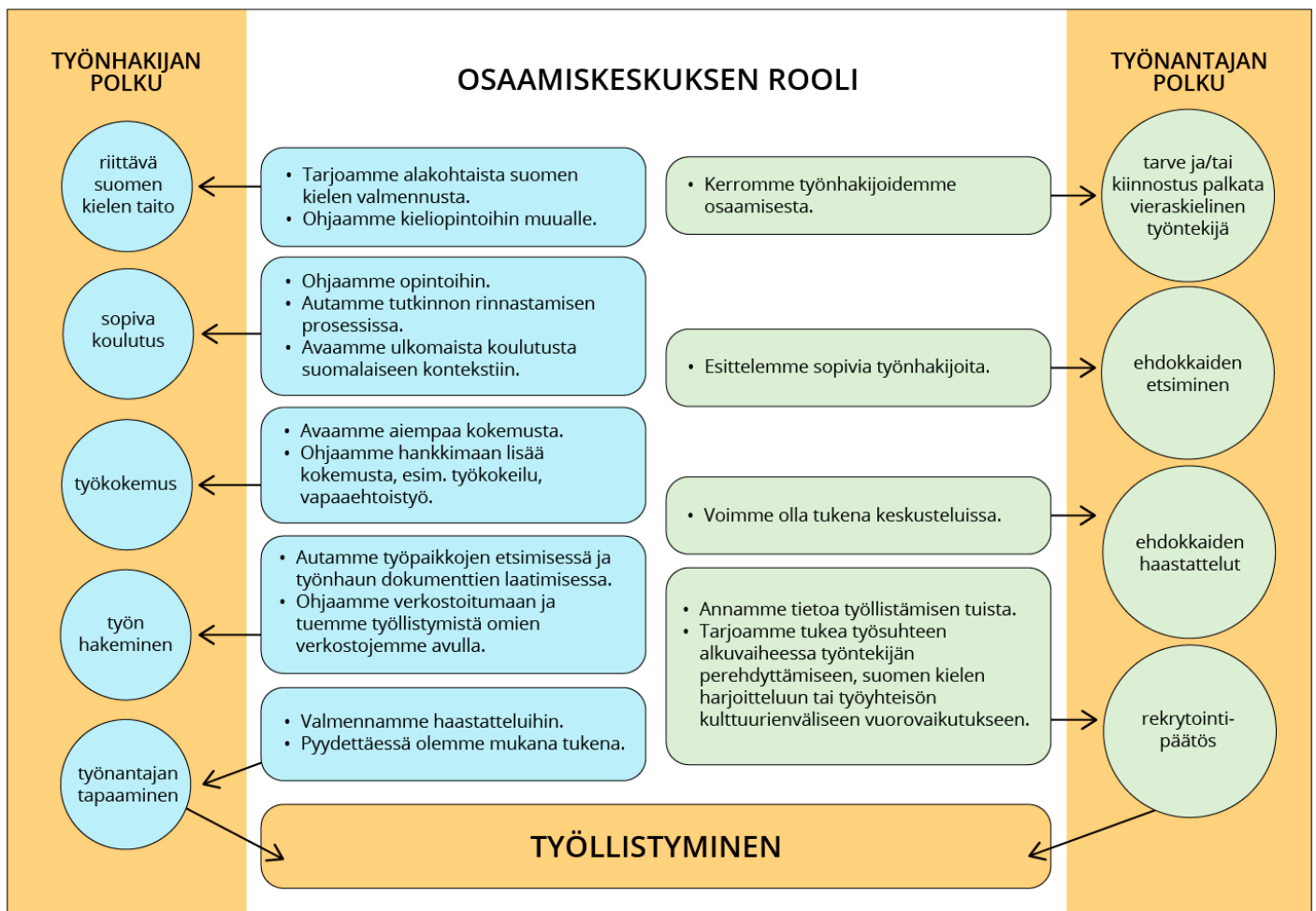
- Asiakkaan omat kontaktit, kuten entinen työkokeilu- tai oppisopimustyöpaikka ja osa-aikatyöpaikka auttoivat työllistymisessä. Joissakin tapauksissa asiakkaat tulivat hyödyntäneeksi näitä kontakteja vasta ohjaajan vinkistä.
- Työnantajien ja työntekijöiden kohtaamiset voivat johtaa työllistymiseen. Kahta asiakastamme auttoi se, että he olivat päässeet keskustelemaan työnantajien kanssa tapahtumassa, jonka järjestimme yhdessä muiden toimijoiden kanssa.
- Joidenkin asiakkaiden työllistymisessä ohjaajat pitivät ratkaisevana, että työnantajalla oli suuri tarve työntekijästä tehtävään, jossa ei juuri tarvita kielitaitoa. Siksi ohjaajat myös erityisesti etsivät tietoa tällaisista paikoista.
- Työllistämisen tuet voivat auttaa työllistymisessä ja siksi ohjaajamme jakavat niistä tietoa niin työnhakijoille kuin työnantajille. Ainakin yhdellä työllistymispolulla asiakkaan saama tieto hänen palkkatuestaan oli ratkaiseva ja toiselle Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluiden oma ja valtion palkkatuki yhdessä mahdollistivat työpaikan.
- Työn hakeminen pienemmiltä paikkakunnilta voi myös vaikuttaa, koska kilpailua on tällöin vähemmän. Yhdelle asiakkaalle löytyi ohjaajan mielestä työ juuri tämän ansios- ta, mutta mahdollisuuksia voisi olla muillekin. Jyväskylän seudulla pienempien paikka- kuntien työnantajat tuovat toistuvasti esiin haasteita hyvin monenlaisten työntekijöi- den löytämisessä.

2.4 Osaamiskeskuksen rooli työnhakijan ja työnantajan tukena

Työllistymispoluista käytyjen keskustelujen pohjalta hahmotimme Osaamiskeskuksen roolia siinä prosessissa, jonka tuloksena työnhakija menee töihin. Edellä olemme keskit- tyneet enemmän työnhakijan kanssa tehtäviin asioihin, mutta työllistymistä ei tapahdu ilman työnantajaa. Sekä työnhakijalla että työnantajalla on oma työllistymiseen johtava polkunsä. Alla oleva kuvio 2 tiivistää nämä polut sekä sen, kuinka Osaamiskeskus voi tu- kea kumpaakin osapuolta omassa prosessissaan.

Työnhakijan polun vaiheet voivat ajoittua eri tavoin kuin mallissa on kuvattu, mutta tärkeitä askeleita sillä ovat riittävän suomen kielen taidon saavuttaminen, sopiva koulutus, työkokemus, työnhaun prosessi sekä työnantajan tapaaminen. Työnantajan osalta polku lähtee tarpeesta ja/tai kiinnostuksesta palkata työntekijä ja jatkuu ehdokkaiden etsimisellä ja tapaamisella sekä päätöksellä tietyn hakijan palkkaamisesta. Osaamiskeskus voi tarjota apua sekä työnhakijalle että työnantajalle kaikissa näissä vaiheissa.

Kuvio 1 Osaamiskeskuksen rooli työnhakijan ja työnantajan tukena työllistymisessä





YKSILÖOHJAUS

Osaamiskeskus-hankkeessa on tarjottu asiakkaille yksilöohjausta työnhaun, opiskelun ja yrittäjyyden kysymyksissä. Ohjausta on voinut saada suoraan erityisesti päivystysaikoina, mutta asiakkaille on suositeltu ajan varaamista, koska varatulla ajalla heidän asioihinsa on pystytty paneutumaan paremmin. Asiakasta on voitu pyytää myös valmistautumaan tapaamisen, jolloin tapaamisesta on voitu saada enemmän irti. Esimerkiksi jos asiakas tarvitsee apua CV:n tekemisessä, on avuksi, jos hän on jo ehkä kirjoittanut jotain tai ainakin osaa tuoda mukanaan papereita, joista asioita voidaan CV:hen koota.

Tässä kappaleessa avataan Osaamiskeskuksen ohjausprosessia, ohjausta osaamisen tunnistamisessa sekä vertaistuen roolia yksilöohjauksessa. Ohjausprosessiin liittyy, kuinka ja millaisella ohjausotteella olemme ohjaustyötä tehneet. Osaamisen tunnistamisen osuudessa kerromme, kuinka autamme sen löytämisessä, sanoittamisessa ja osoittamisessa. Vertaistuki toteutuu toiminnassamme sekä yksilöohjauksessa, että ryhmissä, epäsuoremminkin myös tapahtumissa.

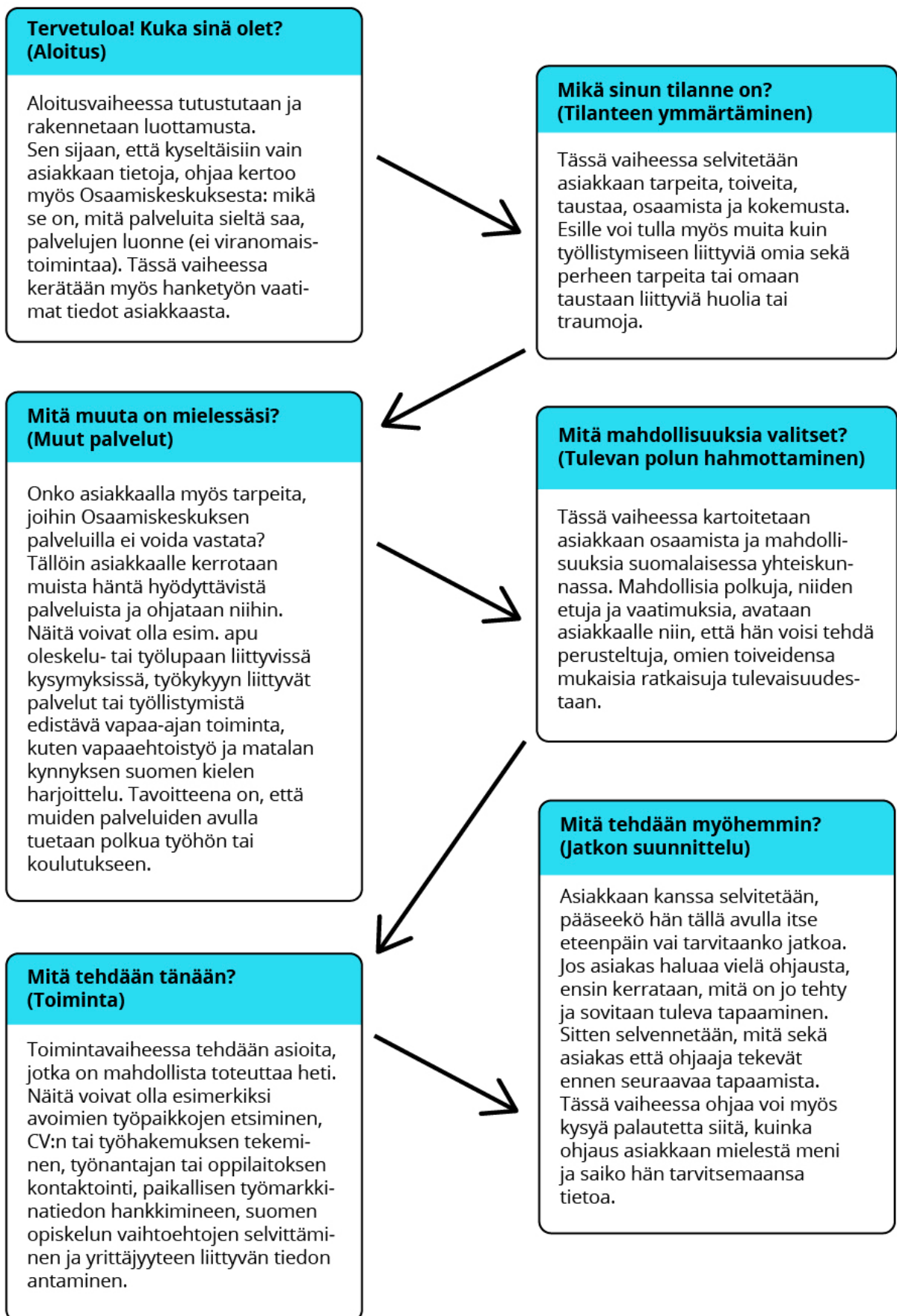
3.1 Ohjausprosessi

Tässä alaluvussa esitelemme Osaamiskeskuksen yksilöohjauksen mallin sekä ohjausotteen. Lisäksi esitämme käytännön ohjaustyössämme havaittuja maahanmuuttajataustaisen asiakkaan uraohjauksen erityispiirteitä.

3.1.1 Osaamiskeskuksen yksilöohjauksen malli

Alla on kuvattu Osaamiskeskuksen ensimmäistä kertaa tapahtuvien yksilöohjausten malli. Sen vaiheita ovat aloitus, asiakkaan tilanteen ymmärtäminen, muiden palveluiden tarpeen kartoittaminen, tulevan polun hahmottaminen, ohjauskerran toiminta sekä jatkosuunnittelu. Kaikki vaiheet voivat toteutua myös myöhemmissä tapaamisissa, mutta ehkä eri tavalla painotettuna. Vaiheiden järjestys voi toisinaan olla erilainen ja joku vaihe saattaa joskus jäädä kokonaan pois. Kokonaisuus rakentuu tapauskohtaisesti asiakkaan yksilöllisten ja sen hetkisten tarpeiden pohjalta.

Tämä malli kuvaa kasvokkaista tapaamista, mutta asiakastyötä tapahtuu paljon myös eri tavoin viestitellen joko etukäteen tai tapaamisten välissä. Esimerkiksi yksi asiakas oli tavannut ohjaajan kanssa kasvokkain vain pari kertaa, mutta hän kertoi saneensa palvelustamme todella paljon hyötyä, koska ohjaaja oli vastannut hänen kysymyksiinsä ja lähettänyt paljon hyödyllisiä linkkejä sähköpostilla.



Kuvio 2 Osaamiskeskuksen yksilöohjauksen malli

Ohjaustilanteen alussa ei voi koskaan tietää, kuinka prosessi etenee, koska ohjaus rakentuu aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Joskus on ”nopeita” ohjauksia, joissa asiakkaalla on erittäin tarkka tarve, jonka pohjalta lähdetään heti toimimaan. Tällainen on esimerkiksi tilanne, jossa asiakas, joka on jo käynyt aiemmin ja jonka kanssa on tehty CV, haluaa jättää työhakemuksen tiettyyn tehtävään. Ohjauksessa voi olla myös ”hitaita” tapauksia, joissa voi tulla monta lisävaihetta. Näin voi olla esimerkiksi silloin, jos asiakas ei tiedä omaa suuntaansa tai hänellä on monta erilaista tavoitetta, CV:tä ei ole lainkaan tai asiakkaan tietokonetaidot ovat heikot.

Ohjauksen tukena käytämme erilaisia työtämme tukevia materiaaleja, joko hankkeessa koottuja tai muiden tuottamia. Olemme esimerkiksi keränneet valmiita tekstejä ja linkkejä, joita asiakkaalle voi lähettää etukäteen, jotta hän voi valmistautua ohjaukseen. Hankkeesta kertovan tiedon lisäksi tarjoamme mm. linkkejä CV- ja työhakemusohjeisiin, työnhakukanaviin tai muihin palveluihin huomioiden erilaisten asiakasryhmien erityistarpeet. Nettisivuiltamme löytyy myös tekemiämme listauksia, jotka tukevat suomen kielen opiskeluun ohjausta sekä työnhaun taitojen kehittämistä. Ryhmissämme on käytetty materiaaleja, joita voi hyödyntää myös yksilöohjauksessa, vaikka silloin kun käsitellään oman osaamisen tunnistamista, työnhakua tai yrittäjyyttä. Näistä aiheista löytyy myös paljon muiden tuottamia materiaaleja. Pyrimme löytämään avuksi erityisesti selkokielistä ja eri kielillä tehtyjä nettisivuja, oppaita, jne.

3.1.2 Osaamiskeskuksen ohjausote

Ohjaustyömme lähtökohtana on kohdata ihminen ihmisenä; yksilönä, jonka tarpeita ja toiveita kunnioitetaan. Ohjaajiemme ajatuksista **nousi kolme ohjausotteemme tärkeintä tekijää:**

- 1) **auttava ja turvallinen ilmapiiri**
- 2) **kannustus ja rehellisyys**
- 3) **asiakas päättää itse.**

Auttava ja turvallinen ilmapiiri

Turvallisen ilmapiirin luomisessa auttaa mm. se, jos asiakkaalta kysellään vain työskentelyn kannalta oleellisia, ei tarpeettomia tai liian yksityisiä asioita, mutta asiakkaalle kuitenkin annetaan mahdollisuus puhua siitä, mistä hän haluaa. Esimerkiksi Ukrainan sotaa paenneiden asiakkaiden kanssa työskentelevä ohjaaja ei ole ottanut itse sotaa puheeksi, mutta kuuntelee, jos asiakas haluaa puhua niistä asioista. Toisaalta hän pyrkii myös palauttamaan asiakasta reaalihetkeen.

Asiakas voi kokea ohjaustilanteen auttavana, jos ohjaaja pystyy antamaan konkreettisia ehdotuksia ja vahvistamaan käsitystä, että asiakas pystyy itse tekemään asioille jotain. Joskus tämä tarkoittaa ohjaamista toiselle taholle.

Myös kielitietoinen toiminta luo henkilökohtaista kontaktia asiakkaan ja ohjaajan välillä ja on inhimillinen tapa rakentaa luottamusta. Tämän vuoksi esimerkiksi käytämme ohjaustyössä kaikkia mahdollisia apukieliä. Mahdollisuuksien mukaan ohjaaja voi vaikka tervehdellä asiakasta tämän äidinkielellä tai osoittaa kiinnostusta kysymällä, miten joku tietty asia sanotaan hänen kielellään.

Lisäksi pyrimme huomioimaan turvallisuudentunteeseen vaikuttavia kulttuurisia tekijöitä, kuten esimerkiksi miten asiakas kokee ohjaustilanteen, jossa hän olisi kaksin vastakkaisista sukupuolta olevan ohjaajan kanssa. Voiko tällöin ehkä jättää oven auki, istua vähän kauempana tai toisella puolen pöytää tai saada jonkun muun paikalle tilanteeseen?

Auttavan ja turvallisen ilmapiirin luominen ja ylläpitäminen vaatii ohjaajalta tietoista läsnäoloa ja nonverbaalisen vuorovaikutuksen huomioimista. Tällöin fokus on tilanteessa ja omassa ja asiakkaan toiminnassa. Mitä tapahtuu? Mitä puhun, miten viestin kehonkielilläni? Pyrin tietoisesti ja aktiivisesti ymmärtämään asiakasta myös hänen kehonkielensä avulla?

Kannustus ja rehellisyys

Ohjaajamme haluavat olla kannustavia, mutta rehellisiä: työnhaku on haastavaa, mutta ohjaaja voi tuoda esiin, mitä voi ja kannattaa kuitenkin tehdä. Esimerkiksi pienenkin osaamisen huomioiminen voi kannustaa tai ohjaaja voi tukea positiivista kuvaa asiakkaan osaamisesta, monikielisydestä tai monikulttuurisuudesta.

Kannustaminen on tärkeää, koska päivittäinen elämä tuo asiakkaidemme eteen jatkuvasti tilanteita, joissa he saattavat kokea riittämättömyyttä. Ohjaajiemme rooli positiivisten asioiden sanoittajana tukee itsetuntoa ja toimintakykyä, joita työnhakeminen edellyttää.

Kielitietoisesta lähtökohdasta pyrimme esimerkiksi korostamaan globaalia ymmärrystä kielten merkityksestä ja arvosta sekä sitä, että vaikka asiakas ei osaa vielä suomea, hän ei ole kielitaidoton! Moni asiakas on jo lannistunut omaan suomen kielen puutteeseensa, joten kun kannustamme heitä tuomaan esiin kaikkea kieliosaamistaan, heitäkin ilahduttaa nähdä, että joku arvostaa sitä.

Rehellisyyden myötä asiakkaan kanssa keskustellaan joskus myös työnhakuun liittyvästä rasismista ja syrjinnästä. Tärkeä on, että ohjaaja ei pelkää kohdata tätäkään aihetta, jos se on asiakkaan ajatuksissa pinnalla. Tällöin tarvitaan ohjaajalta positiivista, asiakkaan itse-tuntoa kohottavaa vuorovaikutusta. Joskus negatiivinen kokemus voi johtua kielellisestä tai kulttuurisesta väärinymmärryksestä ja ohjaajalla on tällöin mahdollisuus selittää asia. Esimerkiksi eräs asiakas suuttui, kun häneltä pyydettiin keittiötyöhön salmonellatodistus kaukomatkan jälkeen. Hän koki, että häneltä vaadittiin taustansa vuoksi jotain, mitä muilta ei, ymmärtämättä todellista syytä.

Käytämme myös huumoria asiakkaan kannustamiseksi. Vaikka kielellinen kommunikaatio on rajallista, huumorin avulla kohtaamme ihmisen älykkäänä ja kokonaisena oman alansa ammattilaisena. Huumori myös rentouttaa tilannetta ja viestii, että ohjaajamme eivät ole viranomaisia tai auktoriteetteja, joita jotkut asiakkaat saattavat jännittää. Huumoria on vaikea kuvata, koska se on usein sanatonta ja tilannekohtaista, mutta ohjaaja voi vaikka kokeilla vieraan kielen sanoja, jotka eivät häneltä oikein suju, tai hän kertoo oman elämänsä kommelluksista tai maahan muuttaneita yleensä huvittavia suomalaisen kulttuurin erikoisuuksista. ”Tilanteeseen suhtaudutaan vakavasti, mutta ei haudanvakavasti”, eräs ohjaaja selitti huumoria ohjaustilanteissa.

Asiakas päättää itse

Asiakkaan tulee päättää itse, miten hän etenee ja mitä tehdään. Ohjaajan tehtävä on kertoa vaihtoehtoista niin, että asiakas voi tehdä perusteltuja ja hänelle sopivia valintoja. Tavoitteenamme on ohjata asiakasta itsenäisyyteen.

Joskus joku henkilö tai olosuhteet ovat ohjanneet asiakasta tiettyihin valintoihin. Jos keskustelussa käy ilmi, että asiakkaan esiin tuomat tavoitteet ja suunta eivät olekaan hänen päätöksensä, ohjaaja voi rohkaista asiakasta miettimään asiaa uudelleen. Esimerkiksi eräs asiakas oli ollut rehtori omassa maassaan. Hän suunnitteli hakevansa opiskelemaan lähihoitajaksi. Keskustelussa ohjaajan kanssa tuli ilmi, että asiakas olisikin kiinnostunut työskentelemään koulussa Suomessakin. Siksi ohjauksessa tutustuttiin lähihoitajaopintojen lisäksi myös siihen, kuinka hänen aiempaa osaamistaan voisi hyödyntää Suomessa: mitä se vaatii, miten tietoa ja tarvittavia lupia voi hankkia, jos asiakas päättää näin.

3.1.3 Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan uraohjauksen erityispiirteitä

Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan uraohjauksessa on joitakin asioita, jotka täytyy huomioida eri tavalla kuin suomenkielisiä työnhakijoita ohjatessa. Näitä ovat mm. kielen, kulttuurienväliseen viestintään ja kulttuurieroihin liittyvät asiat, tärkeät kulttuuriset ja yhteiskunnalliset tiedot, vaihtelevat IT-aidot sekä erilaisten tavoitteiden yhteensovittaminen.

Kielikysymykset ovat luonnollisesti merkittävä huomioitava asia. Meidän työskentelymme on kielitietoista eli pyrimme huomioimaan kaikki mahdolliset kielet hyödyllisinä työvälineinä. Tulkkausta käytetään tarvittaessa. Ohjaustyössä käytetään kaikkia mahdollisia apukieliä ja ohjaaja voi osatessaan esimerkiksi tervehtiä asiakasta tämän äidinkielellä. Eräs ohjaaja totesi usein kysyvänsä, mitä kieltä asiakas toivoo käytettävän, mutta että kieliä usein puhutaan ”iloisesti ja kielitietoisesti sekaisin”.

Hyödynnämme työssämme myös nykYTEknologian apuvälineitä, koska tulkkia ei päivystyksellisissä tilanteissa ole käytössä. Tämä ei ole ihanteellista, mutta joskus välttämätöntä. Esimerkiksi yksi ohjaaja kohtasi kiinankielisen asiakkaan, jonka kanssa yhteisiä kieliä ei ollut. Niinpä asiakas puhui käännösohjelmiaan, joka käänsi puheen englanninkieliseksi tekstiksi ja ohjaaja sai englanninkielisen tekstinsä käännösohjelmalla kiinaksi. Ohjaaja totesi, että ohjaustyötä ei näin olisi voitu tehdä, mutta ainakin saatiin selville asiakkaan avun tarve ja voitiin sopia jatkosta. Toisen asiakkaan kanssa oli täytetty opiskeluhakemus Google Translatorin käännösten avulla.

Viestintään liittyvät kulttuurierot vaikuttavat myös ohjaukseen ja siinä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Yleinen tilanne esimerkiksi on, että asiakas viestittää ymmärtäneensä jonkin asian, vaikka ei ole ymmärtänytään. Ohjaajamme tietävät olla varuillaan tämän suhteen ja siksi esimerkiksi pyytävät asiakasta kertomaan asian omin sanoin varmistaakseen ymmärtämisen.

Ohjaustilanteessa tulee joskus esiin asiakkaan ja ohjaajan erilaiset tulkinnat heidän rooleistaan tilanteessa. Usein tämä ilmenee niin, että asiakas näkee ohjaajan olevan auktoriteettiasemassa itseensä. Tällöin asiakas saattaa hakea ohjaajan päätöstä siitä, mitä hänen pitäisi tehdä, jolloin asiakasta täytyy ohjata päättämään itse.

Työnhakuasiakirjojen laatiminen on yksi merkittävä osa ohjausta. Ne ovat useimmiten suomenkielisiä, ja kun harva asiakas osaa kieltä vielä sujuvasti, ohjaajiemme täytyy sisällön ohella opastaa myös kielessä. Toimintatavat vaihtelevat asiakkaan tilanteen mukaan. Joskus tekstit kirjoitetaan asiakkaan kielitaitoa vastaavalla kielellä, mutta ilman virheitä, joskus taas äidinkielistä kielitaitoa vastaavasti. Asiakkaat tarvitsevat apua myös suomen kielen taitonsa esittämisessä työnantajalle todenmukaisesti ja mahdollisimman kuvaavasti.

Tärkeää työnhakuasiakirjoissa on, että asiakkaan omat ajatukset välittyvät lukijalle ja hänen viestinsä tulee ymmärretyksi. Joskus tämä vaatii ohjausta myös kulttuurisissa tyylliseikoissa. Esimerkiksi joissakin kulttuureissa on asiamukaista työhakemuksessa kuvata asioita monisanaisesti ja kohteliasuusfraasein, mutta suomalainen työnantaja haluaa yleensä lukea lyhyttä ja asiaan keskittyvää tekstiä.

Asiakkaiden pohjatiedot suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen järjestelmistä vaihtelevat. Koska osalla asiakkaista tätä tietoa ei juuri ole, ohjaajiemme täytyy jatkuvasti varmistaa, mitä asiakas jo tietää tai ymmärtää, ja olla valmiina selittämään epäselviä asioita. Tällaisia aiheita voivat olla vaikkapa työttömän työnhakijan status (mihin se velvoittaa tai mitä se mahdollistaa) tai kevytyrittäjyys (mitä se on, kuinka se vaikuttaa työttömyyskorvauksiin, miten se eroaa palkkatyöstä). Joskus vaatii pitkiäkin keskusteluja, että asiakas ymmärtää, kuinka hänen täytyy jossakin tilanteessa toimia, milloin ja miksi. Ohjaajien tulee olla tarkkoja tietojen ja neuvojensa oikeellisuudesta sekä tuoda esiin, milloin kyse on omasta mielipiteestä tai asiasta, josta hän ei voi olla varma.

Myös asiakkaidemme IT-aidot vaihtelevat merkittävästi. Osalla ei ole juurikaan valmiuksia tietokoneen tai internetin käyttämiseen, mikä vaatii erilaisia käytännön ratkaisuja. Vaikka asiakasta pyritään ohjaamaan itsenäisyyteen, aikarajoitusten vuoksi ohjaaja joskus toimii asiakkaan kirjurina esimerkiksi CV:tä tehtäessä. Sisällön täytyy kuitenkin tulla asiakkaalta itseltään. Ohjaajien täytyy myös olla avoimia erilaisille ratkaisulle, kuten vaikka tapauksessa, jossa asiakas ei osannut käyttää tietokonetta. Hän pystyi kuitenkin käyttämään internetissä toimivaa Canva-ohjelmaa CV:n tekemiseen, kun se avattiin hänen puhelimessaan. Näin asiakas sai työstää CV:tään myös itsenäisesti ohjausajan ulkopuolella.

Monilla asiakkaillamme on työllistymisensä suhteen sekä pidemmän että lyhyemmän ajan tavoitteita. Esimerkiksi kotimaassaan matematiikan opettajana toiminut asiakas voi haluta tähän työhön myös Suomessa. Se vaatii kuitenkin hyvää kielitaitoa ja tutkinnon rinnastamisen eli ei ole välittömästi toteutettavissa. Asiakkaalla on kuitenkin tarve elättää itsensä perheensä tässä hetkessä eli hän haluaa nopeasti "jotain vain työtä". Ohjaajan täytyy tällöin osata auttaa asiakasta miettimään polkua, joka ei sulje kumpaakaan vaihtoehtoa pois vaan edistää molempia joko yhtäaikaaisesti tai vuorotellen.

3.2 Osaamisen tunnistaminen

Osaamiskeskuksen yksilöohjauksessa ja ryhmissä on toteutettu asiakkaidemme osaamisen tunnistamista. Ajattelemme osaamisen tunnistamisen olevan sekä yksilön sisäisen oivaltamisen prosessi että oman osaamisen osoittamisen ja siitä kertomisen taito. Näemme **osaamisen tunnistamisessa kolme osa-aluetta**:

- 1) **Osaamisen löytäminen:** Oman urapolun löytymisessä on alkuvaiheessa oleellista saada itselle selvyys omista taidoista ja osaamisesta suomalaisessa kontekstissa.
- 2) **Osaamisen osoittaminen:** Tämän jälkeen osaaminen on kyettävä osoittamaan ja tekemään näkyväksi, jotta sitä voidaan käyttää opintoihin hakeutumiseen tai työllistymiseen.
- 3) **Osaamisen sanoittaminen:** Työnhaku edellyttää, että työnantajalle osataan eri tavoin sanoittaa omaa osaamista.

Osaamisen tunnistamisessa on huomioitava, että maahanmuuttaneiden joukossa tyypillistä on epätyypillisuus, joten tehokkaat ratkaisut ovat yksilöllisiä. Tämä edellyttää ohjaajalta aikaa perehtyä henkilön tilanteeseen ja kulkea rinnalla mahdollisesti sekavalta tuntuvan prossin ajan.

Seuraavaksi kuvaamme, mikä kunkin osa-alueen päätavoite on, millaisia haasteita siihen voi liittyä ja kuinka ohjaaja voi edistää tuon tavoitteen saavuttamista ja tukea siinä. Lopussa esittelemme ohjaajan työkaluja osaamisen tunnistamisessa.

3.2.1 Osaamisen löytäminen

Tavoite: Ihminen itse oivaltaa, mitä erilaista osaamista hänellä on ja ymmärtää, kuinka tätä osaamista voisi Suomessa hyödyntää.

Ohjaajan keinoja tukea tavoitteen saavuttamisessa:

- itsereflektioon ohjaaminen
- taustan hahmottaminen, mm. CV-työskentelyn avulla
- tieto suomalaisista työmarkkinoista ja työnhausta
- apu kontakteilta
- näkemyksen laajentaminen siitä, mitä osaaminen on
- itseluottamuksen vahvistaminen.

Jotta asiakas pystyy kuvaamaan omia taitojaan ja tekemiään tehtäviä, hänen pitää osata riittävästi itsereflektointia. Se ei ole itsestään selvä taito. Suomalaisessa yhteiskunnassa itsearviointia harjoitellaan jo päiväkodista lähtien. Monilta asiakkailtamme tämä taito puuttuu ja siksi asiakasta täytyy joskus ohjata siihen.

Ohjaaja voi auttaa osaamisen hahmottamisessa selvittämällä eri tavoin henkilön opintoja, työtä ja elämänhistoriaa sekä esittelemällä suomalaista työn maailmaa ja työllistymisen tapoja. CV:n tekeminen tai päivittäminen palvelee tätäkin tarkoitusta. Ohjaaja pyrkii synnyttämään asiakkaalle oivalluksen omasta osaamisesta. Tässä on erittäin tärkeää, että asiakas pääsee kertomaan osaamisestaan kielellä, jota osaa riittävästi.

Asiakkaan täytyy myös tuntea Suomen työmarkkinoiden tilanne ja oman alan osaamisvaatimukset. Haasteena saattaa olla, että maahan muuttanut työnhakija ei automaattisesti osaa jäsentää omaa osaamistaan suomalaiseen kontekstiin. Erityisesti, jos osaaminen on hankittu muualla kuin Suomessa, on vaikeaa tietää, mitä sillä täällä voisi tehdä. Ohjaaja voi toimia välittäjänä ja ymmärryksen lisääjänä, joka sanoittaa yhteiskunnan tarpeita ja peilaa työnhakijan osaamista niihin.

Oman osaamisen löytämiseen ja tarkentamiseen olemme hakeneet tukea myös eri alojen yrittäjiltä. Esimerkiksi yksi ohjaaja kävi vaatturin kanssa vierailulla alan liikkeessä keskustelemassa markkinatilanteesta, asiakkaista ja hinnoittelusta. Keskustelu alalla toimivan kanssa auttaa ymmärtämään vaadittavaa osaamista ja tunnistamaan, mitä itse osaa ja kuinka se suhtautuu vaatimuksiin. Jotta tällaista työskentelymuotoa voitaisiin laajemmin käyttää, pitäisi saada hyviä kontakteja eri alojen työntekijöihin ja yrityksiin.

Asiakkaiden kanssa pyritään myös laajentamaan käsitystä osaamisesta: koulun ja työn lisäksi osaaminen kehittyy monilla elämän osa-alueilla, kuten kotona, harrastuksissa ja vapaa-ajalla. Laajempi näkökulma voi auttaa asiakasta löytämään uusia ja erilaisia suuntia omalle uralle Suomessa. Tämä ajattelutapa on yleensä asiakkaille aivan uusi ja vieras.

Oman osaamisen ymmärtämisen lisäksi asiakkaamme voivat tarvita tukea myös siihen, että he luottavat omaan osaamiseensa. Kielteiset vastaukset työhakemuksiin tai kokonaan vastaamatta jättäminen lannistavat. Työnantajilta voi välittyä viesti, että Suomen ulkopuolelta hankittu osaaminen on vähempiarvoista. Lopulta asiakas ei näe työkokemustaan, osaamistaan tai kielitaitoaan arvokkaana tai käyttökelpoisena Suomessa.

3.2.2 Osaamisen osoittaminen

Tavoite: Asiakas pystyy osoittamaan ja tekemään näkyväksi omaa osaamista niin, että tätä tietoa voidaan käyttää opintoihin tai töihin hakemisessa.

Ohjaajan keinoja tukea tavoitteen saavuttamisessa:

- työmahdollisuuksien esittely ja niihin ohjaaminen
- CV-työskentely
- ohjaus portfolion tekemiseen
- ohjaus viralliseen osaamisen tunnistamiseen.

Ohjaaja voi esitellä asiakkaalle erilaisia työmahdollisuuksia ja ohjata esim. työkokeiluun, koska aidossa työpaikassa on mahdollista päästä näyttämään suoraan osaamista ja työskentelyasennetta. Lisäksi osaamista voi esitellä työn kautta esim. kuntouttavassa työtoiminnassa, palkkatukityössä, työpajalla Paikko-arvioinnissa tai kieliharjoittelussa. Vapaaehtoistyössäkin on mahdollista päästä näyttämään taitojaan ja sekin voi olla reitti työllistymiseen. Mikäli asiakas on käynyt harjoittelussa, työkokeilussa tai kieliharjoittelussa, hänellä usein on palaute työpaikalta. Nämä dokumentit ovat suoraa ja dokumentoitua palautetta työelämästä ja niitä voi hyödyntää CV:hen ja työhakemuksiin.

CV on tärkeä työkalu oman osaamisen näkyväksi tekemisessä. Luonteva tapa osaamisen kuvaamiseen on siis tehdä tai päivittää työnhakijan CV. Tällöin usein nousee esiin sellaista osaamista, jota asiakas itse ei osaisi kuvata. Olemme kannustaneet asiakkaita lisäämään vähäiseltäkin tuntuvan osaamisensa CV:hen. Esimerkiksi harrastuksista ja vapaa-ajasta nousevan osaamisen esittely on usein asiakkaille uusi ajatus. Yksi asiakas kommentoi, että eihän hän voi kertoa CV:ssä omasta urheiluvalmennusharrastuksestaan, hänestä se olisi epäammattillista. Tämä voi kuitenkin auttaa työnantajaa näkemään maahanmuuttaja-taustaisen työnhakijan ”kokonaisena” ihmisenä ja vahvistaa positiivista käsitystä hänestä.

Joidenkin asiakkaiden on hyödyllistä kuvata osaamistaan myös portfolioilla, johon on kuvattu aiempia töitä. Esimerkiksi puutyöläinen tai leipuri voi esitellä tekemiään tuotteita tai ICT-alalla koodari GitHub-projektejaan. Osalle asiakkaille portfolio on ihan uusia asia. Jotkut ovat taas tuoneet portfolioon paremmin sopivia asioita esille cv:ssä tai työhakemuksessa. Ohjaaja voi tällöin auttaa selventämään työnhaun eri ”työkaluja” ja kuvaamaan omaa osaamista myös portfolion avulla niin, että se on käyttökelpoista työnantajalle esiteltäväksi.

Jos asiakas tarvitsee virallista osaamisen tunnistamista, ohjaaja voi auttaa tässä. Olemme esimerkiksi auttaneet asiakkaita hakemaan OPH:n ja Valviran päätöksiä aiemmista tukinnoista tukemalla hakemusten täyttämisen ja prosessin kirjeenvaihdon ymmärtämisessä. Suomen kielen taidon osoittamiseksi työnantajalle asiakkaita ohjataan myös YKI-testiin.

3.2.3 Osaamisen sanoittaminen

Tavoite: Asiakas pystyy kertomaan omasta osaamisestaan suomalaisessa työelämässä toimivalla tavalla.

Ohjaajamme auttavat saavuttamista eri tavoilla:

- kielellinen tuki, osaamisen konkreettinen sanoittaminen esim. CV:ssä ja työhakemuksissa
- työnantajan kontaktointi yhdessä
- työhaastatteluun osallistuminen
- ohjaus työhaastatteluun valmistautumisessa.

Vieraskieliselle työnhakijalle on suuri haaste sanoittaa osaamistaan, kun ei ole riittävästi sanoja uudella kielellä. Joskus omaa osaamista kuvaavia käsitteitä joutuu hakemaan äidinkielelläkin, jos asiakas ei ole tottunut itsereflektioon. Tässä tilanteessa ohjaaja voi antaa esimerkkejä, selittää käsitteitä ja jakaa opiskeltavaa materiaalia. Yhdessä etsitään sitä ”taikasanaa, jolla työnantaja kiinnostuu”, kuten eräs ohjaaja kuvasi asiaa. Suomen kielen taitonsa kuvaamiseen asiakas voi saada apua esim. materiaalista, jota Osaamiskeskus-hanke oli mukana tuottamassa OsaajaKS-hankkeen ja Humakin kanssa.

Työhakemus on osalle asiakkaista täysin vieras käsite tai tapa tehdä työhakemus on omassa kulttuurissa hyvin erilainen. Työhakemuksen tekeminen on kuitenkin osaamisen sanoittamista tärkeimmillään. Hakemus täytyy osata kohdentaa haettuun työhön, jotta työnantaja saa oikean käsityksen henkilön taidoista ja ominaisuuksista suhteessa työtehtävään. Tämä edellyttää työnkuvan ymmärtämistä ja kykyä peilata vaatimuksia omaan kokemukseen ja osaamiseen. Tämän vuoksi asiakkaita autetaan ymmärtämään työpaikkailmoituksia ja niiden vaatimuksia. Ohjaajaa tarvitaan myös kulttuuritulkkina Suomessa toimivan työhakemuksen tekemisessä.

Ohjaajamme voivat myös ottaa yhteyttä työnantajaan yhdessä asiakkaan kanssa tai olla mukana työhaastattelussa. Asiakkaan tilannetta sekä kulttuurienvälistä vuorovaikutusta tunteva ohjaaja voi tällöin auttaa yhteisen ymmärryksen syntymistä ja korjata väärinkäsityksiä, jotta hakijan osaaminen ei jää kieli- tai kulttuurimuurin taakse. Tutun ohjaajan läsnäolo voi myös antaa asiakkaalle enemmän rohkeutta itsestä kertomiseen ja suomen kielen käyttämiseen, koska hän tietää, että saa tarvittaessa apua. Olemme tarjonneet myös työnantajille palvelua, jossa olemme tukena työhaastatteluissa. Tällöin ohjaajat ovat joskus käyttäneet myös muuta heille ja asiakkaalle yhteistä kieltä kuin suomea.

Työhaastatteluissa hakija joutuu sanoittamaan osaamistaan suullisesti. Joillekin tämä on helpompaa kuin tekstin tuottaminen, toisille taas vaikeampaa. Ohjaajamme ovat valmentaneet asiakkaita tähän käymällä läpi mahdollisia kysymyksiä ja vastauksia sekä tekemällä harjoitushaastatteluja. Asiakkaalle avataan esimerkiksi sitä, mitä suomalainen työnantaja voi odottaa työhaastattelussa tai mitä hänellä on lupa kysyä. Asiakkaita on valmennettu vastaavalla tavalla myös työnhakuvideoiden tekemiseen.

3.2.4 Ohjaajan työkalut osaamisen tunnistamisessa

Kun ohjaajamme auttavat asiakkaita osaamisen tunnistamisessa, he hyödyntävät siinä osaamishaastatteluja ja apua verkostoilta.

Osaamishaastattelut

Voimakkain työkalumme osaamisen tunnistamisessa on osaamishaastattelu, joka meille tarkoittaa perusteellista jutustelua ajan kanssa ihmisen osaamisesta ja historiasta. Tätä voidaan tehdä mm. CV:n avulla. Tärkeää on, että käytössä on kieli, jolla asiakas pystyy monipuolisesti kertomaan taustastaan ja ajatuksistaan.

Yhteisestä kielestäkin huolimatta kulttuurierot sekä erilaiset käsitykset arvokkaasta tai oleellisesta osaamisesta vaikeuttavat osaamisen tunnistamista. Ohjaajan on osattava kysyä oikeita kysymyksiä, kuten:

- Mitä tarkoittaa sinun kokemuksesi pohjalta opettaminen/keittiöapulainen/pankkiiri?
- Mitä teit tavallisena päivänä aiemmassa työssäsi? Mitä tehtäviä teit tai työvälineitä käytit?
- Teitkö työtä yksin vai yhdessä muiden kanssa?
- Mitä sinä osaat työssäsi paremmin kuin muut?
- Onko sinun alasi samanlainen Suomessa kuin kotimaassasi?
- Mitä sellaisia asioita osaat hyvin, joita olet tehnyt kotona, harrastuksissa tai vapaa-aikana?

Koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi osaamishaastattelussa kootaan myös tietoa asiakkaan oppimistaidoista, informaalista osaamisesta, kielitaidosta ja työyhteisötaidoista. Osaamishaastattelun tukena käytämme mm. osaamisalueita hahmottavaa miellekarttaa sekä ForeAmmatti-ohjelmaa.

Apu verkostoilta

Uraohjaajan työssä tiedon tarve on rajaton ja asiat jatkuvasti muuttuvia, joten monipuoliset verkostot ovat korvaamaton apu. Olemme hankkeessa luoneet verkoston, josta pystymme etsimään tietoa asiakkaiden osaamisen tunnistamisen moninaisiin tarpeisiin. Tähän verkostoon kuuluu työntekijöitä Jyväskylän kaupungilta ja oppilaitoksista, viranomaistahoja, henkilökohtaisia kontakteja ja yrityksiä.

Jyväskylän kaupungilla työskentelevät kollegat

International Jyväskylä Info Centerin omakieliset ohjaajat ovat joskus voineet antaa kieliapua ohjauksessa. Jos asiakas on antanut luvan, kuntakokeilun omavalmentajilta olemme saaneet tärkeää pohjatietoa asiakkaasta ja hänen suunnitelmistaan. Molempien ryhmien kanssa on voitu ohjata yhdessä kummankin asiakaina olevia henkilöitä, joiden asiat ovat palveluidemme rajapinnassa. Kuntakokeilun yrityskoordinaattoreilta olemme saaneet apua asiakkaan osaamisen arvioimisessa suhteessa tehtävän tai työnantajan vaatimuksiin.

Yritykset

Kanssamme yhteistyötä ovat tehneet myös yritykset ja mm. henkilöstövuokrausyrityksiltä olemme saaneet apua osaamisen tunnistamisessa. Esimerkiksi ICT-alan rekrytointiasiantuntija on antanut palautetta työnhakijoille haastattelujen ja CV:iden pohjalta. Tässä on kuitenkin myös kehittämisen paikka. Tiiviimpi yhteistyö yritysmaailman kanssa osaamisen tunnistamisessa voisi tehostaa työllistymistä erityisesti aloilla, joilla on työvoimapula. Esimerkiksi ICT-alan yrityksillä voi olla hyvinkin tarkat vaatimukset osaamiselle, mutta ei niinkään koulutukselle. Jos ohjaajamme tietävät, mitä osaamista yritykset haluavat, voimme ohjata oikeita työnhakijoita heille tai työnhakijoita koulutautumaan.

Oppilaitokset

Joidenkin asiakkaiden osaamisen tunnistamisessa olemme olleet asiakkaan kanssa suoraan yhteydessä oppilaitoksiin. Asiakkaalle on voitu järjestää tapaaminen sopivan alan asiantuntijan kanssa osaamisen tunnistamiseksi ja oppimistarpeiden kartoittamiseksi. Esimerkiksi IT-alalle haluavan asiakas ja oppilaitoksen IT-alan asiantuntija tapasivat, jotta asiakas sai paremman käsityksen siitä, mitä hänen pitäisi vielä opiskella työllistyäkseen.

Opintoja harkitsevat asiakkaat ovat hyötynneet, kun oppilaitosten, kuten Jyväskylän kristillinen opisto ja Gradia, opinto-ohjaajat ovat kertoneet ryhmissämme heidän opinnoissaan tarvittavasta osaamisesta. Tällöin asiakkaat ovat pystyneet jäsentämään omia ajatuksiaan ja miettimään omia taitojaan opintojen vaatimusten suhteen.

Korkeakoulutettujen, erityisesti opettajien, ohjauksessa Jyväskylän yliopiston SIMHE-palvelu on tarjonnut asiakkaille neuvontaa, jossa ohjaajamme on joskus ollut mukana. SIMHE:n ohjauksen avulla asiakas saa tietää, mitä hän tarvitsee voidakseen hakea korkeakouluun tai eri ohjelmiin ja mitä vaatimuksia (esim. kielitaito) niissä on. Heillä on tietoa opetustarjonnasta myös muualla Suomessa.

Viranomaiset

Viranomaiset (Opetushallitus, Valvira) myöntävät erilaisia todistuksia ulkomaalaisten tutkintojen rinnastamisesta suomalaista koulujärjestelmää vastaaviksi. Näiden prosessien ymmärtäminen ja tunteminen on oleellista niin ohjaajillemme, kuin niille asiakkaille, joille oman ammatin harjoittaminen on mahdotonta ilman tätä.

Ohjaajamme auttavat asiakasta ymmärtämään, milloin hän tarvitsee päätöksen, millaista päätöstä hänen täytyy hakea, kuinka prosessi etenee ja kuinka paljon se aiheuttaa kustannuksia. Tässä voidaan tarvita myös tapauskohtaista tietoa, jolloin otamme asiakkaan kanssa suoraan yhteyttä viranomaisiin. Voimme myös toimia asiakkaan ja viranomaisen välisen kommunikoinnin tukea tai tarpeen mukaan jopa auttaa vauhdittamaan prosessia.

Henkilökohtaiset kontaktit

Verkostoilla on suuri merkitys työnhaussa, mutta asiakkaillamme työllistymistä tukevat verkostot yleensä joko ovat heikot tai puuttuvat kokonaan. Verkostojen puutteita täydennetään sillä, että ohjaajamme hakevat apua myös henkilökohtaisilta kontakteiltaan, kuten aiemmilta työnantajilta ja työkavereilta tai muilta tuttavilta. Esimerkiksi ICT-alan osaajien osaamisen tunnistamista vahvasti hyödyttävä yhteistyö alan henkilöstöväilysyriyksen kanssa löytyi yhden työntekijä puolison kontaktista. Tämän epävirallisen verkoston kautta voidaan saada käytännön esimerkkejä eri alojen tehtävistä ja osaamisvaatimuksista sekä vastauksia kaikenlaisiin kysymyksiin, kuten vaikka: "Pitääkö Suomessa arkkitehdin suorittaa pätevyyskoe valmistumisen jälkeen?" tai "Mitä työkaluja metsurit käyttävät?".

3.3 Vertaistuki

Osaamiskeskuksen yksilöohjauksessa, ryhmissä ja Kotivanhempien urastartissa on hyödynnetty vertaistukea ohjauksen ja työllistymisen apuvälineenä. Vertaistukeamme kuvaa ehkäpä parhaiten ajatus yhteisöllisestä voimasta: yhdessä ihminen on enemmän kuin yksin. Tuki ei ole ollut virallinen toimintamuoto, vaan tilannekohtaisesti vuorovaikutussuhteissa muodostuvaa: tukea samassa elämäntilanteessa olevien ryhmän osallistujien välillä, ryhmän osallistujien ja puhumaan tulleen vierailijan kesken tai asiakkaan ja hänen mukaansa ottaman perheenjäsen tai ystävän välillä. Vertaisia yhdistävä tekijä on tällöin esimerkiksi kieli, maahanmuutto ja/tai työttömyys.

Vertaistuen hyötynä olemme nähneet seuraavat asiat:

- kulttuurinen ja kielellinen tuki
- psykososiaalinen tuki
- uusien näkökulmien ja ideoiden löytäminen
- motivointi.

Koska hankkeessamme työskentelemme eri maista tulevien asiakkaiden kanssa, tärkeä osa vertaistukea on ollut kulttuurillinen ja kielellinen tuki. Sitä voi antaa erityisesti samasta maasta tuleva, saman taustan jakava ja samaa kieltä puhuva tuttu, ystävä tai perheenjäsen. Yksilöohjauksessa vertaiset ovatkin auttaneet erityisesti kielen kanssa. Mukana tullut puoliso tai ystävä, jolla on vahvempi suomen tai englannin kielen taito, on varmistanut, että asiat ymmärretään puolin ja toisin. Samaa on tapahtunut myös ryhmissä. Esimerkiksi yhteen Kotivanhempien urastartti -ryhmään tuli neljä perhettä, joista kahden pariskunnan miehet päättivät osallistua vain vertaistukena. Heillä oli opiskelupaikka jo tiedossa ja he olivat pian aloittamassa työkokeilun. Heillä ei siis ollut avun tarvetta, mutta he tulivat mukaan henkisenä tukena ja auttoivat kielen ymmärtämisessä.

Ohjaajiemme kokemusten mukaan vertaistuki yksilöohjaustilanteissa on ollut merkityksellistä ja tarpeellista. Verrattaessa kertoja, jolloin vertaistukea on tai ei ole ollut, hyöty ollut ilmeinen. Esimerkiksi eräässä ohjaustilanteessa asiakas oli ohjattu kunnan puolella väärän ikäryhmän palveluun, ja tämä saatiin selvitettyä, kun asiakkaalla oli mukanaan vertainen, joka puhui asiakkaan äidinkieltä ja auttoi häntä ymmärtämään tilanteen. Toisessa tapauksessa vertainen oli CV:tä tehdessä auttanut asiakasta muistamaan osaamistaan.

Vertaistuki antaa ennen kaikkea psykososiaalista tukea. Tämä on toteutunut erityisesti ryhmätoiminnassamme. Ohjaajat ovat esimerkiksi havainneet, kuinka vertaistuki voi auttaa jaksamaan, jos asiakas kokee yksinäisyyttä maahanmuuton ja työttömyyden vuoksi. Asiakkaat saavat lohtua samaistumisen tunteesta, kun huomaavat, etteivät ole yksin. Esimerkiksi yhdessä ryhmässä osallistujat olivat keskustelleet mielenterveyshaasteistaan ja jaksamisestaan, kun työttömyys on suuri stressaava tekijä. Venäjänkielisissä Startti työhön -ryhmissä Ukrainan sotaa paenneet työnhakijat saivat toisiltaan rohkaisua yhteisessä haastavassa elämäntilanteessa.

Ryhmätilanteissa asiakkaat auttavat toisiaan työhaussa myös esimerkiksi ideoimalla ja motivoimalla toisia. Osallistujilla on ollut vinkkejä siitä, mistä ystävä sai töitä tai mitä kannattaa ja ei kannata tuoda esille työhakemuksessa. Vertaisen sanomana asia voi myös herättää tai mennä perille eri tavalla kuin ohjaajan sanomana. Esimerkiksi Working life in Finland -ryhmässä yhden osallistujan henkilökohtaiset esimerkit työsopimusten laillisuuteen liittyen herättivät syvällistä keskustelua ja uusia näkökulmia enemmän kuin mitä ehkä olisi tapahtunut vain ohjaajan kertomana. Tuen antaminen voi myös tuoda perspektiiviä omiin ongelmiin sekä vahvistaa itsevarmuutta. Osallistujille on ollut hyvin positiivinen kokemus esimerkiksi voida vinkata jostakin työpaikasta tai työnantajasta toiselle.

Ohjaajamme ovat nähneet hyödyllisenä myös, jos vertaistuessa toinen henkilö on jo pidemmälle päässyt omalla työ- tai opintopolullaan ja voi tukea ja kannustaa asiakasta omasta näkökulmastaan. Erityisesti ryhmissä käyneet vierailijat ovat olleet tällaisia. Esimerkiksi Career Club Jyväskylä -ryhmässä vierailleet erilaiset asiantuntijat ovat kertoneet omasta urastaan ja työttömyydestään, jolloin osallistujat ovat kuulleet erilaisista poluista omaa tavoitetta kohti ja saaneet kokea, että muutkin ovat olleet samassa tilanteessa joskus.

Vertaistuen tarve on jatkuvasti lisääntynyt, samoin kuin tilanteet, joissa sitä tarvitaan. Vertaistuen tarpeen uraohjauksessa voidaan katsovan johtuvan myös oman kulttuurimme toimintatavoista, tai niiden puutteesta. Meiltä puuttuu tällä hetkellä vierellä kulkemisen malli maahan muuttaneille asiakkaille. Tällöin syntyy luonnollinen tila vertaistuelle. Siinä on toki positiivisiakin piirteitä, mutta ongelmallista on, jos tuen saaminen riippuu asiakkaan omista verkostoista ja hänen voimavaroistaan etsiä vertaistukea sieltä.

Kokemuksemme mukaan maahanmuuttaneiden uraohjaus voi hyötyä vertaistoiminnasta. Oma vertaistoimintaamme voisimme kehittää järjestelmällisemmäksi ja strukturoidummaksi, esimerkiksi etsimällä vapaaehtoisia ja kouluttamalla heitä kurssilla, jossa perehdyttäisiin vertaisuuteen liittyviin asioihin sekä siihen, kuinka he voivat vertaisuutta toteuttaa. Vapaaehtoisia voisi löytyä niin asiakkaistamme kuin esimerkiksi suomalaisista työttömistä. Vertaistoimintaa lähellä on myös mentorointi, jota tulemme kehittämään hankkeen jälkeen yhdessä toisten toimijoiden kanssa.



TOIMINTA MAAHANMUUTTANEILLE TYÖNHAKIJOILLE

Hankkeessa on järjestetty erilaisia työnhaun tietoja ja taitoja edistäviä sekä suomalaisesta työelämästä kertovia ryhmiä ja tapahtumia. Yksittäisten tapahtumien kesto on ollut yleensä 2–4 tuntia, ryhmät ovat tavanneet 2–5 kertaa muutaman tunnin ajan. Osa toiminnasta on järjestetty yhdessä toisten toimijoiden, kuten Työtä etsimässä -hankkeen, Keski-Suomen TE-toimiston, Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluiden ja eri oppilaitosten kanssa. Lisäksi olemme tarjonneet matalan kynnyksen päivystystä, johon asiakas voi tulla ilman ajanvarausta.

Hankkeen aikana olemme kokeilleet monenlaista toimintaa. Alle olemme nostaneet muutamia esimerkkejä siitä, mitä olemme tehneet. Lisäksi kerromme toisaalla myös muista toimintamuodoistamme:

- kotivanhempien urastartti, luku 5.1 (s. 41)
- yrittäjyyttä suunnittelevia tukeva toiminta, luku 5.2 (s. 45)
- korkeakoulutuille työnhakijoille suunnattu toiminta, luku 5.3 (s. 50)
- suomen kielen ryhmät, luku 6.1 (s. 55).

4.1 Esimerkkejä Osaamiskeskuksen toiminnasta

OsaajaCafé

OsaajaCafé on viikoittain toistuva matalan kynnyksen tapaamispaikka, jonne tulija saa kupillisen kahvia ja teetä sekä vastauksia työnhakuun, opiskeluun tai yrittäjyyteen liittyviin kysymyksiinsä. Keväällä 2023 kokeilimme teemallista OsaajaCaféta eli joka viikko kerrottiin tietyn teeman mukaisesta aiheesta, kuten CV:n tekemisestä tai työhaastatteluista.

Tapaamisissa ohjaus on ollut aina suomeksi, joillakin kerroilla myös muilla kielillä. OsaajaCafén ohjaukseen on osallistunut myös työntekijöitä Työtä etsimässä -hankkeesta ja siellä on käynyt vierailijoita esittelemässä eri aiheita tai toimintaansa, mm. rekrytointiyrityksiä, ammattiliittoja ja kolmannen sektorin toimijoita.

Kävijöitä on ollut vaihtelevasti, mutta näemme säännölliselle matalan kynnyksen toiminnalle olevan tarvetta jossakin muodossa, esimerkiksi päivystystoimintana. OsaajaCaféssa vaihteleva asiakasmäärä oli selvä haaste työntekijöiden määrän, tilojen ja sen suhteen, miten tapahtumassa voidaan asiakasta auttaa. Tätä helpotaisi, jos toimintaan voisi kutsua valmiita ryhmiä esimerkiksi kotokoulutuksista ja oppilaitoksista tai jos osallistujat saataisiin ilmoittautumaan ennakoon.

Startti työhön -ryhmät

Startti työhön -ryhmät tarjoavat niimensä mukaisesti peruspaketin asioista, joita on hyvä tietää, kun hakee töitä ja menee töihin Suomessa. Näitä ovat mm. työnhakukanavat ja -dokumentit, työelämän oikeudet ja velvollisuudet, suomalainen työ kulttuuri, ammattiliitot, verotus ja yrittäjyys. Ryhmän ajatuksena oli myös ohjata Osaamiskeskuksen muuhun toimintaan saamaan lisää tietoa näistä aiheista. Olemme pitäneet ryhmiä suomeksi, englanniksi ja venäjäksi. Ukrainalaisten työnhakijoiden suuren määrän ja heidän tiedontarpeensa vuoksi erityisesti venäjänkielisille ryhmille oli tarvetta. Osallistujien pyynnöstä teimme myös venäjänkielisen jatkoryhmän Startti työhön 2 näistä aiheista.

Vaikka ohjaajamme näkevät lähes kaikkien tarvitsevan tämän ryhmän tietoja, ryhmä tuntuu kiinnostavan eniten vähemmän aikaa Suomessa olleita, jolloin suomen kielen taitoa ei vielä paljon ole. Siksi ryhmälle on ehkä enemmän kysyntää englanniksi tai muilla kielillä. Olisi hienoa, jos ryhmää oli mahdollista järjestää omakielisenä eri kieliryhmille.

Etsitkö töitä, kansainvälinen osaaja? Tule tapaamaan työnantajia! -tapahtuma

Syksyllä 2022 järjestimme yhdessä monien toimijoiden kanssa tapahtuman kansainvälisten työnhakijoiden ja työnantajien kohtaamiseksi. Tapahtuman ideana oli myös tarjota tukea näille kohtaamisille, koska vieraskielisen työnhakijan ja suomalaisen työnantajan keskustelu ei välttämättä aina heti suju. Työnhakijat saivat kiertää itsenäisesti tapaamassa työnantajia, mutta he saivat myös pyytää mukaansa ohjaajan, joka pystyi auttamaan vuorovaikutuksessa helpolla suomen kielellä, englanniksi tai viidellä muulla kielellä.

Työnantajien lisäksi työnhakijat pääsivät juttelemaan maahanmuuttajia ohjaavien työntekijöiden kanssa työhausta. Työnhakijoita esimerkiksi ohjeistettiin jo paikan päällä työhakemuksen lähettämisessä kiinnostavalle työnantajalle. He pystyivät myös varaan aikaansa Osaamiskeskuksen ja muiden osallistuneiden toimijoiden palveluihin myöhemmäksi saatukseen apua vaikka CV:n tekemisessä.

Sekä työnhakijat että työnantajat antoivat positiivista palautetta tapahtumasta. Työnantajat kertoivat mm. sopineensa työhaastatteluja, työnhakijat kiittivät varsinkin sekä saadusta tiedosta ("paljon", hyödyllistä" ja "uutta" tietoa) että heidän tapahtumassa kokemastaan kiinnostuksesta ja ystävällisyydestä.

Tapahtuman onnistumisen kannalta oli oleellista, että paikalla oli paljon ja monen kielisiä ohjausresursseja. Työnhakijoiden ei tarvinnut jäädä selviytymään yksin tilanteesta, jolloin he saattoivat saada siitä enemmän irti. Aidot kohtaamisen työnantajien kanssa mm. opettavat tehokkaasti sitä, millaista osaamista työnantajat etsivät. Työnantajat voivat myös yllättyä positiivisesti nähdessään, millaista osaamista Jyväskylän seudulta löytyy. Tämän tapahtuman alaa tai työtehtäviä ei rajattu, mutta jatkossa voisi olla myös alakohtaisia tapahtumia.

”Lähde meidän kanssa” -konsepti

Jyväskylässä järjestetään paljon koulutukseen ja työllistymiseen liittyviä tapahtumia suomalaisille työnhakijoille. Vieraskielisille työnhakijoille kynnys lähteä näihin voi olla korkea, tai jos tapahtuma on vain suomeksi, kielitaito ei ehkä riitä lainkaan osallistumiseen. Osallistumisen tueksi kehitimme mallin, jossa asiakkaamme voivat lähteä tapahtumaan yhdessä yhden tai useamman ohjaajamme kanssa. Ohjaa voi auttaa ymmärtämään uusia sanoja ja käsitteitä helpolla suomella tai muulla osaamallaan kielellä. Lähtemistä voi myös helpottaa, jos ohjaaja on jo ennestään tuttu henkilö.

Suuressa tapahtumassa on hyödyksi, jos ohjaajalla on tieto, mitä kaikkea tapahtumassa on, jolloin hän voi ohjata asiakkaita näiden tarpeiden mukaan. Esimerkiksi Rekrymessuilla syksyllä 2022 ohjaajamme kävivät ensin itse tutustumassa näytteilleasettajiin, jolloin he pystyivät viemään asiakkaita juuri heitä kiinnostavien työnantajien luo.

Keväällä 2023 olimme mukana järjestämässä kaikille työnhakijoille suunnattua ICT-alan työnantajatapahtumaa, jolloin pystyimme tuomaan esiin maahan muuttaneiden työnhakijoiden näkökulman jo järjestelyvaiheessa. Jos tapahtumiin halutaan myös maahan muuttaneita työnhakijoita mukaan, yhteistyö on hyödyksi. Tapahtuman ohjauksen ei kuitenkaan tarvitse suuntautua vain maahanmuuttaneille, vaan siitä voi olla apua myös suomalaisille hakijoille.

Tapahtumissa vierailujen avulla myös ohjaajamme saavat tietoa toisten toimijoiden ajankohtaisista asioista ja voivat verkostoitua. ”Paikan päällä näkee ja ymmärtää asiat aivan eri tavoin, kun paperilla tai etänä”, eräs ohjaajamme totesi.

Infopäivät

Keväällä 2023 kokeilimme infopäivä, joiden aiheina olivat työnhaku, työelämä ja koulutus Suomessa sekä suomen kielen opiskelu Jyväskylässä. Infot olivat tiivistys Startti työhön -ryhmän sisällöistä. Kukin aihe esitettiin saman päivänä kolmeen kertaan 2 tunnin jaksoissa eri kielillä: suomi, englanti, venäjä.

Yhteen tai useampaan lyhyeen tapahtumaan osallistuminen voi olla asiakkaille helpompaa kuin viiden kerran ryhmään sitoutuminen. Infopäivät tukevat osallistujien saamista muuhun toimintaa, jos ne auttavat työnhakijoita näkemään, mitä asioita he eivät vielä tunne ja mistä heidän kannattaisi hankkia lisätietoa.

4.2 Toiminnasta opittua

Toiminnan järjestäminen

Osallistujien mukaan saaminen toimintaan sekä ryhmiin sitouttaminen ei ole helppoa. Toiminnasta viestimiseen täytyy panostaa. Asioista täytyy kertoa hyvissä ajoin, monikanavaisesti ja toistuvasti sekä hyödyntäen yhteistyökumppaneita ja ”puskaradiota”.

Monen toiminnan järjestäminen olisi helpompaa ennakoilmoittautumisen avulla. Kohderyhmämme kanssa tätä on kuitenkin vaikea saada toteutumaan ja sen vaatiminen voi vähentää tulijoita. Siksi olemme järjestäneet esimerkiksi tapahtumat yleensä ilman ilmoittautumista.

Kovin monikielisen toiminnan järjestäminen ei ole järkevää, paitsi jos kieliä pystytään käyttämään samanaikaisesti. Osallistujille on nimitäin turhauttavaa, jos kaikki asiat käydään vuorotellen vaikka kolmella kielellä, varsinkin jos he osaavat niistä vain yhtä. Tämä vie myös paljon aikaa ja asioiden käsittely jää vähäiseksi. Siksi toimintamme on ollut etupäässä yksi- tai kaksikielistä. Yleensä asiat on käyty läpi pääkielellä ja toinen kieli on ollut tukikieli, jolla on voinut kysyä sekä saada selityksiä ja tiivistyksiä. Kaikkea ei siis tällöin ole tulkattu. Usein ryhmissä ja tapahtumissa on samaa kieltä puhuvia, jotka tukevat toisiaan asioiden ymmärtämisessä. Tämä vertaistulkkauksen kannattaa huomioida ja antaa sille tilaa.

Toimintaan osallistumista vaikeuttaa, että monet asiakkaamme ovat kotoutumiskoulutuksessa, erilaisissa työllistymistoimenpiteissä ja/tai osa-aikatoissa. Pidempiaikaisiin ryhmiin ei tällöin välttämättä voi tai jaksaa osallistua, yksittäisissä tapahtumissa ajankohdan täytyy olla sopiva. Osaamiskeskusten ryhmille ja tapahtumille parhaiten ovat toimineet iltapäiväajat. Asiakkaamme ovat pyytäneet toimintaa myös esimerkiksi iltoihin ja viikonloppuihin.

Jos ryhmää tai tapahtumaa ei rajata millekään erityiskohderyhmälle, tulijoita on mahdollista saada enemmän. Osallistujien erilaiset taustat (koulutus, kotimaa, Suomessa olon aika, IT-taidot, jne.) ja kielitaidon taso tekevät kuitenkin toiminnasta tällöin vaikeaa, erityisesti ryhmissä. Kuten yksi ohjaajamme selitti: ”Professori turhautuu, kun toiselle osallistujalle pitää selittää, mistä tietokoneen saa päälle.”

Toiminnassa kulloinkin käytettävä kieli tai kielet, sekä kuinka niitä käytetään, täytyy viestiä selkeästi osallistujille. Väärästä oletuksesta syntyy turhauttavia kokemuksia, riittävä tieto taas auttaa juuri oikeita ihmisiä osallistumaan. Koska monet käsiteltävät aiheemme ovat sellaisia, että aivan alkeiskiellitaidolla niistä ei saa paljon irti, toiminnassa käytettävä kieli on oleellinen kysymys. Suomenkielisessä toiminnassa täytyy kiinnittää huomiota vuorovaikutuksen ja materiaalien selkeyteen sekä ohjata myös vierailijoita siihen. Osaamiskeskuksen suomen kielen valmentajat ovat tehneet tätä varten aiheesta pienen ohjeistuksen sisäiseen käyttöön.

Ryhmistä ja tapahtumista

Pienet ryhmäkoot (yleensä max. 8 henkilöä) mahdollistavat hyvän kohtaamisen asiakkaan kanssa. Asiakas tulee kuulluksi ja autetuksi toisin kuin isoissa tilaisuuksissa, joissa asiat voivat jäädä epäselväksi ja omaa tilannetta koskeviin kysymyksiin ei ehkä saa vastausta.

Tapahtumissa asiakas voi saada tietoa, jota hän ei edes tiennyt tarvitsevänsä, koska niissä esitellään yleisemmällä tasolla hyödyllisiä asioita. Yksilöohjauksessa kun saatetaan keskittyä nopeasti juuri henkilön sen hetkeen akuuttiin tarpeeseen.

Toimintaa suunniteltaessa täytyy tiedostaa, halutaanko panostaa osallistujien tietojen vai taitojen lisäämiseen. Tietoja voidaan jakaa suuremmissakin tapahtumissa, taitoharjoittelu (esim. miten etsin työpaikkoja Työmarkkinatori-sivustolta, miten täytän sähköisen työhakemuksen, miten teen CV:n Canva-ohjelmassa, kuinka toimin työhaastattelussa) vaatii henkilökohtaisempaa ohjausta eli pieniä ryhmiä, ellei jopa yksilöohjausta. Esimerkiksi asiakas, jolla on puutteelliset tietokonetaidot, ei juuri-kaan hyödy ryhmässä tapahtuvasta digityönhaun ohjauksesta.

Matalan kynnyksen kohtaamiset ryhmissä ja tapahtumissa työnantajien, muiden vieraiden tai yhteistyökumppaneiden kanssa edistävät positiivista asennoitumista maahanmuuttaneiden työllistämiseen. Ne voivat tarjota myös konkreettisia työllistymisen mahdollisuuksia. Siksi kaikenlaisen toimintaan kannattaa pyytää ja vetää mukaan monenlaisia osallistujia sekä järjestää erilaisia vierailuja. Tämä tukee myös maahanmuuttaneiden verkostojen kasvattamista.

Päivystys ja yhteistyö

Olemme pitäneet hankkeessa päivystysaikoja, jotka ovat mahdollistaneet helpon ja nopean asiainnoinnin kanssamme. Sitä ovat hyödyntäneet myös samoissa tiloissa Osaamiskeskuksen kanssa työskentelevät maahanmuuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelun työntekijät sekä omavalmentajat ohjaamalla asiakkaita sinne tai tulemalla itse heidän kanssaan. Päivystystä tukisi mahdollisuus pikatulkkaukseen.

Gradia-ammattioppilaitos järjestää säännöllisesti opiskelemaan hakeville maahanmuuttaneille suomen kielen arviointeja. Ohjaajamme ovat olleet paikalla esittäytymässä kokeesta poistuville ja olemme todenneet tämän hyväksi keinoksi tavoittaa kohderyhmäämme ja esitellä heille palveluitamme.

Koska resursseja ei ole koskaan liikaa, yhteistyötä kannattaa hyödyntää toiminnan järjestämisessä. Tällöin saadaan käyttöön laajempaa asiantuntemusta, monipuolisempia tiloja ja useampia kanavia tavoittaa kohderyhmää. Koska osallistujien saaminen on haasteellista, yhteistyötä voisi tehdä myös niin, että viemme toimintaamme valmiisiin ryhmiin esimerkiksi oppilaitoksille, kotoutumiskoulutuksiin tai kolmannelle sektorille.



PALVELUT ERITYISRYHMILLE

5.1 Kotivanhempien palvelut

Yksi hankkeen toimenpiteistä oli 'Kotivanhempien urastartti', jolla tuettiin kotona lapsiaan hoitavien siirtymistä työelämään lastenhoidon jälkeen. Urastarttia toteutettiin sekä henkilökohtaisen ohjauksen että ryhmien avulla. Kotivanhemmat on usein tunnistettu haastavaksi ryhmäksi tavoittaa, mutta tarvetta kotivanhempien uraohjaukselle toki on. Oleellista on, että yksittäinen vanhempi löytää tämän toimintamuodon oikea-aikaisesti omien tarpeidensa mukaan.

Hankkeemme aikana olemme tunnistaneet kotivanhempien uraohjaukseen erityisesti liittyviä haasteita sekä miettineet niihin ratkaisuja, jotka on koottu alla olevassa taulukossa.

Taulukko 3. Kotivanhempien uraohjauksen haasteet ja ratkaisut

HAASTE	RATKAISU
Kotivanhempien tavoittaminen	• Vanhempien tavoittaminen yhteistyökumppaneiden kautta -> yhteistyön kehittäminen erityisesti viranomaisten kanssa, palveluiden avaaminen toistuvasti vanhempien kanssa työskenteleville, osallistuminen kolmannen sektorin toimintaan. • Monikieliset materiaalit toimintaan ohjaamisen tueksi. • Jalkautuva etsivä työ. • Osallistujien omien verkostojen hyödyntäminen.
Kotivanhemmuuden arjen ja tulevaisuuden suunnittelun yhdistäminen	• Joustavuus muutosten sattuessa • Lapsilähtöisyys -> lapset voi ottaa mukaan, toiminta suunnitellaan ja toteutetaan lasten tarpeita kunnioittaen. • Yksilölähtöisyys -> sisällöt suunnitellaan ryhmän ja yksilöiden tarpeet huomioiden.
Kieli	• Ryhmiä eri kielillä. • Kielituki esim. vertaisohjaajalta. • Tulkkaus.

Maahan muuttaneet kotivanhemmat on yleisesti tunnistettu haastavaksi kohderyhmäksi tavoittaa. Joko he eivät kuulu muihin palveluihin tai heihin ei voi ottaa yhteyttä niiden kautta. Viranomaiset voisivat olla tässä paremmassa roolissa. Esimerkiksi neuvola ja päiväkoti/koulu keskittyvät lapsiin asiakkaina, eivätkä ne puutu vanhempien työllisyystilanteeseen. Kela ei ole ainakaan tähän mennessä voinut tehdä yhteistyötä kotivanhempien tavoittamisessa, mutta voisiko sitä kehittää tulevaisuudessa?

Verkostoyhteistyö on kotivanhempien tavoittamisessa äärimmäisen tärkeää. Osaamiskeskus-hankkeen aikana on tehostettu yhteistyötä eri kotivanhempia palvelevien tahojen kanssa: neuvolat, varhaiskasvatus, yhdistykset, kohtaamispaikat, ym. Erityisesti neuvola ja päiväkodit ovat nähneet välitöntä hyötyä palveluidemme tiedottamisesta. Palvelujen järjestäjänä täytyy tietää, mitä toimintaa kotivanhemmille on omalla alueella ja rakentaa yhteistyötä sinne. Esimerkiksi ohjaajamme voisi jalkautua muuhun toimintaan urateemalla sen sijaan, että yrittäisimme houkutella vanhempia vain tämän teeman äärelle. Samalla voidaan antaa tietoa ja rakentaa luottamusta muiden palveluiden käyttöön heti tai myöhemmin kun se on ajankohtaista.

Kun tieto palveluista leviää, myös ”puskaradio” asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kautta alkaa tehdä työtään. Puskaradio on monesti hidas käynnistymään, mutta toimies-
saan se on tehokas tiedottamisen väline, koska siinä samalla viestin kanssa kulkeutuu
usein myös luottamuksen jyvä. Kun kotivanhempi kuulee palvelusta henkilöltä, jonka hän
tuntee ja johon hän luottaa, hän voi suhtautua avoimemmin myös uuteen palveluun. Esi-
merkiksi eräs aiemmin käynyt asiakas oli kertonut toiminnasta ystävälleen ja toi hänet
mukanaan. Ystävykset pystyivät näin ohjauksessa tukemaan ja motivoimaan toisiaan.

Puskaradion tukemiseksi on tärkeää toistuvasti kertoa palvelusta sellaisille yhteistyö-
kumppaneille, joilla on suora väylä kertoa kohderyhmälle palveluista. Näille ihmisten
”kalastajille” täytyy syntyä oikea käsitys palveluista, jotta he voivat tehokkaammin ja oi-
kea-aikaisesti ohjata niihin. Tämän ohjaustyön tueksi on hyvä olla monikielisiä tiedotus-
materiaaleja eri muodoissa.

Käytännön esimerkki ovat kuukausittaiset pop upit, jotka aloitimme keväällä 2023 yh-
dessä Korttesuon päiväkotikoulun kanssa. Osaamiskeskuksen ohjaaja sekä työntekijä
kaupungin maahanmuuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalveluista kävivät iltapäiväaikaan
päiväkotikoululla juttelemassa työntekijöiden ja lapsiaan noutavien vanhempien kans-
sa. Tämän tuloksena jokaisella vierailulla löytyi n. 10 perhettä, joille palvelut olivat uusia.
Myös työntekijät oppivat, mitä palvelut ovat ja milloin niitä kannattaa ehdotta perheille.

Olemme todenneet hyödylliseksi myös asiakkaiden omien verkostojen hyödyntämisen
toisten kotivanhempien tavoittamiseksi. Yksi kotivanhempien ryhmä alkoi erään moni-
kulttuurisen yhdistyksen kanssa tehdystä yhteistyöstä. Ohjaajamme tapasi yhdistyksen
aktiivijäseniä, joiden joukossa ja tuttavissa oli kotivanhempia. Koska heillä kaikilla oli kiin-
nostus pohtia tulevaisuuttaan, tästä samasta kieli- ja kulttuuritaustasta tulevasta tuttava-
piiristä koottiin ryhmä.

Asiakkuuksia syntyy myös jalkautuvan etsivän työn avulla. Riittävän luottamuksen raken-
tuminen voi vaatia monia kohtaamisia samojen ihmisten kanssa. Tämän vuoksi henkilö-
kunnan vaihtuvuus vaikeutti kotivanhempien tavoittamista Osaamiskeskus-hankkeessa.
Jalkautuva työ ei siis tarkoita tiedottamista eri paikoissa, vaan yhdessä tekemistä ja yhteis-
ten keskustelujen käymistä rauhassa. Kotivanhempien palveluita tarjoavan työntekijän
tulisi käydä perhetapahtumissa ympäri kaupunkia, näyttäytyä, jutella matalalla kynnyk-
sellä ja olla läsnä, jotta perheet oppivat tuntemaan ja muistamaan palvelut sekä luotta-
maan niihin.

Esimerkiksi eräs kotivanhempi tuli asiakkaaksemme vasta kun hän oli tavannut kotivanhempien ohjauksesta vastaavan työntekijämme satunnaisesti muissa toiminnoissa ainakin neljä kertaa. Noissa muissa tapaamisissa ja perheryhmissä ohjaajamme oli tervehtinyt häntä, jutellut ihan muista asioista, mutta kertonut myös uraohjauksestamme ja vastannut joihin opintoihin tai työmarkkinoihin liittyviin kysymyksiin. Lopulta tämä henkilö halusi varata ajan ohjaajaltamme myös henkilökohtaiseen ohjauskeskusteluun.

Kotivanhempien kanssa työskentelyn haasteena on myös kotivanhemmuuden arjen yhdistäminen oman tulevaisuuden suunnitteluun. Monilla vanhemmilla arki pyörii usein pienten lasten ehdoilla, eikä aikaa tai energiaa aina riitä aikuisen omille asioille. Osaa-miskeskuksen Kotivanhempien urastartti -ryhmissä on usein jouduttu vaihtamaan aikoja peruutuksien vuoksi. Perheille tulee sairastumisia, aikatauluhaasteita (esim. neuvolakäynnit) tai jaksaminen on vähissä huonosti nukuttujen öiden vuoksi. Myös korona-aika on vaikuttanut niin, että tuolloin vanhemmat karsivat kaiken ”ylimääräisen” pois arjesta voidakseen välttää tartuntoja ja tämä ajattelutapa tuntuu vaikuttavan edelleen. Pandemian aikana tai sen jälkeen ryhmiin ei ole sitouduttu samalla tavalla kuin aiemmin.

Kotivanhempien palveluissa tarvitaan äärimmäisen herkkää otetta, inhimillisyyttä, empatiaa, perhe-elämän kunnioitusta, aikaa ja joustavuutta. Työntekijällä on oltava lapsilähtöinen työote, jotta hän voi reagoida nopeasti ja ymmärtäväisesti myös lapsen tarpeisiin ryhmän aikana. Tämän täytyy näkyä jo toiminnan toteutuksen suunnittelussa. Kuten eräs Urastartti-ryhmän osallistuja totesi: ”Jos ei voi tulla lapsen kanssa, on ongelma”.

Toimintaan osallistumista helpottaa, jos sitä järjestetään siellä missä kotivanhemmat muutenkin jo pyörivät. Aikataulutuksessa tulee huomioida lasten ruokailu- ja unirytmien. Toiminnan tilojen tulee olla turvalliset, joustavat ja mukavat eri ikäisille lapsille. Miten onnistuu esimerkiksi vaipanvaihto tai nälkäisen lapsen syöttäminen? Esimerkiksi hankkeemme käytössä olleista tiloista parhaassa oli pehmeitä tuoleja ja kokolattiamatto. Mutta sieläkin oli taaperon pään korkeudella olevia pöydänkulmia, joita ei voinut siirtää pois, sekä laitteita ja pistorasioita, joita aikuiset joutuivat vahtimaan.

Kotivanhempien urastarttiin osallistuvat vanhemmat ovat useinkin saaneet juuri sitä, mitä he ovat tarvinneet, koska ohjelma on rakennettu yksilöllisesti jokaisen ryhmän ja yksilön kohdalla. Osallistujien koulutus- ja työtaustat sekä heidän tulevaisuudentoiveensa vaihtelevat suuresti, joten työtä on tehtävä erittäin yksilöidysti. Tämän vuoksi ryhmäkoko ei voi olla kovin suuri. Pienempi ryhmäkoko helpottaa myös tutustumista ja luottamuksen syntymistä, mihin tarvitaan myös aikaa. Olipa kyse ryhmästä tai yksilöohjauksesta, asiakkaille täytyy antaa rauha työskennellä asioiden parissa oman/perheensä aikataulun mukaan. Ulkopuolelta ei voi painostaa kohti työelämää.

Oman tulevaisuuden suunnittelu vaatii aika vahvaa kielitaitoa, koska puhutaan abstrakteista ja monimutkaisista asioista, kuten oma osaaminen, suomalainen koulutusjärjestelmä, uramahdollisuudet tai työn hakemisen tavat Suomessa. Osalla vanhemmista suomen kielen taito voi olla vielä heikkoja, jolloin he joko eivät osallistu tai osallistumisesta ei ole merkittävää hyötyä. Englannin kielen käyttäminen ei täysin ratkaise ongelmaa, koska kaikki eivät osaa sitäkään. Tällöin voi pohtia mahdollisuutta järjestää ryhmiä eri kielillä, tulkattuina tai niin, että ryhmässä on esim. suomea paremmin osaava vertaisohjaaja.

Tulkkaus ei valitettavasti ole ihanteellinen ratkaisu, koska ulkopuolinen, virallinen tulkki voi vaikeuttaa luottamuksen ja toiminnalle suosiollisen tunnetilan syntymistä. Tulkkauksessa pitäisi vähintäänkin saada sama tulkki joka kerralle. Vertaistulkkaus ei aina ole mahdollista, mutta sekin voi joskus olla vaihtoehto. Esimerkiksi yksi Kotivanhempien urastartti-ryhmä muodostui toistensa tuntevista, samasta kulttuurista tulevista vanhemmista, joista suurin osa puhui suomea vasta vähän. Joukossa oli kuitenkin yksi, joka osasi suomea sujuvasti ja hän toimi tulkkina ohjaajan ja muun ryhmän välillä. Ilman tätä ryhmä ei olisi voinut toimia.

5.2 Yrittäjyydestä kiinnostuneiden palvelut

Hankkeen osatavoitteena oli myös edesauttaa maahanmuuttaneiden yrittäjyyttä kehittämällä vieraskielisten yrittäjyyttä harkitsevien tukea Jyväskylän seudulla. Osa kansainvälisistä työnhakijoista nimittäin pohtii vaihtoehtona myös oman yrityksen perustamista tai ostamista, erityisesti jos työllistyminen viivästyy tai jos yrittäjyydestä on kokemusta jo kotimaassa. Ilman oikeaa tietoa ja oikea-aikaista tukea tämä voi olla vaikeaa tai johtaa jopa epäonnistumisiin. Esimerkiksi Osaamiskeskuksesta on haettu apua väärään aikaan yrittäjyyspolulla: starttirahahakemusta ja liiketoimintasuunnitelmaa on oltu tekemässä vasta kun yritys on jo ostettu tai perustettu ja toiminta käynnissä.

Hankkeessa olemme palvelleet yrittäjyyttä harkitsevia tarjoamalla tietoja ja neuvontaa yksilöohjauksessa, infotapahtumissa ja Haluatko yrittäjäksi? -ryhmissä sekä ohjaamalla muiden yrittäjyyttä tukevien tahojen palveluiden pariin. Hankkeen aikana yrittäjyyttä miettivien asiakkaiden määrä ei ole ollut suuri ja kyseiset asiakkaat ovat olleet ryhtymässä pienyrittäjiksi.

Yrittäjyyteen liittyy paljon ja muuttuvaa tietoa, joten yrittäjyyden tukea tarjoavien työntekijöiden täytyy olla perillä asioista sekä siitä, mistä lisää tietoa saa. Hankkeen alussa ohjaajiemme osaamista tällä aihealueella lisättiin Keski-Suomen Yritysidean koulutuksella. Haluatko yrittäjäksi? -ryhmien sisällöt kehitettiin myös yhdessä Keski-Suomen Yritysidean kanssa. Lisäksi yrittäjyyttä harkitsevien ryhmiin ja infoihin on osallistunut asiantuntijoita monilta tahoilta sekä itse yrittäjänä toimineita vierailijoita.

Hankkeessa on autettu myös äskettäin yritystoiminnan aloittaneita ja todettu, että vieraskielisillä yrittäjillä on monenlaisen tuen tarvetta myös yrittäjyyden aikana. Apua ei ehkä osata hakea tai sitä haetaan liian myöhään, kun yritystoiminta on jo kriisissä esimerkiksi maksuvaikeuksien, vero-ongelmien tai yritystoimintaan liittyvien riitojen vuoksi. Olisi kaikille eduksi, jos maahan muuttaneita yrittäjiä pystytettäisiin palvelemaan niin, että turhia konkurssveja voitaisiin välttää.

5.2.1 Maahanmuuttaneiden yrittäjyyden tuen haasteet

Yrittäjyyttä suunnittelevalla asiakkaallamme ei välttämättä ole pohjana hyvä liikeidea, vaan usein halu ja tarve työllistää itsensä tai perheensä. Tällöin yrittäjäksi haluavan yrittäjävalmiudet voivat puutteelliset. Suomen tai edes englannin kielitaito ei ehkä ole tasolla, jolla asioita voisi hoitaa, koulutus tai kokemusta yrityksen alasta saattaa puuttua ja liikesuunnitelma voi olla tekemättä.

Suomessa yrittäjänä toimimisessa tarvitaan paljon ja osin monimutkaista tai muuttuvaa tietoa. Asiakkaiden kanssa on käyty keskusteluja, neuvottu ja ohjattu (tarvittaessa esim. tulkin avustuksella) sekä järjestetty myös esimerkiksi Keski-Suomen Yritysidean ohjausta, mutta ohjaajiemme tuntuma on, että ohjeita ei ole kuunneltu tai sisäistetty. Yrittäjyyden asiat eivät avaudu peruskielitaidolla, joten asiakkaiden kielitaidon puute vaikeuttaa asioiden perille menemistä. Vaikka Haluatko yrittäjäksi? -ryhmiä on toteutettu selkeytetyllä suomella, englanniksi tuettuna, kuullut asiat eivät heti sisäisty niissäkään, joten asioissa tarvitaan toistoja.

Haasteena on myös, että asiakkaalta voi puuttua liikeidea tai se on toimimaton. Omaan ideaan ja ajatusta yrityksen toiminnasta, kilpailuvaltiasta, jne. ei ehkä ole. Tällöin yritystoimintaa pyritään helposti käynnistämään aloilla, joilla muut jo toimivat, kuten vaikka ravintolat tai autopesulat. Mahdollisuudet kannattavaan liiketoimintaan ovat kuitenkin kilpailluilla aloilla heikot. Markkinoita ei ehkä myöskään ole tutkittu: kuinka paljon on kilpailijoita, potentiaalisia asiakkaita, ovatko myytävät tuotteet Suomessa suosittuja? Jos asiakas harkitsee yrityksen ostamista, kiinnostavasta yrityksestä ei ehkä ole hankittu tarpeeksi tietoa. Yrittäjyys voi kiinnostaa myös alalla, joka ei kannata tai jolla ei ole menekkiä Suomessa, esimerkiksi vaateompelu tai perinteisiin liittyvät käsityöt.

5.2.2 Yrittäjyyden tuen työkalut

Osaamiskeskus-hankkeessa yrittäjyydestä kiinnostuneita asiakkaita on tuettu monin tavoin. Alla olevassa taulukossa listaamme ”työkalupakin”, jota ohjaajamme ovat käyttäneet tässä työssä. Kuvaamme kunkin työkalun ja esitämme siihen liittyviä huomioita ja ehdotuksia.

Taulukko 4 Osaamiskeskus-hankkeen yrittäjyyden tuen työkalupakki

TYÖKALU	HUOMIOITA JA EHDOTUKSIA
Henkilökohtainen ohjaus • Ohjaajien kanssa käytävissä keskusteluissa kartoitetaan asiakkaan lähtötilanne, kuten se, mitä hän jo tietää yrittäjyydestä ylipäänsä tai erityisesti Suomessa, tai miten pitkällä hän jo on yrityksen idean tai suunnitelman pohtimisessa. • Pidemmällä suunnitelmissaan oleville kerrotaan yrittäjyyden tuista ja ohjataan muiden palveluiden pariin.	• Jos asiakkaalla on jo aiempaa kokemusta yrittäjyydestä muualta, kannattaa erityisesti huomioida, että asiakas tulee tietoiseksi siitä, että yritystoiminta ja yrittäjän vastuut ja velvollisuudet voivat olla jotain muuta, kuin mihin hän on tottunut. • Yrittäjyysasiat ovat monimutkaisia ja siksi asiakkaan tulisi saada niistä tietoa kielellä, jota hän ymmärtää hyvin. Yksilöohjauksessa tämä voisi olla mahdollista tulkkauksen avulla, koska eri kielisten ryhmien järjestäminen on vaativampaa.

TYÖKALU	HUOMIOITA JA EHDOTUKSIA
Haluatko yrittäjäksi? -ryhmät • Ryhmä tarjoaa peruspaketin yritystoiminnan suunnittelussa tarvittavista tiedoista ja yrittäjyyden taidoista. • Ryhmissä on käynyt erilaisia asiantuntijavierailijoita sekä itse maahanmuuttajataustaisia yrittäjiä. • Ryhmiä on pidetty suomeksi, suomeksi ja tukikielenä englantia sekä venäjäksi.	• Ryhmiin on ollut aika vähän tulijoita ja heidän tarpeensa ja valmiutensa ovat olleet sekalaiset. -> Ryhmän materiaalin voisi muokata paketiksi, jonka voi käydä läpi henkilökohtaisesti ohjaajan kanssa. • Ryhmän voisi kohdentaa vielä selkeämmin vasta yrittäjyyttä harkitseville, että tieto tavoittaisi asiakkaan ajoissa. • Ryhmät ovat haastavia kielellisesti. Vaikka ohjaajat käyttävät selkeää suomea ja tukikielenä englantia, asiakkaiden kielitaito ei useinkaan riitä näin monimutkaisten asioiden ymmärtämiseen. Kaikki eivät myöskään puhu englantia tai eivät osaa sitäkään riittävästi tämän aihepiirin käsittelyyn. Ryhmää on pidetty myös venäjäksi, mikä mahdollisti osallistumisen monille kiinnostuneille. Erityisesti tilapäistä suojelua saavissa oli monia yrittäjyydestä kiinnostuneita, jotka eivät olisi ymmärtäneet aihetta suomeksi tai englanniksi. • Ryhmässä käytettyjä materiaaleja on koko ajan selkeytetty, mutta sitä voi tehdä vieläkin lisää. Materiaalin saaminen monille kielille olisi hyödyllistä.
Infot • Yrittäjyyteen liittyviä 2-3 tunnin infoja on järjestetty sekä yksin että yhteistyössä toisten toimijoiden kanssa. • Infoissa on puhuttu mm. yrittäjyyden perusasioista ja kevytyrittäjyydestä.	• Yrittäjyyden tukea voitaisiin tarjota toistuvina lyhyinä foina, jossa käydään läpi yrittäjyyden perusasiat ja pahimmat sudenkuopat. • Kevytyrittäjyys on myös yksi yrittäjyyteen liittyvä aihe, josta asiakkaamme tarvitsevat oikeaa ja ajankohtaista tietoa. Tämä nousee esiin erityisesti ruokalahettityön kautta.

TYÖKALU	HUOMIOITA JA EHDOTUKSIA
Muiden tuottamat materiaalit • Ohjaajat ovat koonneet tietoa selko- ja eri kielisistä yrittäjyydestä kertovista materiaaleista. • Tietoa materiaaleista on jaettu yrittäjyyttä harkitseville ja käytetty ohjauksen ja ryhmien tukena.	• Materiaalien haasteena on, että selko- ja vieraskielisiä materiaaleja tehdään usein hankkeissa, joten niitä ei välttämättä päivitetä.
Ohjaus koulutuksiin • Esimerkiksi TE-palveluiden työvoimakoulutuksena löytyy säännöllisesti perehdytystä yrittäjyyteen suomeksi ja englanniksi. • Myös esim. oppilaitokset ja erilaiset hankkeet kouluttavat maahanmuuttaneita yrittäjyyteen.	• Asiakasohjausta varten tarvitaan koulutuksen järjestäjiltä ajankohtaista ja riittävän ajoissa tulevaa tietoa koulutuksista.
Ohjaus muihin yrittäjyyttä tukeviin palveluihin • Apua yrittäjyyteen tarjoavat Jyväskylän seudulla mm. Keski-Suomen yritysidea, Business Jyväskylä, oppilaitokset, järjestöt sekä yritykset maksullisena palveluna.	• Ohjaajan täytyy tuntea hyvin, mitä eri palveluihin kuuluu ja kenelle ne sopivat. • Muita palveluita kannattaa hyödyntää varsinkin erityiskysymyksissä ja asiakkaan ollessa jo pidemmällä prosessissa. • Asiakkaan polkua voi helpottaa, jos ensimmäisessä tapaamisessa toisen tahon kanssa on mukana jo tutuksi tullut ja asiakkaan tilannetta tunteva ohjaaja.

5.3 Korkeakoulutettujen työnhakijoiden palvelut

Korkeasti koulutetut työnhakijat ovat yksi haastavimmista ryhmistämme työllistää ja ohjata. Tämä lähtee jo siitä, että monissa korkeakoulutusta vaativissa tehtävissä hyvä kirjallinen ja suullinen suomen kielen taito on välttämätön. Vaikka korkeakoulututkinto olisi Suomesta, suomen kielen taito voi olla vielä riittämätön. Joidenkin asiakkaiden kohdalla myös englannin kielen taidossa voi olla työllistymistä vaikeuttavia puutteita. Lisäksi osalla aloista, kuten sote- ja opetusala, ulkomainen koulutus ei suoraan pätevöitä tehtäviin, joten työnhaku pitkittyy rinnastusprosessin tai lisäkoulutuksen vuoksi. Meillä on myös asiakkaita, joilla muut asiat ovat periaatteessa kunnossa, mutta oman alan erityisyyden vuoksi työllistyminen ilman verkostoja on mahdotonta.

Joillakin asiakkailla saattaa olla myös epärealistiset odotukset työllistymisestään, jolloin asiakas turhautuu herkemmin, jos työmahdollisuuksia ei nopeasti löydykään. Lisäksi tulevaisuuden suunnittelu voi olla vaikeaa ja ristiriitaista asiakkaalle itselleenkin: haluanko vain johonkin työhön saadakseni rahaa vai haluanko hyödyntää sitä osaamista ja kokemusta, joka minulla jo on? Tai kuinka nämä erilaiset tavoitteet sovitetaan yhteen?

5.3.1 Tuki korkeakoulutettujen asiakkaiden yksilöohjauksessa

Korkeakoulutettujen asiakkaiden kanssa työskennellessään ohjaajamme käyttävät monenlaisia keinoja heidän työllistymisensä edistämiseksi. Erityisen tärkeinä pidetään CV-työskentelyä, verkostoitumisen ja kulttuurisen tiedon esiin tuomista, tutkintojen

rinnastamisprosessissa auttamista, suomen kielen opiskeluun ohjaamista sekä rohkaisua ja motivaation ylläpitämistä.

CV-työskentely

Yksilöohjauksessa ohjaajat työskentelevät korkeakoulutettujen asiakkaiden kanssa paljon heidän CV:nsä parissa, koska se on hyvä ja konkreettinen pohja keskustella asiakkaan alalla vaadittavasta osaamisesta ja siitä, miten suomalainen viitekehys vaikuttaa asiaan. Niitä asiakkaita, joiden akateeminen tausta on yleisluontoinen tai monialainen, osaamispohjainen CV on auttanut hahmottamaan omaa osaamista työnantajan näkökulmasta. CV-työskentelyssä on myös yleisiä asioita, joita voisi toiminnan tehostamiseksi tarjota säännöllisesti toistuvissa englanninkielisissä infoissa suuremmalle osallistujamäärälle kerralla.

Verkostoituminen ja kulttuurinen tieto

Enemmän kuin työnhakutaitoja, korkeakoulutetut tarvitsevat tietoa verkostoitumisen keinoista sekä syvällisiä keskusteluja mm. työhön ja työnhakuun liittyvistä kulttuurieroista, toimintamalleista, oletuksista ja hiljaisesta tiedosta. Yksilöohjauksissa näistä on jonkin verran keskusteltu, mutta ohjaajat voisivat sisällyttää aiheen ohjaukseen vielä enemmän ja tietoisemmin.

Tutkintojen rinnastamisprosessissa auttaminen

Mm. sote-alan ja opetusalan ammattilaiset ovat tarvinneet ohjaajiemme apua päästäkseen tekemään Suomessa työtä, johon kotimaassaan ovat kouluttautuneet. Esimerkiksi asiakkaan voi olla vaikea selvittää yksin, mitä todistuksia hakemukseen tarvitaan tai miten tutkintoaan voi täydentää, jos sen rinnastaminen hyväksytään lisäopinnoilla.

Suomen kielen opiskeluun motivoiminen ja ohjaaminen

Joillakin korkeasti koulutetuilla asiakkaillamme on ollut ajatus tai toive, että omalle alalle voisi työllistyä ilman suomen kielen osaamista. Esimerkiksi yhdelle ohjaajalle pari asiakasta oli kertonut ajattelevansa, että korkeakoulututkinto riittää työllistymiseen, koska se riittää muissakin maissa. Tämä ei harvoja poikkeuksia lukuun ottamatta (jotkut IT-alan työpaikat) ole todennäköistä, joten ohjaamme asiakkaita suomen kielen opiskelun pariin. Hekin, jotka jo tiedostavat kielitaidon tarpeen, voivat tarvita apua sopivien opiskelumahdollisuuksien löytämiseksi.

Rohkaisu ja motivaation ylläpitäminen:

Monilla korkeakoulutetuista työnhakijoista on jo hyvät työnhakutaidot tai valmiudet kehittää niitä itsenäisesti. Ohjaajalta tarvitaankin tällöin asioita, joita ei voi nettisivuilta lukea: kannustusta yrittää yhä uudelleen, rohkaisua ja ideoita kokeilla uusia asioita sekä vahvistusta itsetunnolle. Tässäkin täytyy kuitenkin säilyttää realismi, että asiakkaalle ei maalata epätodellista kuvaa hänen mahdollisuuksistaan ja työmarkkinoiden tilanteesta.

5.3.2 Career Club Jyväskylä -ryhmä

Espoon korkeakoulutettujen osaamiskeskuksessa on kehitetty korkeakoulutetuille maahan muuttaneille työnhakijoille suunnattu Career Club –malli. Iloksemme saimme sen idean ja materiaalit käyttöömmme. Niiden pohjalta olemme toteuttaneet kolme englanninkielistä Career Club Jyväskylä -ryhmää, joissa keskitytään kansainvälisten korkeasti koulutettujen työnhakijoiden erityistarpeisiin ja kysymyksiin. Ryhmät kokoontuivat kerran viikossa 3–7 tuntia kerrallaan 8 viikon ajan.

Näissä ryhmissä osallistujat oppivat ja harjoittelevat oman uran kehittämiseen liittyviä taitoja, saavat hyödyllisiä tietoja sekä käyvät keskusteluja toisten ammattilaisten kanssa ja verkostoituvat. Tavoitteena on tehostaa omalla uralla etenemistä tekemällä omista uratoiveista konkreettisia suunnitelmia ja tekoja. Toimijuutta tuetaan kannustamalla pieniin tekoihin kohti päämääriä ja tavoitteita. Vertaistuki on vahva elementti toiminnassa.

Ohjelma koostuu tapaamisista, kotitehtävistä, vierailijoista ja vierailuista. Tapaamisissa tehdään paljon erilaisia tehtäviä yksin ja ryhmässä. Ryhmätapaamisissa käy myös vertaisvierailijoita keskustelemassa ja verkostoitumassa osallistujien kanssa. Osallistujat tekevät kotitehtäviä, joista osaan liittyy tiimityöskentelyä ja verkostoitumista. Jokaisen ryhmän kanssa osallistutaan johonkin tapahtumaan, käydään yritysvierailulla sekä pidetään yhden päivän työnhakuvalmennus huipentuen jonkun osallistujan työhaastatteludemoon.

Career Club Jyväskylä vaatii osallistujilta sitoutumista, mutta palautteen mukaan se voi myös antaa paljon. Kaikki palautetta antaneet kokivat saaneensa joko paljon tai jonkin verran hyödyllisiä tietoja ja taitoja uransa kehittämiseen. 94 % suosittelisi ryhmää toisille työttömille maahanmuuttaneille ja 6 % suosittelisi varauksella. Osallistujat kommentoivat hyötynensä ryhmästä erityisesti seuraavien asioiden suhteen: verkostoituminen, tieto työnhausta ja suomalaista työmarkkinoista sekä omien uratavoitteiden suunnittelu ja toteuttaminen.

Yksi Career Clubin tärkeimmistä lähtökohdista on oppia ymmärtämään, kuinka omaa asennetta muuttamalla ja pienillä askeleilla voi tehdä jo paljon ja viedä asioita eteenpäin. Se näkyy vaikka seuraavanlaisissa kysymyksissä: Miten ylitän pelon ja jännityksen ja kuitenkin soitan työnantajalle? Kuinka muutan omaa tuskastunutta asennettani pois "mitä hyvänsä työtä" -ajatuksesta kohti "tätä osaamista voisi hyödyntää juuri tässä yrityksessä tällä tavalla" -ajattelua? Tämä oppi ei hyödytä vain korkeakoulutettuja, vaan kaikkia työnhakijoita. Siksi toiminnasta olisi hyvä kehittää hieman kevyemmin resurssein toteutettava vaihtoehto myös muille kohderyhmille.

5.3.3 Muu korkeakoulutetuille työnhakijoille suunnattu toiminta

ICT-alan työnhakijat sekä opettajat ovat kaksi korkeakoulutettujen ryhmää, joille olemme tarjonneet myös kohdennettua toimintaa. Suomen kielen alakohtaisissa valmennuksissa on ollut ryhmiä, joiden aiheet koskettivat myös korkeakoulutettuja. Tällaisia olivat esimerkiksi liike-elämän, ICT-, hoito- sekä kasvatustieteen ryhmät.

ICT-ala

ICT-alan asiakkaista koottiin vertaisryhmä, jossa keskityttiin tukemaan ICT-alalle työllistymistä. Ryhmässä mm. Gradian ammattioppilaitoksen opettajat kävivät neuvomassa osallistujille alan CV:n tekemistä ja työnhakua. Näiden työnhakijoiden haasteena on erityisesti oman ja työnantajan kaipaaman osaamisen tunnistaminen ja yhteensovittaminen yritysten tarpeiden kanssa, koska oikeanlaisille osaajille on paljon töitä Jyväskylän seudullakin. Fyysisen ryhmän jälkeen jäi elämään WhatsApp-ryhmä, jossa vertaistuellisen keskustelun lisäksi ohjaaja on jakanut vinkkejä tapahtumista tai työpaikoista. Ryhmän ohjaaja näkee tällaiselle ryhmälle tarvetta jatkossakin, koska osaamisen osoittaminen ja työnhaku tällä alalla eroaa monesta muusta alasta. Esimerkiksi koodarilta halutaan usein työnäyte eikä koulutuksella välttämättä ole niin suurta merkitystä rekrytoinneissa.

Opettajat

Opettajaksi pätevyityminen on pitkä tie ja vaatii asiakkaalta paljon tietoa. Tähän tarpeeseen vastasimme ”operyhmällä”, jossa jaettiin opettajille kohdennettua ammatillista tietoa ja saatiin vertaistukea kuudessa tapaamisessa. Aiheita olivat suomalainen koulujärjestelmä, opettajien eri ammatit sekä jatko-opiskeluvaihtoehdot. Erityinen helmi ryhmässä olivat opetusalan työskentelevien vierailijoiden uratarinat sekä vierailut opetusalan organisaatioihin.

Koska operyhmä oli suomenkielinen, mutta aihe kiinnosti myös heitä, joiden kielitaito ei osallistumiseen riittänyt, tarjosimme perustiedot opetus- ja kasvatustieteen myös lyhyessä englanninkielisessä infopäivässä. Tämä järjestettiin yhdessä maahanmuuttaneita korkeakouluopinnoissa neuvovan Jyväskylän yliopiston SIMHE-ohjauksen kanssa. Sekä asiakkaat että sidosryhmät toivoivat heti uutta infopäivää aiheesta. Jatkossa ryhmän voisi pitää suomenkielisenä, koska kielitaito on kuitenkin opettajan työssä oleellinen. Englanninkielisiä infoja voisi pitää silloin tällöin heille, jotka ovat vielä kauempana opetustyöstä. Heikin hyötyisivät siitä, että saavat tietoa millainen tie heillä olisi opettajaksi Suomessa.



SUOMEN KIELEN VALMENNUS TYÖLLISTYMISEN TUKENA

Osaamiskeskus-hankkeen aikana on monessa tilanteessa noussut esille, kuinka suomen kielen taito nähdään suomalaisilla työmarkkinoilla tärkeänä osaamisena. Monen asiakkaamme työllistyminen pysähtyy usein toteamukseen, että hänen suomen kielen taitonsa ei ole riittävä. Joissain ammateissa suomen kielen taidon vaatimukset nousevat jo laista (mm. opetus- ja hoiva-ala), mutta suomen kielen taidon puute nostaa seinän monella muullakin alalla. Työnantajat vetoavat monesti työturvallisuuteen tai tarpeeseen kommunikoida asiakkaiden kanssa. Joillakin aloilla työllistyminen voi onnistua Keski-Suomessa myös englannin kielen avulla (esimerkiksi ICT-, teollisuus- tai ravintola-ala), mutta kaikki maahan muuttaneet eivät välttämättä taida englantia. Tuoreimpana esimerkkinä esimerkiksi tilapäistä suojelua saavista ukrainalaisista asiakkaista vain harva osaa englantia sillä tasolla, että se auttaisi työllistymisessä.

6.1 Osaamiskeskuksen omat suomen kielen ryhmät

Osaamiskeskus-hankkeessa asiakkaille on tarjottu eri ammattialojen suomen kieleen liittyviä ryhmiä. Ryhmät ovat olleet lyhytkestoisia (5–6 x 2 t). Niiden alat ovat olleet monipuolisia ja ne on valittu sen mukaan, millaiselle ryhmälle olemme havainneet tarvetta. Olemme kyselleet hankkeen uraohjaajilta, kuntakokeilun omavalmentajilta ja eri sidosryhmiltä ajankohtaisista aloista, jotta ryhmien aiheet olisivat relevantteja. Jotkut ryhmät ovat toistuneet useasti, kuten ravintola-, hoiva-, siivous-, asiakaspalvelualan sekä liike-elämän valmennukset. Joitakin ryhmiä on järjestetty vain kerran, esimerkiksi IT-, varasto- ja logistiikka- sekä metsäalan ryhmät.

Ryhmissä harjoiteltiin kullekin alalle tyypillistä sanastoa, kielen rakenteita sekä vuorovaikutustilanteita (suullinen ja kirjallinen viestintä). Mukaan kutsuttiin suomalaisia ja maahanmuuttajataustaisia vierailijoita, jotka toivat erityisen antoisaa sisältöä osallistujille. Asiakkaat saivat joiltakin kerroilta mukaansa kotitehtäviä, koska esimerkiksi luetun ymmärtämisen tehtäviä oli monen osallistujan helpompi tehdä kotona rauhassa omaan tahtiin.

Ryhmissä edellytettiin yleensä vähintään suomen kielen perustasoa (A1.3-A2). Osassa ryhmistä käytettiin tukikielinä joko englantia tai venäjää. Valmentaja ei tällöin toiminut tulkkina, mutta häneltä sai kysyä tuolla kielellä ja hän pystyi avaamaan sillä asioita, jotka eivät ole tulleet ymmärrettyä suomeksi. Joskus ryhmiin päätyi osallistujia hieman matalammalla tai huomattavasti korkeammalla kielitaidolla.

Kielitaidon tasojen suuri ero on ollut haaste valmentajille. On vaikea kehittää mielekkäitä materiaaleja ja sisältöjä, kun ryhmässä on suuri hajonta kielitaidon ja koulutustaustan osalta. Valmentajat huomasivat myös, että osallistujien on vaikea pysyä kärryllä, jos kielitaito on vielä A1-tasolla, koska abstraktien käsitteiden ymmärtäminen ei silloin vielä oikein onnistu. Kieltä jo taitavammin hallitsevat osallistujat taas tylsistyvät, jos käydään läpi vain heille helppoja asioita.

Suomen kielen valmentajien ehdotuksia ja asiakkaiden toiveita hankkeen jälkeen

Alkeis- ja jatkoryhmät

Asiakkaat ovat usein pyytäneet suomen kielen alkeiden ryhmiä, joita hankeaikana ei ollut mahdollisuutta järjestää. Koska tällaisia ryhmiä ja kursseja tarjoavat Jyväskylässä useat muut toimijat, niitä ei tarvitse välttämättä tulevaisuudessakaan tarjota. Suomen kielen alkeisryhmiin voi kuitenkin olla vaikea päästä, jos kurssin ilmoittautumisaika on juuri mennyt umpeen tai joutuu jonottamaan kotokoulutukseen. Esimerkiksi aikavälillä huhti-heinäkuu on vain harvoja kursseja/ryhmiä oppilaitosten loma-aikojen vuoksi. Jatkossa voisimme harkita jonkinlaista nonstop suomen kielen alkeiden opetusta, johon asiakas voisi osallistua esimerkiksi odotellessaan paikkaa kototutustumiskoulutukseen. Omia suomen kielen ryhmiä suunnitellessa otetaan huomioon myös kaupungin muu kielikoulutustarjonta.

Jatkossa voisi järjestää valmennusta siis sekä alkeis- että jatkotasolla, mutta haasteena voi tällöin olla, että löytyykö ryhmiin tarpeeksi osallistujia. Hankkeen aikana joihinkin ryhmiin oli vaikea saada tarpeeksi tulijoita, joiden kielitaitotaso sopisi ryhmän taitotasoon. Mahdollisesti ne asiakkaat, joiden kielitaito oli jo korkeampi, saattoivat olla jo toisessa. Ryhmät vaativat siis vetäjältä hyviä eriyttämisen taitoja.

Alakohtaiset suomen kielen ryhmät

Alakohtaisten suomen kielen ryhmiä pitäminen on mielekästä jatkossakin, koska vastaavia ei Jyväskylässä juuri nyt tarjota muualla. Esimerkiksi Gradian ammattioppilaitoksessa Tutustu alaan ja opi alan suomea -koulutukset ovat huomattavasti pidempiä ja intensiivisempiä. Osaamiskeskuksen järjestämät suomen kielen valmennukset ovat siis kevyempi vaihtoehto osallistujalle, joka haluaa päivittää suomen kielen osaamistaan ammattiaan varten. Osa asiakkaista on kyllä toivonut, että valmennukset voisivat olla pidempiä. Tätä voisi myös kokeilla. Alakohtaiset kieliryhmät tarjoavat myös erilaista vertaistukea kuin muissa ryhmissä. Yksi tapa koota mielekkäitä ryhmiä jatkossa olisi järjestää niitä työpaikalla, jolla on useita vieraskielisiä työntekijöitä.

Suomen kielen sekä työelämän ja työnhaun yhdistävät ryhmät

Hankkeen jälkeen voisimme tarjota myös työelämään ja työnhakuun liittyviä suomen kielen ryhmiä. Työnhaun sanasto ja tyypilliset työelämän viestintärakenteet ovat monille asiakkaille vieraita, jolloin heidän on haastavaa ymmärtää työpaikkailmoituksia, sanallistaa omaa osaamista suomeksi sekä kirjoittaa työnantajan huomiota positiivisella tavalla herättäviä CV:itä ja työhakemuksia. Toinen vaihtoehto on sisällyttää työnhaun ja työelämän suomen kielen sanaston ja rakenteiden oppimista vielä tiiviimmin työnhakuun liittyvien ryhmien ja tapahtumien yhteyteen suomen kielen valmentajien ja uraohjaajien yhteistyönä.

Työelämän puheryhmät

Asiakkaat ovat toivoneet myös erityisesti puhumiseen keskittyviä ryhmiä, koska he kokevat tarvitsevansa juuri puhekieltä pärjätäkseen työelämässä. Sen oppimista he kuitenkin pitävät haastavana. Tähän tarpeeseen voitaisiinkin jatkossa tarjota työelämän puhe-tilanteisiin keskittyvä ryhmä.

6.2 Suomen kielen opintoihin ohjaus

Koska Osaamiskeskuksen asiakkaat tarvitsevat usein intensiivisempää suomen kielen opiskelua kuin mitä itse voimme tarjota, ohjaamme asiakkaita muiden toimijoiden kielikoulutuksiin. Suomen kielen valmentajat tapaavat asiakkaita henkilökohtaisesti ja auttavat heitä löytämään omaan tilanteeseen ja taitotasonsa sopivan koulutuksen. Tämä palvelu on koettu hyväksi, koska asiakkaiden voi olla vaikea itsenäisesti löytää sopivia kielikoulutuksia.

Sopivan kielikoulutuksen löytämistä vaikeuttavat mm. alla mainitut seikat. Näiden vuoksi koimme erittäin tärkeäksi, että asiakkaat saavat ohjausta kurssien valinnassa ja toivomme voivamme tarjota tätä tukea jatkossakin jossakin muodossa.

- Kielikoulutuksia tarjoavat niin monet oppilaitokset, järjestöt ja muut tahot, että asiakkaan voi olla vaikea tietää, mistä tietoa kannattaisi lähteä etsimään.
- Koulutusten kielitaidon lähtötaso vaihtelee, jolloin asiakkaan täytyy sekä osata arvioida oman kielitaitonsa taso sekä löytää sille sopiva koulutus.
- Kursseja myös opetetaan eri kielillä. Esimerkiksi korkeakoulujen tarjoamat kurssien kielenä on usein englanti, jolloin ne eivät sovi niille, jotka eivät osaa lainkaan tai riittävästi englantia.

- Kurssin hinta on myös ratkaiseva. Jotkut kurssit voivat maksaa paljonkin, mutta osa asiakkaista voivat osallistua vain maksuttomille tai edullisille kursseille. Lisäkustannuksia voi tulla myös kurssikirjojen ja opiskeluvälineiden hankinnasta.
- Joillekin kursseille ja koulutuksiin asiakkaalla täytyy olla tietty status, esim. kotoutumisaikaa jäljellä tai työtön työnhakija.
- Myös aikataulut asettavat haasteita: monet vanhemmat kaipaavat aamulla tai päivällä tapahtuvaa koulutusta iltojen sijaan ja töissä käyvillä työajat asettavat haasteita.
- Verkossa tapahtuvia kielikursseja tarjotaan suhteellisen paljon, mutta kaikilla asiakkailla ei ole näillä kursseilla menestymiseen tarvittavia taitoja tai itsenäiseen opiskeluun tarvittavia opiskelutaitoja.

Hankkeen aikana ei toteutettu asiakkaiden kielitaidon testauksia, mutta joissakin tilanteissa asiakas voisi hyötyä jonkinlaisesta kielitaidon tason arvioinnista. Näin on esimerkiksi, jos aiemmasta testistä on kulunut pitkä aika tai kielitaitoa ei koskaan ole testattu. Ylipäätään tarvitaan lisää mahdollisuuksia maahan muuttaneiden työnhakijoiden kielitaidon testaukseen, jotta tietoa voitaisiin hyödyntää mm. ohjaustyössä tai työnhaussa kielitaidon kuvaamisessa. Suomen kielen valmentajamme ovat selvittäneet asiakkaiden kanssa, millaisen kielitaitotodistuksen he tarvitsevat esimerkiksi kansalaisuushakemukseen, korkeakouluun hakeutumiseen tai opettajan viran hakuun. He ovat myös jakaneet asiakkaille tietoa YKI-kielitestistä ja ohjanneet niihin ilmoittautumisessa ja valmistautumisessa.

Omaa ja muiden sidosryhmien ohjaustyötä helpottaaksemme kokosimme OsaajaKS-hankkeen kanssa esitteen oppilaitosten kielikoulutuksista. Lisäksi loimme kolme koontia suomen kielen opiskelusta hankkeen nettisivuille. Niihin on listattu erilaisia mahdollisuuksia opiskella ja harjoitella suomea Jyväskylässä tai verkossa. Kaksi ensimmäistä löytyvät myös englanniksi.

- 1) Yhdessä esityksessä on listattu lyhyitä kursseja ja harrastustyyppisiä kieliryhmiä, joita järjestävät mm. kansalaisopisto, avoin korkeakoulu ja kolmannen sektorin toimijat.
- 2) Toisessa esityksessä esitellään kokopäiväisempiä koulutuksia, joissa opiskellaan myös suomea. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset työvoimakoulutukset ja Jyväskylän yliopiston Integra-koulutus.
- 3) Kolmannessa tarjotaan linkkejä suomen kielen itseopiskeluun erilaisten nettimateriaalien tai sovellusten avulla.

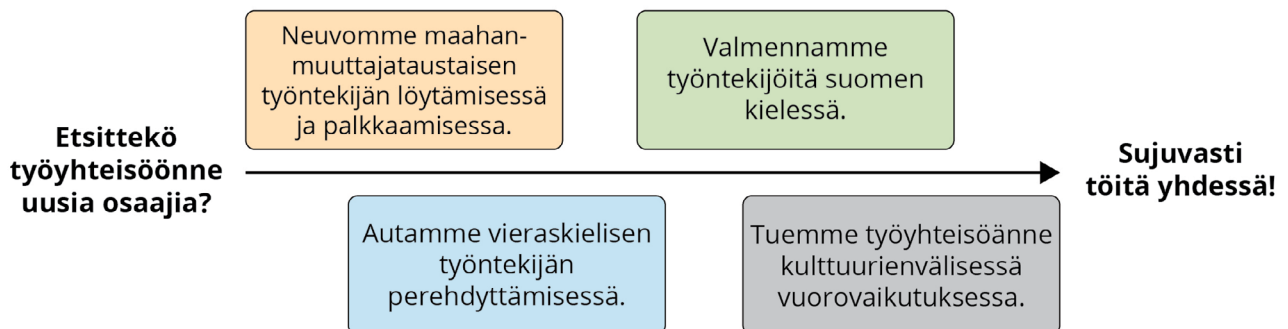
Sidosryhmiltä olemme saaneet valtavasti kiitosta näistä koonneista. Hekin ovat käyttäneet niitä ahkerasti ohjaustilanteissa tai asiakkaat ovat itsenäisesti päässeet hyödyntämään listauksia. Koontien ylläpitäminen on jatkossakin tärkeä palvelu, jotta suomen kielten opintoja tarvitsevien ja ohjaustyötä tekevien on helppo löytää opiskeluvaihtoehtoja Jyväskylän seudulla. Lisäksi on tärkeää seurata kokonaiskuvaa siitä, millaisia suomen kursseja Jyväskylässä järjestetään ja mille on kysyntää sekä pohtia yhdessä sidosryhmien kanssa, kuinka tarjonta ja tarpeet saadaan parhaiten kohtaamaan.

7

PALVELUT TYÖNANTAJILLE

Osaamiskeskus-hankkeessa olemme palvelleet myös Jyväskylän seudun mikro- ja pk-yrityksiä, koska maahanmuuttaneet eivät työllisty ilman työnantajia, jotka tarjoavat heille töitä. Alla on kuvattu palvelumme, jotka auttavat työnantajaa vieraskielisen työntekijän löytämisessä, palkkaamisessa ja perehdyttämisessä sekä koko työyhteisöä kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa.

Maahanmuuttaneiden osaamiskeskuksen palvelut työnantajille



Kuvio 3 Maahanmuuttaneiden osaamiskeskuksen palvelut työnantajille

Neuvonta maahanmuuttajataustaisen työntekijän löytämisessä ja palkkaamisessa.

Olemme esitelleet sopivia työnhakijoita työnantajille sekä kertoneet työllistämisen mahdollisuuksista, kuten työkokeilu, palkkatuki tai kuntalaisä.

Apu vieraskielisen työntekijän perehdyttämisessä.

Olemme olleet työpaikalla mukana perehdyttämässä uusia työntekijöitä ja avanneet heille helpolla suomella, englanniksi tai venäjäksi esim. työpaikan pelisääntöjä sekä sairausloma- ja lomakäytäntöjä. Näin työnantaja saa tukea perehdyttämiseen ohjaajilta, jotka ovat harjaantuneet viestimään suomen kieltä vielä opettelevien kanssa. Lisäksi olemme auttaneet löytämään molempien osapuolten ymmärrystä tukevia vuorovaikutusmenetelmiä. Esimerkiksi Hoksautus-hankkeen ja yhden työnantajan kanssa teimme yhteistyönä kuvakortit viestinnän ja suomen kielen oppimisen tueksi hoivatyössä.

Suomen kielen valmennus työntekijöille työpaikalla.

Suomen kielen valmentajamme ovat auttaneet työntekijöitä harjoittelemaan suomea työpaikalla ja omissa työtehtävissä. Tätä jalkautuvaa kielivalmennusta toteutettiin sekä yksilöllisesti että ryhmissä. Valmennettavia työntekijöitä oli monelta alalta ja tehtävistä: ravintola, teollisuus, varhaiskasvatus, vanhustyö, taloushallinto, kierrätysala, kiinteistö- ja puhtaanapito. Valmennuksessa voidaan keskittyä alan ammattisanastoon ja tyypillisiin viestintätilanteisiin, mihin ei ole mahdollista esimerkiksi kotoutumiskoulutuksessa. Sisällöt räätälöitiin työpaikan tarpeisiin yhdessä työnantajan ja valmennettavan kanssa. Lopuksi pohdittiin tapoja, kuinka suomen opiskelua voi jatkaa valmennuksen jälkeen. Hankkeessa valmennusta voitiin tarjota max. 16 tuntia/asiakas, ja osan mielestä tuntimäärä olisi voinut olla suurempi.

Työyhteisöjen kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen valmennus.

Olemme perehdyttäneet esihenkilöitä tai työyhteisöjä aiheisiin, jotka tukevat vuorovaikutusta ja työskentelyä monikulttuurisessa työyhteisössä. Näitä ovat mm. selkeä viestintä, työkalut vastaanottavan työyhteisön luomiseen sekä moninaisuuden ymmärtäminen ja hyödyntäminen työyhteisössä. Esimerkiksi 'Selkeän viestinnän ABC' -valmennus sai paljon kiitosta osallistujilta, koska erityisesti selkokielen työkalujen katsottiin hyödyttävän viestintää ihan kaikkien kanssa. Nämä valmennukset ovat tärkeitä ja ajankohtaisia myös jatkossa, koska työyhteisöjen odotetaan yhä vain moninaistuvan. Haasteena kuitenkin on, että työnantajilla voi olla kynnys tarttua jopa tällaisiin maksuttomiin valmennuksiin, koska ne vievät kuitenkin työaikaa.

Työnantajien palvelut ovat yksi tärkeimpiä keinoja tukea kansainvälisten osaajien työllistymistä Keski-Suomessa. Kaikki ohjaustyö, mitä työnhakijoiden kanssa teemme on toki myös tarpeellista. Mutta se ei johda työllistymisiin, jos ei ole työnantajia, jotka ovat heille avoimia. Kohtaamme nimittäin jatkuvasti myös työnhakijoita, joiden ei pitäisi olla työttöminä. Heillä on niin koulutusta, kielitaitoa kuin ammatillista ja työnhaun osaamista, mutta ovia työelämään ei avata riittävän joustavasti. Asiakkaamme ovat esimerkiksi kertonut, kuinka työnantajat eivät vastaa viesteihin, eivät halua puhua heidän kanssaan puhelimesta tai sanovat suoraan, että töitä ei ole auki. Ohjaajilla on kuitenkin kovin eri kokemus, kun he soittavat työnantajille. Silloin saattaakin olla avoimia tehtäviä ja kiinnostuneita työnantajia, jotka ystävällisesti selittävät tehtävän vaatimuksia ja lupaavat ottaa vastaan ja katsoa hakemuksia. Kuten luvussa 2.4 (s. 16-17) olemme kuvanneet, Osaamiskeskus-hankkeen rooli onkin ollut olla myös työnantajan tukena rekrytointiprosessissa ja vielä työsuhteen alkuvaiheessa.

Tiedon levittäminen työnantajien palveluista on ollut hidasta ja vaatii vielä työtä ja verkostoitumista hankkeen jälkeen jatkettavien palveluiden osalta. Hankkeen jälkeen on myös tarvetta edelleen panostaa työntekijöiden ja työnantajien kohtaamiseen. Erilaisten matkan kynnyksen tapahtumien ja vierailujen avulla voidaan auttaa työnantajia ja työnhakijoita ymmärtämään toisiaan paremmin sekä tehdä moninaisuudesta ja monikielisyydestä tutumpaa. Yhteistyö yritysten kanssa hyödyttää sekä heitä että työnhakijoita ja monessa työnhakijoille järjestämässämme toiminnassa on paikkoja sille. Yritysten ja niiden työtehtävien esittelyt sekä vierailut yrityksissä sopivat osaksi monia ryhmiämme ja toivomme voivamme lisätä niitä, kuten myös yhteistyötä osaamisen tunnistamisessa.

8

LOPPUSANAT

Olemme tiivistäneet tähän loppuun seitsemän Osaamiskeskus-hankkeessa näkyntä maahanmuuttaneiden työllistymisen haastetta ja niitä ratkaisuja, joita hankkeessa olemme kokeilleet. Kerromme, myös kuinka ratkaisuja mielestämme voisi vielä kehittää. Kehitystyössä tarvitaan monien tahojen yhteistyötä ja asioita tulee kehittää monella tasolla.

Taulukko 5 Maahanmuuttaneiden työllistymisen haasteet, ratkaisut ja kehittämiskohteet Osaamiskeskus-hankkeen silmin

HAASTE	HANKKEEN RATKAISUT	KEHITETTÄVÄÄ
Työnhakijan suomen kielen taito on heikko tai sitä ei ole lainkaan	- Suomen kielen alakohtaiset valmennukset. - Jalkautuva kielituki työpaikoille.	- Suomen kielen koulutusta tulee olla alueellisesti ja ajallisesti laajasti saatavilla. Tarjonnassa pitää huomioida kieltenoppijoiden erilaiset oppimisvalmiudet ja osaamistarpeet. Tähän tarvitaan koulutuksen järjestäjien yhteistyötä ja kokonaisuuden koordinoitua. - Koulutusten lisäksi tarvitaan riittävästi erilaisia matalan kynnyksen mahdollisuuksia harjoitella suomea (esim. kieliryhmät, muut harrastusryhmät, ystävätoiminta).

HAASTE	HANKKEEN RATKAISUT	KEHITETTÄVÄÄ
Työnhakijalla on työtehtävään riittämätön kielitaito.	• Alakohtaiset kielivalmennukset. • Jalkautuva kielituki työpaikoille.	• Työnantajille tulee tarjota tietoa ja tukea, että he osaisivat tarkastella työtehtävien kielitaitovaatimuksia realistisesti. • Työyhteisöille tulee tarjota koulutusta kielitietoisuudessa
Työnhakijoiden työnhakuosaaminen on puutteellista.	• Työnhakuosaamisen määrittely ja tarpeen osoittaminen asiakkaalle -> Olemme koonneet tätä varten "tarkastuslistan", joka tullaan julkaisemaan nettisivullamme. • Henkilökohtainen ohjaus ja riittävästi aikaa ohjaukselle. • Osaamista kehittävät ryhmät ja tapahtumat.	• Ohjauksen tueksi tarvitaan erityisesti tietoa suomalaisen työnhaun sekä eri alojen työnhaun erityispiirteistä.
Työnhakijoiden verkostojen puutteet	• Tietoisuuden lisääminen verkostoista työnhaun tukena. • Verkostoitumismahdollisuuksista tiedottaminen ja niiden järjestäminen. • Verkostojen "jakaminen" eli uraohjaajien ja heidän verkostojensa kontaktien hyödyntäminen.	• Eri toimijoiden verkostoitumismahdollisuuksista tiedottamista tulisi kehittää niin, että tietoa saa kootusti ja kattavasti.

HAASTE	HANKKEEN RATKAISUT	KEHITETTÄVÄÄ
Tarve rinnalla kulkemiselle	• Henkilökohtainen ohjaus. • Vertaistuelliset ryhmät.	• Ohjaukseen käytettävän ajan ja ohjauskertojen määrän tulisi perustua asiakkaan tarpeisiin, ei ennalta määrättyihin rajauksiin. • Vertaistukea kannattaa kehittää ja lisätä.
Korkeakoulutettujen työnhakijoiden työllistyminen oman alan tehtäviin	• Career Club Jyväskylä. • Muu korkeakoulutettujen erityistarpeet huomioiva toiminta ja henkilökohtainen ohjaus. • Yhteistyö työnantajien kanssa	• Jyväskylän seudulla työtä hakevien korkeakoulutettujen osaamisesta on hyvä koota ja levittää tietoa työnantajille. • Korkeasti koulutettujen työllistymispolkuihin liittyy usein monimutkaisia, hyvin tapauskohtaisia kysymyksiä. Siksi he tarvitsevat yksilöllistä alakohtaista ohjausta. Siinä tarvittavaa asiantuntemusta voitaisiin saada käyttöön esimerkiksi kehittämällä yhteistyötä ja mentorointitoimintaa.

HAASTE	HANKKEEN RATKAISUT	KEHITETTÄVÄÄ
Työnantajien valmius palkata vieraskielisiä työnhakijoita	• Tuki työntekijän etsimisessä ja perehdyttämisessä. • Apu perehdyttämisessä. • Suomen kielen valmennus työntekijöille. • Työyhteisöjen valmennus kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa.	• Tarvitaan lisää yhteistyötä, jossa työnantajat pääsevät kohtaamaan työnhakijoita.

Kokemustemme pohjalta maahan muuttaneen työnhakijan työllistyminen on useimmiten yhteistyön tulosta. Koska yhteistyökumppaneita on ollut lähes 2,5 vuoden aikana niin valtavasti, emme voi luetella tässä kaikkia, mutta olemme saaneet apua työhömmme esimerkiksi virastoilta, oppilaitoksilta, kolmannelta sektorilta, yrityksiltä ja Jyväskylän kaupungin työntekijöiltä.

Lämmin kiitos omasta ja asiakkaidemme puolesta kaikille teille, jotka olette olleet kanssamme tekemässä tätä työtä!

Kiitos myös motivoituneille, aktiivisille ja elämässä eteenpäin pyrkiville asiakkaillemme. Teidän kohtaamisenne on ollut työmme paras puoli!