



Palat yhteen - korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymisen ja kotoutumisen edistäminen

Minna Tuominen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Palat yhteen - korkeakoulutettujen
maahanmuuttajien työllistymisen ja
kotoutumisen edistäminen**

Minna Tuominen
Sosionomi (YAMK)
Opinnäytetyö
Huhtikuu 2021

Minna Tuominen

Palat yhteen - korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymisen ja kotoutumisen edistäminen

Vuosi 2021 Sivumäärä 57

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymistä ja kotoutumista edistävää toimintaa Helsingissä TE-toimistossa ja kunnan työllisyyspalveluissa. Tarkoituksena oli kyselyn keinoin selvittää Uudenmaan TE-toimiston kohderyhmää ohjaavien työntekijöiden ja samalla työllisyyden kuntakokeiluun siirtyvän henkilöstön näkemyksiä ja osaamisen kehittämisen tarpeita. Työllisyyspalveluiden toiveesta osana opinnäytetyötä laadittiin palvelutarjotin. Palveluiden ja hankkeiden kokoamisessa hyödynnettiin kyselyn avulla työntekijöiden hiljaista tietoa.

Tietoperustana opinnäytetyössä käytettiin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, joka käsittelee sekä kotoutumisen ja työllistymisen edistämisen keinoja että monikulttuurisen ohjaus- ja neuvontatyön osaamisen ulottuvuuksia. Lähteinä käytettiin myös asiantuntijoiden ja kokemusasiantuntijoiden lausumia.

Työntekijät näkivät kohderyhmän suomen kielitaidon suurimpana haasteena ja ehdottivat työnantajayhteistyötä työllistymisen ja kotoutumisen edistämiseksi. Yksi tulos oli havainto, että osaamisen kehittämistä kohderyhmän palveluohjaamisessa tarvittaisiin läpi organisaation, ja että palvelutarjotin nähdään tervetulleena työvälineenä organisaatiossa. Kyselyn tulosten perusteella työntekijät hyötyisivät palvelutarjottimesta, josta saisi helposti ajantasaista tietoa palveluista ja hankkeista. Palvelutarjottimen lisäksi tietoja hyödynnettiin työllisyyspalveluiden palvelumanaalissa.

Aiheesta riittäisi jatkokehittämistä. Korkeakoulutettuja maahanmuuttajia olisi hyvä kuulla ja palveluita ja palveluohjausta voitaisiin kehittää esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin. Olisi hyvä kuulla sekä asiakkaiden toiveita että kotoutuneiden kokemuksia siitä, mikä on edistänyt kotoutumista parhaiten.

Asiasanat: maahanmuutto, kotoutuminen, kotoutumispalvelut, työllisyys, työllisyyspalvelut

Minna Tuominen

Putting pieces together - promoting employment and integration of highly educated immigrants

Year	2021	Pages	57
------	------	-------	----

The aim of the thesis was to develop action for both the employment and integration of highly educated immigrants in Helsinki in TE office as well as in the employment services of the municipality. The purpose of the thesis was to unfold, with a survey, both the views and needs in skill development of the workers guiding the target group in the Uusimaa TE Office, which was also more than likely the personnel transferring to the local government pilot on employment. As a part of the thesis, a range of services was compiled according to the wishes of employment services. In compiling the services and projects, the tacit knowledge of the workers was used in tandem with the survey.

As a knowledge base in the thesis, related literature, which deals with the means of promoting integration and employment, as well as the dimensions of multicultural guidance and counselling skills, was used. Statements from experts and experts by experience were also used as sources.

Workers viewed the target group's Finnish skills as the main challenge and suggested co-working with employers to promote employment and integration. One result was the observation that skill development in guiding the target group to services is needed throughout the organization, and that compiling a range of services is seen as a welcoming tool in it. According to the results of the survey, the workers would benefit from a compilation of services in which they would be able to easily find up-to-date information about services and projects. In addition to the compilation of services, the information was utilized in the service manual of the employment services.

There is still much to further develop regarding the topic. It would be best to consult highly educated immigrants, and both services and service guidance could be further developed, for example, through service design. It would be good to hear both the wishes of the clients and the experiences of those who have successfully integrated regarding what has best promoted their integration.

Keywords: immigration, integration, integration services, employment, employment services

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Tausta	7
3	Tietoperusta.....	8
3.1	Kohderyhmän määrittely	8
3.2	Kohderyhmän kotoutumisesta ja työllisyydestä	10
3.3	Tutkimustietoa haasteista	13
3.4	Ohjaajien haasteet	16
3.5	Yhteiskunnan vastuusta	18
3.6	Osaamisesta.....	19
3.7	Palveluista ja hankkeista	20
4	Tavoitteet ja merkitys.....	22
5	Kehittämispöytä	24
5.1	Aikataulu	24
5.2	Kysely	25
5.3	Kyselyn tulokset	29
6	Palvelutarjotin	36
7	Pohdinta.....	37
7.1	Johtopäätökset	37
7.2	Prosessin arviointi.....	40
7.2.1	Tavoitteiden saavuttaminen	41
7.2.2	Eettisyys	42
7.3	Jatkokehittäminen.....	42

1 Johdanto

Korkeakoulutetut maahanmuuttajat työllistyvät paremmin kuin maahanmuuttajaväestö keskimäärin (Larja & Sutela 2015, 79), mutta silti heidän työllisyytensä eroaa muusta väestöstä esimerkiksi niin, että he työskentelevät useammin työntekijäammateissa ja useammin määräaikaisissa työsuhteissa (Sutela 2015, 89, 91 - 92). Opinnäytetyössä syvennytään työllistymisen ja kotoutumisen kysymyksiin korkeakoulutettujen maahanmuuttajien kohdalla. Tekstissä avataan kotoutumisen monisyisyyttä, mutta siinä paneudutaan enemmän viranomaistyön merkitykseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toimintaa Uudenmaan TE-toimiston Helsingin toimipaikassa ja Helsingin työllisyyden kuntakokeilussa korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymisen ja kotoutumisen edistämiseksi.

Kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää korkeakoulutettuja maahanmuuttajia ohjaavien työntekijöiden näkemyksiä kohderyhmän työllistymisen haasteista sekä parhaista työllistymisen ja kotoutumisen edistämisen keinoista. Tavoitteena oli lisäksi laatia palvelutarjotin palveluiden ja hankkeiden tehokkaampaa hyödyntämistä varten. Taustalla oli Helsingin työllisyyden kuntakokeilu, jota suunniteltiin samaan aikaan opinnäytetyön kanssa. Kuntakokeilussa kunta vastaa TE-palveluiden tarjoamisesta osalle asiakkaita. Opinnäytetyön kohderyhmän rajausta korkeakoulutettuihin maahanmuuttajiin sekä toive palvelutarjottimesta tulivat kuntakokeilun ohjausryhmältä.

Työntekijöiden näkemysten selvittämiseksi laadittiin sähköinen kyselylomake Uudenmaan TE-toimiston Helsingin toimipaikan työntekijöille. Kyselyllä haluttiin lisäksi selvittää työntekijöiden osaamisen kehittämisen tarpeita, kartoittaa palveluiden ja hankkeiden tuntemusta ja hyödyntämistä sekä kerätä työntekijöiden hiljaista tietoa palveluista ja hankkeista palvelutarjotinta varten. Kyselyn tulosten perusteella työntekijät pitävät merkittävimmin haasteina asiakkaiden suomen kielitaidon puutteellisuutta, tutkinnon rinnastamisen haasteita sekä työnantajien asenteita ja kohtuuttomia kielitaidon vaatimuksia sekä tärkeimpinä työllistymisen ja kotoutumisen edistämisen keinoina työnantajayhteistyötä, palveluiden keskittämistä ja vieraskielisiä palveluita.

Palveluiden ja hankkeiden hyödyntäminen on paljolti ohjaajien hiljaisen tiedon varassa. Palvelutarjottimen avulla pyritään mahdollistamaan se, että kaikilla työntekijöillä olisi samat tiedot ja mahdollisuus ohjata asiakkaita käyttämättä turhan paljon aikaa ja vaivaa sopivien vaihtoehtojen etsimiseen. Palvelutarjottimen ansiosta työntekijällä olisi mahdollisuus kertoa kaikista soveltuvista palveluista asiakkaalle, eikä ohjaaminen olisi työntekijän tiedonhaun tai muistin varassa.

2 Tausta

Työelämäyhteistyökumppaneita olivat Uudenmaan TE-toimisto ja Helsingin kaupunginkanslian työvoima- ja maahanmuuttoyksikkö. Helsingissä aloitettiin 1.3.2021 työllisyyden kuntakokeilu, jossa osa TE-toimiston tehtävistä siirtyi kunnan vastuulle. Maahanmuuttajat ja vieraskieliset kuuluvat yhtenä ryhmänä kuntakokeilun piiriin. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa otettiin yhteyttä kuntakokeilun ohjausryhmään ja kysyttiin, miten opinnäytetyötä voitaisiin mahdollisesti hyödyntää kuntakokeilussa. Kuntakokeiluun suunniteltiin palvelumanuaalia, jossa voitaisiin hyödyntää rajatun ryhmän palvelutarjotinta. Ohjausryhmää kiinnosti kohderyhmänä korkeakoulutetut maahanmuuttajat, koska heidän palveluistaan koottua palvelutarjotinta olisi mahdollista hyödyntää myös Helsingin kaupungin omissa hankkeissa. Opinnäytetyön yhdeksi tavoitteeksi muodostui laatia palvelutarjotin korkeasti koulutetuille maahan muuttaneille tarkoitettuista ja soveltuvista palveluista ja hankkeista. Tärkeää oli dokumentoida myös eri palveluiden ja hankkeiden asiakaskriteerit tietojen hyödyntämiseksi palvelumanuaalissa.

Työntekijöiden näkemyksiä selvitettiin kyselyllä Uudenmaan TE-toimiston Helsingin toimipaikan henkilöstöltä. Koska maahanmuuttajat ja vieraskieliset kuuluvat kuntakokeilun piiriin, myös suurin osa heitä ohjaavista työntekijöistä siirtyi tehtävien mukana kuntakokeiluun. Kyselyn tulokset ovat näin hyödynnettävissä kuntakokeilussa.

Kehittämistyön tutkimuksellista osaa eli kyselyä käytettiin henkilöstön näkemysten selvittämiseen, hiljaisen tiedon keräämiseen sekä kohderyhmän palveluiden ja hankkeiden tuntemuksen ja hyödyntämisen sekä henkilöstön osaamisen kehittämisen tarpeiden kartoittamiseen. Osana kehittämistyötä laadittiin palvelutarjotin korkeasti koulutetuille maahan muuttaneille tarkoitettuista ja soveltuvista palveluista ja hankkeista Helsingin työllisyyden kuntakokeilun palvelumanuaalia varten ja Helsingin kaupungin hankkeiden käyttöön. Kyselyn tulokset esiteltiin työelämäyhteistyökumppaneiden edustajille kehittämistyön jatkamista varten.

Maahanmuuttajille on tarjolla monia erilaisia työllistymistä ja kotoutumista edistäviä palveluita ja hankkeita. Niitä on oikeastaan niin paljon, että kokonaisuuden hahmottaminen on vaativaa. Haasteena on kohderyhmien vaihtuminen ja hankkeiden määräaikaisuus. Hankkeita tulee ja menee, joten tiedon ajantasaisuus on epävarmaa. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla haasteeksi muodostuu myös se, että osa palveluista edellyttää, että asiakkaalla on voimassa oleva kotoutumissuunnitelma, kun taas joidenkin hankkeiden kohderyhmää ovat nimenomaan pitkään Suomessa asuneet, joilla ei ole enää oikeutta kotoutumissuunnitelmaan. Palveluihin ja hankkeisiin on lisäksi erilaisia esimerkiksi ikään, sukupuoleen, äidinkieleen tai suomen kielitaidon tasoon liittyviä asiakaskriteerejä. Asiakkaitaan palveluihin ja hankkeisiin ohjaavilla työntekijöillä on haasteena muistaa ylipäätään kaikki erilaiset tarjolla olevat palvelut ja hankkeet sekä erityisesti niiden kohderyhmät ja niihin osallistumisen edellytykset. Usein ohjaaminen vaatii tiedonhakua palvelutilanteessa, ennen sitä tai sen jälkeen.

Palveluita ja hankkeita on toki aiemminkin koottu eri tavoin. Kotoutumisentukena.fi -sivustolle kerätään ”maahan muuttaneille tarkoitettua, matalan kynnyksen kotoutumista tukevaa toimintaa” (Uudenmaan ELY-keskus 2020). Muut palvelut ja hankkeet jäävät kuitenkin pois tästä koonnista. Taidonpolku.fi -sivustolta (Uudenmaan ELY-keskus ja TE-toimisto 2020) löytyvät erilaiset työllisyys Hankkeet, mutta läheskään kaikkia maahanmuuttajille suunnattuja hankkeita ei ole viety sivustolle. Uudenmaan TE-toimistolla on oma henkilöstölle tarkoitettu palvelumanuaali, johon on koottu TE-toimiston käytävissä olevia palveluita. Maahanmuuttajien palvelut on myös eritelty, ja kohderyhmiäkin on avattu. Palvelumanuaali kuitenkin esittelee vain osan TE-toimiston ulkopuolisista palveluista, ja siitä puuttuu hankkeita. Siitä myös puuttuu haku- ja rajaustoiminnot. Kohderyhmiä ei ole avattu otsikkotasolla, joten työntekijän on avattava palvelun tiedot ja tarkistettava osallistumisen edellytykset.

Korkeakoulutetut maahanmuuttajat on viime vuosina tunnustettu erityisenä ryhmänä. Palveluita ja hankkeita on alettu suunnata kohderyhmälle yhä enemmän. Maahanmuuton vastuukorkeakoulumalli esimerkiksi aloitettiin vuonna 2016 (Stenberg & Autero 2018, 7). Palveluiden ja hankkeiden vaikuttavuudesta on saatu tietoa viime vuosina, ja maahan muuttaneiden tutkimuksista ollaan saamassa uutta tutkimustietoa. Tulevaisuudessa yhteiskunta monikulttuuristuu lisää, ja asiakaskunnan tarpeet lisääntyvät ja odotukset kasvavat, jolloin valtion työhallinnon työntekijöiltä odotetaan yhä vahvemmin ohjaustyön osaamista ja monikulttuurisuuden huomiointia (Launikari 2013, 167).

Kehittämistyö on alueellinen. Opinnäytetyö käsittelee nimenomaan Helsingin tilannetta, ja tavoitteena oli työllistymistä ja kotoutumista edistävän työn kehittäminen Helsingissä. Lähteissä tilannetta kuvataan useimmiten valtakunnallisella tasolla, mutta opinnäytetyössä pyritään avaamaan Helsingin tilannetta lähdeaineiston valossa mahdollisuuksien mukaan. Kysely on kohdistettu Helsingin toimipaikan henkilöstölle, ja palvelutarjontimeen on sisällytetty Helsingissä toimivat palvelut ja hankkeet. Kyselyn tulokset ja palvelutarjotin ovat hyödynnettävissä nimenomaan Helsingissä.

3 Tietoperusta

3.1 Kohderyhmän määrittely

Kehittämistyön kohderyhmää ovat korkeakoulutetut maahanmuuttajat. Maahanmuuttaja on Suomeen muualta muuttanut ja muualla syntynyt henkilö (Väestöliitto 2020). Opinnäytetyössä synonyymeinä käytetään myös maahan muuttanutta ja maahanmuuttajataustaista. Joissakin lähteinä käytetyissä Tilastokeskuksen tutkimuksissa tutkimuksen kohteena ovat olleet maahanmuuttajien sijaan laajemmin ulkomaalaistaustaiset henkilöt. Ulkomaalaistaustaisilla tarkoitetaan henkilöitä, joiden ”molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla” (Tilastokeskus 2019a). Maahanmuuttajia ja ulkomaalaistaustaisia koskevia tilastoja ei voida siis pitää toisiaan vastaavina, koska maahanmuuttajien lapset eivät ole

maahanmuuttajia. Sekä Suomessa asuvat ulkomaiden kansalaiset että Suomen kansalaisuuden saaneet on tässä yhteydessä katsottu maahanmuuttajiksi, jos he ovat muuttaneet Suomeen muualta ja ovat syntyneet muualla.

Korkeakoulutettuja tai toisin sanoen korkeasti koulutettuja ovat henkilöt, jotka ovat suorittaneet koulutuksen, joka on korkeakoulutusta siinä maassa, jossa koulutus on suoritettu. Tutkinnon taso voidaan rinnastaa Suomessa suoritettavaan tutkintoon, jos koulutus on suoritettu loppuun ja se kuuluu viralliseen tutkintojärjestelmään koulutuksen suoritusmaassa. Tutkinnon tason rinnastusta tai tutkinnon tunnustamista haetaan ammatin mukaan toimivaltaiselta viranomaiselta, ja päätökset perustuvat lakiin ulkomailla suoritettujen korkeakouluopintojen tuottamasta virkakelpoisuudesta (1385/2015). Joskus tutkinnon tunnustaminen vaatii täydennyskoulutusta. Olennaista on arvioida, millainen osaaminen ja pätevyys ulkomaisella tutkinnolla on saavutettu, ja verrata sitä suomalaisen tutkinnon antamaan osaamiseen ja pätevyYTEEN. Usein oppilaitos, korkeakoulu tai työnantaja arvioi henkilön osaamisen ja pätevyYDEN, mutta tunnustamispäätös on haettava toimivaltaiselta viranomaiselta. (Opetushallitus 2021.)

Korkeakoulutetut maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen ryhmä. Korkeakoulutettuja tulee Suomeen eri syistä ja eri maista. Tilastojen mukaan Suomeen on muutettu selvästi eniten perhesyistä ja seuraavaksi eniten työn perusteella. Vuonna 2014 yli puolet maahan muuttaneista oli muuttanut Suomeen perheen tai rakkauden perusteella. Korkeakoulutettuja on tullut eniten EU- ja Efta-maista, Pohjois-Amerikasta, Venäjältä ja Aasiasta. Pakolaistaustaisista joka viidennellä oli korkeakoulututkinto vuonna 2014. Naisilla on useammin korkeakoulututkinto kuin miehillä lähtömaasta riippumatta. (Sutela & Larja 2015a, 16, Sutela & Larja 2015b, 34, Larja, Sutela & Witting 2015, 59.)

Korkeakoulutettuja maahanmuuttajia saattaa olla Suomessa enemmän kuin tiedetään, koska kaikkia ei ole tilastoitu, ja suomalaisten ja ulkomaalaisten koulutusten erojen vuoksi merkinnät voivat olla epävarmoja. Vaikka ulkomaisista korkeakoulututkinnoista on tietoa, Suomessa ei edelleenkään ole täysin kattavaa rekisteripohjaista tietoa ulkomailla suoritetuista tutkinnoista tai täydellistä kuvaa ulkomaalaisten koulutustasosta. Tiedetään, että koulutustasossa on valtavia eroja maahan muuttaneiden kesken. Osalta puuttuu peruskoulutus, ja osa on suorittanut korkeakoulutuksen. Vasta viime vuosina on alettu kiinnittää enemmän huomiota siihen, ettei ulkomaalaisista tutkinnoista ole riittävästi tietoa. Vuonna 2019 Tilastokeskus toteutti Suomessa asuville ulkomaalaistaustaisille kyselyn heidän ennen Suomeen muuttoa suorittamistaan tutkinnoista. Kyselyyn oli mahdollista vastata yli 20 eri kielellä verkossa tai paperilla. Vastausaste oli 33 prosenttia. Eniten vastauksia saatiin korkeasti koulutetuilta. Kerätyn aineiston käsittely on vielä kesken. (Witting 2019, Tilastokeskus 2019c.)

Suurin osa Suomeen tulevista maahanmuuttajista on koulutettuja. Viime vuosikymmenen alussa suurimmalla osalla maahanmuuttajista oli työmarkkinoilla hyödynnettävissä olevaa osaamista,

ja vain osalta pakolaisista puuttui koulutus (Rouhuvirta 2011a, 13). Lähdeaineistossa näyttäisi toistuvan pakolaistaustaisten alhaisempi koulutus. Heidänkin joukossaan on kuitenkin korkea-koulutettuja, ja toisaalta kadonneet tai tuhoutuneet todistukset saattavat vääristää tietoja. Vuonna 2014 pakolaistaustaisista joka viides oli korkeakoulutettu (Sutela & Larja 2015, 34). Turvapaikanhakijoiden määrän kasvu vuonna 2015 saattoi jonkin verran vaikuttaa koulutettujen määrään ulkomaalaistaustaisessa väestössä, mutta toisaalta suuri osa esimerkiksi vastuukorkea-koulutoiminnan asiakkaista toiminnan alkaessa oli turvapaikanhakijoina tulleita (Stenberg & Autero 2013, 8). Helsinkiläisen aikuisten maahanmuuttajien kielitaidon arviointikeskuksen Testipisteen selvityksen mukaan vuoden 2016 tammi-maaliskuun aikana kartoitetuista turvapaikanhakijoista 27 prosentilla oli korkeakouluopintoja ja 16 prosentilla suoritettu tutkinto (Sandberg & Stordell 2016, 21).

Vuoden 2018 loppuun mennessä korkea-asteen tutkinnon oli suorittanut suomalaistaustaisesta väestöstä 36 prosenttia ja ulkomaalaistaustaisesta väestöstä 25 prosenttia (Tilastokeskus 2019b). Tutkintorekisterin tiedoista puuttuu tutkintoja, joiden suorittamisesta ei ole tietoa tai joita ei ole viety rekisteriin, ja UTH-tutkimuksen tulosten mukaan toisen asteen ja korkea-asteen tutkintojen määrä lähes kaksinkertaistuu täydennettäessä rekisteritietoja haastattelu-tiedolla (Nieminen, Sutela & Hannula 2015, 32 - 33). Koska tutkimuksissa on havaittu ulkomaalaistaustaisten olevan koulutetumpia kuin rekisteritietojen antaman kuvan mukaan, Tilastokeskus (2019c) on alkanut vuonna 2019 selvittää ulkomaalaistaustaisten koulutusta kyselyllä, mutta kyselyn tuloksia ei ole julkaistu vielä. Tilastokeskus (2020a) on marraskuussa 2020 julkaissut tietoa väestön koulutuksesta, mutta maahanmuuttajataustaisia ei ole eritelty julkaisussa, ja ne henkilöt, joiden ulkomailla suoritetusta tutkinnosta ei ole tietoa, ovat tilastossa ei tutkintoa -ryhmässä.

Helsinki on keskeinen kaupunki kotoutumispalveluiden kehittämisen kannalta, sillä ulkomaalaistaustaiset ovat keskittyneet juuri Helsinkiin, jossa asuu jopa neljäsosa Suomen ulkomaalaistaustaisesta väestöstä (Tilastokeskus 2020b). UTH-tutkimuksen mukaan vuonna 2014 korkea-koulutetuista maahanmuuttajista suurin osa asui pääkaupunkiseudulla (Nieminen, Sutela & Hannula 2015, 36). Sillä, miten maahanmuuttajat kotoutuvat ja työllistyvät Helsingissä, on kokonaiskuvan kannalta suuri merkitys. Onnistunut kehittämistyö Helsingissä voi näyttäytyä positii-visesti koko Suomen tilastoissa. Helsinki voi myös toimia suunnannäyttäjänä.

3.2 Kohderyhmän kotoutumisesta ja työllisyydestä

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa tapahtuvaa kehitystä, joka tavoittelee maahanmuuttajan kokemusta uuden yhteiskunnan täysivaltaisesta jäsenyydestä. Kotoutuakseen maahanmuuttaja kehittää tietoja ja taitoja, joita uudessa maassa tarvitaan yhteiskunnassa ja työelämässä. Samalla vastaanottava yhteiskunta monimuotoistuu maahanmuuttajan vaikutuksesta. (Kotouttaminen.fi 2014a.)

Kotoutumispalveluiden tavoitteena on asiakkaan onnistunut kotoutuminen ja työllistyminen. Kotoutumista ja työllistymistä edistäviä tekijöitä on kartoitettu ja tutkittu. Myös kokemusasi-
antuntijoiden näkemyksiä on kysytty. Kokemusasiantuntijat (2020) kertoivat verkostowebinaa-
rissa, että oma motivaatio ja ammatillisen tutkinnon suorittaminen Suomessa ovat auttaneet
merkittävästi työllistymisessä. Valmennus CV:n ja työhakemuksen laatimisessa on myös koettu
hyödylliseksi. Sosiaalisista suhteista on myös ollut hyötyä. Asiantuntijat (2020) muistuttivat sa-
massa verkostowebinaarissa siitä, että kotoutujat tarvitsevat tietoa mahdollisuuksistaan ja oi-
keuksistaan. Palvelujärjestelmä on hankala, eikä asiakas aina tiedä, mihin tahoon kuuluu ottaa
yhteyttä missäkin asiassa. Järjestöjen työn merkitys korostuu. Myös ohjauksen tarkoitus ylipää-
tään voi olla vieras (Mammon, Pihlaja & Pyyhtinen 2013, 218). Asiantuntijoiden (2020) mukaan
asiakasta tulisi TE-palveluissa ohjata häntä itseään kiinnostavalle alalle ja sellaisiin työkokeilu-
paikkoihin, joissa on mahdollisuus saada niin sanotusti jalka oven väliin.

Kotouttamistyö on aina monialaista yhteistyötä. Kotoutuminen on niin monisyinen prosessi, että
sen edistämiseen tarvitaan monen sektorin ja toimijan välistä yhteistyötä, johon osallistuvat
kunta, TE-toimisto, poliisi, oppilaitokset sekä järjestöt, yhdistykset ja yhteisöt (Kotouttami-
nen.fi 2014b). Korkeakoulutetutkin maahanmuuttajat tarvitsevat yleensä esimerkiksi kotoutu-
miskoulutusta ja mahdollisesti muuta täydennyskoulutusta, sosiaalipalveluita ja TE-palveluita.
Monet tarvitsevat myös terveystalvueluita. Järjestötyöllä on oma paikkansa, ja se tarjoaa mo-
nelle omakielistä tukea ja palvelujärjestelmän auki selittämistä. Uudessa maassa voi olla hy-
vinkin epäselvää, mille viranomaiselle mikäkin asia kuuluu, ja tarvitaan myös matalan kynnyk-
sen palveluita, joissa ihmisiä ohjataan eteenpäin oikeaan paikkaan. Tietojenvaihto viranomais-
ten välillä on hyvin rajoitettua, ja viranomaisten on tärkeää tarjota palvelutilanteita, joihin
asiakas ja hänen asioitaan edistävät tahot osallistuvat yhdessä.

On selvää, että Suomi tarvitsee maahanmuuttajia. Maahanmuutto on Suomelle merkityksellistä,
koska Suomen väestö ikääntyy, ja työvoimaa tarvitaan ulkomailta. Poliittisissa keskusteluissa
puhutaan työperäisen maahanmuuton merkityksestä ja painotetaan osaavan työvoiman houkut-
telemista Suomeen, mutta Suomen tulisi pystyä kotouttamaan onnistuneesti myös kaikki eri
syistä maahan muuttaneet. Jokaisessa työikäisessä ja työkykyisessä on potentiaalia työmarkki-
noille. Toisin sanoen Suomessa on joukko ihmisiä, joista saattaa tulla apu tai lisäys työvoima-
pulaan, ja lopputulokseen voidaan vaikuttaa kotouttamistoimilla.

Oman uransa Suomessa 1980-luvulta alkaen rakentanut Naghian (2020) muistuttaa, ettei Suo-
messä olevien kansainvälisten ammattilaisten osaamista kannata haaskata. Yleisradiolle televi-
siotoimittajaksi työllistyneen Saedin (2020) viesti suomalaisille työnantajille on, että Suomeen
muuttaneet ovat motivoituneita tekemään parhaansa, koska he haluavat menestyä uudessa elä-
mässään uudessa maassa. On tärkeää jakaa onnistuneita kotoutumistarinoita kuten Naghianin
ja Saedin. Siten uudet maahanmuuttajat näkevät, että menestyminen on mahdollista. Kotou-
tuneilta voidaan myös oppia, mihin kannattaa keskittyä, kun halutaan edistää kotoutumista.

Tilastokeskuksen (2015) mukaan ulkomaalaistaustaisten työllisyysaste oli vuonna 2014 muuhun väestöön nähden kymmenen prosenttiyksikköä alhaisempi. Ulkomaalaistaustaisten miesten työllisyysaste oli kuitenkin lähes samantasoinen kuin suomalaistaustaisten, ja työllistymisessä oli selvästi enemmän haasteita ulkomaalaistaustaisilla naisilla, joiden ero suomalaistaustaisten naisten työllisyysasteeseen oli jopa yli 17 prosenttiyksikköä heikompi (Tilastokeskus 2015). Eroa suomalaistaustaisten ja ulkomaalaistaustaisten naisten työllisyysasteessa on selitetty ulkomaalaistaustaisten naisten varhaisella perheellistymisellä (Nieminen, Sutela & Hannula 2015, 79, Tilastokeskus 2015), mutta uudempien tilastojen valossa on todettu, että ulkomaalaistaustaiset eivät sittenkään perheellisty nuorempina, mutta he synnyttävät keskimäärin enemmän lapsia (Tilastokeskus 2018).

Maahanmuuttajaväestöstä parhaiten työllistyvät korkea-asteen tutkinnon suorittaneet (Larja & Sutela 2015, 79), mutta myös korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllisyys eroaa muusta väestöstä. Merkittävin ero on siinä, millaisiin töihin työllistytään. UTH-tutkimuksen mukaan vuonna 2014 määräaikaiset työsuhteet olivat noin kaksi kertaa yleisempiä ulkomaalaistaustaisilla korkea-asteen tutkinnon suorittaneilla kuin suomalaistaustaisilla korkea-asteen tutkinnon suorittaneilla. Kun palkansaajat luokitellaan ylempiin toimihenkilöihin, alempiin toimihenkilöihin ja työntekijäammateissa toimiviin, ulkomaalaistaustaisista korkeakoulutetuista joka viides työskenteli työntekijäammateissa ja suomalaistaustaisista vain neljä prosenttia. Myös yrittäjyys oli ulkomaalaistaustaisilla korkeakoulutetuilla yleisempää kuin suomalaistaustaisilla. Erityisasiantuntija-ammateissa alityöllisiä oli ulkomaalaistaustaisissa yhdeksän prosenttia ja suomalaistaustaisista kaksi prosenttia. Alityöllisillä tarkoitetaan henkilöitä, jotka tekevät osa-aikatyötä, vaikka hakevat kokoaikatyötä, tai ovat työn puutteen vuoksi olleet lomautettuina tai tavallista vähemmän työssä kokonaisen viikon ajan. (Sutela 2015, 89 - 92, 97 - 98.)

TE-toimistojen keskeisiä tehtäviä ovat työnvälitys ja aktiivisen työvoimapolitiikan harjoittaminen. Myös kotoutumispalvelujen tarjoaminen kuuluu TE-toimiston tehtäviin. Kun näkökulmaa laajennetaan työllistymisen edistämisestä kotoutumisen edistämiseen, TE-palvelut eivät riitä, sillä kotoutuminen on kokonaisvaltainen prosessi. Sen vuoksi kotoutumista edistävä työ on aina monialaista yhteistyötä. Kunnilla ja TE-toimistoilla on kuitenkin päävastuu kotoutumislain mukaisista toimenpiteistä. Tämän vuoksi TE-toimistoissa on eritelty kotoutumispalvelut. On tärkeää, että jatkossakin säilytetään ja kehitetään edelleen kotoutumisen asiantuntijoiden erityisosaamista. On lisäksi paljon asiakkaita, joilla ei ole enää oikeutta kotoutumissuunnitelmaan, ja myös heille pitäisi voida tarjota kotoutumista tukevaa ohjausta. Kotoutumisprosessi kestää todellisuudessa niin kauan, kunnes ihminen itse kokee kotoutuneensa riippumatta siitä, minkä hänen asemansa katsotaan olevan työvoimapolitiittisesti. Kyselyn tulokset antoivat viitteitä siitä, ettei maahanmuuttajien erityisyyteen kohderyhmänä kiinnitetä riittävästi huomiota kotoutumispalveluiden ulkopuolella.

Kotoutumisen indikaattoreina on käytetty työllisyyttä, koulutusta ja osaamista, hyvinvointia, osallistumista sekä kaksisuuntaista kotoutumista (Kototietokanta 2020). Saukkonen (2020, 18) muistuttaa, että kotoutuminen on laaja ja monimutkainen useista prosesseista koostuva ja kaikki elämän osa-alueet kattava ilmiö, joka vie paljon aikaa eikä ole täysin lineaarinen, vaan kotoutumisen eri vaiheissa ja eri osa-alueilla voi tapahtua edistymistä tai taantumakin. Yksilöllisenä prosessina, johon vaikuttavat monet tekijät, pitävät kotoutumista myös Parkkonen, Metsänen, Wernick, Linkola ja Nenonen-Andersson (2011, 25), jotka esittävät, että ”riittävästi kotoutuneena voidaan pitää henkilöä, jonka elämäntilanteessa arjen ongelmat on pääosin ratkaistu, joka on omaksunut perustiedot uudesta maasta ja yhteiskunnasta, ja jonka saavuttama kielitaidon taso mahdollistaa ammatilliset opinnot”.

3.3 Tutkimustietoa haasteista

Ulkomaalaistaustaisten suomalaistaustaisia alhaisempaa työllisyysastetta on tutkittu ja yritetty selittää eri tavoin. Heikko suomen kielitaito nousee usein esiin. Työmarkkinoiden vastaanottavuudesta, johon liittyy joskus myös turhan tiukat kielitaitovaatimukset, on ollut myös keskustelua. Eroa työllisyysasteessa on selitetty myös keskiarvoisesti suomalaistaustaisen väestön koulutustasoa alhaisemmalla koulutustasolla. On kuitenkin yllättävää, että niilläkin maahan muuttaneilla, joiden koulutustaso on korkea, ja joiden uuden kielen opiskelunvalmiudet ovat hyvät, on haasteita työllistymisessä. He työllistyvät usein suorittavaan työhön, eikä heillä ole mahdollisuuksia edetä urallaan (Linkola 2011, 56).

Korkeakoulutetuilla on lähtökohtaisesti hyvät opiskelunvalmiudet, eikä suomen oppiminen liene heille kynnyskysymys. Voi kuitenkin olla, että heidän odotetaan oppivan kieli niin tehokkaasti, ettei heille anneta siihen riittävästi aikaa. Onhan kyse kuitenkin vieraan kielen oppimisesta sellaiselle taitotasolle, että taidoilla pärjäisi työelämässä. Naghian (2020) huomauttaa myös, että jotkut tekevät karhunpalveluksen maahanmuuttajille neuvomalla, ettei suomea tarvitse oppia, koska melkein kaikki Suomessa puhuvat englantia. Joissakin työpaikoissa ja tietyillä aloilla englanti on työkieli, mutta suomen osaaminen avaa enemmän ovia. Kielitaito auttaa myös työelämän ulkopuolella. SAK (2019, 8 - 9) haastatteli maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä sekä luottamusmiehiä ja työnantajan edustajia monikulttuurisilla työpaikoilla ja päätyi samaan tulokseen: suomen kielitaidon puutteellisuus rajoittaa mahdollisuuksia ja hidastaa kotoutumisprosessia.

Vaikka korkeakoulutetuilla on lähtökohtaisesti hyvät opiskelunvalmiudet, heilläkin voi kuitenkin olla kielen oppimisessa ongelmia. Oppimisvaikeuksista ei puhuta kaikkialla maailmassa, ja oppimisvaikeudet on voitu piilottaa, tai joskus oppimisvaikeudet ilmenevät vasta vierasta kieltä opiskeltaessa (Vakimo 2010, 79 - 81, Mannisen 2018, 45 mukaan). Oppimisen ongelmat voivat myös johtua esimerkiksi terveydellisistä syistä. Erityisesti pakolaisilla tausta saattaa vaikeuttaa opiskelua. Pakolaisuus on mielenterveyttä kuormittava ilmiö, sillä sekä traumaattiset kokemukset että pakeneminen vaikuttavat psyykkiseen hyvinvointiin, ja Suomeen ja Eurooppaan tulleilla

pakolaisilla onkin havaittu olevan mielenterveyshäiriöitä vastaan ottavien maiden pääväestöjä useammin (Castaneda ym. 2018, 50 - 51). Myös haasteellinen elämäntilanne voi hidastaa kielen oppimista, ja kenelle tahansa voi tulla eteen erilaisia tilanteita, joissa toimintakyky ei ole parhaimmillaan. Korkeakoulutetut maahanmuuttajat ovat heterogeeninen ryhmä, ja jokainen tulisi kohdata yksilönä yksilöllisine tarpeineen ja tavoitteineen. Myös tilanteiden muuttuminen kuuluu elämään.

Maahan muuttaneiden kotoutumispalveluita koskevista näkemyksistä toteutettiin Uudellamaalla kysely kotoutumiskoulutuksen päättövaiheen opiskelijoille. Vastausten valossa saatiin erittäin positiivinen kuva kotoutumispalveluiden nykyisestä toteuttamisesta Uudellamaalla. Vastauksista on tehtävissä kuitenkin huoltakin herättäviä nostoja. Tuloksista on pääteltävissä, että jopa joka toinen opiskelija koki, ettei hänen saamansa suomen kielen opetus ollut riittävä. Avovastauksissa yleinen maininta oli myös kotoutumissuunnitelmaan kirjatus kotoutumisajan liian lyhyt kesto. Huomion arvoista opinnäytetyön kohderyhmän kannalta on, että korkeammin koulutetut tunsivat Tervetuloa Suomeen -oppaan huonommin kuin matalammin koulutetut, ja matalammin koulutetut kokivat kotoutumissuunnitelman ja kotoutumiskoulutuksen positiivisemmin kuin korkeammin koulutetut. (Karinen, Luukkonen, Kortelainen, Korhonen & Luomala 2020, 16 - 28.)

Saattaa olla, että korkeammin koulutetut tuntevat Tervetuloa Suomeen -oppaan matalammin koulutettuja huonommin, koska heidän odotetaan löytävän tiedon itsenäisesti, eikä heitä informoida oppaasta. Ehkä suurin osa oppaan tuntevista on kuullut siitä vastaanottokeskuksessa. Korkeammin koulutetut saattavat suhtautua kotoutumissuunnitelmaan ja kotoutumiskoulutukseen negatiivisemmin, koska heillä on ollut korkeammat odotukset. Matalammin koulutetuille on todennäköisesti laadittu kotoutumissuunnitelma pidemmäksi aikaa heidän kohdallaan tunnistetun erityisen tuen tarpeen perusteella, kun taas korkeammin koulutetut eivät ole kokeneet heille myönnettyä kotoutumisaikaa riittäväksi. Toki vastaukset vaihtelevat myös sen mukaan, miten kysymykset ja vastausvaihtoehdot on tulkittu, ovatko vastaajat olleet täysin rehellisiä, tai mikä esimerkiksi on heidän mielestään riittävästi suomen opetusta. Laadullisella tutkimuksella kuten haastatteluilla voitaisiin vielä syventää tuloksia.

Selvityksessä selvisi myös, että terveyteen liittyviä asioita oli selvitetty TE-toimistossa asiakkuuden alettua ennen kotoutumiskoulutuksen aloittamista useammin matalammin koulutetuilta kuin korkeasti koulutetuilta (Karinen ym. 2020, 23 - 24). Mahdollisesti työntekijöillä on oletuksia, että matalammin koulutetuilla olisi enemmän terveydellisiä rajoitteita kuin korkeammin koulutetuilla. Myös se saattoi vaikuttaa, että selvityksen aikoihin asiakkaat jaettiin TE-toimistossa eri palvelulinjoille, ja matalammin koulutetut jaettiin korkeammin koulutettuja useammin tuetun työllistymisen palvelulinjalle, jolla työntekijät olivat tottuneempia selvittämään asiakkaiden työkykyä. On myös mahdollista, että kaikki vastanneet eivät muistaneet terveyteen liittyvien asioiden selvittämistä. Jos terveydentilasta kysyttiin, eikä asiakkaalla ollut tarvetta

tarkempiin selvityksiin, asia käsiteltiin niin nopeasti, ettei se välttämättä muistunut mieleen enää kotoutumiskoulutuksen päättövaiheessa.

Suosituksen mukaan kotoutumisvaiheessa olevien toiminta- ja työkykyä tulisi arvioida kielellisesti ja kulttuurisesti soveltuvien menetelmin, arvioinnissa tulisi pyrkiä asiakkaan ja ammattilaisen jaettuun asiantuntijuuteen, toiminta- ja työkykyä tulisi arvioida kokonaisvaltaisesti ja arvioinnin tulisi olla systemaattista ja johtaa toimenpiteisiin (Rask, Henriksson, Anttila & Kuusio 2019, 6 - 11). Jokaisen asiakkaan kohdalla tulisi kysyä terveyteen liittyvistä asioista asiakkuuden alkaessa, ja hyvinvointia tulisi seurata myös tämän jälkeen. On tärkeää, että toiminta- ja työkykyä selvitetään, jotta asiakkaalle voidaan tarjota oikeanlaisia palveluita. On sekä asiakkaan että yhteiskunnan etu, että asiakas osallistuu tarkoituksenmukaisiin palveluihin eikä haaskata aikaa ja etuuksia.

Maahan muuttaneilla ja erityisesti pakolaistaustaisilla on mielenterveysongelmia keskimäärin useammin kuin muulla väestöllä. Pakolaisina ja turvapaikanhakijoina Suomeen tulleilla on yleensä traumaattinen tausta. Kaikilla maahan muuttaneiden kanssa työskentelevillä tahoilla ei kuitenkaan ole riittävästi tietoa ja osaamista mielenterveyden ongelmien tunnistamiseen. Suomessa ei ole myöskään yhtenäistä linjausta mielenterveyspalveluiden järjestämisestä pakolaisille ja muille vastaavasta taustasta tulleille. Osan kohdalla nimenomaan terveydelliset syyt saattavat rajoittaa työllistymistä, mutta asiakkaiden on haastavaa päästä palveluun, jossa terveydentilaa tutkittaisiin. (Castaneda ym. 2018, 26 - 27, 218.)

On myös TE-toimiston ja kunnan työllisyyspalveluiden tehtävä tukea asiakkaidensa mielenterveyttä. On tärkeää tunnistaa ongelmat ja ohjata asiakas tarvittaessa eteenpäin oikean avun piiriin. Ammattilaisen tulisi kartoittaa asiakkaan psyykkistä hyvinvointia, seurata muutoksia siinä ja tukea mielenterveyttä asiakasprosessin läpi sekä tarvittaessa ohjata asiakas mielenterveysavun piiriin (Castaneda ym. 2018, 179). Jotta tämä toteutuisi, kaikilla työntekijöillä tulisi olla osaamista mielenterveyden ongelmien tunnistamiseen. Yhteistyötä sosiaali- ja terveystieteiden kanssa tarvitaan. Työllisyyden kuntakokeilu toivottavasti mahdollistaisi entistä sujuvamman yhteistyön.

Työmarkkinoiden vastaanottavuudella on suuri merkitys. Maahanmuuttajalle voidaan tarjota monenlaista apua esimerkiksi TE-toimistossa, kunnan työllisyyspalveluissa tai hankkeessa, mutta työllistyminen tapahtuu vasta, kun työnhakija kirjoittaa työsopimuksen työnantajan kanssa. Edes korkeakoulutus lähtömaassa ei takaa alan työpaikkaa Suomessa, sillä ulkomaisia todistuksia ei arvosteta yhtä paljon kuin suomalaisia, ja myös suomalaista työkokemusta arvostetaan enemmän kuin ulkomaista (Castaneda ym. 2018, 217, Eronen ym. 2014, 70, Rask ym. 2019, 217). Työnantajat ovat kertoneet haasteikseen korkeakoulutettujen maahanmuuttajien rekrytoimisessa ensisijaisesti riittämättömän kielitaidon ja varsinkin suomen osaamisen puutteellisuuden, mutta lisäksi pienissä yrityksissä resurssipulan sopivan henkilön löytämisessä ja

keskisuurissa yrityksissä epäselvyyden hakijan suorittaman koulutuksen antamasta osaamisesta (Hakala & Pesonen 2018).

Syytä työllistymisen haasteisiin on etsitty myös työnantajien asenteista, ja maahan muuttaneiden työnhakijoiden kohtaama syrjintä työmarkkinoilla tunnustetaan valitettavan yleiseksi ongelmaksi. Syrjintäkokemukset taas ovat omiaan lisäämään työnhakijoiden psyykkistä kuormituneisuutta (Kuusio, Seppänen, Jokela, Somersalo & Lilja 2020, 96). Erityisesti pakolaisiin kohdistuvat negatiiviset asenteet passivoivat pakolaisia, sillä heidän uskonsa omiin mahdollisuuksiin heikkenee (Castaneda ym. 2018, 217). Moni työnantaja jättää tietoisesti huomiotta työnhakijan, jolla on ulkomaalainen nimi, omasta mielestään minimoidakseen riskejä, mutta tällainen valikointi on aina ennakkoluuloista, koska maahan muuttaneita ei silloin kohdella yksilöinä vaan massana (Pihlajaniemi 2011, 51 - 52). Viime vuosina jotkut työnantajat ovat kokeilleet anonyymiä rekrytointia tai jopa ottaneet sen käytännöksi parantaakseen hakijoiden yhdenvertaista kohtelua.

On muistettava, että korkeakoulutetut maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan he ovat joukko yksilöitä, jotka tulevat hyvin erilaisista taustoista. Korkeakoulutettuja maahanmuuttajia tulee useista eri maista. He ovat sekä miehiä että naisia, ja he ovat eri-ikäisiä. He ovat eri alojen ammattilaisia. Kotoutumisprosessinsa aikana he myös ovat erilaisissa ja muuttuvissa tilanteissa. Olennaista on kotoutumisprosessin kokonaisvaltaisuuden ymmärtäminen ja maahanmuuttajan kohtaaminen aidosti ja yksilöllisesti. Korkeakoulutettujakaan ei tulisi pitää täysin itseohjautuvina, vaan heitä tulisi tukea riittävästi, ja heille tulisi antaa heidän tarvitsemansa tieto.

3.4 Ohjaajien haasteet

Kohderyhmää ohjaavilla työntekijöillä on myös erilaisia haasteita ohjaustyössä. Kaikki TE-toimiston työntekijät eivät esimerkiksi ole ohjauksen ammattilaisia, eikä TE-toimistoon ole virallista pätevyysvaatimusta. Koivumäki ja Oinonen (2013, 361) esittävät, että monikulttuurista asiakastyötä tekevien työntekijöiden ammatillisuutta tulisi syventää niin, että esimerkiksi TE-toimistoon hakeville olisi hyvä olla kelpoisuusvaatimuksena vähintään ammattikorkeakoulututkinto, ja ammattikorkeakoulututkintoihin tulisi vastaavasti lisätä ohjausopintoja. Uudenmaan TE-toimistossa kotoutumispalveluissa työskentelevillä on jo vähintään ammattikorkeakoulututkinto. Sitä on vaikeampi arvioida, kuinka paljon ohjaukseen liittyvää sisältöä eri tutkintoihin on kuulunut. Maahanmuuttajia palvellaan myös kotoutumispalveluiden ulkopuolella, ja ohjausosaaminen varmasti vaihtelee organisaation sisällä.

Vaikka työntekijä olisikin ohjauksen ammattilainen, korkeakoulutetuilla maahanmuuttajilla on kohderyhmänä erityispiirteitä, joiden vuoksi ohjaajalta vaaditaan erilaista tietotaitoa. Asiakkaan osaamisen tunnistaminen ja sanoittaminen on tärkeää. Ohjaajalla olisi hyvä olla tietoa erilaisista ammanteista ja tutkinnoista. Monissa ammanteissa on erilaisia

suuntautumisvaihtoehtoja, ja ohjaajan pitäisi osata kysyä tarkentavia kysymyksiä. Hänellä tulisi olla käsitys eri ammattien ja alojen työllisyystilanteesta, ja hänen tulisi pystyä kertomaan asiakkaalle työllistymisen vaatimuksista Suomessa. Jos asiakas olisi esimerkiksi koulutukseltaan sairaanhoitaja, olisi olennaista, että ohjaaja pystyisi kertomaan hänelle kielitaitovaatimuksesta ja ammattioikeuden hakemisesta. Eri maiden koulutusjärjestelmien tuntemuksesta olisi myös hyötyä.

Ohjaajalta vaaditaan työmarkkinatietoutta. Hänen olisi hyvä pystyä kertomaan asiakkaalle tämän oman alan työllisyystilanteesta Suomessa. Usein tarvitaan myös keskustelua siitä, mikä asiakkaan suunnitelma on, jos oman alan työllisyysnäkökymät eivät ole hyvät. Tällöin ohjaajalla on hyvä olla tietoa työmarkkinoiden yleisestä tilanteesta ja parhaiten työllistävistä aloista ja ammateista. Asiakkaan tulee saada myös tietoa siitä, mitä koulutuksia TE-toimisto voi tarjota työvoimakoulutuksena tai tukea työttömyysetuudella. Ohjaajan tehtävä on myös neuvoa, miten asiakas voi rahoittaa opinnot, jos hän haluaa opiskella, vaikka ei saisi työttömyysetuutta opintojen aikana, tai mistä hän saa lisätietoa.

Ohjaajalla on myös oltava tietoteknistä osaamista, ja hänen on hallittava yleisimpien tietoteknisten taitojen lisäksi erilaisten järjestelmien käyttö. TE-toimistossa ja Helsingin työllisyyden kuntakokeilussa työntekijä tallentaa asiakastietojärjestelmään asiakkaan ammatin ja merkitsee tämän suorittamat koulutukset koulutushistoriaan ja työkokemukset työhistoriaan. Merkinnoilla on merkitystä, sillä esimerkiksi asiakastietojärjestelmän ammattikoodimerkinnöistä kerätään dataa, jonka perusteella tehdään päätöksiä. Kela esimerkiksi ratkaisee työmarkkinatuen odotusajan koulutusta vailla oleville merkittyjen koulutustietojen perusteella. Vastuu oikeista merkinnöistä tuo haasteensa työhön.

Edellä mainittu osaaminen toiminta- ja työkyvyn arvioimiseen ja mielenterveyden ongelmien tunnistamiseen on yksi ohjaajien haasteista. Vaikka työnvälitys on TE-toimistossa ja kunnan työllisyyspalveluissa keskeisimpiä tehtäviä, siihen keskittyminen ei riitä. Ei ole aina helppoa tunnistaa ongelmia, esittää oikeita kysymyksiä tai ottaa puheeksi huolta. Aina ei välttämättä edes muista kysyä asiakkaalta, onko hänellä terveydellisiä rajoitteita, jos päälle päin ei sellaista näy. Helposti myös oletetaan, että asiakas ottaa rajoitteet tarvittaessa itse puheeksi. Monelle niistä puhuminen voi olla kuitenkin vaikeaa, tai asiakas voi itsekkin unohtaa kertoa niistä, jos hän ei osaa ajatella niiden merkitystä työnhaussa. Asiakas voi myös kokea, ettei hän halua vaivata työntekijää omilla huolillaan. Yhteisöllisissä kulttuureissa yhteisön etu on tärkeämpi kuin yksilön etu ja yhteisö saattaa määritellä, miten yksilön tulee toimia, ja joihinkin kulttuureihin kuuluu, että ongelmat ratkaistaan yhteisön sisällä eikä apua kuulu hakea yhteisön ulkopuolelta (Castaneda 2018, 62 - 63). Ammattilaisen tehtävä on tarjota turvallinen palvelutilanne, jossa asiakas uskaltaa kertoa henkilökohtaisistakin asioista, ja jossa ollaan aidosti kiinnostuneita asiakkaasta ja tämän tilanteesta kokonaisvaltaisesti.

Turvallisen palvelutilanteen luominen sekä luottamuksen ansaitseminen ja säilyttäminen ovat niin ikään oma haasteensa. Erilaisista kulttuureista tulevilla ihmisillä saattaa olla kokemuksia epäluotettavista viranomaisista tai yhteiskunnasta, jossa ei ole sellaista yhdenvertaisen kohtelun periaatetta kuin Suomessa. Myös mahdolliset traumat vaikuttavat luottamussuhteen rakentamiseen. Työntekijän on oltava hyvä kuuntelija ja hänen on vastattava asiakkaan kysymyksiin, vaikka ne eivät liittyisi suoraan hänen omaan työnkuvaansa. Realististen tavoitteiden rakentaminen yhdessä asiakkaan kanssa vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja. (Mammon, Pihlaja & Pyyhtinen 2013, 218 - 219.)

Palvelujärjestelmän sirpaleisuus ja kotouttamistyötä tekevien tahojen moninaisuus ovat myös ohjaajan haasteita. Ohjaajalla tulee olla tietoa eri viranomaisten vastuualueista sekä erilaisista palveluista ja hankkeista, ja häneltä edellytetään palveluohjausosaamista. Palvelut ja hankkeet sekä hallituksen painotukset vaihtelevat ajanjaksosta toiseen, joten ohjaajan on päivitettävä tietoaan ja osaamistaan jatkuvasti (Nykänen 2013, 150). Palvelutarjotin pyrkii vastamaan tähän haasteeseen. Palveluohjausta voidaan helpottaa ja tehostaa työvälineillä.

3.5 Yhteiskunnan vastuusta

Yhteiskunnan vastaanottavuus ja tukitoimet vaikuttavat kotoutumiseen. Maahan muuttanut tarvitsee viranomaisten ja muiden toimijoiden apua, mutta myös koko yhteiskuntaa tarvitaan. Maahanmuuttajan on helpompi oppia esimerkiksi kieltä ja kulttuuria, kun ympärillä olevat ihmiset tarjoavat siihen mahdollisuuksia. Ihmisten tulisi vähintään hyväksyä uudet tulijat. Jos ympäröivät ihmiset eivät varsinaisesti konkreettisesti tue kotoutumista, niin olisi toivottavaa, etteivät he ainakaan sabotoisi kotoutumisprosessia. Kotoutuminen vastaanottavaiseen yhteiskuntaan on helpompaa. On selvää, että on vaikea tuntea kodikseen paikkaa, jossa annetaan ymmärtää, ettei ole tervetullut. Kaikilla on siis mahdollisuus vaikuttaa maahanmuuttajien kotoutumiseen.

Edellä mainitulla kaksisuuntaisella kotoutumisella tai kotoutumisen kaksisuuntaisuudella viitataan siihen, että sekä maahanmuuttajalla että vastaanottavalla yhteiskunnalla on maahanmuuttajan kotoutumiseen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia sekä tarjottavaa toisilleen. Yhteiskunnalla on vastuu tarjota mahdollisuudet kotoutumiseen ja järjestää kotoutumista edistäviä palveluita, ja maahanmuuttajalla on oikeus palveluihin. Maahanmuuttajalla taas on vastuu omasta osallistumisestaan prosessiin, ja vastaavasti yhteiskunnalla on oikeus odottaa häneltä sitoutuneisuutta ja aktiivisuutta. Maahanmuuttajalla on myös annettavaa yhteiskunnalle. (Kotouttaminen.fi 2014c.) Kotoutumisen kaksisuuntaisuuden voi myös mieltää niin, että siinä missä maahanmuuttajien tulee sopeutua Suomeen, Suomen ja suomalaisten tulee sopeutua uudenlaiseen kansainväliseen maailmaan (Saukkonen 2020, 21).

Kotoutumiseen eivät vaikuta vain viranomaiset, vaan kotoutumista edistetään ”arkipäivän tilanteissa ja lähiyhteisöissä” (Kotouttaminen.fi 2014c). Suomalaistaustaiset voivat osallistua

maahanmuuttajien kotoutumisprosessiin esimerkiksi tutustumalla maahanmuuttajanaapuriin ja olemalla osa tämän arjen lähiverkostoa. Samalla maahanmuuttaja tulee rikastuttaneeksi naapurinsa kokemusmaailmaa. Maahanmuuttajien kotoutumiseen voi vaikuttaa jokainen, eikä se vaadi vapaaehtoismintaan mukaan lähtemistä tai aktiivista kotouttamistyön toteuttamista. Pienilläkin asioilla kuten esimerkiksi hymyllä voi vaikuttaa positiivisesti. Nykyään on helppo esimerkiksi verkossa ystävystyä maahanmuuttajien kanssa.

Kotoutumista edistetään työpaikoilla. Työllä ja työyhteisöllä on tärkeä asema kotoutumisessa ja toiseen maahan juurtumisessa, jonka osana monille ovat tärkeitä ”työllistyminen, arvostus, ihmissuhteet ja hyväksyntä työyhteisössä sekä mahdollisuus edetä uralla” (Rouhuvirta 2011a, 8). Työssä maahanmuuttaja pystyy panemaan käytäntöön kotoutumiskoulutuksessa oppimansa tiedot ja taidot. Vuorovaikutusta sisältävässä työssä työntekijä pääsee kokemaan hyväksytyksi tulemistä ja yhteiskuntaan kuuluvuutta. Hän pääsee harjoittelemaan, kehittämään ja ylläpitämään suomen kielen taitojaan ja työelämätaitojaan.

3.6 Osaamisesta

Kun puhutaan osaamisesta, puhutaan useista eri käsitteistä. Käsitteillä voi olla erilaisia merkityksiä riippuen kontekstista. Taidoilla (*skills*) voidaan tarkoittaa työntekijöiden tehtäviensä suorittamiseen käyttämiään taitoja ja kyvykkyyksillä (*capabilities*) työntekijöiden yhdessä luomia käytäntöjä ja toimintatapoja (Niiranen ym. 2010, 94). Kyvykkyydellä voidaan tarkoittaa myös aikaansaamisen ja oppimisen tunnetta (Martela & Jarenko 2014, 6).

Osaamisen tunnistaminen on tärkeää, mutta maahanmuuttajien kohdalla aiemman osaamisen tunnistamisessa ei aina onnistuta (Nykänen 2013, 153). Osaamisen tunnistaminen nopeuttaa työllistymistä, kun siihen kiinnitetään huomiota kotoutumisprosessin alkuvaiheessa, se vaikuttaa konkreettisesti niin ammattiopintojen henkilökohtaistamisen mahdollisuuksiin kuin työllistymiseenkin, ja se myös voimaannuttaa ihmistä (Castaneda ym. 2018, 217). Rekrytoivat työnantajat kaipaavat sitä, että hakija sanoittaa riittävän hyvin oman osaamisensa. Työnantajan on tiedettävä, vastaako hakijan osaaminen täytettävänä olevaa paikkaa. Myös ennen työllistymistä työnhakijan voimaantumisen kannalta on tärkeää, että hän voi konkreettisesti nähdä, mitä kaikkea osaamista hänellä on.

Korkeakoulutettujen maahanmuuttajien osaamisen hyödyntämiseksi on Suomessa aloitettu vas-tuukorkeakoulutoiminta vuonna 2016. Opetus- ja kulttuuriministeriö aloitti toiminnan, koska oli huomattu, että edes korkea koulutus ei takaa maahanmuuttajille koulutustasoaan vastaavaa työpaikkaa. Supporting Immigrants in Higher Education in Finland (SIMHE) -toiminta pilotoitiin Metropolia Ammattikorkeakoulussa ja Jyväskylän yliopistossa. Pilotoinnin jälkeen neljä muuta koulua liittyi toimintaan. (Stenberg & Autero 2018, 7 - 8.)

Ohjaus- ja neuvontapalveluiden lisäksi SIMHE-toiminnassa on tarjottu korkeakoulutetuille maahanmuuttajille osaamisen tunnistamisen palvelua. Kun tutkinto on suoritettu muualla kuin Suomessa, on erityisen tärkeää sanoittaa ja tehdä näkyväksi oma osaaminen, koska muualla suoritettu tutkinto on työnantajille tuntematon. Osaamisen tunnistamisen palvelussa käytetään osaamisen kartoitusta, jonka keinoin autetaan korkeakoulutettua maahanmuuttajaa ymmärtämään, miten hyvin tai miltä osin hänen osaamisensa vastaa Suomessa vastaavan tai lähimmän tutkinnon suorittaneen osaamista, ja miten hän voisi kehittää osaamistaan vastaamaan suomalaisen työelämän vaatimuksia paremmin. (Autero 2018, 67 - 68.)

Suomeen tulevilla maahanmuuttajilla on paljon osaamista, ja maahanmuuttajilta löytyy osaamista riippumatta Suomeen tulon syystä. Muodollisen osaamisen lisäksi heillä on työkokemusta kotimaasta tai muista maista. Testipisteen selvityksen mukaan vuoden 2016 alussa turvapaikanhakijoilla 90 prosentilla oli aiempaa työkokemusta (Sandberg & Stordell 2016, 24). Korkeakoulutettujen kohdalla osaamiseen liittyvä haaste työllistymisessä ei ole osaamisen puuttuminen, vaan osaamisen tunnistaminen sekä mahdollinen osaamisen kehittäminen siltä osin kuin se on tarpeellista. Olennaista on pyrkiä vastaamaan työnantajien vaatimukseen tai toisaalta vaikuttamaan siihen, miten työnantajat voitaisiin vakuuttaa maahan muuttaneen työnhakijan riittävästä osaamisesta.

3.7 Palveluista ja hankkeista

Kotoutumisen kenttä kuten palvelujärjestelmä yleensäkin on Suomessa pirstaleinen, ja kotoutumista edistävä toiminta on hajaantunut eri toimijoille. Kotoutuminen onkin niin monimuotoinen prosessi, että sen tukeminen vaatii joka tapauksessa monialaista yhteistyötä. Yhteistyö ei kuitenkaan ole vakiintunutta ja säännönmukaista, vaan eri toimijat työskentelevät tahoillaan saman tavoitteen toteutumiseksi saman asiakkaan kanssa, ja tarvittaessa toimijat ovat yhteydessä yleensä yhdessä asiakkaan kanssa. Tietosuojaan vuoksi tietojenvaihto ilman asiakkaan läsnäoloa tai kirjallista suostumusta on hyvin rajattua. Työtä tehdään osin päällekkäin ja limittäin, koska tahot toimivat myös tietämättä välttämättä toistensa tekemisistä.

Kotoutumista edistävää työtä tehdään Suomessa viranomaistyön lisäksi paljon hankemuotoisesti. Hankemuotoisuudessa on hyvät ja huonot puolensa. Hankkeiden avulla voidaan tehdä paljon sellaista, mikä saattaisi muuten jäädä tekemättä, ja hankkeet sopivat hyvin testaamiseen tai toimien kohdentamiseen aika- tai paikkasidonnaisesti (Saukkonen 2020, 169). Asiakkaita ohjaaville tahoille palveluiden hankepainotteisuus on haasteellista, koska käytössä olevat palvelut vaihtuvat jatkuvasti. Hankkeiden rahoitukseen liittyy epävarmuutta ja aikaa vieviä prosesseja (Saukkonen 2020, 169 - 170). Hankemuotoisuudessa positiivista on innovatiivisuus, mutta palvelut saattavat jäädä sattumanvaraisiksi ja katkonaisiksi, eivätkä palvelurakenteet pääse kehittymään kunnolla (Koivumäki & Oinonen 2013, 361).

Hankkeiden tekemää hyvää työtä olisi hyvä saada vakiintumaan lakisääteisen julkisen kotoutumista edistävän toiminnan piiriin monestakin syystä. Hankepainotteisuus toiminnassa antaa vaikutelman, ettei suomalaisessa yhteiskunnassa ole pysyvää toimintaa kotoutumisen edistämiseksi. Rahoituksen hankkimiseen ja projektien hallinnointiin käytetty työaika on pois varsinaisesta kotoutumista edistävästä työstä. Projektien määräaikaisuus myös vaikuttaa negatiivisesti työntekijöiden motivaatioon. Jatkuvuus ja pitkäjänteisyys kotoutumisen edistämässä kärsivät toiminnan hankepainotteisuudesta. (Saukkonen 2020, 169 - 171.)

Palveluiden omakielisyys kotoutumisen alussa on merkittävää, jotta asiakkaat saavat kaiken tarpeellisen tiedon ja välttyvät väärinkäsityksiltä. Omakieliset yhteiskuntaorientaatiot ovat suhteellisen uusi palvelu Suomessa. Mallia otettiin Ruotsista, ja Suomen Pakolaisavun Kotikunta-hankkeessa vuosina 2016 - 2018 tuotettiin Yhteiskuntaorientaation oppikirja (Suomen Pakolaisapu ry 2018, 3). Omakieliset orientaatiojaksot pilotoitiin Uudenmaan TE-toimistossa vuonna 2018 (Lahtinen & Kuusiholma 2018).

Ruotsissa 100 tunnin omakielinen yhteiskuntaorientaatio kuuluu jokaiselle oleskeluluvan saaneelle (Informationsverige 2020). Suomessa palvelu on vielä uusi, mutta sen kehittämiseen panostetaan. Haasteena on ollut muun muassa se, että kieliryhmiä on useita, ja suurimmassa osassa kieliryhmistä asiakasvolyymit ovat kuitenkin suhteellisen pienet. Ryhmiä ei saada niin isoiksi, että koulutusta kannattaisi hankkia. Uudellamaalla on vuonna 2020 alettu kokeilla etäkoulutusta, johon voi osallistua mistä tahansa Suomessa. Omakielistä yhteiskuntaorientaatiota tullaan Suomessa kehittämään ja lisäämään.

Korkeakoulutetuille on Uudellamaalla oma englanninkielinen nopean työllistymisen orientaatiojakso Fast Path. Jaksolla opetetaan yhteiskunta- ja työelämätietoutta sekä suomen kielen alkeita. Osallistujille esitellään omatoimisen kotoutumisen sekä työnhaun keinoja ja mahdollisuuksia. Pyrkimyksenä on, että osallistujat saavat orientaatiojaksolta tarvittavan tiedon kotoutumista edistävästä palveluista ja omista oikeuksistaan voidakseen jatkaa työnhakua ja palveluihin hakeutumista omatoimisesti jakson jälkeen. Palveluntuottajalla on oltava työelämäkontakteja, ja tavoitteena on, että mahdollisuuksien mukaan osallistuja työllistyy suoraan orientaatiojakson jälkeen tai hänen kanssaan laaditaan tarvittaessa suunnitelma osaamisen kehittämistä. (Lahtinen & Kuusiholma 2018, 12 - 13.)

Kotoutumiskoulutusta uudistettiin Uudellamaalla ja pääkaupunkiseudun uusi malli otettiin käyttöön vuonna 2019. Nykymallissa korkeakoulutetut on huomioitu kotoutumiskoulutuksessa niin, että kohderyhmälle on tarjolla korkeakoulutettujen alkuvaiheen nopea polku ja kotoutumiskoulutuksen päättövaiheessa korkeasti koulutettujen uraohjauksen polku. Uudistuksen myötä kotoutumiskoulutuksessa on ollut myös mahdollista opiskella suomea korkeammalle tasolle kuin aiemmin. Nopea eteneminen ja korkea tavoitetaso ovat korkeakoulutettujen kotoutumiskoulutuksen erityispiirteitä. (ELY-keskus 2020.)

Palkkatuki on yksi TE-toimiston ja Helsingin työllisyyden kuntakokeilun palveluista. Työnantajalle maksettavaa palkkatukea eli tukea palkkauskustannuksiin käytetään edistämään työttömien työnhakijoiden työllistymistä. Palkkatuen vaikutuksia on arvioitu Suomessa ja maailmalla. Erityisesti yrityksille ja valtiolle työllistämällä on katsottu olevan hyvä vaikuttavuus (Sundvall & Härmälä 2016, 22). Euroopassa onkin kaikista aktiivisen työvoimapolitiikan toimista alettu painottaa palkkatukea yhä enemmän ja enemmän (Konle-Seidl & Eichhorst 2008, 439, Raffassin 2016, 350 mukaan). Vaikka aktiivisen työvoimapolitiikan vaikuttavuudesta maahanmuuttajien kohdalla ei ole vielä paljon tutkimustietoa, palkkatuen on todettu olevan paras toimenpide maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseen (Asplund & Koistinen 2014 ja Nekby 2008, Asplundin, Kauhasen, Päällysahon & Vanhalan 2018, 20 mukaan). Kvinge ja Djuve (2006) ovat todenneet, että erityisen myönteisiä vaikutuksia palkkatuella on ei-länsimaalaisten maahanmuuttajien kohdalla (Asplund, Kauhanen, Päällysaho & Vanhala 2018, 21).

Maahanmuuttajien työllistämässä palkkatuella on ollut Helsingissä haasteena se, että Helsingin kaupungin palkkatukikriteerien mukaan työllistettävän on täytettävä työttömyyden keston kriteerit, ja maahanmuuttajat eivät ole olleet riittävän pitkään työttömänä, koska he ovat olleet kotoutumiskoulutuksessa. On toivottavaa, että Helsingin työllisyyden kuntakokeilussa maahanmuuttajat lisättäisiin yhtenä kohderyhmänä Helsingin kaupungille palkkatuella työllistettäviin. Työnantajayhteistyön avulla saataisiin työllistettyä työnhakijoita yrityksiin ja kolmannelle sektorille palkkatuella.

Loppujen lopuksi resursseilla on valtava merkitys kotoutumista edistävän työn onnistumisessa. On olemassa hyviä suosituksia työn toteuttamiseen, mutta resurssit eivät kuitenkaan välttämättä mahdollista ainakaan täydellisesti suositusten mukaista työskentelyä. Mitä enemmän aikaa olisi antaa yhdelle asiakkaalle, sitä enemmän häntä voitaisiin ohjata ja tukea, ja sen helpompi olisi myös tunnistaa esimerkiksi kotoutumiseen ja työnhakuun vaikuttavia terveydellisiä tai muita tekijöitä.

4 Tavoitteet ja merkitys

Tavoitteena oli edistää korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymistä ja kotoutumista Helsingissä. On useita tapoja, joilla kohderyhmän työllistymistä ja kotoutumista voitaisiin edistää. Kotoutumista edistävän työn onnistumisen kannalta on olennaista ymmärtää kotoutumisen monimuotoisuus ja kompleksisuus. Mikään organisaatio ei voi vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin yksin (Nykänen 2013, 144). Kotoutumisen onnistumiseen tarvitaan myös koko yhteiskuntaa, ja maahan muuttaneen henkilön lähiyhteisöillä on suuri merkitys onnistuneen kotoutumisprosessin kannalta.

Tavoitteena oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä siitä, miten viranomaistoimintaa voitaisiin kehittää korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymisen ja kotoutumisen edistämiseksi. Haluttiin selvittää kohderyhmän haasteita, jotta niihin voitaisiin pyrkiä vastaamaan

viranomaistyöllä. Huomiota kiinnitettiin myös asiakkaita ohjaavien työntekijöiden osaamisen kehittämisen tarpeisiin. Kyselyn avulla pyrittiin selvittämään Uudenmaan TE-toimiston Helsingin toimipaikan työntekijöiden näkemyksiä osaamisen kehittämisen tarpeistaan sekä kohderyhmän haasteista ja auttamisen keinoista. Aineisto kuvaa ihmisten käsityksiä ja kokemuksia. Varsinaisia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Mitä haasteita työntekijät näkevät kohderyhmän työllistymisessä?
2. Mitä keinoja työntekijät ehdottavat kohderyhmän työllistymisen ja kotoutumisen edistämiseksi?

Olemassa olevien palveluiden ja hankkeiden laajempi hyödyntäminen on yksi tapa edistää kohderyhmän kotoutumista ja työllistymistä. Kehittämistyö jakautuu karkeasti tutkimukselliseen osaan ja palvelutarjottimeen. Palvelutarjotin laadittiin korkeakoulutetuille maahanmuuttajille tarkoitetuista ja soveltuvista palveluista ja hankkeista Helsingin työllisyyden kuntakokeilun ja Helsingin kaupungin omien hankkeiden käyttöön. Tarkoituksena oli, että palvelutarjottimen avulla vaihtoehdot tulisivat näkyviksi kaikille työntekijöille, eikä sopivien vaihtoehtojen etsiminen jäisi enää jokaisen työntekijän omalle vastuulle. Asiakkaiden saama tieto olisi yhtenevämpää, ja tietotyö olisi myös työntekijälle vähemmän kuormittavaa.

Osana kehittämisprosessia laadittiin kysely Uudenmaan TE-toimiston Helsingin toimipaikan asiakastyötä tekeville työntekijöille. Kyselyn avulla haluttiin muun muassa selvittää, miten hyvin korkeakoulutetuille maahanmuuttajille tarkoitettuja ja soveltuvia palveluita ja hankkeita tunnetaan organisaatiossa, ja mihin palveluihin ja hankkeisiin työntekijät ovat ohjanneet asiakkaita. Ajatuksena oli myös, että vastausten perusteella voitaisiin päätellä, vaikuttaako esimerkiksi työkokemus ja kohderyhmän osuus omista asiakkaista siihen, miten hyvin palveluita ja hankkeita tunnetaan ja hyödynnetään.

Kyselyn avulla haluttiin lisäksi saada tietoa siitä, koetaanko kohderyhmän palveluohjaus haastavana tai miten haastavana se koetaan. Kyselyllä pyrittiin selvittämään myös työntekijöiden omaa näkemystä osaamisen kehittämisen tarpeista organisaatiossa. Usein työntekijälle käy niin, että tiedonhaku on aina niin sanotusti aloitettava alusta, eikä palveluista tai hankkeista ehdi tulla tuttuja, kun kohderyhmään kuuluvia asiakkaita tulee omalla kohdalla harvoin vastaan. Joskus hanke onkin ehtinyt päättyä siinä vaiheessa, kun siihen sopiva asiakas osuu kohdalle. Helposti käy myös niin, ettei työntekijän tule kerättyä tietoa talteen, koska oma kokemus on, ettei tiettyjen palveluiden ja hankkeiden kohderyhmä ole varsinaisesti omaa asiakasryhmää.

Oletuksena oli, että kohderyhmän palveluohjauksesta löytyisi enemmän kokemusta niiltä työntekijöiltä, jotka kohtaavat kohderyhmään kuuluvia asiakkaita useammin. Olisi arvokasta saada näiden työntekijöiden kokemuksen kautta tullut tieto jaettavaksi muillekin. Hiljaisen tiedon

hyödyntäminen olikin yksi opinnäytetyön tavoitteista, ja kysely palveli osaltaan myös tätä tarkoitusta, sillä sen avulla oli mahdollista saada dokumentoitua mahdollisimman paljon erilaisia kohderyhmälle tarkoitettuja ja soveltuvia palveluita ja hankkeita. Ajatuksena oli, että palvelutarjotin olisi sitä kattavampi, mitä useammalta ihmiseltä tietoa saataisiin.

Palvelutarjottimelle on tarvetta, koska Suomessa kotouttamisen kenttä on niin sirpaleinen ja hyvin hankepainottunut. Palvelutarjotin vastaa haasteeseen, joka maahanmuuttaja-asiakkaita ohjaavilla työntekijöillä on vastassaan, kun palveluilla ja hankkeilla on erilaisia asiakaskriteereitä, ja tiedonhakuja vaaditaan paljon. Palvelutarjottimen avulla työntekijät pystyvät kertomaan asiakkaille kaikista soveltuvista palveluista, jotta asiakkaalla on mahdollisuus tehdä omat valintansa. Asiakkaiden palveleminen on yhdenmukaisempaa, kun työntekijöillä on samanlaiset tiedot tarjolla olevista palveluista ja hankkeista.

Palvelutarjotin voi vaikuttaa positiivisesti myös työhyvinvointiin, sillä sen avulla pystytään vähentämään muistin kuormittamista. Työturvallisuuskeskuksen (2020) mukaan työssä tulisi välttää tarpeetonta muistin kuormittamista ja käyttää apuvälineitä muistin tukena. Palvelutarjotin on apuväline, jonka avulla tiedonhakuun käytetty aika vapautuu muulle työlle, jolloin työn kuormitus ylipäätään vähenee. Parhaimmillaan työntekijä voi kokea työssään enemmän ilon tunteita, kun asiakkaille löytyy enemmän sopivia polkuja, ja työntekijä mahdollisesti kokee työnsä myös merkityksellisemmäksi. Palvelutarjotin voisi vapauttaa tiedonhakuun käytettyä aikaa asiakkaiden aitoon kohtaamiseen, jonka moni työntekijä kokee tärkeäksi ja iloa tuottavaksi.

5 Kehittämisprosessi

5.1 Aikataulu

Aikataulullisesti kehittämistyö kesti joulukuusta 2020 helmikuuhun 2021. Kuntakokeilun aikataulu määritteli kehittämistyön määräajan, sillä haluttiin, että kyselyn tulokset ja palvelutarjotin olisivat hyödynnettävissä kokeilun alkaessa. Kyselyn avulla kerättyä tietoa palveluista ja hankkeista tarvittiin palvelutarjottimia varten, joten kysely ajoitettiin riittävän aikaiseen vaiheeseen. Syksyllä 2020 aikataulu näytti tiukemmalta, mutta joulukuussa vahvistettiin kokeilun alkamispäiväksi 1.3.2021. Aikaa kehittämistyöhön oli näin helmikuun 2021 loppuun.

Joulukuussa laadittiin kysely ja lähetettiin se henkilöstölle. Tutkimuslupa kyselyä varten saatiin Uudenmaan TE-toimistolta 10.12.2020, kysely lähetettiin henkilöstölle 11.12.2020, ja vastausaika annettiin 31.12.2020 saakka. Tammikuussa käsiteltiin kyselyn aineisto ja laadittiin palvelutarjotin. Ensimmäisen version laatimisen jälkeen keskusteltiin työelämäyhteistyökumppanin kanssa. Keskustelun pohjalta laadittiin lopullinen palvelutarjotin Helsingin kaupungin hankkeiden käyttöön ja keskusteltiin palvelumanuaalin suunnitteluryhmän kanssa tietojen hyödyntämisestä palvelumanuaalissa. Suunniteltua selainpohjaista palvelumanuaalia varten annettiin helmikuussa vielä tarvittavat tiedot palveluista valmistelijoille Exceliin syötettäväksi.

5.2 Kysely

Uudenmaan TE-toimiston Helsingin toimipaikan asiakastyötä tekeville työntekijöille laadittiin kysely (liite 1) nykytilanteen kartoittamiseksi sekä henkilöstön näkemysten ja kehittämisehdotusten dokumentoimiseksi. Kyselyn lähettämisen aikoihin työntekijät oli jaettu TE-toimistossa kolmelle palvelulinjalle, jotka olivat työnvälitys- ja yrityspalvelulinja, osaamisen kehittämisen palvelulinja ja tuetun työllistymisen palvelulinja. Kaikkien linjojen sisällä toimivat lisäksi linjakohtaiset kotoutumispalvelut.

Kyselyn avulla haluttiin muun muassa selvittää, miten haastavaksi korkeakoulutettujen maahanmuuttajien palveluohjaus organisaatiossa koetaan, ja mihin palveluihin ja hankkeisiin kohderyhmän asiakkaita on ohjattu. Oletuksena oli, että työntekijän työkokemus ja kohderyhmän osuus omista vastuasiakkaista ovat yhteydessä siihen, miten haastavana palveluohjaus koetaan, ja kuinka paljon erilaisia palveluita ja hankkeita tunnetaan ja käytetään. Oletuksena oli myös, että pitempään korkeakoulutettuja maahanmuuttajia ohjanneilla on sekä enemmän tietoa erilaisista palveluista ja hankkeista että kokemusta palveluohjauksesta. Niin ikään oletuksena oli, että mitä suurempi osuus työntekijän omista asiakkaista kuuluu kohderyhmään, sen tottuneempi hän on tekemään palveluohjausta kohderyhmälle ja sen helpommaksi hän palveluohjauksen kokee. Kyselyyn sisällytettiin myös kysymys osaamisen kehittämisen tarpeesta tutkintojen merkitsemisessä asiakastietojärjestelmään, sillä työssä on havaittu, että merkinnät eivät aina ole oikeita.

Tutkimuskysymykset ohjasivat kyselylomakkeen laatimista. Ensimmäinen tutkimuskysymys oli, mitä haasteita työntekijät näkevät kohderyhmän työllistymisessä. Kyselylomakkeessa kysyttiin: mitä haasteita olet huomannut kohderyhmän työllistymisessä? Toinen tutkimuskysymys oli, mitä keinoja työntekijät ehdottavat kohderyhmän työllistymisen ja kotoutumisen edistämiseksi. Lomakekysymys oli: miten kohderyhmän työllistymistä voitaisiin mielestäsi parhaiten edistää? Henkilöstöllä on kokemukseen perustuvaa tietoa siitä, mitkä tekijät ovat estäneet ja mitkä taas edistäneet asiakkaiden työllistymistä ja kotoutumista.

Haluttiin myös tietää, hyödynnetäänkö korkeakoulutettujen maahanmuuttajien palveluita kattavasti tällä hetkellä. Kyselyssä kysyttiin, mitä palveluita vastaajat tuntevat ja mihin palveluihin he ovat ohjanneet asiakkaita. Kysymykset laadittiin tavoitteena todistaa oletukset oikeiksi. Vastauksista toivottiin toisaalta nousevan myös yllättävää ja mielenkiintoista tietoa. Vastauksissa odotettiin olevan nähtävissä toistuvia teemoja. Suunnitteluvaiheessa tiedostettiin, että kyselyn tulosten hyödynnettävyyteen vaikuttaisi paljon se, miten paljon vastaajat vastaisivat avoimiin kysymyksiin. Koska näitä asioita ei ole ennen kysytty vastaavanlaisella kyselyllä vastaavalta ryhmältä, vastaukset olisivat joka tapauksessa uusia ja kiinnostavia.

Opinnäytetyön tavoitteena oli työllistymistä ja kotoutumista edistävän toiminnan parantaminen Helsingissä TE-toimistossa ja Helsingin työllisyyspalveluissa. Ajatuksena oli, että jos kyselyn

tulosten avulla voitaisiin selvittää henkilöstön osaamisen kehittämisen tarpeita, ja jos vastajilta tulisi toistuvia ehdotuksia palveluiden parantamiseksi, tietoa voitaisiin hyödyntää osaamisen kehittämisen ja toiminnan suunnittelussa. Haluttiin myös verrata kyselyn tuloksia ja lähdemateriaalin avulla rakennettua opinnäytetyön tietoperustaa.

Yhtenä kyselyn tavoitteena oli hiljaisen tiedon hyödyntäminen. Työntekijöillä on kokemusta palveluihin ja hankkeisiin ohjaamisesta ja ohjausten vaikutuksesta asiakkaiden polkuihin. Kokemuksia voidaan hyödyntää kyselyn avulla, kun tieto saadaan kaikkien käyttöön dokumentoimalla se palvelutarjottimeen. Hiljainen tieto on ihmisen henkilökohtaista, näkymätöntä ja äänetöntä tietoa, joka on kiinni hänen tavoissaan, arvoissaan ja tunteissaan, eikä hän osaa helposti ilmaista tai kertoa sitä (Parkkila 2013, 12). Toki työntekijä pystyisi pyydettäessä jakamaan tiedon olemassa olevista palveluista ja hankkeista, mutta tieto on kuitenkin hiljaista tietoa niin kauan kuin se ei ole jaettua tietoa.

Hiljainen tieto on implisiittistä, piilevää tietoa. Eksplisiittisellä tiedolla taas tarkoitetaan tallennettua ja dokumentoitua tietoa, jota voidaan ilmaista ja käsitellä kirjallisena. Eksplisiittinen tieto on julkista, jaettua tietoa. Ennen kuin hiljaista tietoa voidaan hyödyntää, se pitää tunnistaa, ja sitä pitää kerätä. On mietittävä, mikä hiljainen tieto on olennaista ja kriittistä organisaation toiminnan näkökulmasta, mikä tieto on vain yhden tai muutaman ihmisen varassa, ja minkä tiedon puuttuminen vaarantaisi organisaation toiminnan. Työntekijöiltä vaaditaan oman tietämyksen tunnistamista ja tunnustamista. Heidän pitää osata erottaa teorian tieto ja kokemusten kautta saatu hiljainen tieto. Tiedon tunnistamisen jälkeen sitä voidaan kerätä, minkä jälkeen kerättyä tietoa tulee myös prosessoida, jotta sitä voidaan hyödyntää pelkän varastoinnin sijaan. (Parkkila 2013, 12, 18 - 19, 35.)

Kyselyssä oli sekä suljettuja että avoimia osioita eli toisissa osioissa oli valmiit vastausvaihtoehdot, kun taas toisissa oli mahdollisuus vastata vapaamuotoisesti. Taustatiedoissa kysyttiin vastaajan palvelulinjaa, työskenteleekö vastaaja kotoutumispalveluissa ja kuinka pitkä työkokemus vastaajalla on nykyisistä tehtävistään. Palvelulinjan kohdalla vastausvaihtoehdot oli kolme: työnvälitys- ja yrityspalvelulinja, osaamisen kehittämisen palvelulinja ja tuetun työllistymisen palvelulinja. Kysymykseen, työskenteleekö vastaaja kotoutumispalveluissa, vastausvaihtoehdot oli kaksi: kyllä tai en. Työkokemuksen kohdalla oli neljä vastausvaihtoehtoa: alle yksi vuosi, yhdestä kahteen vuoteen, kolmesta neljään vuoteen ja yli neljä vuotta. Näitä taustakysymyksiä käytettiin, koska oletuksena oli, että eniten kohderyhmään kuuluvia asiakkaita ja kokemusta kohderyhmän palveluohjauksesta olisi työnvälitys- ja yrityspalvelulinjan kotoutumispalveluissa ja kotoutumispalveluissa enemmän kuin muissa palveluissa, ja että työkokemus korreloisi koetun osaamisen kanssa.

Taustatietojen lisäksi muita suljettuja kysymyksiä oli viisi. Kyselyllä haluttiin selvittää, kuinka suuri osa työntekijän omista asiakkaista on korkeakoulutettuja maahanmuuttajia. Avoin vastaus

ei sopinut tähän, koska vastauksia olisi ollut vaikea käsitellä (Vehkalahti 2008, 26). Osioon oli suunniteltava suljetut vastausvaihtoehdot, mutta niiden määrittely ei ollut päivänselvää. Ei ollut varmaa, miten tarkasti vastaajat osaisivat arvioida kohderyhmän osuutta asiakkaistaan. Vaihtoehdot olisivat voineet olla selvä vähemmistö, alle puolet, yli puolet ja selvä enemmistö, mutta todennäköisesti kenenkään asiakkaista selvä enemmistö ei ole korkeakoulutettuja maahanmuuttajia. Lopulta päädyttiin kysymykseen, kuinka usein työntekijä kohtaa kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Vastausvaihtoehdoiksi valittiin harvemmin kuin kuukausittain, kuukausittain, viikoittain ja useammin kuin viikoittain, koska siten vaihtoehtoja oli riittävästi ja ne olivat riittävän tarkkoja ja toisensa pois sulkevia vaihtoehtoja (Vehkalahti 2008, 24, 33).

Kolme seuraavaa suljettua kysymystä koskivat kokemusta kohderyhmän palveluohjaamisen haastavuudesta sekä osaamisen kehittämisen tarpeesta kohderyhmän palveluohjauksessa ja tutkintojen merkitsemisessä asiakastietojärjestelmään. Näiden kysymysten vastausvaihtoehdoissa käytettiin viisiportaista Likertin asteikkoa (Vehkalahti 2008, 35), koska asteikkoa pidettiin vastaajalle helposti lähestyttävänä. Vastausvaihtoehdoissa on kaksi ääripäätä ja neutraali vastaus keskellä. Koska portaita on viisi, jää myös kaksi vaihtoehtoa, jotka eivät ole täysin ääripäässä eivätkä täysin neutraaleja. Opinnäytetyön ohjaava opettaja ja testiryhmä vahvistivat viisiportaisen asteikon olevan käyttökelpoinen.

Viimeisessä suljetussa kysymyksessä vastaajaa pyydettiin valitsemaan, mitä annetuista vaihtoehdoista hän olisi kiinnostunut hyödyntämään tarjottaessa, kun vaihtoehdot olivat koonti kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta, webinaari kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta, tehtäviä sisältävä koulutus kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta, webinaari kohderyhmän ohjauksesta, tehtäviä sisältävä koulutus kohderyhmän ohjauksesta, webinaari tutkintojen kirjaamisesta URA-järjestelmään ja tehtäviä sisältävä koulutus tutkintojen kirjaamisesta URA-järjestelmään. Kysymykseen piiloutui salainen agenda, sillä opinnäytetyön aiheen kannalta kiinnostavinta oli, kuinka moni kokisi koonnin kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta hyödylliseksi. Vastaukset muiden vaihtoehtojen kohdalla olivat kiinnostavia jatkokehittämisen kannalta, ja oli kiinnostavaa nähdä, herättäisikö jokin niistä erityistä kiinnostusta. Kyselyssä olisi voitu kysyä yksinkertaisesti, kokeeko vastaaja koonnin kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta hyödylliseksi, mutta todennäköisesti rehellisempiä vastauksia saataisiin, jos pyydettäisiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista ja vastaajalla olisi mahdollisuus jättää valitsematta yhtään vaihtoehtoa.

Kyselyyn ei sisällytetty liian montaa avointa kysymystä, jotta vastaajat jaksaisivat ja ehtisivät vastata. Oli otettava huomioon myös, että kyselyn vastaamiseen käytettäisiin työaika. Avoimissa kysymyksissä kysyttiin, mitä kohderyhmälle tarkoitettuja tai soveltuvia palveluita ja hankkeita vastaaja tuntee, mihin palveluihin ja hankkeisiin vastaaja on ohjannut kohderyhmään kuuluvia asiakkaitaan, mitä haasteita vastaaja on huomannut kohderyhmän työllistymisessä ja miten kohderyhmän työllistymistä voitaisiin vastaajan mielestä parhaiten edistää. Viimeisessä

osiossa annettiin myös mahdollisuus kirjata muita kommentteja aiheesta tai palautetta kyselystä. Ajatuksena oli, että jos laaditut kysymykset eivät kattaisi kaikkea, mitä vastaaja haluaa aiheesta sanoa, sille löytyisi sopiva osio kuitenkin. Palautteen pyytäminen ja saaminen on tärkeää kehittämistyössä.

Palautetta kyselystä pyydettiin myös ennen henkilöstölle lähettämistä opinnäytetyön ohjaavalta opettajalta ja kyselyn vastaajaryhmään kuuluvalta testiryhmältä. Opettaja haastoi arvioimaan perusteluja ja opinnäytetyön tutkimuksellisuutta. Oli tärkeää miettiä tarkasti, mitä haluttiin tutkia ja millaisia vastauksia tavoiteltiin. Testiryhmältä saatiin rakentavaa palautetta, jonka avulla kyselyä muokattiin. Osa kysymyksistä ja vastausvaihtoehdoista muotoiltiin uudelleen. Kysymys, oletko kotoutumispalveluissa, vaihtui kysymykseen, työskenteletkö kotoutumispalveluissa, ja kysymys, kuinka haastavana koet kohderyhmän palveluohjauksen, vaihtui kysymykseen, koetko kohderyhmän palveluohjauksen haastavana. Kysymyksessä työkokemuksesta oli kirjattu vastausvaihtoehtoihin viimeiseksi vaihtoehdoksi vähintään viisi vuotta, vaikka edellinen vaihtoehto oli kolmesta neljään vuotta. Testiryhmän palautteen ansiosta vaihtoehdoksi muutettiin loogisempi vaihtoehto yli neljä vuotta. Arvokas palaute opettajalta ja testiryhmältä auttoi laatimaan loogisen ja helposti lähestyttävän kyselyn.

Kysely lähetettiin sähköpostilla Uudenmaan TE-toimiston Helsingin henkilöstölle 11.12.2020. Vastausaikaa annettiin testiryhmän ehdotuksen mukaan 31.12.2020 saakka. Joulun arkipyhät huomioon ottaen vastausaikaa oli näin yhteensä 13 työpäivää. Saatteeseen kirjoitettiin perustiedot eli mihin kysely liittyi, kuka kyselyn laatija oli, ja keneltä odotettiin vastauksia. Vastauksia odotettiin asiakastyötä tekeviltä, jotka olivat silloisissa tehtävissään ohjanneet vähintään yhtä kohderyhmään kuuluvaa asiakasta. Saatteesta tuli melko pitkä, joten sen alkuun kirjoitettiin tärkeimmät asiat ja vastaaminen pyrittiin saamaan helpoksi ja houkuttelevaksi. Saatteessa kerrottiin, että koko saateen voisi lukea halutessaan, mutta ensimmäisen kappaleen lukeminen riittäisi.

Samalla jakelulistalla lähetettiin muistutus kyselystä vastausajan puolesta välissä 18.12.2020. Saatteessa kiitettiin jo vastanneita ja vielä vastaavia sekä ilmoitettiin, että muistutusviesti olisi viimeinen. Vastauksia tarkasteltaessa havaittiin, että eniten vastauksia oli tullut kyselyn lähettämispäivänä ja seuraavaksi eniten muistutuspäivänä. Muina päivinä vastauksia oli tullut vain muutamia yksittäisiä. Vastauksia olisi ehkä vielä saatu lisää, jos olisi lähetetty vielä toinen muistutusviesti myöhemmin. Joululomat ja lomalta paluun työkiire todennäköisesti vaikuttivat vastausten saamiseen.

Vastausten tarkastelussa hyödynnettiin Google Formsin automaattisesti luomia kuvioita. Avoimista vastauksista pidettiin kirjaa niin, että saatiin tietoa siitä, kuinka usein samoja vastauksia oli mainittu. Kirjaa pidettiin siitä, mitä palveluita ja hankkeita työntekijät tuntevat, mihin palveluihin ja hankkeisiin he ovat ohjanneet asiakkaita, mitä he pitävät haasteina kohderyhmän

työllistymisessä ja mitä keinoja he ehdottavat kohderyhmän työllistymisen ja kotoutumisen edistämiseksi. Jonkin verran tehtiin tulkintaa siitä, mitkä vastaukset määriteltiin samoiksi, vaikka vastaajat muotoilivat vastaukset eri tavoin. Useimmin mainitut vastaukset oli kuitenkin mainittu niin usein, ettei jäänyt epäselväksi, mitkä olivat suosituimpia vastauksia.

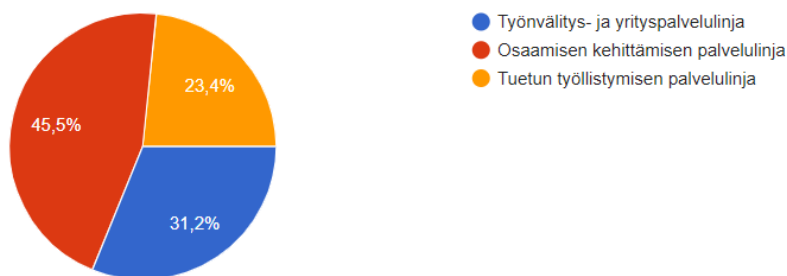
5.3 Kyselyn tulokset

Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 77 kappaletta. Vastausprosenttia ei ole mahdollista laskea, koska tarkkaa määrää kyselyn vastaajaryhmään kuuluvista ei ole tiedossa. Vastaajiksi sopivia olivat kaikki, joilla löytyi silloisissa tehtävissään vastuusiakkaista edes yksi kohderyhmään kuuluva asiakas, eikä siitä ole tietoa, kuinka moni työntekijä tähän kuvaukseen sopii. Uudenmaan TE-toimistossa Helsingissä asiakastyötä tekeviä on satoja, mutta toisaalta korkeakoulutettuja maahanmuuttajia ei ole asiakaskunnassa niin paljon, että kohderyhmään kuuluvia riittäisi kaikille työntekijöille.

Vastaajista suurin osa, 45,5 % työskenteli osaamisen kehittämisen palvelulinjalla, työnvälitys- ja yrityspalvelulinjalla työskenteli 31,2 % ja tuetun työllistymisen palvelulinjalla 23,4 % vastaajista (Kuvio 1). Kotoutumispalveluissa työskenteli neljännes vastaajista. Tarkemmin sanottuna 75,3 % ei työskennellyt kotoutumispalveluissa ja 24,7 % työskenteli (Kuvio 2). Työkokemuksen kestossa oli hajontaa (Kuvio 3). Alle vuoden ja yli 4 vuotta nykyisissä tehtävissään työskennelleitä oli enemmän kuin 1-2 tai 3-4 vuotta työskennelleitä. Suurin osa vastaajista, 32,5 % oli työskennellyt nykyisissä tehtävissään alle vuoden. 1-2 vuotta työkokemusta nykyisistä tehtävistä oli 23,4 prosentilla, 3-4 vuotta 18,2 prosentilla ja yli 4 vuotta 26 prosentilla. Korkeakoulutettuja maahanmuuttajia kohdattiin keskimäärin vähän (Kuvio 4). Suurin osa vastaajista, 35,1 % vastasi kohtaavansa kohderyhmään kuuluvia kuukausittain, ja lähes yhtä moni, jopa 33,8 % vastaajista vastasi kohtaavansa heitä harvemmin kuin kuukausittain. Viikoittain kohderyhmään kuuluvia vastasi kohtaavansa 19,5 % ja useammin kuin viikoittain vain 11,7 %.

Palvelulinjasi

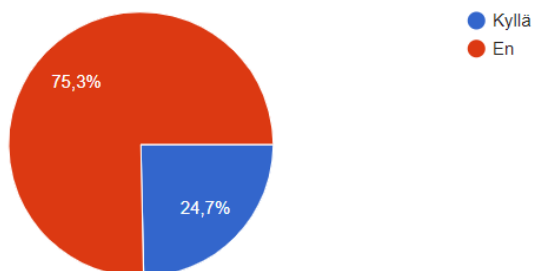
77 vastausta



Kuvio 1. Vastaukset kysymykseen Palvelulinjasi.

Työskenteletkö kotoutumispalveluissa?

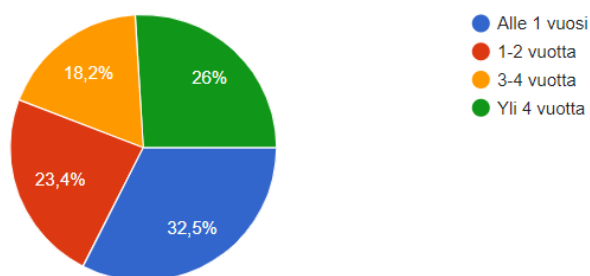
77 vastausta



Kuvio 2. Vastaukset kysymykseen Työskenteletkö kotoutumispalveluissa?

Kuinka pitkä työkokemus sinulla on nykyisistä tehtävistäsi?

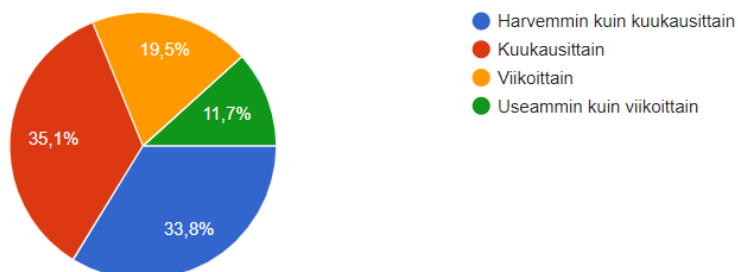
77 vastausta



Kuvio 3. Vastaukset kysymykseen Kuinka pitkä työkokemus sinulla on nykyisistä tehtävistäsi?

Kuinka usein keskimäärin kohtaat korkeakoulutettuja maahanmuuttajia nykyisissä tehtävissäsi?

77 vastausta



Kuvio 4. Vastaukset kysymykseen Kuinka usein keskimäärin kohtaat korkeakoulutettuja maahanmuuttajia nykyisissä tehtävissäsi?

Taustakysymysten jälkeen kysyttiin palveluohjauskokemuksista. Kohderyhmän palveluohjaamista pidettiin enimmäkseen melko haastavana. Asteikolla yhdestä viiteen, jossa yksi merkitsee ”en lainkaan haastavana” ja viisi ”erittäin haastavana”, eniten käytettyjä vastauksia olivat kaksi, kolme ja neljä, ja vastausten määrä nousi numeron noustessa eli vastauksen kolme oli valinnut useampi kuin vastauksen kaksi ja vastauksen neljä oli valinnut useampi kuin vastauksen kolme. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Vastaukset kysymykseen Koetko kohderyhmän palveluohjaamisen haastavana?

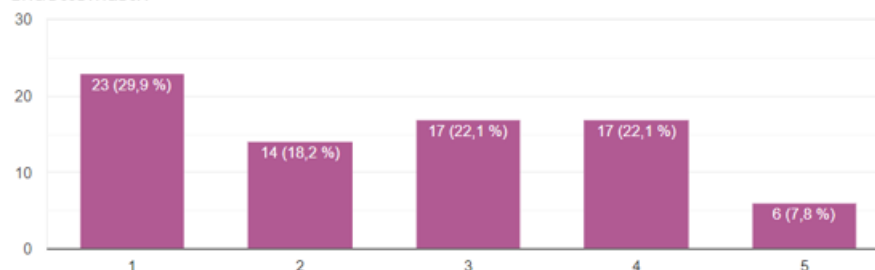
Kysymykseen, koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä kohderyhmän palveluohjauksessa, ja asteikon ollessa yhdestä viiteen eli vaihtoehdosta ”en koe tarvitsevani” vaihtoehtoon ”tarvitsisin ehdottomasti”, vastaukset näyttivät hyvin samankaltaisilta. Oli kuitenkin mielenkiintoista, että vaihtoehdon yksi oli valinnut useampi kuin edellisessä kysymyksessä, ja myös vaihtoehto viisi oli valittu yli kaksinkertaisesti edelliseen kysymykseen verrattuna. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Vastaukset kysymykseen Koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä kohderyhmän palveluohjauksessa?

Kysymykseen, koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä tutkintojen merkitsemisessä koulutustietoihin URA-järjestelmässä, suurin osa, 29,9 % oli vastannut ”en koe tarvitsevani”. Vain muutama koki ehdottomasti tarvitsevansa osaamisen kehittämistä tutkintojen merkitsemisessä, ja loput olivat vastanneet tasaisesti vaihtoehdon kaksi, kolme tai neljä. Oli melko yllättävää, miten vähän koulutustietojen merkitsemisessä asiakastietojärjestelmään koettiin tarvetta osaamisen kehittämiseksi (Kuvio 7.)

Koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä tutkintojen merkitsemisessä koulutustietoihin URA-järjestelmässä numeron 1 ollessa en koe tarvitsevani ja numeron 5 tarvitsisin ehdottomasti?

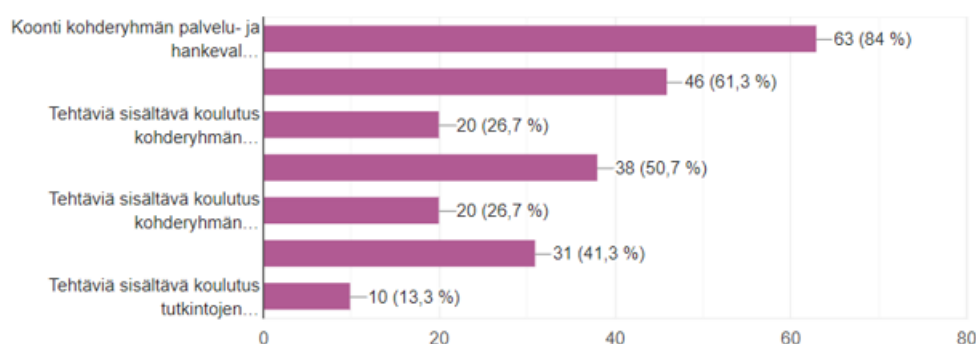


Kuvio 7. Vastaukset kysymykseen Koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä tutkintojen merkitsemisessä koulutustietoihin URA-järjestelmässä?

Kyselyssä kysyttiin kiinnostusta kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoiman koontin hyödyntämiseen. Vastaajista 84 % vastasi olevansa kiinnostunut hyödyntämään koontia. Jatkokehittämisen kannalta kyselyssä kysyttiin myös kiinnostusta erilaisiin koulutuksiin. Webinaarit kiinnostivat noin puolta vastaajista, mutta tehtäviä sisältävät koulutukset olivat saaneet vähemmän kannatusta. Tehtäviä sisältävä koulutus tutkintojen merkitsemisestä asiakastietojärjestelmään oli vähiten valittu vaihtoehto, jonka oli valinnut vain 10 vastaajaa. Tehtäviä sisältävät koulutukset kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta sekä kohderyhmän ohjauksesta oli valinnut 20 vastaajaa. Opinnäytetyön tavoitteiden kannalta oli ilahduttavaa, että selvästi suurin osa vastaajista oli halukkaita hyödyntämään palvelutarjotinta. (Kuvio 8.)

Mitä seuraavista olisit kiinnostunut hyödyntämään?

75 vastausta



Kuvio 8. Vastaukset kysymykseen Mitä seuraavista olisit kiinnostunut hyödyntämään?

Aineistoa tarkasteltaessa etsittiin korrelaatioita. Oletuksia olivat, että osaamista kohderyhmän palveluohjauksesta löytyisi eniten työnvälitys- ja yrityspalvelulinjalta ja kotoutumispalveluista enemmän kuin muista palveluista. Oletettiin myös, että mitä useammin työntekijä kohtaa kohderyhmään kuuluvia asiakkaita, sen helpommaksi hän kokisi kohderyhmän ohjaamisen. Ensin tarkasteltiin, mitä taustatekijöitä oli vastaajilla, jotka olivat kokeneet kohderyhmän ohjauksen vähiten haastavana eli valinneet vaihtoehdon yksi tai kaksi. Oli kuitenkin yllättävää, että se,

kuinka usein kohderyhmään kuuluvia kohdattiin, ei korreloinut sen kanssa, miten haastavana ohjaaminen koettiin. Heidän, jotka olivat vastanneet, etteivät kokeneet ohjaamista lainkaan haastavana, kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden kohtaamisen tiheyteen liittyvissä vastauksissa oli edustettuna kaikki vaihtoehdot. Myös kaikki työkokemukseen liittyvät vaihtoehdot ja kaikki palvelulinjat olivat edustettuna, eikä siltäkään ollut merkitystä, työskentelikö vastaaja kotoutumispalveluissa vai ei. Tilanne näytti samalta myös tarkasteltaessa vastaajia, jotka olivat valinneet vaihtoehdot neljä tai viisi, eli korrelaatioita ei löytynyt yhdenkään muuttujan ja havainnon välillä.

Sen sijaan korrelaatiota näytti olevan kahden taustatekijän välillä siinä, että työnvälitys- ja yrityspalveluissa tavattiin kohderyhmään kuuluvia asiakkaita useimmin ja tuetun työllistymisen palvelulinjalla harvimminkin. Useammin kuin viikoittain kohderyhmään kuuluvia asiakkaita tavanneista yli puolet oli työnvälitys- ja yrityspalvelulinjalla ja loput osaamisen kehittämisen palvelulinjalla. Tuettua työllistymisen linjalla kukaan ei ollut tavannut kohderyhmään kuuluvia asiakkaita useammin kuin viikoittain. Pieni osa vastasi tavanneensa heitä viikoittain. Suurin osa tuetun työllistymisen palvelulinjalla työskennelleistä vastasi tavanneensa kohderyhmään kuuluvia asiakkaita harvemmin kuin kuukausittain ja loput kuukausittain. Kotoutumispalveluissa työskenteleviä erikseen tarkasteltaessa tuetun työllistymisen palvelulinjan tilanne pysyi samana. Osaamisen kehittämisen palvelulinjalla suurin osa vastanneista vastasi kohdanneensa kohderyhmään kuuluvia asiakkaita viikoittain. Työnvälitys- ja yrityspalvelulinjalla oli alle viisi vastaajaa kotoutumispalveluista. Vaikka kohtaamisten tiheys korreloi palvelulinjan kanssa, se ei kuitenkaan vaikuttanut kokemukseen ohjaamisen haastavuudesta.

Ihmisen kokemus on aina subjektiivinen, ja opinnäytetyön tutkimus on lähinnä laadullinen. Vastauksista on toisaalta pääteltävissä, että osaamisen kehittämistä tarvitaan yhtä paljon kaikilla palvelulinjoilla ja kotoutumispalveluissa yhtä lailla kuin muissakin palveluissa. Osaamisen kehittämistä ei ole syytä kohdentaa erityisesti mihinkään ryhmään, vaan sitä tarvitaan läpi organisaation. Tämä on hyödyllinen tieto.

Vastaukset avoimiin kysymyksiin olivat arvokkaita. Vastaajilla oli paljon kiinnostusta aiheeseen ja monipuolisia näkemyksiä toiminnan kehittämismahdollisuuksista. Palvelutarjottimeen saatiin myös kerättyä työntekijöiden tuntemia palveluita ja hankkeita. Ilman kyselyä palvelutarjottimesta olisi jäänyt pois palveluita. Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan tuntemista palveluista ja hankkeista. Tähän kysymykseen oli vastannut 56 vastaajaa. Kolmessa vastauksista mainittiin, ettei vastaaja tunne sopivia palveluita.

Mielenkiintoisia ja toistuvia havaintoja vastauksissa olivat se, että moni kirjoitti tuntemiaan jo päättyneitä hankkeita, ja se, että moni kirjoitti Korke-hankkeen jo päättyneen. Vastausten perusteella kaikki Korke-hankkeen tunteneet eivät olleet tietoisia siitä, että Korke-palvelu on jatkunut hankkeen päätyttyä. Useissa vastauksissa ilmaistiin, ettei vastaajalla ole kaikista

tämänhetkisistä palveluista tietoa, koska hän ei ole ohjannut kohderyhmään kuuluvia pitkään aikaan. Monet ilmoittivat etsivänsä palveluita tarvittaessa Uudenmaan TE-toimiston palvelumanuaalista. Kuten edellä on mainittu, palvelumanuaali ei kata kaikkia kohderyhmän palveluita ja hankkeita. Suurin osa vastaajista unohti TE-toimiston omat, lähes kaikille asiakkaille tarkoitettut palvelut, vaikka kysymyksessä kysyttiin kohderyhmälle tarkoitettuja tai soveltuvia palveluita ja hankkeita. Saattaa olla, että kysymyksen asettelusta huolimatta monet vastaajista ajattelivat vastatessaan nimenomaan kohderyhmälle tarkoitettuja tai erityisesti juuri heille soveltuvia palveluita.

Melko yllättävästi TE-toimiston ulkopuolinen palvelu SIMHE oli selvästi tunnetuin palvelu korkeakoulutetuille maahanmuuttajille. Lähes yhtä usein vastauksissa oli mainittu TE-toimiston järjestämä kotoutumiskoulutus. Myös Työpolku ja Urapolku, ammatilliset työvoimakoulutukset, Korke-palvelu sekä Koto- ja Työ-SIB tunnettiin erityisen hyvin. Muutamat olivat maininneet Fast Path -orientaatiojakson, Career Boostin, Sote-sillan, työvoimakoulutuksista erikseen FEC-koulutukset, työkokeilun, palkkatuetun työn, omaehtoiset työttömyysetuudella tuetut opinnot, omaehtoiset suomen kurssit, Stadin osaamiskeskuksen ja ammatinvalinnanohjauksen. Muut mainitut palvelut ja hankkeet oli mainittu kerran tai kahdesti. Vain yksi vastaaja oli huomionnut terveyspalvelut ja maininnut Mielenterveys ry:n sekä Psykotraumatologian keskuksen palvelut. Vastauksissa oli myös yllättäviä mainintoja kuten luku- ja kirjoitustaidon koulutukset sekä ammattitaitokartoitukset, jotka on tarkoitettu maahanmuuttajille, joilla on työkokemusta tiettyiltä suorittavan työn aloilta. Olisi mielenkiintoista syventää vastauksia esimerkiksi haastattelulla ja selvittää, mihin nämä yllättävät vastaukset perustuvat.

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mihin palveluihin ja hankkeisiin vastaaja on ohjannut kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Kysymykseen oli tullut 57 vastausta, mutta kolmessa vastauksessa ilmoitettiin, ettei vastaaja ole ohjannut kohderyhmään kuuluvia asiakkaita palveluihin tai hankkeisiin. Hyvin moni vastaaja oli tulkinut kysymykset palveluiden tuntemuksesta ja palveluihin ohjaamisesta eri tavalla kuin laatija oli tarkoittanut. Oletus oli ollut, että vastaajat eivät välttämättä ole ohjanneet asiakkaita kaikkiin tuntemiinsa palveluihin, jolloin palveluita olisi mainittu enemmän ensimmäisen avoimen kysymyksen kuin toisen kohdalla. Osa palveluiden tuntemukseen liittyvässä osiossa mainituista palveluista oli kuitenkin mainittu useammin ohjaukseen liittyvässä osiossa. Käytetyimmät palvelut olivat TE-toimiston järjestämä kotoutumiskoulutus, Työpolku ja Urapolku, työkokeilu, palkkatuettu työ, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna, ammatilliset työvoimakoulutukset ja omaehtoiset suomen kurssit. Käytetyimmät hankkeet olivat SIMHE ja SIB. Useimmin mainitut kotoutumiskoulutus ja SIMHE oli molemmat mainittu 12 vastauksessa. Ohjaukseen liittyvässä osiossa pyydettiin myös kertomaan, mitkä palvelut vastaaja on kokenut hyödyllisimpinä. Erityisen hyviksi oli koettu SIMHE, ammatilliset työvoimakoulutukset, työhönvalmennus, ammatinvalinnanohjaus ja Galimatiaksen kotoutumiskoulutus. Eräs vastaaja kertoi kuulleen asiakkailtaan heidän hyötynneen Rekryboosterista ja Korke-infosta.

Kolmannessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mitä haasteita vastaaja on huomannut kohderyhmän työllistymisessä. Tähän kysymykseen oli tullut jopa 67 vastausta. Haasteita oli havaittu suomen oppimisessa. Jopa 40 vastaajista mainitsi suomen kielitaidon puutteellisuuden työllistymisen haasteena. Kielitaidon puutteellisuus voi tulla esteeksi myös täydennyskoulutukseen pääsemiseen. Toiseksi yleisimmin mainittu haaste työllistymisessä oli haasteet tutkinnon rinnastamisessa, jonka oli maininnut 20 vastaajaa. Työnantajien asenteet, ennakkoluulot tai syrjintä oli mainittu 17 vastauksessa. Näiden huomioiden lisäksi kymmenen vastaajaa totesi, että työnantajien asettamat suomen kielitaidon vaatimukset ovat turhan korkeita ja kolme vastaajaa mainitsi, etteivät työnantajat arvosta ulkomailta hankittua koulutusta. Tunnistettiin myös ongelmat siinä, että työnantajat saattavat käyttää työnhakijaa hyväkseen ja tarjota työkokeilupaiikkaa, vaikka työkokeilija tekisi samoja tehtäviä kuin palkattu työntekijä.

Useissa vastauksissa todettiin, etteivät työnhakijat tunne omia oikeuksiaan tai esimerkiksi TE-palveluiden tarkoitusta riittävän hyvin. Kahdessa vastauksessa todettiin, että osa työnhakijoista on aiemmin työllistynyt englanninkielisessä työympäristössä, mutta nykyään työnantajat vaativat suomen osaamista. Osassa vastauksista todettiin, että kohderyhmä on hyvin itseohjautuvaa, mutta toisaalta osassa todettiin, että myös korkeakoulu- ja maahanmuuttajat tarvitsevat vahvaa ohjausta ja lisää kohdennettuja palveluita. Osan mielestä kohderyhmä tarvitsee jopa erityisen paljon ohjausta. TE-palveluissa tunnustetaan ongelma siinä, että työnantajat vaativat Suomessa tunnustettua koulutusta, mutta työnhakijat eivät motivoitu täydennyskoulutukseen, koska he eivät ymmärrä sen tarvetta. Asiakkaiden turhautumisesta oltiin huolissaan. Muita usein mainittuja haasteita olivat puutteet työnhakutaidoissa, puutteet työmarkkinoiden tuntemuksessa, puutteet työkuultuurin tuntemuksessa, verkostojen puute, työnhakijan epävarmuus, terveydelliset syyt, traumatausta ja motivaation puute erityisesti suomen opiskeluun.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten kohderyhmän työllistymistä voitaisiin vastaajan mielestä parhaiten edistää. Vastaajista 63 oli vastannut tähän kysymykseen. Vaikka monet mainitsivat, että työnantajien asenteiden pitäisi muuttua, vastauksissa näkyi ilahduttavan paljon ehdotuksia siihen, miten juuri viranomaispalveluissa työllistymistä voitaisiin edistää. Yhteistyö työnantajien kanssa oli yksi toistuva ehdotus. Palveluiden keskittäminen toistui myös useissa vastauksissa. Nopeaa pääsyä kotoutumiskoulutukseen pidettiin tärkeänä, ja toivottiin myös, että kotoutumiskoulutuksessa voisi jatkaa korkeammalle kielitaidon tasolle.

Joidenkin ehdotusten toteuttaminen vaatisi muutoksia lainsäädännössä. Ehdotettiin esimerkiksi, että palkkatukiprosenttia nostettaisiin kotoutujilla tai maahanmuuttajilla, jolloin palkkatuki avaisi useammalle ovia työelämään, kun korkeampi palkkatukiprosentti houkuttelisi työnantajia työllistämään kotoutujia tai maahanmuuttajia enemmän. Niin sanotusti jalan oven väliin saatuaan maahanmuuttaja työllistyisi todennäköisemmin pysyvästi palkkatukipaikkaan, tai palkkatukijakso ainakin parantaisi hänen mahdollisuuksiaan työmarkkinoilla jatkossa. Ehdotettiin myös, että kotoutumisajan ylittäneet otettaisiin paremmin huomioon lainsäädännössä, sillä

nykyisin kotoutumisajan ylittäneiden vaihtoehdot opiskella suomea ovat sivutoiminen opiskelu tai yhden kerran käytettävissä oleva mahdollisuus opiskella alle kuuden kuukauden opinnot, joiden aikana työttömyysturvaa ei selvitetä. Myös työn ja opiskelun yhdistämistä pitäisi helpottaa.

6 Palvelutarjotin

Osana opinnäytetyötä laadittiin palvelutarjotin (liite 2) korkeakoulutetuille maahanmuuttajille tarkoitetuista ja soveltuvista palveluista ja hankkeista Helsingin kaupungin hankkeiden käyttöön. Tietoja hyödynnettiin myös Helsingin työllisyyspalveluiden palvelumanuaalin valmistelussa, ja palvelutarjotin annettiin myös Uudenmaan TE-toimiston käyttöön. Palvelu- ja hankevalikoiman listauksen lisäksi tarjottimessa näkyivät eri palveluiden ja hankkeiden asiakaskriteerit, joita Helsingin työllisyyden kuntakokeilun ohjausryhmä oli pyytänyt.

Kyselyn yhtenä tavoitteena oli työntekijöiden palveluiden ja hankkeiden tuntemuksen hyödyntäminen ja tiedon kerääminen. Palvelutarjottimen kokoamisessa hyödynnettiin kyselyn vastauksia. Tarjottimeen haluttiin sisällyttää kaikki palvelut ja hankkeet, joihin Helsingin työllisyyspalveluiden työntekijät voisivat ohjata korkeakoulutettuja maahanmuuttajia. Hanketyöntekijöille riitti listaus, josta pystyisi hakemaan palvelut ja hankkeet nopeasti ja tarkistamaan niiden asiakaskriteerit helposti.

Ensimmäinen versio palvelutarjottimesta lähetettiin Helsingin kaupungin yhteyshenkilölle 31.12.2020. Palvelutarjotin oli Word-tiedosto, jossa palvelut oli listattu ja asiakaskriteerit mainittu palvelukohtaisesti. Jos oli olemassa linkki lisätietoihin, myös linkki oli liitetty palvelun kohdalle. Ohjausryhmää pyydettiin miettimään, millaista presentaatiota he toivoivat. Ryhmältä kysyttiin, miten kuntakokeilun palvelumanuaali myöhemmin toteutettaisiin, ja millaisessa muodossa palvelutarjotin palvelisi palvelumanuaalia parhaiten. Ohjausryhmän yhteyshenkilö vastasi, että laadittua palvelutarjotinta voitaisiin sellaisenaan hyödyntää osana hanketoimintaa. Esitystapa ei ollut olennainen, kunhan se oli koherentti ja yhdenmukainen. Lopullinen palvelutarjotin lähetettiin yhteyshenkilölle 28.1.2021.

Ohjausryhmän yhteyshenkilön kautta saatiin yhteys palvelumanuaalin valmisteluryhmään, jonka yhteyshenkilön kanssa keskusteltiin palvelutarjottimen hyödynnettävyydestä manuaalin kohdalla. Suunniteltua selainpohjaista palvelumanuaalia varten valmisteluryhmällä oli käytössään Excel-työkirja, johon syötetyt tiedot olisivat siirrettävissä palvelumanuaaliin ja verkkoon. Tietojen syöttäminen työkirjan kenttiin mahdollistaisi palveluiden rajaamisen palvelumanuaalissa. Opinnäytetyötä hyödynnettiin vielä antamalla valmisteluryhmälle tarvittavat tiedot luonnoksesta puuttuneista palveluista Exceliin syötettäväksi.

7 Pohdinta

7.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen ensimmäinen tutkimuskysymys oli, mitä haasteita työntekijät näkevät kohderyhmän työllistymisessä. Työntekijöiden vastauksissa nousivat toistuvasti suomen kielitaidon haasteet, tutkinnon rinnastamisen haasteet sekä työnantajien asenteet tai korkeat kielitaidon vaatimukset. Kielitaidon haasteet oli mainittu kyselyn vastauksissa selvästi useimmin. UTH-tutkimuksen tulosten mukaan korkeakoulu- ja toisen asteen tutkinnon suorittaneilla keskitason saavuttaminen suomen kielessä ei vielä edistä työllisyyttä, vaan suomen kielitaidon on oltava äidinkieltä vastaavalla tai edistyneellä tasolla, jotta maahan muuttanut työllistyisi yhtä hyvin kuin suomalaistaustainen (Larja & Sutela 2015, 82). UTH-tutkimuksessa selvisi myös, että ulkomaalaistaustaiset ei-työlliset itse pitivät suomen tai ruotsin kielitaidon puutetta merkittävimpänä työllisyyden esteenä (Nieminen 2015, 130). Myös Autero (2018, 69) toteaa, että kielitaito vaikuttaa korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien työllistymiseen. Nikulinin (2019, 184 - 192) akateemisten maahanmuuttajien suomen kielen taidon tarvetta työssä ja arjessa koskevan tutkimuksen tuloksista oli pääteltävissä, että suurin osa akateemisista maahanmuuttajista, joiden tavoitteena oli jäädä Suomeen, piti suomen kielen taitoa tärkeänä, mutta koki kielitaitonsa riittämättömäksi. Pohtiessaan tulevaa Korhonen ja Puukari (2013a, 372) uskovat, että kielitaito on myös tulevaisuudessa ensisijainen asia, kun puhutaan kotoutumisesta.

Kyselyn vastauksissa oli mainittu kielitaidon jälkeen useimmin tutkinnon rinnastamisen haasteet. SIMHE-ohjauksessa on tunnistettu osaamisen tunnistamisen avainasema työnhaussa (Autero 2018, 68). Oppilaitoksia tarvitaan tukemaan maahan muuttaneiden osaamisen tunnistamista. Viranomaistyössä asiakkaita voitaisiin tutkinnon rinnastamisasiassa auttaa parhaiten tekemällä yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Oppilaitokset ja korkeakoulut vastaavat tutkintojen tunnustamisesta ja päättävät osaamisen hyväksilukemisesta suomalaiseen tutkintoon (Opetushallitus 2021). Täydennyskoulutuksen tarvetta ja toteutusta olisi hyödyllistä pohtia yhdessä oppilaitoksen kanssa. Tutkinnon rinnastamisen ja täydennyskoulutuksen tarvetta olisi myös osattava perustella työnhakijalle. Kyselyn tulosten perusteella monet työntekijät ovat huomanneet, etteivät työnhakijat enää jaksaisi opiskella ja he tarvitsevat motivointia.

Kolmanneksi useimmin työntekijöiden vastauksissa toistuivat työnantajien asenteet tai tarpeettoman korkeat kielitaidon vaatimukset. Maahanmuuttajille asetetut kohtuuttomat vaatimukset on yleisesti tunnistettu ongelma (Korhonen & Puukari 2013a, 373). Monen työntekijän mielestä ilmiö on nykyajan trendi: ennen Suomessa pärjäsi paremmin englannilla kuin nykyään. Nähdään myös, että erinomaisen kielitaidon vaatimus on tekosyy, jolla rajataan maahan muuttaneita pois hausta. Pihlajaniemi (2011, 51 - 54) avaa työnantajien asenteista aiheutuvia esteitä maahan muuttaneen korkeakoulutetun työllistymiselle: työnhakija voi jäädä haun ulkopuolelle median ruokkimien mielikuvien ja ennakkoluulojen takia esimerkiksi väärän nimen tai väärän

uskonnon perusteella. TE-toimistossa ja Helsingin työllisyyspalveluissa voitaisiin vaikuttaa työntantajien asenteisiin yhteistyöllä.

Toinen tutkimuskysymys oli, mitä keinoja työntekijät ehdottavat kohderyhmän työllistymisen ja kotoutumisen edistämiseksi. Kyselyn avulla haluttiin selvittää, mihin ensisijaisesti pitäisi keskittyä parhaiden tulosten saavuttamiseksi. Työntekijöiden vastauksissa toistui useimmin työntantajayhteistyön merkitys, ja lisäksi mainittiin palveluiden keskittäminen, vieraskielisten palveluiden tarjoaminen, nopea pääsy kotoutumiskoulutukseen ja kotoutumiskoulutuksen jatkuminen korkeammalle tasolle. Ohjaamisen keskittämisestä on hyviä kokemuksia hankkeista kuten SIMHE-vastuukorkeakoulutoiminnasta, ja omakielisten palveluiden tarjoamisesta taas on hyviä kokemuksia esimerkiksi omakielisistä orientaatiojaksoista. Kotouttamistoimien pirstaleisuuden vähentämiseksi ja pysyvämpien palveluiden takaamiseksi ohjaamisen keskittämistä olisi hyvä tehdä kunnan työllisyyspalveluissa. Maahan muuttaneiden palveluita on myös syytä jakaa osiin, koska maahanmuuttajat tulevat erilaisista taustoista ja heillä on erilaisia tarpeita (Korhonen & Puukari 2013a, 372).

Työllisyyden kuntakokeilussa on mahdollisuus organisoida työtä uudelleen, kokeilla uusia tapoja ja kehittää toimintaa. Opinnäytetyönä aloitettua kehittämistyötä jatketaan ainakin Helsingin työllisyyspalveluissa maahan muuttaneiden palvelukokonaisuudessa. Työntekijöiden erityisosaamista kartoitetaan, ja korkeakoulutettujen maahanmuuttajien palveluohjaus keskitetään tietyille työntekijöille, joilla on vahva osaaminen kohderyhmän palveluohjaamisesta. Olisi hyvä hyödyntää myös olemassa olevia palveluita systemaattisesti erityisesti asiakkaiden osaamisen tunnistamisen ja täydennyskoulutustarpeiden kartoittamisen tueksi. Vuonna 2016 saatiin hyviä kokemuksia yhteistyökokeilusta, jossa SIMHE-Metropolia tarjosi opinto-ohjausta ja osaamiskartoituspalvelua työvoimakoulutuksena järjestettävän kotoutumiskoulutuksen osana, ELY-keskus hankki ja rahoitti palvelun ja Uudenmaan TE-toimisto ohjasi asiakkaat palveluun (Stenberg, Martins & Palmberg 2018, 98 - 99). Kotoutumiskoulutukseen keskittymiseen sisältyy kuitenkin riski, että erityisesti maahanmuuttajille kohdennetut palvelut nimenomaan haittaisivat kotoutumista ja yhteiskuntaan sopeutumista (Saukkonen 2020, 166). Kotoutumiskoulutus nykyisellään ei myöskään välttämättä vastaa täysin opiskelijoiden tarpeita, sillä joka toinen koulutuksen suorittaneista kokee tarvitsevansa lisää suomen opetusta (Karinen ym. 2020, 28).

Kyselyn avulla selvitettiin myös, hyödynnetäänkö korkeakoulutettujen maahanmuuttajien palveluita kattavasti tällä hetkellä. Kyselyn tulosten perusteella suurin osa vastanneista ohjaa asiakkaitaan tiettyihin tuntemiinsa palveluihin. Osa vastaajista ilmoitti, etteivät he ole ohjanneet asiakkaita palveluihin, koska he eivät tunne palveluita, ja osa työntekijöistä pitää kohderyhmää niin itseohjautuvana, ettei palveluohjaus ole heidän mielestään tarpeellista. Kaikkia palveluita ei tunneta, mutta toisaalta näyttäisi siltä, että suurin osa vastaajista ohjaa asiakkaitaan kattavasti kaikkiin tuntemiinsa palveluihin. Tunnettuja palveluita siis hyödynnetään, mutta toisaalta

joidenkin palveluiden hyödyntäminen jää vähäiseksi, koska kaikilla työntekijöillä ei ole niistä tietoa.

Sekä kyselyn aineiston että tietoperustan valossa näyttäisi siltä, että parhaisiin tuloksiin korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymisen ja kotoutumisen edistämisessä päästäisiin ensisijaisesti yhteistyötä kehittämällä. Työllisyyspalveluiden tulisi kehittää yhteistyötä erityisesti oppilaitosten ja työnantajien kanssa. Yhteistyötä olisi hyvä olla myös oppilaitosten ja työnantajien välillä, ja viranomaiset voisivat koordinoida myös tätä yhteistyötä. Hankkeissa tehtävä työ taas voisi tukea viranomaistyötä.

Asiakkaat tarvitsevat oppilaitosten asiantuntemusta osaamisen tunnistamisessa ja tutkintojen rinnastamiseen vaadittavan täydennyskoulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Viranomaisten olisi hyvä tehdä systemaattisesti yhteistyötä oppilaitosten kanssa näissä asioissa. Uudella maalla ELY-keskus on hankkinut oppilaitoksilta osaamis- ja ammattitaitokartoituksia tiettyjen suorittavien alojen ammattilaisille. Tällaista osaamisen kartoittamista olisi hyvä hankkia myös korkeakoulutetuille asiantuntevilta oppilaitoksilta.

Työnantajayhteistyötä tiivistämällä voitaisiin luoda systeemi, jossa työnantajat luottavat TE-toimiston ja Helsingin työllisyyspalveluiden ehdotuksiin sopivista työntekijöistä, ja esimerkiksi palkkatuen käyttöä helpotettaisiin ja lisättäisiin niin, että useampi työnhakija pääsisi entistä nopeammin kiinni työhön. Työnantajien kynnystä palkata maahan muuttaneita tulisi pyrkiä mataltamaan ja työnantajille voisi olla kannustimia heikommin suomea osaavien työllistämiseksi. Tässä voitaisiin hyödyntää esimerkiksi palkkatukea ja kieliopetusta työpaikalla.

Ainakin kotoutumisen alkuvaiheessa osaamisen kehittämistä yleensä tarvitaan joka tapauksessa suomen kielessä, vaikka ammatillisessa osaamisessa ei olisi puutteita. Useimmiten kielitaidon kehittäminen on vuosia kestävä prosessi hyvistä oppimisvalmiuksista huolimatta, eikä opiskeluun saisi tulla pitkiä taukoja. Kielitaito nousi kyselyn tuloksissa vastaajien mielestä merkittävimäksi työllistymiseen vaikuttavaksi haasteeksi. Työnhakijoiden suomen kielitaidon kehittämiseen keskittyminen olisi kannattavaa. Olisi erittäin arvokasta, jos osana aktiivista työvoimapolitiikkaa hankittaisiin kieliopetusta työpaikoille. Tämä nopeuttaisi maahanmuuttajien työllistymistä ja pienentäisi työnantajien riskiä palkata maahanmuuttaja. Kieliopetuksesta maksaminen voisi olla perusteltua työttömyysturvasäästöt huomioiden.

Viime vuosina on alettu ottaa monikulttuurisuusisältöjä mukaan esimerkiksi opettajien ja opinto-ohjaajien koulutuksissa, ja kaikki maahanmuuttajia ohjaavat tarvitsisivat tällaista koulutusta sekä empaattista työotetta, jonka avulla he osaisivat asettua maahanmuuttajan asemaan ja ymmärtäisivät ohjattaviaan paremmin (Syrjälä 2013, 257). TE-toimiston kotoutumispalveluissa monikulttuurinen ohjaustyö on olennainen osa työnkuvaa, mutta muissakin tehtävissä TE-toimistossa asiakastyötä tekevät työntekijät saattavat myös kohdata maahan muuttaneita asiakkaita. Ohjaustyötä tekevien mahdollisiin maahanmuuttajiin kohdistuviin negatiivisiin

asenteisiin tulisi puuttua ja valmiuksia maahanmuuttajataustaisten kohtaamiseen tulisi kehittää (Syrjälä 2013, 256). Maahan muuttanut tulisi osata kohdata toisaalta yksilönä ja toisaalta tämän etnisyys huomioon ottaen (Korhonen & Puukari 2013b, 106). Helsingin työllisyyden kuntakokeilussa maahan muuttaneiden työllistymistä edistävät palvelut on erotettu ja asiakkaisiin kuuluvat kaikki maahan muuttaneiden erityispalveluita tarvitsevat asiakkaat.

Tarvitaan myös asenteiden muutosta ja kulttuurikasvatusta laajasti yhteiskunnassa. Ei voida ajatella, että vain maahan muuttaneen tulisi muokata itseään ja sopeutua uuteen yhteiskuntaan, vaan maailman kansainvälistyessä suomalaisten on myös kehitettävä itseään, opittava kieliä ja sopeuduttava uudensuomalaisiin työ- ja elämäntilanteisiin (Rouhuvirta 2011b, 46). Työnantajien tulisi tunnustaa ennakkoluulojaan ja pyrkiä rikkomaan niitä. Työnhakijan ulkomaalaista nimeä ei tulisi nähdä erityisenä riskinä. Kyselyn vastauksissa oli ehdotettu, että työhallinto voisi tarjota monikulttuurisuuskoulutusta työnantajille ja muille ryhmille. ELY-keskus voisi hankkia ja rahoittaa tällaista koulutusta. Koska kotoutumisen edistämiseen tarvitaan useita tahoja, yksi taho voisi kehittää kotoutumisen edistämistä tukemalla toisten tahojen toimintaa. Työllistymistä voidaan pyrkiä edistämään, mutta lopulta työnantaja on työllistäjä, joten työnantajien mukaan ottaminen kotouttamistoimiin olisi erityisen tärkeää.

7.2 Prosessin arviointi

Palveluohjaus perustuu usein siihen, mitkä palvelut ja hankkeet ovat ohjaajalle tutuimpia. TE-toimistossa on paljon hiljaista tietoa, jota ei riittävästi hyödynnetä koko organisaation tasolla. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa kysyttiin Helsingin työllisyyden kuntakokeilun ohjausryhmän jäseneltä, voitaisiinko opinnäytetyötä hyödyntää kuntakokeilussa. Ohjausryhmästä vastattiin, että valmisteilla oli palvelumanuaali, jossa voitaisiin hyödyntää korkeakoulutettujen maahanmuuttajien palvelutarjontaa. Palvelutarjonnasta hyötyisivät myös Helsingin kaupungin omat hankkeet.

Palvelutarjontien laatimiseksi tehtiin tiedonhakuja palveluista ja hankkeista, mutta päätettiin myös hyödyntää organisaatiosta löytyvää hiljaista tietoa ja suunniteltiin kysely korkeakoulutettuja maahanmuuttajia ohjaaville työntekijöille. Kyselyn avulla opinnäytetyöstä tuli tutkimuksellisempi. Kyselylomake testattiin vastaajaryhmään kuuluvilla työntekijöillä, joiden kommenttien perusteella verkkolomaketta muokattiin. Jälkikäteen kyselyä arvioitaessa huomattiin, että kyselyssä olisi ollut hyvä kysyä, onko vastaaja siirtymässä kuntakokeiluun vai ei. Kyselyn tulosten hyödynnettävyys kuntakokeilussa olisi ollut parempi, jos olisi ollut dataa siitä, kuinka suuri osuus vastaajista on siirtymässä kuntakokeiluun. Oman haasteensa suunnitteluun toi se, että kuntakokeilun suunnittelu eteni samanaikaisesti ja siitä tiedottaminen tapahtui asteittain.

Yleisten opinnäytetyön tavoitteiden kannalta olisi ollut toivottavaa, että yhteistyö työelämän kanssa olisi ollut tiiviimpää. Yhdessä kehittämisen sijaan työ oli hyvin itsenäistä, ja yhteistyö perustui vuoropuheluun liittyen kyselyn tuloksiin ja palvelutarjontoihin. Tähän toki vaikutti

pandemiatilanne. Keskustelu kuitenkin sujui hyvin puhelimesta ja sähköpostitse, ja työelämäkumppani pystyi esittämään toiveensa ja mielipiteensä. Työelämäkumppani oli tyytyväinen palvelutarjottimeen.

Aikataulullisesti prosessi kesti pidempään kuin olisi ollut tarpeen, ja kaiken kaikkiaan prosessi olisi voinut olla johdonmukaisempi. Suunnitelma eli prosessin aikana. Hiljaisen tiedon hyödyntäminen loi kaivattua koheesiota työhön, sillä muuten kysely ja palvelutarjotin olisivat olleet melko erillisiä. Opinnäytetyö jakautui toisaalta suunnitellustikin tutkimukselliseen osaan ja palvelutarjottimeen.

7.2.1 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyön tavoitteet toteutuivat suhteellisen hyvin. Kyselyn tavoitteena oli kerätä työntekijöiden näkemyksiä. Vastauksia saatiin 77 vastaajalta. Kyselyn avulla saatiin tavoitteiden mukaisesti kartoitettua nykytilannetta sekä hyödynnettyä organisaatiosta löytyvää hiljaista tietoa. Vaikka oletuksia ei pystytty todistamaan oikeiksi, kyselyn pohjalta saatiin se arvokas tieto, että osaamisen kehittämistä korkeakoulutettujen maahanmuuttajien palveluohjaamisessa tarvitaan läpi organisaation. Tavoitteena ollut hiljaisen tiedon dokumentointi onnistui, ja kyselyä pystyttiin hyödyntämään palvelutarjottimien kokoamisessa.

Palvelutarjotin valmistui ohjausryhmälle luvatussa aikataulussa ja se on hyödynnettävissä Helsingin työllisyyden kuntakokeilussa. Tarjotin on yksinkertainen, mutta työelämäyhteistyökumppani oli tyytyväinen eikä lisätoiveita esitetty, vaikka niitä pyydettiin. Opinnäytetyötä hyödynnettiin lisäksi kuntakokeilun palvelumanuaalin valmistelussa.

Olellaista opinnäytetyössä oli koota yhteen lähdeaineiston ja kyselyn tulosten ehdotukset palveluiden kehittämisestä, ja tämä toteutui. Kehittämis ehdotusten tiivistäminen opinnäytetyön pohdintaosiossa oli kuitenkin tarpeellista, koska erilaisia ehdotuksia oli paljon, ja ne tuntuivat olevan hajallaan. Keskittyminen työnantaja- ja oppilaitosyhteistyöhön nousi opinnäytetyön vastaukseksi maahan muuttaneiden korkeakoulutettujen työllistymisen ja kotoutumisen edistämisen kehittämiseen.

Palvelutarjotin oli konkreettinen kehittämistyön tulos, mutta sen lisäksi ei ole vielä tietoa siitä, onnistuttiinko opinnäytetyöllä vaikuttamaan toiminnan kehittämiseen. Kyselyn tuloksista ja henkilöstön kehittämisen tarpeista välitettiin tietoa Uudenmaan TE-toimiston johtajalle ja Helsingin kaupunginkanslian työvoima- ja maahanmuuttoyksikön päällikölle. TE-toimiston johtaja ilmoitti välittäneensä tulokset TE-toimiston henkilöstön osaamisen kehittämisen ryhmälle. Siitä ei ole kuitenkaan tietoa, miten tätä tietoa hyödynnetään organisaatioissa tulevaisuudessa. Ainakin opinnäytetyössä kerätty tieto on organisaatioiden käytettävissä. Opinnäytetyö starttasi kehittämistyön, jota jatketaan ainakin Helsingin työllisyyspalveluissa maahan muuttaneiden palvelukokonaisuudessa.

7.2.2 Eettisyys

Työntekijöille suunnattu kysely oli täysin anonymi ja täysin vapaaehtoinen. Tämä oli kirjattu sekä sähköpostisaatteeseen että itse kyselyyn. Edes tutkija ei tiennyt, keitä vastaajat olivat. Kyselyssä ei kysytty mitään yksilöiviä tietoja, ja kyselyssä oli mainittu myös, ettei vastaajan tule itsekään kirjoittaa yksilöiviä tietoja vastauksiin. Taustakysymyksinä olivat palvelulinja, koutoutumispalveluissa tai muissa palveluissa työskentely, työkokemus ja kohderyhmän osuus omista asiakkaista. Näistä tiedoista ei ole mahdollista yksilöidä vastaajia.

Yksi eettinen kysymys oli käsitteiden valinta. Käsite maahanmuuttaja ei ole välttynyt kritiikiltä, mutta se on toisaalta niin vakiintunut käsite, ja sen korvaamisyritykset kuulostavat niin kömpelöiltä (Wallin 2013, 17), että sitä päätettiin käyttää opinnäytetyössä. Ajoittain käsite korvattiin termillä maahan muuttanut toiston vähentämiseksi. Käsitteen maahanmuuttaja suurin ongelma lienee se, että herää kysymys, milloin ihminen ei enää ole maahanmuuttaja. Maahan muuttanut on siitä hyvä käsite, että se merkitsee sitä, että ihminen on joskus muuttanut maahan. Kirjallisessa työssä sujuva teksti kuitenkin kärsisi kaksiosaisen termin jatkuvasta toistamisesta.

7.3 Jatkokehittäminen

Laaditusta palvelutarjottimesta voisi tehdä interaktiivisen. Kun työntekijät voisivat lisätä palveluita ja hankkeita palvelutarjottimeen, hiljaisen tiedon jakaminen mahdollistuisi ihanteellisella tavalla. Myös tiedon ajantasaisuus voitaisiin varmistaa muokkaamalla palvelutarjotinta tarpeen mukaan. Voitaisiin myös sopia vastuuhenkilöistä, joiden kautta päivittäminen tapahtuisi, jotta päivittäminen olisi hallittua. Kaiken tiedon olisi hyvä olla samassa paikassa, joten korkeakoulutettujen maahanmuuttajien palvelutarjottimen tulisi olla osa laajempaa kokonaisuutta kuten palvelumanuaalia. Helsingin työllisyyden kuntakokeilun palvelumanuaalia jatkokehitetään selainpohjaiseksi, mikä avaisi uusia mahdollisuuksia. Asiakkaalle soveltuvat palvelut voitaisiin rajata, ja manuaali voisi tulla kaikkien toimijoiden ja myös asiakkaiden käyttöön.

Työntekijöiden tuntemia palveluita ja hankkeita kysyttäessä vain yksi vastaaja huomioi vastauksessaan terveystalvet ja mielenterveyden tukemisen. Tämä herättää kysymyksen, eikö kohderyhmällä todella ole tarvetta terveystalvetille vai eivätkö työntekijät osaa tunnistaa tätä tarvetta. Moni toki varmasti rajasi vastauksensa vain kaikkein soveltuvimpiin palveluihin ja hankkeisiin. Olisikin hyvä vielä erikseen tutkia työntekijöiden osaamisen kehittämisen tarpeita terveyden haasteiden tunnistamisessa. Osaamisen kehittämisen tarve pakolaisten ja muiden vastaavista olosuhteista tulleiden mielenterveyden ongelmien tunnistamisessa ja mielenterveyden tukemisessa onkin jo tunnistettu eri ammattiryhmissä, ja PALOMA-käsikirja ja -koulutus on luotu vastaamaan tähän tarpeeseen (Castaneda ym. 2018, 12). Yhtenäisiä linjauksia tarvittaisiin, ja olisi hyvä varmistaa, että kaikki ammatillaiset saavat tarvittavat tiedot.

Monialaisen yhteistyön kehittäminen lienee avainasemassa korkeakoulutettujen maahanmuuttajien työllistymistä ja kotoutumista edistävän toiminnan parantamisessa. Yhteistyön koordinoimisen kehittäminen on ratkaisevaa, sillä koordinoimisen puuttumisen on usein koettu estävän toimivan monialaisen yhteistyön toteutumista (Korhonen & Puukari 2013a, 374). Helsingin työllisyyden kuntakokeilussa hyödynnetään eri ammattiryhmien osaamista. Maahan muuttaneiden palveluissa toimii TE-palveluiden asiantuntijoita, sosiaalityöntekijöitä, työelämävalmentajia ja opettajia. Yhteistyötä pyritään lisäksi kehittämään terveystyökaluiden kanssa, ja ajan mittaan olisi hyvä lisätä myös työnantaja- ja oppilaitosyhteistyötä.

Helsingin työllisyyspalveluiden maahan muuttaneiden palveluissa on hyvät edellytykset ohjata asiakkaita, mutta palvelukokonaisuuden asiakasryhmän rajausta vielä mietitään. Jos päädyttäisiin siihen, että palvelukokonaisuudessa palveltaisiin ainoastaan tai ensisijaisesti asiakkaita, joilla on oikeus kotoutumissuunnitelmaan, työllisyyspalveluissa olisi huolehdittava, että muita maahanmuuttajia ohjaavilla työntekijöillä olisi riittävä osaaminen monikulttuuriseen ohjaustyöhön. Muiden palvelukokonaisuuksien sisällä voitaisiin keskittää maahanmuuttajien ohjaaminen tietyille työntekijöille, jotta heillä olisi mahdollisuus vahvistaa osaamistaan erityisen asiakasryhmän ohjauksessa.

Asiakkaiden äänen puuttuminen on aina suuri puute, mutta osittain pandemiatilanteen ja osittain tietosuojajäykistä asiakkaiden kuuleminen jäi opinnäytetyöstä puuttumaan. Jatkossa olisi kiinnostavaa haastatella korkeakoulutettuja maahan muuttaneita työnhakija-asiakkaita ja kuulla heidän toiveitaan, ja toisaalta olisi hyvä kuulla myös jo työllistyneiden mielipiteitä siitä, mistä heille on ollut eniten hyötyä. Olen samaa mieltä Saukkosen (2020, 28) kanssa siitä, että meidän pitäisi ehdottomasti saada lisää tietoa siitä, ”mitkä tekijät vaikuttavat olennaisesti erilaisiin kehityskuluihin”. Tarvittaisiin kattava tutkimus siitä, millaisten palveluiden maahanmuuttajat itse kokevat eniten edistäneen heidän kotoutumistaan.

Monikulttuurista ohjausta kehitettäessä keskusteluun ja ideointiin olisi tärkeää ottaa varhaisessa vaiheessa mukaan maahanmuuttajia ja etnisten ryhmien edustajia, joille suunnitella olevat palvelut on tarkoitettu (Launikari 2013, 167). Korkeakoulutetuilta maahanmuuttajilta saataisiin arvokkaita mielipiteitä siitä, miten heidän kotoutumistaan ja työllistymistään edistäviä palveluita voitaisiin kehittää. Kysyessäni hyvin suomea osaavilta maahan muuttaneilta, miten he ovat oppineet kielen, kaikki ovat yhtä mieltä siitä, ettei kielitaitoa ole hankittu koulussa vaan töissä ja suomalaisten kanssa. Kielen oppimisen tarpeeseen pyritään kuitenkin ensisijaisesti vastaamaan kotoutumiskoulutuksella. Koska kielitaito nousee niin usein syyksi, kun pohditaan, miksei maahanmuuttaja työllisty, olisi kiinnostavaa myös tutkia, mitkä palvelut parhaiten kehittävät kielitaitoa. Myös työnantajien, kouluttajien ja maahanmuuttajien omat näkemykset hyvästä kielitaidosta olisi yksi kiinnostava tutkimuskohde.

Työssä ja suomalaisten kanssa suomen oppimisen lisäksi toinen yhteinen tekijä, joka tuntuu yhdistävän hyvin suomea osaavia, on Suomessa asuttu aika. Olisi erittäin hyödyllistä saada tutkittua tietoa kotoutumisajan yksilöllisyydestä. Kukaan ei hyödy siitä, ettei maahanmuuttajaa tueta kotoutumisessa riittävän pitkään, minkä takia kotoutumisprosessi vain pitkittyy entisestään. Hallituksen ollessa kiinnostunut kotoutumisajan lyhentämisestä olisi hyvä pystyä osoittamaan tutkimuksen valossa se, minkä kotoutumista edistävää työtä tekevät tietävät jo: suomalainen sanonta ”hiljaa hyvä tulee” pitää paikkansa.

Lähteet

Painetut

Asplund, R., Kauhanen, A., Päällysaho, M. & Vanhala, P. 2018. Palkkatuen vaikuttavuus - palkkatukijärjestelmän ja sen uudistuksien arviointi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 75/2018.

Autero, M. 2018. Osaamisen kartoitus tukee maahanmuuttajan työelämään ohjaamista. Teoksessa Stenberg, H., Autero, M. & Ala-Nikkola, E. Osaamisella ei ole rajoja. Vastuukorkeakoulu-toiminta maahanmuuttajien integraation tukena Suomessa. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja, 67 - 87.

Castaneda, A. E., Mäki-Opas, J., Jokela, S., Kivi, N., Lähteenmäki, M., Miettinen, T., Nieminen, S., Santalahti, P. & PALOMA-asiantuntijaryhmä. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. Ohjaus 5/2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Hakala, K. & Pesonen, J. 2018. Työnantajien haasteet korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien työllistämässä. Teoksessa Hirard, T. & Eskola-Kronqvist, A. (toim.) Maahanmuuttajien urareitit. HAMK Unlimited Journal 13.6.2018.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Karinen, R., Luukkonen, T., Kortelainen, J., Korhonen, N. & Luomala, N. 2020. ”Kaikki toimi kohdallani” Selvitys kotoutumispalveluita koskevista näkemyksistä. Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Raportteja 24/2020.

Koivumäki, K. & Oinonen, T. 2013. Maahanmuuttajien ohjaus työ- ja elinkeinotoimistoissa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 356 - 364.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013a. Kohti monimuotoisuuden haltuunottoa - suunnistusmerkkejä matkalla tulevaan. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 366 - 379.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013b. Ohjaussuhteen rakentuminen ja kulttuurienvälinen dialogi. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 94 - 111.

Kuusio, H., Seppänen, A., Jokela, S., Somersalo, L. & Lilja, E. (toim.) Ulkomaalaistaustaisten terveys ja hyvinvointi Suomessa. FinMonik-tutkimus 2018-2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/2020. Helsinki: PunaMusta Oy.

Lahtinen, K. & Kuusiholma, T. 2018. Omalla kielellä alkuun - omakielisten orientaatiojaksojen pilotointi Uudenmaan TE-toimiston uusille kotoutuja-asiakkaille. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.

Larja, L. & Sutela, H. 2015. Ulkomaalaistaustaisten miesten työllisyysaste lähes samalla tasolla kuin suomalaistaustaisella - naisilla enemmän vaikeuksia työllistyä. Teoksessa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus, 71 - 82.

Larja, L., Sutela, H. & Witting, M. 2015. Ulkomaalaistaustaiset nuoret jatkavat toisen asteen koulutukseen suomalaistaustaisia harvemmin. Teoksessa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus, 55 - 67.

Launikari, M. 2013. Monikulttuurinen Euroopan unioni - ohjauspalveluiden kehittäminen kansalaisten tarpeisiin. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 157 - 169.

Linkola, J. 2011. Polkuja urakehitykseen, toimintamalleja työelämäyhteistyöhön. Teoksessa Laaksonen, M. & Keränen, P. Puurtajasta uranuurtajaksi. Uusia väyliä maahanmuuttajien ammattikorkeakouluopintoihin ja urakehitykseen. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Mammon, R., Pihlaja, L. & Pyyhtinen, A. 2013. Maahanmuuttajien ohjausta kehittämässä - kokemuksia Palapeli2-projektista. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 206 - 222.

Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014.

Nieminen, T. 2015. Työttömyys ja työvoiman ulkopuolella olevat. Ulkomaalaistaustaisten ei-työllisten työnhaku on aktiivisempaa kuin suomalaistaustaisilla - kielitaito suurin este työllistymiselle. Teoksessa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus, 121 - 133.

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nikulin, M. 2019. Akateemisen maahanmuuttajan suomen kielen taidon tarve työssä ja arjessa. Turun yliopisto.

Nykänen, S. 2013. Ohjauksen monihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö, tiedonmuodostus sekä johtaminen. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 143 - 156.

Parkkila, L. 2013. Hiljaisen tiedon keräämisen ja konkretisoinnin toimintamallit. IMTAC-hankkeen kirjallisuustutkimus. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B. Raportit ja selvitykset 16/2013. Oulu: Juvenesprint.

Parkkonen, V., Metsänen, R., Wernick, E., Linkola, J. & Nenonen-Andersson, B. 2011. Ammattikorkeakouluopintoihin valmentavan matkassa. Teoksessa Laaksonen, M. & Keränen, P. Puurtajasta uranuurtajaksi. Uusia väyliä maahanmuuttajien ammattikorkeakouluopintoihin ja urakehitykseen. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Pihlajaniemi, A. 2011. Asenteet puhuttavat. Teoksessa Laasonen, M. & Keränen, P. Puurtajasta uranuurtajaksi. Uusia väyliä maahanmuuttajien ammattikorkeakouluopintoihin ja urakehitykseen. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Raffass, T. 2016. Demanding Activation. Cambridge University Press.

Rask, S., Henriksson, M., Anttila, H. & Kuusio, H. 2019. Suositus toiminta- ja työkyvyn arvioinnista kotoutumisvaiheessa. Toimia.

Rouhuvirta, A. 2011a. Samalle viivalle. Selvitys metropolialueen työnantajien halukkuudesta ja tarpeesta kouluttaa maahanmuuttajataustaisia työntekijöitään asiantuntija-, esimies- tai työnjohtotehtäviin. Fakiirimedia Oy.

Rouhuvirta, A. 2011b. Matkalla mahdolliseen. Teoksessa Laaksonen, M. & Keränen, P. Puurtajasta uranuurtajaksi. Uusia väyliä maahanmuuttajien ammattikorkeakouluopintoihin ja urakehitykseen. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu, 45 - 50.

SAK. 2019. Maahanmuuttajat suomalaisilla työpaikoilla - Millaista on hyvä monikulttuurinen henkilöstöpolitiikka? Julkaisusarja 6/2019.

Sandberg, T. & Stordell, E. Vastaanottokeskuksissa toteutettu alkuvaiheen osaamisen tunnistaminen. Testipiste.

Saukkonen, P. 2020. Suomi omaksi kodiksi. Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet. Helsinki: Gaudeamus.

Stenberg, H. & Autero, M. 2018. Johdanto: maahanmuuton vastuukorkeakoulutoiminnan ensimmäiset vuodet. Teoksessa Stenberg, H., Autero, M. & Ala-Nikkola, E. Osaamisella ei ole

rajoja. Vastuukorkeakoulutoiminta maahanmuuttajien integraation tukena Suomessa. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja, 7 - 17.

Stenberg, H., Martins, T. & Palmberg, V. 2018. Korkeakoulutetun maahanmuuttajan työelämäosallisuuden lisääminen palveluverkosta hyödyntämällä. Teoksessa Stenberg, H., Autero, M. & Ala-Nikkola, E. Osaamisella ei ole rajoja. Vastuukorkeakoulutoiminta maahanmuuttajien integraation tukena Suomessa. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja, 96 - 107.

Sundvall, S. & Härmälä, K. 2016. Työllistääkö palkkatuki? Työllistämiskauskojen vaikuttavuus Uudellamaalla. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Raportteja 101/2016.

Suomen Pakolaisapu ry. 2018. Yhteiskuntaorientaation oppikirja.

Sutela, H. 2015. Ulkomaalaistaustaiset työelämässä. Teoksessa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus.

Sutela, H. & Larja, L. 2015a. Yli puolet Suomen ulkomaalaistaustaisista muuttanut maahan perhesyistä. Teoksessa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus.

Sutela, H. & Larja, L. 2015b. Ulkomaalaistaustaisessa väestössä paljon korkeasti ja paljon matalasti koulutettuja. Teoksessa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus.

Syrjälä, E. 2013. Monikulttuurinen ohjaus ammatillisessa oppilaitoksessa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 248 - 257.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Wallin, A. 2013. Monikulttuuriosaaminen. Uudistuvan työyhteisön valttikortti. Klaava Media.

Sähköiset

ELY-keskus. 2020. Maahanmuuttajille Uudellamaalla entistä parempaa kotoutumiskoulutusta (Uusimaa). Luettu 15.12.2020. <https://ely-keskus.fi>

Informationsverige. 2020. Samhällsorientering. Luettu 17.11.2020. <https://informationsverige.se>

Kototietokanta. 2020. Luettu 30.10.2020. <https://kototietokanta.stat.fi>

Kotouttaminen.fi. 2014a. Keskeiset käsitteet. Luettu 16.11.2020. <https://kotouttaminen.fi>

Kotouttaminen.fi. 2014b. Monialainen ja -ammattillinen yhteistyö. Luettu 16.11.2020.
<https://kotouttaminen.fi>

Kotouttaminen.fi. 2014c. Kotoutumisen kaksisuuntaisuus. Luettu 4.11.2020. <https://kotouttaminen.fi>

Naghian, S. 2020. Let's not let the pool of talented international professionals already available in Finland go to waste. Luettu 2.12.2020. <https://pointerpotential.fi>

Opetushallitus. 2021. Tutkintojen tunnustaminen. Luettu 21.3.2021. <https://oph.fi>

Saed, E. 2020. Nothing you want to achieve in Finland is impossible. Luettu 2.12.2020.
<https://pointerpotential.fi>

Tilastokeskus. 2020a. 40-44-vuotiaat korkeimmin koulutettuja vuonna 2019. Luettu 25.11.2020. <https://stat.fi>

Tilastokeskus. 2020b. Maahanmuuttajat väestössä. Luettu 25.11.2020. <https://stat.fi>

Tilastokeskus. 2019a. Ulkomaalaistaustaiset. Luettu 4.11.2020. <https://stat.fi>

Tilastokeskus. 2019b. Ainakin neljännes ulkomaalaistaustaisista suorittanut korkea-asteen tutkinnon. Luettu 25.11.2020. <https://stat.fi>

Tilastokeskus. 2019c. Tilastokeskus selvittää ulkomaalaistaustaisten koulutusta. Luettu 25.11.2020. <https://stat.fi>

Tilastokeskus. 2018. Ulkomaalaistaustaiset ensisynnyttäjät saman ikäisiä kuin suomalaistaustaiset - mutta synnyttävät enemmän lapsia. Luettu 4.11.2020. <https://stat.fi>

Tilastokeskus. 2015. Ulkomaalaistaustaisen miesten työllisyysaste lähes samalla tasolla kuin suomalaistaustaisilla - naisilla enemmän vaikeuksia työllistyä. Luettu 4.11.2020.
<https://stat.fi>

Työturvallisuuskeskus. 2020. Tietotyö ja tietoergonomia. Luettu 5.10.2020. <https://ttk.fi>

Uudenmaan ELY-keskus. 2020. Kotoutumisentukena.fi etusivu. Luettu 5.10.2020. <https://kotoutumisentukena.fi>

Uudenmaan ELY-keskus ja TE-toimisto. 2020. Taidonpolku.fi etusivu. Luettu 28.10.2020
<https://taidonpolku.fi>

Väestöliitto. 2020. Maahanmuuttajat. Luettu 4.11.2020. <https://vaestoliitto.fi>

Witting, M. 2019. Korkeasti koulutettuja ja vähän koulutettuja - ulkomaalaistaustaisen koulutuksesta tulossa tarkempaa tietoa. Tieto & trendit. Luettu 16.11.2020. <https://stat.fi>

Julkaisemattomat

Asiantuntijat. 2020. Verkostowebinaari. Suomeen muuttaneiden naisten työllistyminen ja koulutus - Tarinoita kotoutumispoluilta 22.9.2020.

Kokemusasiantuntijat. 2020. Verkostowebinaari. Suomeen muuttaneiden naisten työllistyminen ja koulutus - Tarinoita kotoutumispoluilta 22.9.2020.

Masoud, A. 2020. Puheenvuoro. Minulla on nimi, historia ja tulevaisuus -seminaari 30.09.2020.

Kuviot

Kuvio 1. Vastaukset kysymykseen Palvelulinjasi.	29
Kuvio 2. Vastaukset kysymykseen Työskenteletkö kotoutumispalveluissa?	30
Kuvio 3. Vastaukset kysymykseen Kuinka pitkä työkokemus sinulla on nykyisistä tehtävistä?30	
Kuvio 4. Vastaukset kysymykseen Kuinka usein keskimäärin kohtaat korkeakoulutettuja maahanmuuttajia nykyisissä tehtävissä?	30
Kuvio 5. Vastaukset kysymykseen Koetko kohderyhmän palveluohjaamisen haastavana?	31
Kuvio 6. Vastaukset kysymykseen Koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä kohderyhmän palveluohjauksessa?	31
Kuvio 7. Vastaukset kysymykseen Koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä tutkintojen merkitsemisessä koulutustietoihin URA-järjestelmässä?	32
Kuvio 8. Vastaukset kysymykseen Mitä seuraavista olisit kiinnostunut hyödyntämään?	32

Liitteet

Liite 1: Kysely.....	53
Liite 2: Palvelutarjotin.....	56

Liite 1: Kysely

Kysely korkeakoulutettujen maahanmuuttajien palveluohjauksesta Uudenmaan TE-toimistossa Helsingissä

Muista klikata lopuksi Lähetä. Lähettämällä vastauksesi annat suostumuksesi vastausten keräämiseen.

Palvelulinjasi *

1. Työnvälitys- ja yrityspalvelulinja
2. Osaamisen kehittämisen palvelulinja
3. Tuetun työllistymisen palvelulinja

Työskenteletkö kotoutumispalveluissa? *

1. Kyllä
2. En

Kuinka pitkä työkokemus sinulla on nykyisistä tehtävistäsi? *

1. Alle 1 vuosi
2. 1-2 vuotta
3. 3-4 vuotta
4. Yli 4 vuotta

Kuinka usein keskimäärin kohtaat korkeakoulutettuja maahanmuuttajia nykyisissä tehtävissäsi? *

1. Harvemmin kuin kuukausittain
2. Kuukausittain
3. Viikoittain
4. Useammin kuin viikoittain

Koetko kohderyhmän palveluohjaamisen haastavana? *

1 2 3 4 5

En lainkaan haastavana Erittäin haastavana

Koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä kohderyhmän palveluohjauksessa? *

1 2 3 4 5

En koe tarvitsevani Tarvitsisin ehdottomasti

Koetko tarvitsevasi osaamisen kehittämistä tutkintojen merkitsemisessä koulutustietoihin URA-järjestelmässä? *

1 2 3 4 5

En koe tarvitsevani Tarvitsisin ehdottomasti

Mitä seuraavista olisit kiinnostunut hyödyntämään?

- Koonti kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta
- Webinaari kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta
- Tehtäviä sisältävä koulutus kohderyhmän palvelu- ja hankevalikoimasta
- Webinaari kohderyhmän ohjauksesta
- Tehtäviä sisältävä koulutus kohderyhmän ohjauksesta
- Webinaari tutkintojen kirjaamisesta URA-järjestelmään
- Tehtäviä sisältävä koulutus tutkintojen kirjaamisesta URA-järjestelmään

Mitä kohderyhmälle tarkoitettuja tai soveltuvia palveluita ja hankkeita tunnet? Voit kirjata tähän kaikki mieleesi tulevat vaihtoehdot.

Pitkä vastausteksti

Mihin palveluihin ja hankkeisiin olet ohjannut kohderyhmään kuuluvia asiakkaita? Voit kirjata tähän lisäksi, mitkä palvelut ja hankkeet olet kokenut erityisen hyväksi.

Pitkä vastausteksti

Mitä haasteita olet huomannut kohderyhmän työllistymisessä?

Pitkä vastausteksti

Miten kohderyhmän työllistymistä voitaisiin mielestäsi parhaiten edistää?

Pitkä vastausteksti

Tähän voit halutessasi kirjata vielä muita kommentteja aiheesta tai palautetta kyselystä.

Pitkä vastausteksti

Liite 2: Palvelutarjotin

Career Path (Uudenmaan TE-toimisto)

Äidinkieli/ muu asiakkaan osaama kieli: englanti, ruotsi

Job Path (Uudenmaan TE-toimisto)

Äidinkieli/ muu asiakkaan osaama kieli: englanti, ruotsi

Korkeakouluopintoihin valmentava koulutus (oppilaitokset)

Suomen kielen taitotaso: B1.1

Korkeakoulutettujen orientaatiojakso Fast Path (Uudenmaan TE-toimisto)

Suomen kielen taitotaso: 0

Äidinkieli/ muu asiakkaan osaama kieli: englanti

Korko – korkeaa osaamista yrityksiin (Helsingin kaupunki)

Ikä: yli 30

Suomen kielen taitotaso: B1.1 (palvelun kuvauksessa erinomainen)

Muut edellytykset: työttömyyden kesto 6 kk – 4 v.

Maahanmuuttajien ohjauspalvelut ja osaamisen tunnistaminen (SIMHE) (Helsingin yliopisto ja Metropolia ammattikorkeakoulu)

Äidinkieli/ muu asiakkaan osaama kieli: englanti, saksa

Omaehtoinen kotoutumiskoulutus/ suomi toisena kielenä -koulutus (oppilaitokset)

Suomen kielen taitotaso: 0 -

Omakielinen orientaatiojakso (Uudenmaan TE-toimisto)

Suomen kielen taitotaso: 0

Äidinkieli/ muu asiakkaan osaama kieli: eri kieliryhmiä

Palkkatuki (Uudenmaan TE-toimisto)

Pointer Potential

Äidinkieli/ muu asiakkaan osaama kieli: englanti

Stadin osaamiskeskuksen työelämävalmennus (Helsingin kaupunki)

Suomen kielen taitotaso: A2.2 -

Startup refugees

Muut edellytykset: tarkoitettu pakolaistaustaisille

TE-toimiston järjestämä kotoutumiskoulutus (Uudenmaan TE-toimisto)

Suomen kielen taitotaso: 0 - B1.1

Työkokeilu (Uudenmaan TE-toimisto)**Työpolku-valmennus (Uudenmaan TE-toimisto)**

Suomen kielen taitotaso: A2.2 -

Ulkomailla suoritettun tutkinnon tunnustaminen**Urapolku-valmennus (Uudenmaan TE-toimisto)**

Suomen kielen taitotaso: B1.1 -

Urapolku-valmennus selkosuomella (Uudenmaan TE-toimisto)

Suomen kielen taitotaso: A2.2 -

Women to work -hanke (Helsingin kaupunki)

Ikä: yli 30

Äidinkieli/ muu asiakkaan osaama kieli: arabia, somali, venäjä, selkosuomi

Muut edellytykset: tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille, naisille