

Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus

Kristiina Härkäpää
Ulla Peltola
(toim)



majakka-beacon

**Maahanmuuttajien
työllistymisen tukeminen ja
kuntoutusluotsaus
Majakka-Beacon
-hankkeen loppuraportti**

Kristiina Härkäpää
Ulla Peltola
(toim)

Julkaisija: Kuntoutussäätiö

Pakarituvantie 4–5
00410 Helsinki
Julkaisumyynti, puh (09) 53041
www.kuntoutussaatio.fi

Helsinki 2005

Painopaikka: Yliopistopaino
ISSN 0784-2333
ISBN 952-5017-51-6

Tiivistelmä

Härkäpää K, Peltola U (toim) **Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka-Beacon -hankkeen loppuraportti.** Helsinki: Kuntoutussäätiön työselosteita 29/2005.

Vuosina 2001-2005 toimineessa Majakka-Beacon -hankkeessa kehitettiin pääkaupunkiseudun maahanmuuttajille uusi työllistymistä ja kuntoutumista tukeva palvelukokonaisuus, kehitettiin maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoimintaa ja koulutettiin maahanmuuttajien työllistymisen asiantuntijoita. Hanke sai rahoituksensa Euroopan sosiaalirahaston Equal-yhteisöaloiteohjelmasta, ja sen toteutukseen osallistui kaikkiaan yhdeksän organisaatiota. Hankkeen koordinoijana toimi Kuntoutussäätiö. Kansainvälinen verkosto koostui viidestä eurooppalaisesta kehittämiskumppanuudesta.

Raportissa kuvataan hankkeen toimeenpanoa ja tuloksia. Asiakastyöhön kehitettiin työvalmennuksen ja tuetun työllistymisen toimintamallia, kuntoutusluotsausta eli kuntoutuksen palveluohjausta, maahanmuuttajille räätälöityä kuntoutustutkimusta, työpaikalla tapahtuvaa täsmäkielikoulutusta sekä luovan toiminnan keinoin toteutettua maahanmuuttajien ryhmätoimintaa. Maahanmuuttajajärjestöissä kehitettiin lisäksi taustayhteisöille suunnattua suomalaista työelämää ja palvelujärjestelmää koskevaa ohjausta ja neuvontaa sekä työnantajille suunnattua tiedotustoimintaa. Kehittämistyöhön osallistuneille järjestettiin maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutuksen erityiskysymyksillä täydennetty TRADES-diploma -koulutus kehittämistyön tueksi.

Työvalmennuksessa noudatettiin tuetun työllistymisen keskeisiä periaatteita: työtä etsittiin avoimilta työmarkkinoilta työnhakijan toiveiden ja vahvuuksien mukaan ja työvalmentajan tarjoama henkilökohtainen tuki jatkui myös työllistymisen jälkeen. Työvalmentajan ja kuntoutusluotsin yhteistyössä noudatettiin työnjakoa, jossa työvalmentaja keskittyi työllistymiseen liittyvään toimintaan ja kuntoutusluotsi huolehti asiakkaan muista palvelutarpeista. Suomen opettajat jalkautuivat työpaikoille valmentamaan työtehtävissä tarvittavaa kielitaitoa erityisesti toiminnallisen kielitaidon näkökulmasta. Kuntoutusluotsi toimi yhteistyössä maahanmuuttajien kuntoutustutkimustiimin kanssa ja huolehti tutkimusvaiheen aikana laadittujen suunnitelmien toteutumisen seurannasta.

Työllistymis- ja kuntoutustoiminta tuotti sängen rohkaisevia tuloksia. Toiminnan aikana kaikkiaan 56 % työllistymistavoitteisista asiakkaista oli työllistynyt palkkatyösuhteeseen, heistä runsas puolet yksityiselle tai kolmannelle sektorille ilman työnantajalle maksettavaa palkkatukea. Hankkeen asiakastyön päättyessä palkkatyössä oli runsas 40 % osallistujista. Lisäksi maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoiminnan tuella työllistyi 12 työnhakijaa palkkatyöhön. Suomen kielen täsmäkoulutusta toteutettiin noin 30:llä työpaikalla. Kuntoutusluotsi ohjasi asiakkaita keskimäärin kahdeksaan, enimmillään 19:ään palveluun. Kuntoutustutkimustiimi kehitti maahanmuuttajille soveltuvaa kuntoutustutkimusta ja laati kuntoutusta koskevan jatkosuunnitelman noin 50:lle asiakkaalle.

Asiakastyön toimintamallit on otettu käyttöön osassa organisaatioita ja kehittämistyön kokemuksia on käytetty hyväksi mm. työvoiman palvelukeskusten toimintaa ja palvelurakennetta suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Avainsanat: maahanmuuttajat, työvalmennus, tuettu työllistyminen, kuntoutusluotsaus, kuntoutustutkimus, suomen kielen opetus, työnantajat, tiedotus, Euroopan sosiaalirahasto

Esipuhe

Majakka-Beacon -hanke oli yhdeksän organisaation kehittämiskumppanuus, jossa kehitettiin pääkaupunkiseudulle uusi maahanmuuttajien työllistymistä ja kuntoutumista tukeva palvelukokonaisuus. Lisäksi kehitettiin maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoimintaa sekä koulutettiin maahanmuuttajien työvalmennuksen ja palveluohjauksen asiantuntijoita.

Hanke sai rahoituksensa Euroopan sosiaalirahaston Equal-yhteisöaloite-ohjelmasta (toimenpidekokonaisuus 5.1.1.) vuosiksi 2001-2005. Hankkeen kehittämistyötä suunnittelivat ja toteuttivat Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien sosiaalivirastot, Amiedu, Kuntoutussäätiö, Inkerikeskus, Iranin ja Irakin työllistämisyhdistys, Suomen Somaliliitto ja Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. Hanketta koordinoi Kuntoutussäätiön Kuntoutusalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Hankkeen asiakastyötä tekivät kuusi työvalmentajaa, kuntoutuoluotsi, kaksi suomen kielen opettajaa, työnetsijä, draamaterapeutti ja luovan toiminnan ohjaaja sekä kuntoutustutkimustiimi. Maahanmuuttajajärjestöissä toimi kolme tiedottajaa. Hankkeessa työskenteli kolmen kunnan ja Kuntoutussäätiön projektipäälliköiden lisäksi kaksi projektisuunnittelijaa, koulutussuunnittelija, projektisihteeri ja evaluaattori. Hankkeen ohjausryhmässä oli edustajat työministeriöstä, sosiaali- ja terveysministeriöstä, Uudenmaan TE-keskuksesta, Elinkeinoelämän keskusliitosta, Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungeista, Kuntoutussäätiöstä sekä maahanmuuttajajärjestöistä.

Tässä raportissa kuvataan runsaan kolmen vuoden aikana toteutunutta monipuolista, tiivistä ja tuloksellista yhteistyötä, sen tuloksia ja siinä syntyneitä hyviä käytäntöjä pääkaupunkiseudun maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutumisen tukemiseksi. Kehittämistyön tulokset osoittavat, että peruspalveluiden rinnalle on löydettävissä uusia toimivia palveluja, jotka ovat suoraan otettavissa käyttöön täydentämään maahanmuuttajille suunnattuja palveluja. Mukana olleiden organisaatioiden keskinäinen kehittämistyö on synnyttänyt uudenlaista yhteistyötä asiantuntijalaitosten ja julkisten palvelujen välille. Kuntoutus- ja työllistymispalvelujen kehittämisen kannalta yhteistyön jatkuminen myös vastaisuudessa on tärkeää.

Kiitos kaikille Majakka-Beacon -hankkeen toteuttajille, ohjausryhmän jäsenille ja muille kehittämistyöhön osallistuneille menestyksekkästä yhteistyöstä.

Helsingissä syyskuun 5. päivänä 2005

Veijo Notkola, toimitusjohtaja

Majakka-Beacon -hankkeen ohjausryhmän puheenjohtaja

Sisällys

- 1. Majakka-Beacon -hankkeen tavoitteet ja toiminta 9**
Kristiina Härkäpää
 - 1.1. Hankkeen lähtökohdat ja keskeiset toiminnot 9
 - 1.2. Kansainvälinen yhteistyö ja teematyöskentely 12
 - 1.3. Disseminaatio 15
 - 1.4. TRADES-diploma -koulutus 16
 - 1.5. Seuranta ja arviointi 17
 - 1.6. Kehitetyt palvelutuotteet 19

- 2. Maahanmuuttajat ja työllisyys 22**
Kristiina Härkäpää, Ulla Peltola
 - 2.1. Maahanmuuttajat Suomessa 22
 - 2.2. Suomalaisen suhtautuminen maahanmuuttajiin 23
 - 2.3. Maahanmuuttajien työttömyys ja työllisyys 25

- 3. Tuetun työllistymisen periaatteet ja tuloksellisuus 30**
Kristiina Härkäpää
 - 3.1. Tuetun työllistymisen lähtökohdat ja yleiset periaatteet 30
 - 3.2. Tuetun työllistymisen laatuksiteerit ja keskeiset ominaisuudet 31
 - 3.3. Tuetun työllistymisen tuloksellisuus 39
 - 3.4. Tuetun työllistymisen kehitys Suomessa 41
 - 3.5. Suomalaisen tuetun työllistymisen tutkimuksia ja tuloksia 44
 - 3.6. Tuetun työllistymisen tulevaisuus 47

- 4. Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja työnetsintä – projektin tunnuslukuja 51**
Kristiina Härkäpää, Ulla Peltola
 - 4.1. Projektin asiakkaat 53
 - 4.2. Työvalmennus ja työnetsintä 55
 - 4.3. Työllistyminen ja työllistymisprosessit 57
 - 4.4. Lopuksi 59

- 5. Maahanmuuttajien työvalmennus ja tuettu työllistyminen 61**
Ulla Peltola
 - 5.1. Työvalmennuksen ja tuetun työllistymisen kehittämistyö 62
 - 5.2. Alkutyöskentely 62
 - 5.3. Työvalmennus 65
 - 5.4. Lopuksi 78

- 6. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli 81**
Jaana Lehdonvirta, Ulla Peltola
 - 6.1. Maahanmuuttajien palvelutarpeet 82
 - 6.2. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen lähtökohtia 83
 - 6.3. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli 85
 - 6.4. Lopuksi 95

7.	Maahanmuuttajien kuntoutustutkimus	96
	<i>Tuuli Härkönen, Leena Manelius, Hannu Turunen, Ulla Peltola</i>	
7.1.	Kuntoutustutkimuksen toimintamalli	96
7.2.	Miksi maahanmuuttajille oma kuntoutustutkimus?	98
7.3.	Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen kehittämistyö	99
7.4.	Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen sisältö ja vaiheet	100
7.5.	Lopuksi	113
8.	Suomen kielen opetus työnhaussa ja työpaikalla	115
	<i>Liisa Parvinen, Rauha Helli-Kaymaz, Ritva Kaikkonen</i>	
8.1.	Kielitaidon kartoitus	116
8.2.	Kielitaidon valmennus ja työnhakuvalmennus työnhakuvaiheessa	125
8.3.	Kielivalmennus työpaikoilla	128
8.4.	Kielenoppimisesta ja oppimisvaikeuksista	134
8.5.	Lopuksi	136
9.	Monikulttuurinen ammatillinen työparityöskentely	138
	<i>Ulla Peltola</i>	
9.1.	Maahanmuuttajan ammatti vai ammattina maahanmuuttaja?	139
9.2.	Ammatilliset menetelmät	141
9.3.	Kulttuuriset kompetenssit	142
9.4.	Maahanmuuttajuuden kokemus	150
9.5.	Yksilölliset tekijät	154
9.6.	Lopuksi	156
10.	Maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoiminta	157
	<i>Raisa Venäläinen</i>	
10.1.	Järjestöt vaikuttajina	157
10.2.	Toiminnan tavoitteet ja kumppanijärjestöt	158
10.3.	Toiminnan lähtökohtia	160
10.4.	Tiedotustoiminnan toteutus	164
10.5.	Tiedotustoiminnan sisältö	170
10.6.	Yhteenveto	181
11.	Kehittämisestä käytäntöön	184
	<i>Kristiina Härkäpää, Ulla Peltola</i>	
11.1.	Kokemuksia kehittämistyöstä	184
11.2.	Kehittämistyön tulokset ja tulevaisuus	188
Lähteet		192
Liite 1.	Ohjausryhmän ja projektiryhmän jäsenet	199
Liite 2.	Esimerkkejä hankkeen disseminaatiotoiminnasta	200
Liite 3.	Majakka-projektin suomen kielen lähiopetuksen OPS	202

1 • Majakka-Beacon -hankkeen tavoitteet, toiminta ja tuotteet

Kristiina Härkäpää

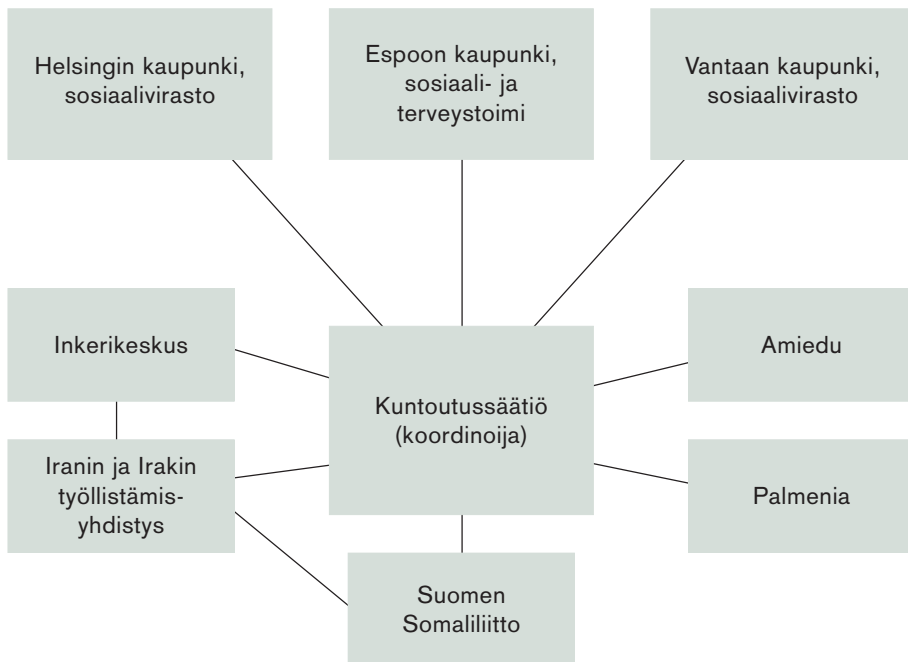
1.1. Hankkeen lähtökohdat ja keskeiset toiminnot

Pääkaupunkiseudun kunnat ovat viime vuosien aikana tehneet yhteistyötä sekä maahanmuuttajien kotoutuksen että työllistymisen osalta. Tarve yhteistyön tehostamiseen on kuitenkin tullut esille erityisesti siitä syystä, että pääkaupunkiseudun maahanmuuttajien työllisyys on edelleen heikko kanta-väestöön verrattuna. Noin kolmannes Suomeen tulleista maahanmuuttajista asuu pääkaupunkiseudulla ja keskimäärin joka kolmas maahanmuuttaja on työtön (ks. tark. luku 2). Majakka-Beacon -projekti käynnistyi kolmen kunnan – Helsingin, Espoon ja Vantaan – ja maahanmuuttajajärjestöjen aloitteesta. Nämä tahot kutsuivat Kuntoutussäätiön suunnittelemaan hanketta, jonka tarkoituksena oli kehittää pääkaupunkiseudun maahanmuuttajille uusia työllistymistä ja kuntoutumista tukevia toimintamalleja. Kunnat halusivat myös tehostaa yhteistyötään maahanmuuttaja-asioissa, etenkin vaikeasti työllistyvien maahanmuuttajien asioiden hoitamisessa sekä työllistymisen ja kuntoutuksen tukimuotojen kehittämisessä.

Suunnittelun pohjalta syntyi Kuntoutussäätiön koordinoima Euroopan sosiaalirahaston rahoittama Equal-yhteisöaloiteohjelmahanke, jonka kehittämiskumppaneina olivat Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit, Amiedu, Inkerikeskus, Iranin ja Irakin työllistämisyhdistys, Suomen Somaliliitto ja Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. Hankkeen tavoitteena oli kehittää pääkaupunkiseudulle uusi maahanmuuttajien työllistymistä ja kuntoutumista tukeva palvelukokonaisuus sekä kehittää maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoimintaa siten, että se kohdistuu aiempaa tehokkaammin suomalaista työelämää ja sosiaali- ja terveystalv palveluja koskevaan neuvontaan ja opastukseen sekä maahanmuuttajuutta ja monikulttuurisuutta koskevaan tiedottamiseen työpaikoille ja työnantajille.

Projektin kohderyhminä olivat Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungeissa asuvat vaikeasti työllistyvät maahanmuuttajat, palvelutoiminnan toteuttajat sekä maahanmuuttajia työllistävät työnantajat. Hankkeen työllistys- ja kuntoutuja-asiakkaisiksi hakeutuivat kotoutumisvaiheen ohittaneet, mutta edelleen tai toistuvasti työttöminä olevat, vaikeasti työllistyvät maahanmuuttajat, joilla työllistymisen esteinä saattoi olla sekä terveydellisiä että sosiaalisia ongelmia. Kehittämiskumppanuus ja tehtäväjako on esitetty kuvassa 1 ja taulukossa 1. Hankkeen asiakastyötä tekivät Helsingin, Espoon ja Vantaan kuusi työvalmentajaa, Amiedun kaksi suomen kielen opettajaa sekä Kuntoutussäätiössä kuntoutusluotsi, työnetsijä ja kuntoutustutkimustiimi. Lisäksi Inkerikeskus kehitti ns. draamatyöpajan keinoin asiakkaiden ryhmätoimintaa – Reimari-ryhmän vetäjinä toimivat luovan toiminnan ohjaaja ja draamaterapeutti.

Maahanmuuttajajärjestöt suunnittelivat ja toteuttivat yhteistyössä Kuntoutussäätiön kanssa omille yhteisöilleen suunnattua tiedotustoimintaa kuntoutus- ja työllistymismahdollisuuksista, työelämän käytännöstä, projektista ja sen tuloksista sekä järjestivät työpaikoille tiedotustilaisuuksia. Tiedotustoimintaa varten maahanmuuttajajärjestöissä työskenteli kolme tiedottajaa ja Kuntoutussäätiössä projektisuunnittelija.



KUVA 1 • Majacka-Beacon -projektin kehittämiskumppanit.

TAULUKKO 1 • Majakka-Beacon -projektin keskeiset kehittämistehtävät ja työnjako.

Kehittämistehtävä	Vastuutaho
1. Asiakastyö (2002-2004) <ul style="list-style-type: none"> • Työllistymispalvelut • Kuntoutusluotsaus ja kuntoutustutkimus • Suomen kielen valmennus • Draamatyöpaja – Reimari-ryhmä 	Helsinki, Espoo, Vantaa, Kuntoutussäätiö Kuntoutussäätiö
2. Maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoiminta (2002-2005)	Amiedu Inkerikeskus Inkerikeskus, Iranin ja Irakin työllistämisyhdistys, Suomen Somaliliitto, Kuntoutussäätiö
3. Asiantuntijakoulutus - TRADES-Diploma (2002-2003)	Palmenia, Kuntoutussäätiö
4. Kansainvälinen yhteistyö (2002-2004)	Kuntoutussäätiö
5. Disseminaatio ja mainstreaming (2003-2005)	kehittämiskumppanuus yhdessä

Kehittämisen tueksi toteutettiin asiantuntijakoulutusohjelma, joka kohdistui tuetun työllistymisen ja palveluohjauksen toteuttamiseen sekä maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutuksen erityiskysymyksiin. Koulutusohjelman laadinnan pohjana käytettiin Kuntoutussäätiön TRADES-projektissa (ESR, Employment-Horizon 1997-2000) suunniteltua TRADES-Diploma -asiantuntijakoulutusohjelmaa ja sen oppimateriaalia. Koulutusta varten tuotettiin oppimateriaaliin lisämoduli aiheesta ”Maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutuksen uudet palvelut” (Kuntoutus 2/2005). Koulutus toteutettiin yhteistyössä Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenian kanssa.

Kuntoutussäätiö toimi koko projektin hallinnoivana organisaationa. Se toimi konsulttina toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä ja organisoimisessa, tuotti osan palveluista, suunnitteli asiantuntijakoulutusohjelman sisällön ja vastasi projektin sisäisestä arvioinnista ja tulosten levittämisestä.

Toiminnan käytännön toteutus organisoitiin siten, että kuntien työvalmentajat, työnetsijä, kuntoutusluotsi, suomen kielen opettajat ja Reimari-ryhmän vetäjät muodostivat ns. asiakastyöryhmän, maahanmuuttajajärjestöjen tiedottajat, Kuntoutussäätiön projektisuunnittelija ja projektisihteeri muodostivat tiedotustiimin. Tiedotustiimillä oli oma johtoryhmä, jonka jäseninä olivat tiimin edustajien lisäksi maahanmuuttajajärjestöjen hallitusten puheenjohtajat. Lisäksi asiantuntijakoulutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta vastasi Kuntoutussäätiön projektisuunnittelija, projektipäällikkö ja Palmenian koulutussuunnittelija. Projektin toiminnan ohjauksesta vastasi projektin

johtoryhmä, johon kuuluivat hankkeen projektipäällikön ja evaluaattorin lisäksi Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien ja Amiedun projektipäälliköt sekä asiakastyöryhmän edustaja. Projektin ohjausryhmään kuuluivat edustajat työministeriöstä, Uudenmaan TE-keskuksesta, Elinkeinoelämän keskusliitosta, Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungeista, maahanmuuttajajärjestöistä sekä Kuntoutussäätiöstä. Projektissa toimineen henkilöstön ja ohjausryhmän jäsenten tiedot on esitetty liitteessä 1.

1.2. Kansainvälinen yhteistyö ja teematyöskentely

Kansainvälinen verkosto ja sen toiminta. Hankkeen kansainvälinen verkosto – Net-work-in – koostui kuudesta eurooppalaisesta kehittämiskumppanuudesta (taulukko 2), joissa kaikissa kohderyhmiin kuului myös maahanmuuttajia. Kansainvälisen kumppanuuden tavoitteena oli kehittää uutta ja innovatiivista toimintaa, jolla tuetaan syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien ryhmien sosiaalista integraatiota ja valtaistumista. Yhteistyöverkosto pyrki tähän tavoitteeseen

- kehittämällä verkostoitumista ja yhteistyötä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä,
- kehittämällä ja kokeilemalla uusia voimavarakeskeisiä ja valtaistumista tukevia kuntoutus- ja työllistämismalleja,
- parantamalla ja monipuolistamalla työllistymisen ja kuntoutuksen asiantuntijoiden ammatillisia valmiuksia ja taitoja,
- vaikuttamalla työpaikkojen ja työnantajien asenteisiin ja tukemalla monikulttuuristen työyhteisöjen syntymistä sekä
- levittämällä toimintansa tuloksia ja hyviä käytäntöjä.

Verkoston toiminta toteutettiin yhteisten konferenssien, työryhmätyöskentelyn ja opintomatkojen muodossa. Toiminnan tavoitteena oli toimia keskinäi-

TAULUKKO 2 • Kansainvälinen NET-WORK-IN -verkosto.

Projektin nimi	Hallinnoiva organisaatio	Paikkakunta
City Workspace	Antwerpenin kaupunki	Antwerpen, Belgia
Combi-projecten	Philips-konserni	Eindhoven, Hollanti
Inclusione	Venetsian kaupunki	Venetsia, Italia
Majakka-Beacon	Kuntoutussäätiö	Helsinki
Outsiders-Insiders	Aarhusin kaupunki	Aarhus, Tanska
Winnen voor Winners	CLR-werkt	Breda, Hollanti*
		*keskeytti 2003

sen tiedon ja kokemusten vaihdon foorumina sekä vertailla hankkeissa kehitettäviä toimintamalleja ja niiden hyviä käytäntöjä. Verkoston toimintaa koordinoi ohjausryhmä, johon kuului edustajat kustakin projektista. Lisäksi ohjausryhmän työskentelyyn osallistui Majakka-Beacon -hankkeen evaluaattori, joka vastasi myös kansainvälisen verkoston toiminnan arvioinnista. Ohjausryhmän tehtävänä oli yhteistyösuunnitelman mukaan käsitellä suunnitelmaa koskevat muutokset ja varmistaa yhteistyön sujuvuus ja jatkuvuus.

Toiminnan perustan muodostivat viisi kansainvälistä konferenssia, joissa käsiteltiin työohjelman teemoja (taulukko 3), sekä neljän työryhmän toiminta. Kansainväliset työryhmät kokoontuivat konferenssien yhteydessä. Majakka-Beacon -projektilla oli edustaja jokaisessa työryhmässä. Teematyöryhmät ja niiden koordinoijat olivat:

TAULUKKO 3 • Kansainvälisen yhteistyön keskeinen sisältö ja aikataulu.

Teema	Koordinointi	Aika ja paikka
Konferenssit		
Relationship between social exclusion and employment policies	Inclusionone, Italia	Syyskuu 2002, Venetsia
Improving and diversifying counselling and guidance skills of trainers	Combi, Hollanti	Maaliskuu 2003, Eindhoven
Empowering and resource-oriented rehabilitation and employment services	Majakka-Beacon, Suomi	Kesäkuu 2003, Helsinki
Acceptance of cultural diversity in the workplace	Outsiders-Insiders, Tanska	Lokakuu 2003, Aarhus
Dissemination and mainstreaming	City Workspace, Belgia	Maaliskuu 2004, Antwerpen
Steering group		
	Majakka-Beacon, Suomi	Kesäkuu 2002, Helsinki
	Inclusionone, Italia	Syyskuu 2002, Venetsia
	City Workspace, Belgia	Marraskuu 2002, Bryssel
	Combi, Hollanti	Maaliskuu 2003, Eindhoven
	Majakka-Beacon, Suomi	Kesäkuu 2003, Helsinki
	Outsiders-Insiders, Tanska	Lokakuu 2003, Aarhus
	Combi, Hollanti	Tammikuu 2004, Amsterdam
	City Workspace, Belgia	Huhtikuu 2004, Antwerpen
	Inclusionone, Italia	Lokakuu 2004, Rooma

- Empowerment (Outsiders-Insiders, Tanska)
- Cooperation with employers (Majakka-Beacon, Suomi)
- Diversity management (Combi, Hollanti)
- Language skills training (City Workspace, Belgia).

Kansainvälinen verkosto laati toiminnastaan loppuraportin, jossa kuvataan verkoston toiminta sekä työryhmien tulokset. Loppuraportti on luettavissa Majakka-Beacon -hankkeen nettisivuilta osoitteesta: www.majakka-beacon.net.

Kansainvälisen yhteistyön arviointi. Majakka-Beacon -hanke vastasi kansainvälisen yhteistyön arvioinnista. Sen tavoitteena oli tuottaa tietoa yhteistyöverkoston toiminnasta ja tuloksista. Arvioinnin kohteiksi valittiin tiedon ja kokemusten vaihto, strategioiden ja metodien rinnakkainen kehittäminen sekä lopputuotteiden yhteinen kehittäminen. Näistä kahta ensimmäistä arvioitiin toiminnan suunnittelun ja toteuttamisen seurannalla. Lopputuotteiden yhteisen kehittämisen osalta arvioitiin ensisijassa asetettujen tavoitteiden toteutumista. Kansainvälisen verkoston toiminnan päättyessä arvioitiin lisäksi sen kansalliseen toimintaan tuottamaa lisäarvoa sekä tulevaisuuden yhteistyömahdollisuuksia. Arviointiraportti (Peltola 2005c) on luettavissa hankkeen nettisivuilta osoitteesta: www.majakka-beacon.net.

Kansallinen ja eurooppalainen teematyö. Hanke koordinoi kansallista teematyötä aiheesta ”Kokonaisvaltainen tuki yksilölle”. Teematyöhön osallistui kaikkiaan 13 Equal-hanketta toimenpidekokonaisuudesta 5.1.1. sekä noin 100 Euroopan sosiaalirahaston tavoite 3 -hanketta, joissa toiminnan ensisijaisena tavoitteena oli tukea työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Teematyö toteutettiin työseminaarien ja työryhmätyöskentelyn muodossa. Lisäksi tiedonkeruuta tehtiin myös lomakekyselyjen ja haastattelujen avulla. Työskentelyssä keskityttiin kahteen laajahkoon teemaan: yksilöllisiin asiakasprosesseihin (työllistymis-, palveluohjaus- ja aktivointiprosessit) sekä työnantajayhteistyöhön (yhteiskuntavastuu, työllistäminen). Teematyöhankkeen loppuraportissa (Ala-Kauhaluoma ym. 2005) kuvataan työskentelyn sisältöä ja tuloksia.

Hanke osallistui myös Equal-ohjelman eurooppalaiseen teematyöhön European Thematic Group 1:n (Involving employers) kautta. Eurooppalaista työskentelyä varten tuotettiin useita tapauskuvia työllistymisen tukemisen keinoista ja hyvistä käytännöistä. Eurooppalainen teematyö huipentui Varsovassa keväällä 2005 järjestetyssä konferenssissa, jossa hankkeen projektipäällikkö esitteli suomalaisia kokemuksia työllistymiseen liittyvästä

työnantajayhteistyöstä. Eurooppalaisen teematyön tulokset ovat luettavissa komission Equal-sivustosta osoitteesta: http://europa.eu.int/comm/employment_social/equal.

1.3. Disseminaatio

Disseminaatio- ja mainstreaming-toiminnassa keskityttiin projektin alkuvaiheessa (vuosina 2002-03) ensisijaisesti projektin tavoitteiden ja työmuotojen esittelyyn erilaisissa tilaisuuksissa ja lehtiartikkeleissa. Vuosina 2004-05 toiminnassa pyrittiin esittelemään ja levittämään projektissa kehitettyjä palvelumalleja sekä kumppanuusorganisaatioissa että laajemmin. Toiminnan keskeisenä sisältönä olivat sekä projektin oma tiedotuslehti ja internet-sivut, kotimaiset ja kansainväliset konferenssit ja seminaarit että projektin, erityisesti vuoden 2005 aikana, järjestämät koulutustilaisuudet työvoiman palvelukeskuksille. Esimerkkejä hankkeen keskeisestä disseminaatiotoiminnasta on esitetty liitteessä 2. Toiminta on jaettu kolmeen päälohkoon: julkaisutoimintaan, seminaareihin ja koulutustilaisuuksiin sekä konferensseihin.

Hankkeen omia *julkaisuja* projektiesitteen ja asiakas- ja työnantaja-esitteen lisäksi ovat kaksi tiedotuslehteä, jotka julkaistiin vuosina 2003 ja 2004. Ensimmäisen pääteemoina olivat työvalmentajapalvelu, kuntoutuoluotsaus ja suomen kielen valmennus työpaikalla ja toisen pääteemoina työnetsintä ja työnantajayhteistyö. Tiedotuslehdet ovat luettavissa hankkeen nettisivuilta osoitteesta: www.majakka-beacon.net. Hankkeessa laadittiin myös työllistymistä kuvaavia tapauskuvauksia sekä eurooppalaiseen teematyöhön että komission rahoittamaa Strategies for Inclusion -hanketta varten.

Hanke julkaisi koordinoimansa kansallisen teematyöprojektin yhteydessä julkaisun, jossa esitellään teematyöhön osallistuneiden Equal-hankkeiden toimintaa tapausesimerkkien avulla (Seppänen ym. 2004) sekä teematyön loppuraportin (Ala-Kauhaluoma ym. 2005). Hankkeessa kehitettyjä palvelumalleja kuvattiin myös Kuntoutus-lehdessä (1/2002) sekä teemanumerossa (Kuntoutus 2/2005). Projektin toimintaa esiteltiin myös muissa alan julkaisuissa (esim. Mielenterveys, Dialogi, Sairaanhoidaja) sekä työministeriön Monitori-lehdessä. Lisäksi hankkeesta julkaistiin lehtiartikkeleita paikallis-lehdissä.

Hanke suunnitteli ja toteutti yhteistyössä Kuntoutussäätiön koulutusyksikön kanssa tuettua työllistymistä sekä maahanmuuttajia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaina käsittelevät kaksipäiväiset *seminaarit*, joita tullaan kehittämään ja toteuttamaan edelleen hankkeen päätyttyä. Lisäksi hankkeessa järjestettiin noin päivän mittaisia koulutustilaisuuksia työvoiman

palvelukeskuksille sekä ammatillisen kuntoutuksen uusista työmenetelmistä että maahanmuuttajien työllistymisen tukemisesta, kuntoutuksluotsauksesta ja kuntoutustutkimuksesta.

Majakka-Beacon -hanketta, siinä kehitettyjä palvelumalleja ja tuloksia esiteltiin myös monissa *kotimaisissa ja kansainvälisissä seminaareissa*. Kuntoutussäätiön järjestämien Kuntoutuspäivien lisäksi toimintaa ja tuloksia esiteltiin mm. eurooppalaisen tuetun työllistymisen yhdistyksen (EUSE) kahdessa konferenssissa, Euroopan sosiologiyhdistyksen konferenssissa sekä Equal-ohjelman teematyön loppuseminaarissa Varsovassa.

Myös maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustiimi järjesti tiedotus- ja koulutustilaisuuksia sekä seminaarisarjan. Hankkeen tiedotustoiminnasta, maahanmuuttajien työllistymisen haasteista ja järjestöjen tiedotustoiminnasta kerrottiin lukuisissa verkostokokouksissa, seminaareissa, oppilaitoksissa sekä työvoimapolitiittisissa koulutuksissa. Maahanmuuttajien työllistämistä käsitteleviä tietoiskuja ja yhteistyöneuvotteluja pidettiin 34 yrityksen kanssa, ja tilaisuuksiin osallistui yhteensä 112 henkilöä. Media-tiedotusta tehtiin järjestöjen omien viestintäkanavien kautta. Irty ry julkaisi 25 työllistymistä käsittelevää projektilehteä, Inkeriviestissä julkaistiin kaksi artikkelia ja lisäksi somalinkielisellä lähiradiokanavalla lähetettiin työllistymiseen liittyviä ohjelmia yhteensä 76 kertaa. Järjestöjen tiedotustoiminnasta lähetettiin myös kaksi radiohaastattelua valtakunnallisessa ja alueellisessa radiossa. (Ks. tarkemmin raportin luku 10.)

1.4. TRADES-diploma -koulutus

Vuosina 2002-03 toteutettiin 18 opintoviikon (27 opintopistettä) laajuinen tuetun työllistymisen asiantuntijoiden TRADES-koulutusohjelma hankkeessa asiakastyötä tekeville ja tiedotustiimin jäsenille. TRADES-diploma (2000) on suunniteltu ja laadittu Kuntoutussäätiön Euroopan sosiaalirahaston Employment Horizon -hankkeessa (1997-2000). Koulutusohjelma perustuu osittain irlantilaiseen ”Diploma in training and education in supported employment” -koulutusohjelmaan. Koulutusohjelman sisältöjä ja toteutusta muokattiin vastaamaan maahanmuuttajien kanssa työskentelevien asiantuntijoiden tarpeita. Koulutukseen osallistui yhteensä 17 henkilöä.

Koulutuksen alussa kartoitettiin opiskelijoiden toiveet ja koulutustarpeet, joiden pohjalta koulutussuunnittelutyöryhmä laati koulutusohjelman rungon. Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia vastasi koulutuksen järjestämisestä ja hankkeen projektisuunnittelija toimi koulutuksen johtajana ja sisällön asiantuntijana.

Koulutus toteutettiin monimuotokoulutuksena, johon sisältyi kahdeksan lähiopetusjaksoa sekä itsenäistä opiskelua. Kustakin lähiopetuksesta kerättiin opiskelijoilta palaute, jota hyödynnettiin opiskeluohjelman räätälöinnissä ja laadun varmistamisessa. Itsenäisen opiskelun aikana opiskelijat sovelsivat tuetun työllistymisen työtapoja ja menetelmiä omassa työssään. Koulutuksen keskeiset teemat olivat:

- Työkyky ja työllistyminen
- Arvot ja asiakkuus
- Työllistymisen ja työllistämisen suunnitteluprosessi
- Työvalmennus ja opastaminen
- Palkan ja sosiaaliturvan yhteensovittaminen
- Markkinointi ja työnantajayhteydet
- Jatkuva tuki
- Muutos, laatu ja oman työn kehittäminen.

Opiskelumateriaalina käytettiin TRADES-koulutuksen materiaaleja ja koulutuksessa kerättiin aineistoa maahanmuuttajien työllistymiseen liittyvää lisämodulia varten. Lisämateriaali julkaistiin Kuntoutus-lehden teemanumerona ”Maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutuksen uudet palvelut” (2/2005).

1.5. Seuranta ja arviointi

Projektin seuranta ja arviointi järjestettiin ns. sisäisenä arviointina, jossa tietoja projektin toiminnasta (toimeenpanosta) ja tavoitteiden saavuttamisesta (tuloksista) kerättiin lomakekyselyjen, tilastotietojen, projektipäiväkirjojen ja haastattelujen avulla. Asiakastyön tueksi ja tietojen keruuta varten työvalmentajilla ja kuntoutusluotsilla oli käytettävissään asiakkaiden alkuhaastattelulomake sekä prosessin etenemisen kirjaamiseksi ns. yhteistyöpäiväkirja. Lisäksi työvalmentajat ja kuntoutusluotsi raportoivat kuukausittain asiakas-tilanteensa sekä asiakkaiden työllistymis- ja kuntoutumisprosessin vaiheen. *Alkuhaastattelulomakkeen* avulla kerättiin projektiin tulevilta asiakkailta mm. seuraavat tiedot:

- perustiedot (ikä, sukupuoli, siviilisääty, koulutus, alkuperäinen kotimaa, Suomessa asuttu aika),
- työkokemus, työssäolo ennen Suomeen muuttoa ja Suomessa, työttömyyden kesto,
- terveydentila,
- oma arvio suomen kielen taidosta.

TAULUKKO 4 • Työllistymistavoitteisten asiakkaiden valmennus- ja työllistymisprosessia koskevan tiedonkeruun keskeinen sisältö (työvalmentajien yhteistyöpäiväkirjoista kootut tiedot).

Lähtötilanne ja alkutyöskentely	Työhön valmentautuminen ja työn etsintä	Työn aloitus ja tuki työssä	Tuen häilyttäminen
<ul style="list-style-type: none"> • koulutus • pääasiallinen työkokemus • omat suunnitelmat • tuen tarve • työvalmentajan ja asiakkaan työnjako • yhteistyö-suunnitelman keskeinen sisältö 	<ul style="list-style-type: none"> • työvalmennuksen sisältö • suomen kielen opiskelu • yhteistyö työnetsijän kanssa • työnantajakontaktit • työhön valmentautumisen ja työn etsinnän kesto 	<ul style="list-style-type: none"> • työsuhteen laatu • palkkatuen käyttö • työyhteisöön ja työtehtäviin perehdytys • työvalmentajan ja asiakkaan tapaamiset työpaikalla ja sen ulkopuolella • suomen kielen opettajan / kuntoutusluotsin ja asiakkaan tapaamiset työpaikalla ja sen ulkopuolella • työpaikan tukihenkilön nimeäminen • työnantaja, ammattinimike • työssä tukemisen vaiheen kesto 	<ul style="list-style-type: none"> • arvio asiakkaan työssä jaksamisesta, työtehtävistä ja työyhteisössä suoriutumisesta, suoriutumisesta suomen kielellä • työvalmentajan / suomen opettajan tarjoaman tuen laatu • työvalmentajan ja asiakkaan tapaamiset työpaikalla, työn ulkopuolella • työsuhteen keskeyttämisen syy

Työvalmentajat ja kuntoutusluotsi kirjasivat myös asiakkaidensa työllistymis- ja kuntoutumisprosessin kulkua ns. *yhteistyöpäiväkirjaan*, joka toimi asiakastyön apuvälineenä, mm. suunnitelmien toteutumisen seurannan kannalta. Työvalmentajat kokosivat asiakastyön päättyessä asiakasprosesseista joitakin keskeisiä tietoja sitä varten laaditulle koontilomakkeelle. Työllistymistoiminnan kuvausta varten asiakasprosesseista koottiin taulukossa 4 esitettyjä tietoja ja kuntoutusluotsin toiminnan kuvausta varten taulukossa 5 esitettyjä tietoja. Myöhemmin tässä raportissa (luvut 4 ja 6) esitetyt työllistymistoimintaa ja kuntoutusluotsausta kuvaavat tiedot eivät ole yksilökohtaisia eivätkä ne siis kuvaa kenenkään yksittäisen asiakkaan prosessia, vaan toimintaa yleisellä tasolla.

Hankkeen evaluaattori kokosi lisäksi kuukausittain työvalmentajien ja kuntoutusluotsin asiakkaiden tilannetta koskevat määrälliset tiedot, joita tarkasteltiin noin kerran kuukaudessa järjestetyissä projektikokouksissa ja käytettiin hyväksi mm. asiakasrekrytointia ja työvalmennuksen palvelua kehitettäessä. Evaluaattori haastatteli lisäksi hankkeen aikana asiakastyötä

TAULUKKO 5 • Kuntoutustavoitteisia asiakkaita koskevan tiedonkeruun keskeinen sisältö (kuntoutusluotsin yhteistyöpäiväkirjoista kootut tiedot).

Alkutilanteen selvittäminen ja kuntoutumissuunnitelman laadinta	Kuntoutumissuunnitelman toteuttaminen	Kuntoutusluotsin tuki työpaikalla	Tuen häivyttäminen
<ul style="list-style-type: none"> • kuntoutusluotsille tulon syy • asiakkaan ongelmat • kuntoutumissuunnitelma (tuen antaminen, palveluohjaus) • alkutyöskentelyn kesto 	<ul style="list-style-type: none"> • kuntoutumissuunnitelman keskeinen sisältö • muihin palveluihin ohjaaminen • kuntoutusluotsin ja asiakkaan työnjako yhteydenotoissa palvelujen tarjoajiin • asiakkaan tilanne kuntoutusluotsin asiakkuuden aikana • ensisijainen tuen tarve • kuntoutumissuunnitelman toteuttamisvaiheen kesto 	<ul style="list-style-type: none"> • kuntoutusluotsin käynnit työpaikalla • asiakkaan työssä jaksamiseen ja työtehtävistä suoriutumiseen liittyvien tekijöiden ratkaisutavat • yhteydenotot muihin tahoihin • työssä tukemisen vaiheen kesto 	<ul style="list-style-type: none"> • arvio asiakkaan selviytymisestä elämäntilanteestaan, suoriutumisesta palvelujen käyttäjänä • asiakkaan tilanne kuntoutusluotsin tuen häivyttämisvaiheessa • palvelutarpeet tuen päättymisen jälkeen • tuen häivyttämisen kesto

tekevät projektityöntekijät kolme kertaa: hankkeen suunnitteluvaiheen jälkeen, asiakastyön puolivälissä ja asiakastyön päättyessä. Lisäksi haastateltiin Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien osahankkeiden projektipäälliköt.

Seurannan ja arvioinnin yhteydessä kerättyjä tietoja on käytetty hyväksi tämän raportin luvuissa 4-10, joissa kuvataan sekä hankkeessa kehitetyt palvelumallit että toiminnan keskeiset tulokset.

1.6. Kehitetyt palvelutuotteet

Tämän raportin keskeisen sisällön muodostaa kuvaus Majakka-Beacon-hankkeen toteutuneesta toiminnasta sekä hankkeen aikana kehitetyistä uusista palveluista ja hankkeen tuloksista. Keskeisinä asiakastyön kehittämistavoitteina oli suunnitella ja testata maahanmuuttajille soveltuva:

- 1) työllistymisen tukipalvelu tuetun työllistymisen toimintamallin pohjalta,
- 2) kuntoutuksen palveluohjaus- eli kuntoutusluotsausmalli,
- 3) työtehtävä- ja työpaikkaspesifinen suomen kielen täsmäkoulutus ja toiminnallisen kielitaidon arviointimalli, sekä

4) työkyvyn ja kuntoutusmahdollisuuksien arviointiin tähtäävä kuntoutus-
tutkimuspalvelu.

Näiden uusien palvelujen keskeiset ominaisuudet ja vaiheet on esitetty taulukossa 6. **Työllistymispalvelu** koostuu viidestä vaiheesta: alkutyöskentelystä, suunnitteluvaiheesta, työnhakuvaiheesta, työssä tukemisen vaiheesta sekä tuen häivyttämisenvaiheesta, joiden sisältöä ja tuloksia on esitelty tarkemmin tämän raportin luvuissa 4, 5 ja 9. **Kuntoutusluotsaus** puolestaan koostuu neljästä vaiheesta: alkutyöskentelystä, palveluohjauksesta, tukihenkilönä toimimisesta sekä asiakkuuden päättämisestä. Kuntoutusluotsauksen toimintamallia ja toiminnan toteutusta on esitelty tarkemmin raportin luvussa 6.

TAULUKKO 6 • Hankkeessa kehitetyt palvelukokonaisuudet ja esimerkkejä niiden keskeisestä sisällöstä.

Työllistymispalvelu	Kuntoutusluotsaus	Suomen kielen valmennus	Kuntoutustutkimus
alkutyöskentely , mm. alkukartoitus, asiakkuudesta sopiminen	alkutyöskentely , mm. tilanekartoitus, kuntoutussuunnitelman laadinta	kielitaidon arviointi , erityisesti toiminnallisen kielitaidon näkökulmasta	valmisteluvaihe , mm. terveydentilaa ja elämäntilannetta koskevien tietojen hankinta, vastuuhenkilön nimäminen
suunnitteluvaihe , mm. koulutuksen ja työkokemuksen suhteuttaminen, suomalaiseseen työelämään tutustuminen	palveluohjaus , mm. sosiaali- ja terveyspalveluita ja muita palveluja koskeva ohjaus ja neuvonta, palvelujen koordinointi	kielitaidon valmennus työnhakuvaiheessa , mm. suullisen kielitaidon harjoittelu, toiminnalliset tehtävät	arviointivaihe , mm. alkutapaaminen, sairaanhoitajan tapaaminen ja kuntoutuslääkärin kliininen tutkimus
työnhakuvaihe , mm. työn etsintä, yhteydenotot työnantajiin, työhaastatteluvalmennus	tukihenkilönä toimiminen , mm. elämäntilanteeseen liittyvistä asioista keskusteleminen	työtehtäväspesifinen suomen kielen valmennus työpaikalla , mm. työviestinnän analyysi ja oppimateriaalin keruu, yhteistyö työnantajan ja työyhteisön kanssa	tutkimusvaihe , mm. kuntoutuslääkärin, psykologin ja sosiaalityöntekijän tapaamiset, työ- ja toimintakyvyn arviointi, toimintakokeet, suomen kielen taidon arviointi
työssä tukemisen vaihe , mm. työ-sopimuksen tekeminen, työtehtäviin perehdyttäminen	asiakkuuden päättäminen , mm. jatko-suunnitelmista sopiminen		palaute- ja loppukeskustelu , mm. keskeisten tutkimustulosten läpikäynti, tulevaisuutta koskevat suunnitelmat
tuen häivyttämisenvaihe , mm. tuen siirtäminen työpaikalle			

Suomen kielen valmennuksen osalta kehitettiin toiminnallisen kielitaidon arviointia, työnhakuvaiheeseen liittyvää kielitaidon valmennusta sekä työtehtäväspesifistä suomen kielen valmennusta työpaikalla. Suomen kielen valmennusta koskevaa kehittämistehtävää ja toiminnan tuloksia on esitelty yksityiskohtaisesti raportin luvussa 8. Hankkeessa kehitettiin myös ns. normaalipalveluihin lukeutuvaa *kuntoutustutkimusmallia* paremmin maahanmuuttajien erityistarpeet huomioon ottavaksi. Kehittämistyötä ja sen tuloksia kuvataan raportin luvussa 7.

Edellä lueteltujen tehtävien lisäksi hankkeen tehtävänä oli kokeilla maahanmuuttajille soveltuvaa luovan toiminnan periaatteisiin pohjautuvaa *ryhmätoimintaa* (Reimari-ryhmä). Ryhmän toimintaa ohjasivat Inkerikeskuksen taideterapeutti ja draamaopettaja. Toiminnan tavoitteena oli tukea asiakkaita lisäämään rohkeuttaan ja luottamustaan omiin mahdollisuuksiin työelämässä. Toiminnassa harjoiteltiin mm. ryhmätyöskentelyä, suomen kielellä asiointia sekä työhaastattelutilanteita. Reimari-ryhmän toimintaa on kuvattu tarkemmin sekä Kuntoutus-lehden teemanumerossa (Kuntoutus 2/2005) että Inkerikeskuksen laatimassa toiminnan loppuraportissa (Salo ym. 2003).

Maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoiminta muodosti yhden laajan kehittämistehtävän hankkeen asiakastyön rinnalle. Toiminnassa pyrittiin kehittämään maahanmuuttajajärjestöjen toimintaa, erityisesti tiedottamisen osalta, kohdistamaan enemmän suomalaista työelämää ja palveluja koskevaan ohjaukseen ja neuvontaan. Maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustiimin toimintaa ja tuloksia on kuvattu tämän raportin luvussa 10.

2 • Maahanmuuttajat ja työllisyys

Kristiina Härkäpää, Ulla Peltola

2.1. Maahanmuuttajat Suomessa

Muihin teollistuneisiin Länsi-Euroopan maihin verrattuna on Suomen väestö pysynyt pitkään sekä etnisesti että kulttuurisesti suhteellisen homogeenisenä. Suomessa on muutamia suhteellisen pieniä etnisiä, kulttuurisia ja uskonnollisia vähemmistöjä kuten saamelaiset, suomenruotsalaiset, tataarit, romanit, juutalaiset ja muslimit, mutta muutoin maa on pysynyt aina 1900-luvun loppulle saakka aikalailta sivussa kansainvälisistä muuttoliikkeistä. Maahanmuuttajien vastaanottamisen sijaan Suomi on ollut työvoimaa luovuttava maa. 1800-luvulla ja 1900-luvun alussa maaseudun ylijäämäväestö muutti töihin Pohjois-Amerikkaan. Myöhemmin väkeä lähti myös Etelä-Amerikkaan, Uuteen-Seelantiin ja Australiaan. Toisen maailmansodan jälkeen, 1950-luvun alusta lähtien, mutta erityisesti 1960- ja 1970-luvuilla, kaiken kaikkiaan 300 000 suomalaista muutti tehdastyön perässä Ruotsiin. (Pohjanpää ym. 2003, 10.)

Suomen maahanmuuttohistoria alkoi varsinaisesti vasta 1970-luvulla, kun maa vastaanotti sen ensimmäiset suuremmat pakolaisryhmät Chilestä vuosikymmenen alussa ja Vietnamista sen loppupuolella. Suomeen saapuneiden maahanmuuttajien määrä alkoi ylittää maasta lähteneiden määrän vasta 1980-luvun alussa. Lisääntynyt maahanmuutto ei kuitenkaan johtunut siitä, että Suomi olisi alkanut erityisesti houkutella maahanmuuttajia, vaan sen syyt olivat pääasiassa maan rajojen ulkopuolella. 1990-luvun sodat ja muut kriisit alkoivat ajaa pakolaisia ja turvapaikanhakijoita myös Suomeen. 1990-luvulla suurimmat turvapaikanhakijaryhmät tulivat Somaliasta, entisestä Jugoslaviasta, Iranista ja Irakista. Samanaikaisesti maahanmuuttajien kokonaismäärää kasvattivat myös vuosittain maahan otetut kiintiöpakolaiset sekä inkerinsuomalaiset paluumuuttajat ja heidän perheenjäsenensä. (Pohjanpää ym. 2003, 10-11.)

TAULUKKO 7 • Ulkomaan kansalaiset ja ulkomailla syntyneiden määrä vuosina 1993, 1998 ja 2003 pääkaupunkiseudulla (Tilastokeskus 2004, Väestörekisterikeskus 1999, 2003, Jaakkola 2005).

	Ulkomaan kansalaisia			Ulkomailla syntyneitä
	1993	1998	2003/4	2003/4
Helsinki	16 025	25 465	29 635	39 466
Espoo/Kauniainen	3 890	6 786	9 532	13 143
Vantaa	2 926	5 445	7 815	10 370
pääkaupunkiseutu	22 841	37 696	46 982	62 979
koko maa	55 587	85 060	107 003	158 867

Suomessa asuu edelleen vähemmän maahanmuuttajia kuin missään muussa Euroopan unionin maassa, vaikka ulkomaalaisten määrä nelinkertaistui 1990-luvulla. Suomessa asui vuoden 2003 lopussa 107 000 ulkomaan kansalaista (2 % väestöstä) ja lähes 160 000 ulkomailla syntynyttä (3 % väestöstä). Vierasta kieltä puhui äidinkielenään noin 125 000 henkeä. Suurimmat maahanmuuttajaryhmät ovat Venäjän (25 000 henkeä) ja Viron kansalaisia (13 300). Seuraavaksi eniten Suomessa asuu entisen Jugoslavian alueelta tulleita (5 400), somalialaisia (4 700) ja Irakin kansalaisia (4 000). Pakolaisia oli Suomessa vuoden 2003 lopulla noin 25 000 ja inkerinsuomalaisia suurin piirtein yhtä paljon.

Noin kolmannes maahanmuuttajista asuu pääkaupunkiseudulla. Helsingissä maahanmuuttajien – ulkomaan kansalaisten ja ulkomailla syntyneiden – osuus oli vuonna 2004 noin 40 000 henkeä eli noin 6 % kaupunkilaisista, Espoossa vastaava määrä oli 13 000 henkeä ja Vantaalla runsas 10 000 henkeä. Pääkaupunkiseudun kuntien maahanmuuttajien määrä on yli kaksinkertaistunut viimeksi kuluneen kymmenen vuoden aikana (taulukko 7).

2.2. Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin

Maahanmuuttajien integroitumiseen suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään vaikuttavat monet tekijät, myös valtaväestön asenteet. Kuntoutussäätiössä tehdyt asennetutkimukset osoittavat, että suomalaiset suhtautuivat vuoden 1998 haastatteluissa mainitusta 24 kansallisuusryhmästä kielteisimmin somaleihin, arabeihin, venäläisiin ja kurdeihin, jotka ovat lähtöisin köyhistä maista ja eroavat ulkonäöltään tai kulttuuriltaan kantaväestöstä. Toisaalta virolaiset ja varsinkin inkerinsuomalaiset kuuluivat suomalaisten suosiossa

TAULUKKO 8 • Työhön liittyvää syrjintää kokeneiden osuus työtä hakeneiden tai työssä olleiden maahanmuuttajien keskuudessa, % (Jasinskaja-Lahti ym. 2002).

	albaanit	arabit	somalialaiset	vietnamilaiset	venäläiset	virolaiset	suomalaiset ¹	kaikki	n
työnhaku	48	64	81	49	51	35	46	50	2 598
työssä eteneminen	26	37	41	18	27	20	18	24	2 149
työstä irtisanominen	10	14	21	5	4	5	3	6	2 405
kiusaaminen työpaikalla	31	44	43	27	30	27	29	31	2 346

oleviin maahanmuuttajaryhmiin. Vuonna 1998 vain noin joka kolmas suomalainen suhtautui hyvin tai melko myönteisesti venäläisten, somalien, arabien ja kurdien maahanmuuttoon, kun taas peräti 82 % suomalaisista näkisi ”hyvin tai melko mielellään” inkerinsuomalaisten ja 61 % virolaisten muuttavan Suomeen. (Jaakkola 1999.)

Suhtautuminen maahanmuuttajiin oli myönteisintä ylempien ja alempien toimihenkilöiden ja yrittäjien keskuudessa ja kielteisintä maanviljelijöiden, työväestöön kuuluvien, työttömien, sekä eläkeläisten keskuudessa – jotka pelkäävät maahanmuuttajien uhkaavan työllisyyttään ja sosiaaliturvaansa sekä levittävän aidsia, huumeita ja rikollisuutta Suomeen. Useat heistä eivät tunne ainoatakaan maahanmuuttajaa henkilökohtaisesti. Ne jotka tunsivat ainakin jonkun maahanmuuttajan henkilökohtaisesti, suhtautuivat muita myönteisemmin maahanmuuttajiin esimerkiksi mahdollisina työtovereina. (Jaakkola 1999.)

Asennetutkimusten tulokset vastaavat maahanmuuttajien syrjintäkokenemuksia. Vuonna 2001 tehdyn tutkimuksen mukaan enemmistö somaleista ja arabiankielisistä, noin puolet venäläisistä ja vajaa puolet inkerinsuomalaisista kertoi kokeneensa syrjintää maahanmuuttajataustansa vuoksi hakiesaan työtä (ks. taulukko 8). Inkerinsuomalaisten syrjintäkokenemuksia selittää se, että monet heistä ovat venäjän- tai vironkielisiä eivätkä he ole osanneet lainkaan suomea maahan tullessaan. Suhtautuminen virolaisiin oli huomattavasti myönteisempää: ”vain” kolmasosa heistä oli kokenut syrjintää työtä hakiessaan. Somalialaiset, arabit ja venäläiset katsoivat myös virolaisia ja

¹ Tässä yhteydessä suomalaisilla tarkoitetaan suomalaista syntyperää olevia inkerinsuomalaisia ”paluumuuttajia”.

inkerinsuomalaisia useammin tulleet sivuutetuksi pyrkiessään etenemään työssään. Somalialaiset ja arabit kokivat muita useammin joutuneensa jopa irtisanotuiksi työstään maahanmuuttajataustansa vuoksi². (Jasinskaja-Lahti ym. 2002.)

Työhön liittyvistä syrjintäkokemuksista vaikeudet työnhaussa ja työpaikalla kiusaaminen olivat lisääntyneet, kun niitä verrattiin vuonna 1997 tehdyn tutkimuksen tuloksiin. Sen sijaan irtisanomiseen tai työssä sivuuttamiseen liittyvät syrjintäkokemukset eivät olleet muuttuneet. Työhön liittyvät syrjintäkokemukset olivat lisääntyneet erityisesti somalialaisten keskuudessa. (Jasinskaja-Lahti ym. 2002.) Somalialaisten työn hakuun liittyvät syrjintäkokemukset ovat muita elinolotutkimukseen sisältyneitä maahanmuuttajaryhmiä yleisempiä riippumatta mm. iästä, koulutuksesta tai kielitaidosta (Pohjanpää ym. 2003)³.

Maahanmuuttajien integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan voi vaikeuttaa myös se, että monilla työvoimaviranomaisilla, sosiaalityöntekijöillä ja opettajilla on ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan (Pitkänen & Kouki 1999). Tutkimuksen mukaan viranomaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin oli yhteydessä sekä ammattiin että kohtaamiskokemuksiin. Kielteisimmin maahanmuuttajiin suhtautuivat rajavartijat ja poliisit, myönteisimmin sosiaalityöntekijät ja opettajat. Suhtautuminen eri kansalaisuusryhmiin vaihteli lisäksi ammattiryhmien sisällä melko paljon.

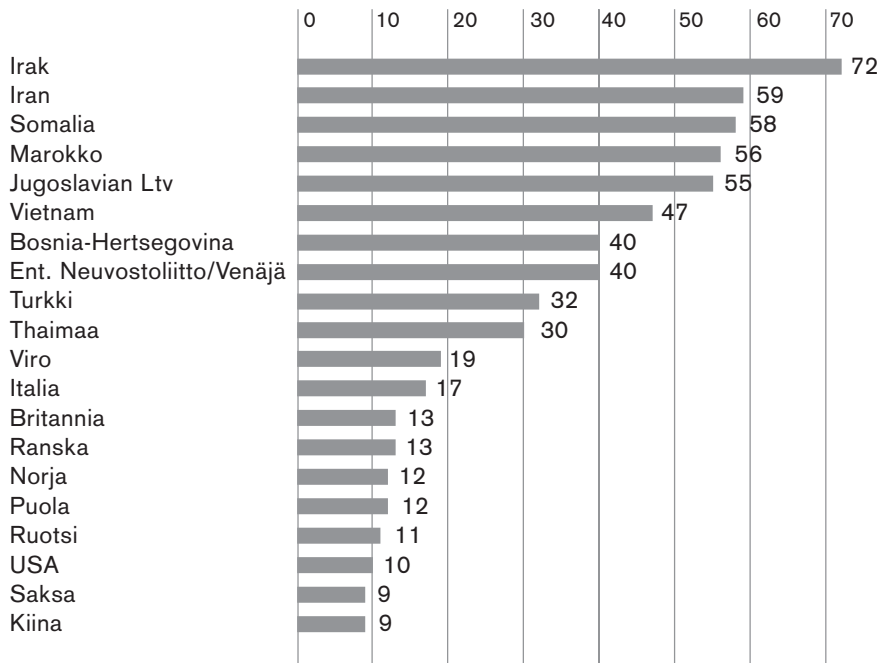
2.3. Maahanmuuttajien työttömyys ja työllisyys

Valtaosa (76 %) maahanmuuttajista on työikäisiä, mutta työvoimaan kuuluvia on noin 43 %. Määrä oli työministeriön tilastojen mukaan vuonna 2003 yhteensä 49 000 henkeä. Kantaväestöön kuuluvista noin 67 % on työikäisiä ja koko väestöstä työvoimaan kuuluu noin puolet. Vaikka maahanmuuttajien työllisyystilanne on parantunut laman jälkeen, joka kolmas ulkomaan kansalainen oli vuonna 2003 edelleen työtön. Monien kansalaisuusryhmien – kuten irakilaisien (76 %), iranilaisten (63 %), somalialaisten (58 %) ja venäläisten (40 %) – työttömyysaste oli vielä korkeampi, kun taas virolaisista 19 % oli työttömänä (Tilastokeskus 2004). (Ks. kuva 2.)

Maahanmuuttajien työllisyysaste on heikompi kuin valtaväestön riippumatta siitä, missä päin Suomea he asuvat (Joronen 2005). Tosin pääkaupun-

² On kuitenkin huomattava, että erityisesti somalialaisten vastaajien vastausprosentti oli alhainen.

³ Vastausprosenttien alhaisuuden takia tulkinta on kuitenkin varauksellinen.



KUVA 2 • Suomessa asuvien ulkomaan kansalaisten työttömyysaste vuonna 2003, % (Tilastokeskus 2004).

kiseudun kunnissa asuvien maahanmuuttajien työllisyystilanne on keskimääräistä parempi, mutta syynä voidaan ensisijaisesti pitää pääkaupunkiseudun parempaa yleistä työllisyystilannetta. Majakka-Beacon -hankkeen asiakastyön aloittamista edeltäneenä vuonna 2001 oli Helsingissä asuvien maahanmuuttajien työttömyysaste 26 %, Espoossa asuvien 22 % ja Vantaalla asuvien 31 % (Joronen 2005). Toukokuussa 2001 oli Helsingissä pitkäaikaistyöttömien osuus työttömistä ulkomaan kansalaisista edelleen korkea, 26 %, vaikka myös pitkäaikaistyöttömyys on Suomessa viime vuosina alentunut. Helsingin työvoimatoimistossa oli ulkomaalaisia työttömiä työnhakijoita vuoden 2001 toukokuussa noin 3000 henkeä, joista pitkäaikaistyöttömiä oli 781. Espoon työvoimatoimistossa ulkomaalaisia työnhakijoita oli vuoden 2001 maaliskuussa 1 255 henkeä, joista työttömiä yli 700 ja työvoiman ulkopuolelta tulevia vajaa 300. Vantaan työvoimatoimistossa oli huhtikuussa 2001 ulkomaalaisia työttömiä työnhakijoita 894 henkeä.

Maahanmuuttajien työllisyyteen näyttävät tutkimusten mukaan vaikuttavan erityisesti seuraavat tekijät: etninen tausta, maahanmuuttovuosi, maahanmuuttoikä, maassa asuttu aika, ammattikoulutus (joko lähtömaassa tai Suomessa) sekä suomen kielen taito.

Esimerkiksi tulovuosisikohorttien mukaan tarkasteltuna ennen lamaa tulneiden maahanmuuttajien työllisyysaste oli parhaimmillaan 55 %, mutta se

TAULUKKO 9 • Vuonna 1989-2001 maahan muuttaneiden työllisyys- ja työttömyysaste lähtömaan mukaan (Myrskylä 2003), %.

	työllisyysaste	työttömyysaste
koko väestö	64,5	12,3
maahan muuttaneet yhteensä	42,0	31,8
EU-maat (pl. Ruotsi)	56,3	13,3
Viro	54,2	20,6
Ruotsi	49,6	18,8
muu Eurooppa	45,9	31,1
Pohjois- ja Etelä-Amerikka	42,5	17,2
Aasia, Oseania	35,1	36,9
Venäjä	35,1	41,6
Afrikka	33,1	41,8

putosi laman aikana 35 %:iin ja on sen jälkeen noussut lähelle 55 %:ia. Eri maista ja maanosista tulleiden työllisyysasteessa oli suuria eroja vuonna 2001. Muista EU-maista tulleiden työllisyysaste oli korkein, 56 %, seuraavana tulivat virolaiset, 54 % ja ruotsalaiset 50 %. Työllisyysaste oli alimmillaan afrikkalaisten (33 %) ja venäläisten (35 %) keskuudessa. (Ks. taulukko 9). (Myrskylä 2003.)

Työllistymiseen näyttää vaikuttavan ratkaisevasti maahanmuuttoikä sekä Suomessa asuttu aika – tosin vaikutus näyttää olevan riippuvainen etnisestä taustasta. Lapsina ja nuorina muuttaneet ja Suomessa koulun käyneet ovat paremmassa asemassa kuin aikuisina tai iäkkäinä muuttaneet (Joronen 2005). Vastaavanlaisia tuloksia on esitetty myös mm. inkerinsuomalaisten, virolaisten ja venäläisten työllisyydestä (ks. Liebkind ym. 2004, Reuter ym. 2005). Liebkindin ym. (2004) tutkimuksen mukaan Suomessa asuvien venäläisten, virolaisten ja inkerinsuomalaisten maassa asuma aika vaikuttaa kasautuvaan työttömyyteen⁴ merkittävästi, mutta eri tavoin eri maahanmuuttajaryhmissä. Venäläisistä oli kasautuvasti työttömiä 32 %, inkerinsuomalaisista 27 % ja virolaisista 12 %. Suomessa enintään viisi vuotta asuneista venäläisistä ja inkerinsuomalaisista oli lähes joka toisella kasautuvaa työttömyyttä, sen sijaan virolaisilla osuus oli 10 %. Kun asumisaika oli yli 10 vuotta, oli kasautuvasti työttömiä virolaisista ja inkerinsuomalaisista noin 9 %, mutta venäläisistä kaksinkertainen määrä, 22 %. (Emt.)

Ammatillisella koulutuksella, erityisesti Suomessa hankitulla, näyttää olevan myös tärkeä asema työllistymisen kannalta – tässäkin tosin esiintyy

⁴ Kasautuvasti työttömiksi tutkimuksessa luettiin ne, joiden työttömyys oli kestänyt viimeksi kuluneiden 24 kuukauden aikana vähintään 12 kuukautta (Liebkind ym. 2004).

eroja eri maahanmuuttajaryhmien välillä. Joronen (2005) vertasi keskenään Maahanmuuttajien elinolotutkimuksen (Pohjanpää ym. 2003) tietojen pohjalta venäläisten, virolaisten, somalialaisten ja vietnamilaisten työmarkkina-asemaa ammatillisen koulutuksen mukaan. Analyysissä oli vakioitu maahanmuuttoajankohta ja suomen kielen taito. Tulosten mukaan ammatillisen tai korkeakoulututkinnon Suomessa suorittaneiden työmarkkina-asema oli yhteydessä etniseen taustaan: virolaisista 68 %:lla, vietnamilaisista 61 %:lla, venäläisistä 46 %:lla ja somalialaisista 25 %:lla työmarkkina-asema oli vakaa⁵.

Myös Reuterin ym. (2005) tulosten mukaan Suomessa hankittu koulutus vaikuttaa työllistymiseen: jonkin pitemmän koulutuksen Suomessa hankineista virolaisista, venäläisistä tai inkerinsuomalaisista 85 % oli ansiotyössä. Sen sijaan vailla suomalaista koulutusta olevista ansiotyössä oli 62 %. On tosin huomattava, että myös lähtömaassa hankittu koulutus näyttää vaikuttavan melko voimakkaasti työllisyyteen. Kun muut tekijät (mm. ikä, äidinkieli, suomen kielen taito ja Suomessa hankittu koulutus) vakioidaan, on lähtömaassa ammattioppilaitoksessa tai yliopistossa suoritetun tutkinnon⁶ suorittaneiden todennäköisyys työllistyä merkittävästi suurempi kuin korkeintaan peruskoulun suorittaneiden (Reuter ym. 2005).

Suomen kielen taito on myös keskeisessä asemassa suomalaiseen yhteiskuntaan integroitumisessa. Kotoutumiskoulutuksen yksi tärkeä sisältö onkin suomen kielen opetus. Suomen kielen taidolla on niin ikään merkitystä työllistymisen kannalta. Esimerkiksi Liebkindin ym. (2004) tutkimuksen mukaan kasautuvasti työttömien osuus lisääntyy mitä heikompi kielitaito on (taulukko 10). Kun suomen kielen suullinen taito oli hyvä tai erittäin hyvä

TAULUKKO 10 • Kasautuvasti työttömien osuus maahanmuuttajaryhmän ja suomen kielen suullisen taidon mukaan, % (Liebkind ym. 2004).

suullinen suomen kielen taito	virolainen	venäläinen	inkerinsuomalainen
huono tai erittäin huono	-	44	45
kohtalainen	25	34	40
hyvä	12	25	23
erittäin hyvä	8	16	6

⁵ Vakaassa työmarkkina-asemassa oleviksi määriteltiin tutkimuksessa kaikki pysyvissä työsuhteissa olevat palkansaajat (Joronen 2005).

⁶ On tosin otettava huomioon, että tähän mennessä vain harva maahanmuuttaja on suorittanut Suomessa korkeakoulututkinnon.

vaihteli kasautuvasti työttömien osuus eri maahanmuuttajaryhmissä 6 ja 25 %:n välillä, kun kielitaito oli huono tai erittäin huono, oli kasautuvasti työttömien osuus lähes puolet venäläisten ja inkerinsuomalaisten ryhmissä.

Vähintään kohtalainen suomen kielen puhetaito näyttää merkitsevän suurempaa todennäköisyyttä työllistyä ansiotyöhön koulutuksesta ja muista sosiodemografisista tekijöistä riippumatta (Reuter ym. 2005). Työllistymisen kannalta suomen kielen ymmärtäminen näyttää olevan suomen kielen puhe- ja kirjoitustaitoa vielä jonkin verran tärkeämpi tekijä. Huonosti suomea ymmärtävistä virolaisista, venäläisistä ja inkerinsuomalaisista 37 % oli ansiotyössä, huonosti suomea puhuvista 47 % ja huonosti suomea kirjoittavista 54 % (emt.).

Kuten edellä todettiin vaikuttaa sekä lähtömaassa että Suomessa hankittu koulutus työllistymiseen positiivisesti. Tietoa siitä, missä määrin työtehtävät tai työllistymisala vastaavat maahanmuuttajan koulutusta, on sen sijaan vähän (ks. esim. Forsander 2002). Näyttää kuitenkin siltä, että vain harva maahanmuuttaja työllistyy koulutustaan vastaavaan ammattiin tai työtehtäviin.

3 • Tuetun työllistymisen periaatteet ja tuloksellisuus

Kristiina Härkäpää

Majakka-Beacon -hankkeessa oli tavoitteena soveltaa tuetun työllistymisen (supported employment) toimintamallia maahanmuuttajien työllistymisen tukemiseen. Alun perin vajaakuntoisten ja vammaisten henkilöiden työllistymisen tukemiseen kehitetty toimintamalli perustuu suhteellisen intensiiviseen henkilökohtaiseen tukeen, työvalmentajan toimintaan. Siitä saadut kokemukset sekä Suomessa ja muissa Pohjoismaissa että toimintamallin alkuperämaassa Yhdysvalloissa ovat olleet siinä määrin rohkaisevia, että sen liittäminen osaksi normaalia työllistymistä tukevaa palvelujärjestelmää on perusteltua. Tässä luvussa esitellään tuetun työllistymisen peruseriaatteita, tutkimustuloksia sen tuloksellisuudesta sekä suomalaisia kokemuksia toimintamallin soveltamisesta erilaisille työllistymiseensä tukea tarvitseville asiakasryhmille. Raportin luvuissa 4 ja 5 on esitetty Majakka-Beacon -hankkeen tuloksia ja kokemuksia tuetun työllistymisen toimintamallin soveltamisesta ja soveltuvuudesta maahanmuuttajien työllistymisen tukimuotona.

3.1. Tuetun työllistymisen lähtökohdat ja yleiset periaatteet

Tuetun työllistymisen toiminta kehittyi Yhdysvalloissa 1980-luvun taitteessa alun perin kehitysvammaisten työllistymisen tukemiseksi. Sittenkin tuetun työllistymisen palvelut ovat laajentuneet kattamaan muitakin asiakasryhmiä – erityisesti mielenterveyskuntoutujia sekä fyysisesti vammaisia tai vajaakuntoisia henkilöitä, mutta myös pitkäaikaistyöttömiä ja muita vaikeasti työllistyviä ryhmiä, mm. maahanmuuttajia kuten Majakka-Beacon -hankkeessa.

Toimintamallin kehittäminen sai Yhdysvalloissa alkunsa kritiikistä, joka kohdistui perinteisiin ammatillisen kuntoutuksen palveluihin. Kritiikin kär-

kenä oli ns. valmenna-sijoita -mallin perusongelma: kuntoutujien on vaikea ylittää työelämäkynnystä siitä huolimatta, että työtaitojen harjoitteluun ja työelämään valmentautumiseen on käytetty pitkiäkin aikoja. Toinen kritiikin aihe liittyi jokaisen kansalaisen yhtäläiseen oikeuteen työhön ja tasarvoiseen elämään (ks. esim. Brooke ym. 1997, Wehman ym. 2003).

Tuettu työllistyminen tarkoittaa yksinkertaisimmillaan työllistymistä ensi sijassa avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen työvalmentajan tarjoaman tuen avulla. Yksi toiminnan lähtökohta on, että yksilön valmennustarpeet ja työkyky realisoituvat parhaimmin aidolla työpaikalla ”oikeita” työtehtäviä tekemällä. Työpaikan etsiminen ja työtehtävien räätälöinti työllistyneen tavoitteiden ja voimavarojen mukaisesti on toiminnassa keskeisellä sijalla. Toiminnan erityispiirteenä on, että – toisin kuin esimerkiksi työnantajalle maksettavaan palkkatukeen perustuvassa työllistymisessä – työvalmentajan tuki jatkuu myös työllistymisen jälkeen niin kauan kuin työllistynyt asiakas tai hänen työnantajansa tarvitsee tukea. Tavoitteena on myös, että työllistymisen jälkeen tukea löytyy suoraan työpaikalta ja että työvalmentajan rooli vähitellen muuttuu työpaikan ulkopuoliseksi yhteyshenkilöksi, johon työllistynyt asiakas ja työnantaja voivat ottaa yhteyttä, jos ongelmia syntyy.

3.2. Tuetun työllistymisen laatukriteerit ja keskeiset ominaisuudet

Yhdysvalloissa on 1980-luvulta lähtien kuvattu tuetun työllistymisen arvo-perustaa usean tekijän summana (Brooke ym. 1997, Wehman ym. 2003). Keskeisinä arvoina ovat mm. oikeus työhön avoimilla työmarkkinoilla – siis muualla kuin segregoidussa ympäristössä – itsemäärämisoikeus sekä huomion kiinnittäminen henkilön valmiuksiin, vahvuuksiin ja kiinnostuksen kohteisiin vammaan, vajaakuntoisuuden tai rajoitusten sijasta. Wehman ym. (2003) pohdiskelevat artikkelissaan miten nämä arvot ovat muunnettavissa tuetun työllistymisen palvelun laatukriteereiksi. He lähtevät ajatuksesta, että ilman vahvaa arvopohjaa työllistymispalvelu joutuu tuuliajolle, sen tavoitteet vesittyvät eikä sen päivittäiseen toteuttamiseen ole selkeää ohjenuoraa. He esittävät artikkelissaan kymmenen laatukriteeriä, joiden pohjalta voidaan arvioida tuetun työllistymisen palvelun laatua (taulukko 11).

Vastaavanlaisia laatukriteerejä tai palvelustandardeja on laadittu viime vuosina useampia. Yhdysvalloissa Bond ym. (1997) julkaisivat ns. fidelity-asteikon erityisesti mielenterveyskuntoutujien työllistymistä tukevan Indivi-

Laadun indikaattori

Työllistyminen avoimille työmarkkinoille
Toiminta perustuu asiakkaan omiin valintoihin, hallintaan ja tyytyväisyyteen
Tukitoimien taso ja luonne
Palvelu on suunnattu vaikeavammaille
Viikoittainen työaika
Säännöllisessä työssä olevien määrä
Työsuhteen jatkuvuudesta huolehtiminen
Työllistymistulosten seuranta
Sosiaalinen osallisuus
Työnantajien tyytyväisyys

dual Placement and Support -ohjelman periaatteiden mukaisesti. Ensimmäisiä eurooppalaisia kriteeristöjä edustaa usean maan verkostoyhteistyönä laadittu QUIP (Struempel ym. 2002) sekä Tuetun työllistymisen Suomen verkoston, FINSEn vuonna 2000 julkaisema palvelustandardi (Puolanne & Sariola 2000), jossa käytettiin osin hyväksi Bondin ym. fidelity-asteikkoa. Myös tuetun työllistymisen Euroopan verkosto julkaisi vuonna 2005 esitteen, jossa määritellään tuetun työllistymisen keskeiset laatukriteerit (EUSE 2005). Eurooppalaisissa laatukriteereissä on paljon samoja elementtejä ja niissä korostetaan amerikkalaisten esikuvien mukaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tasavertaisuutta sekä muita tuetun työllistymisen arvoperustaan kuuluvia periaatteita. EUSEn laatima kriteeristö on jaettu kolmeen osaan: organisaatiota, tuetun työllistymisen prosessia ja tuloksia koskeviin kriteereihin. Myös suomalaisessa palvelustandardissa tarkastellaan toiminnan laatuvaatimuksia organisaation ja henkilöstön sekä tuetun työllistymisen prosessin ja lopputuloksen näkökulmasta (Puolanne & Sariola 2000). Laatukriteerit pohjautuvat toisaalta tuetun työllistymisen arvoperustaan, toisaalta niihin toiminnan ominaisuuksiin ja periaatteisiin, jotka takaavat toiminnan tuloksellisuuden. Näitä seikkoja tarkastellaan seuraavassa.

Tuettu työllistyminen on Yhdysvalloissa lakisääteistä ja näyttöön perustuvaa ammatillisen kuntoutuksen toimintaa. Seuraavassa on tarkasteltu tuetun työllistymisen keskeisiä ominaisuuksia ja niitä koskevaa tutkimuksellista näyttöä amerikkalaisten tutkimusten pohjalta. Samalla pohditaan näiden ominaisuuksien merkitystä suomalaisessa kontekstissa. Vaikka taulukossa 12 luetellut ominaisuudet perustuvat etupäässä mielenterveyskuntoutujien tuettua työllistymistä koskeviin tutkimuksiin, voidaan niitä sangen hyvin pitää yleispätevinä myös muiden asiakasryhmien tuetun työllistymisen pal-

TAULUKKO 12 • Tuetun työllistymisen keskeiset ominaisuudet (Bond 2004).

1. Toiminnassa keskitytään etsimään työtä avoimilta työmarkkinoilta
2. Palvelu on avoin kaikille, asiakkuutta ei evätä esimerkiksi arvioidun työllistymistodennäköisyyden mukaan
3. Työn etsintä on ripeää
4. Toiminnassa keskeisellä sijalla ovat asiakkaan omat valinnat ja toiveet
5. Tuki on yksilöllistä eikä sen jatkuvuutta ole ajallisesti rajattu
6. Työvalmentajat toimivat yhteistyössä hoitotahon kanssa
7. Toimintaan sisältyy taloudellisia etuisuuksia koskevaa neuvontaa ja ohjausta

velussa. Osa ominaisuuksista perustuu Beckerin ja Draken jo vuonna 1993 esittelemään IPS-ohjelmaan (Individual Placement and Support).

Työ avoimilta työmarkkinoilta

Tuetun työllistymisen tavoitteena on siis ensisijaisesti työllistyminen avoimille työmarkkinoille palkkatyöhön. Käytännön asiakastyössä työnetsinnän tulisi siis keskittyä avoimien työmarkkinoiden työpaikkoihin, ei pelkästään työharjoittelu- tai työkokeilupaiikkojen tai (avo)suojatyöpaikkojen järjestämiseen. On olemassa vahvaa tutkimuksellista näyttöä siitä, että työllistymis- palvelun keskittyminen määrätietoisesti työn etsintään avoimilta työmarkkinoilta tuottaa parempia tuloksia työllistymisen näkökulmasta kuin em. vaihtoehtoiset lähestymistavat. Itse asiassa tutkimusten valossa näyttää siltä, että suojatyö, päivätoiminta ja vastaava muu toiminta saattavat toimia esteenä avoimille työmarkkinoille työllistymiselle. Selvin näyttö väitteelle on saatu tutkimuksista, joissa on verrattu päivätoimintakeskusten työllistymistuloksia tilanteessa, jossa toimintakeskukset ovat muuttaneet toimintakäytäntöjään työllistymistä tukevammiksi. Esimerkiksi Draken ym. (1994, 1996), Baileyn ym. (1998) ja Beckerin ym. (2001) tutkimukset osoittavat 10-45 % kokoluokkaa olevia eroja työllistymisessä avoimille työmarkkinoille työllistymistä tukevan toiminnan hyväksi. Tutkimukset osoittavat myös, että niin ikään palveluohjaus, johon ei sisälly selkeää ammatillista osuutta, ei useinkaan johda työllistymiseen (Bond ym. 2001, Mueser ym. 2004).

Kun työllistymispalvelun tavoitteena on työllistyminen avoimille työmarkkinoille, joutuu työvalmentaja käyttämään suurimman osan työajastaan työnantajakontaktien hoitamiseen ja työpaikkakäynteihin. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi palveluohjaukseen tai muuhun neuvontaan ja ohjaukseen käytettävä aika on selvästi vähäisempää. Esimerkiksi Becker ym. (2001) totesivat tutkimuksessaan, että työvalmentajan työajan painottumista koskeva tieto oli paras yksittäinen ennustaja palvelun työllistymistuloksille: mitä

enemmän työaikaa käytettiin työnetsintään ja työpaikkayhteistyöhön sitä parempia työllistymistulokset olivat.

Yksi ongelmallinen tekijä useissa suomalaisissa työllistämiprojekteissa ja -palveluissa on se, että asiakkaiden muut kuin työllistymisen tukemiseen suoranaisesti kohdistuvat palvelutarpeet (mm. terveys, toimeentulo, velka-asiat, koulutus, perhetilanne) ovat niin suuria, että niiden selvittelyyn ja niitä koskevaan neuvontaan ja tukeen kuluu helposti suuri osa työvalmentajan työajasta. On näin ollen ymmärrettävää, että työn etsimiseen ja työllistymisen tukemiseen jää työajasta helposti aivan liian vähän aikaa. Työn etsintä, työnantajakontaktien hoitaminen, neuvottelut työnantajien kanssa ja työllistyneen henkilön tukeminen ovat kuitenkin aikaa vievää toimintaa, joten työvalmentajan ajankäytön kannalta ei ole järkevää eikä perusteltua keskittyä tehtäviin, jotka kuuluvat toiselle asiantuntijalle. Tätä seikkaa pitävät myös Speljkavik ym. (2004) ongelmallisena norjalaisessa tuetun työllistymisen palvelutoiminnassa. Mike Evans puhuu tässä yhteydessä ”epätarkoituksenmukaisista läheteistä”, jolla hän tarkoittaa tilannetta jossa lähettävällä taholla ei ole riittävästi tietoa työllistymisyksikön tarjoamista palveluista (Speljkavik ym. 2004). Hän korostaa palvelun selkeää keskittymistä työn hakuun ja työllistymiseen avoimille työmarkkinoille, jolloin muut kuin työllistymiseen tähtäävät palvelut on rajattu työvalmentajan toiminnan ulkopuolelle muiden asiantuntijoiden tehtäviksi. Tämänkaltaisia työnjakokysymyksiä on viime aikoina pohdittu myös Suomessa käynnistyvien työvoiman palvelukeskusten toiminnan rakenteita suunniteltaessa.

Avoim palvelu

On myös vahvaa tutkimuksellista näyttöä siitä, että tuetun työllistymisen toiminnasta hyötyvät sangen monenlaiset asiakasryhmät. Tätä osoittavat tutkimukset, joissa on pyritty löytämään tiettyjä asiakaskohtaisia tekijöitä (mm. diagnoosi, oirekuva, ikä, sukupuoli, koulutus, vajaakuntoisuuden aste tai sairaalahoito), jotka ennustaisivat työllistymistuloksia. Merkitseviä yhteyksiä näiden tekijöiden ja työllistymistulosten välillä ei ole kuitenkaan löydetty, eikä siis ole osoitettu perusteita sille, että tuetun työllistymisen palveluun tulisi valita vain sellaisia asiakkaita, jotka olisivat joidenkin kriteerien mukaan ”valmiimpia” hyötymään palvelusta. Periaatteena on, että jokaisella joka haluaa työllistyä palkkatyöhön, on oikeus käyttää palvelua hyväkseen. Tärkeää on kuitenkin, että asiakkaiden tarvitsema tuen määrä ja laatu sekä työn etsintä sovitetaan yksilöllisesti asiakkaan kiinnostusten, valmiuksien ja tarpeiden mukaan. (Bond ym. 2001, McGurk & Mueser 2003.)

Suomalaisissa työllistämisen tukipalveluissa näyttää olevan melko yleisenä käytäntönä se, että työtön työnhakija tai ammatillisen kuntoutuksen asiakas saa ”lähetteen” (käytännössä maksusitoumuksen) palveluyksikköön eikä siis useinkaan omaehtoisesti hakeudu palvelun käyttäjäksi. Joissakin tapauksissa lähete edustaa edellä mainittua ”epätarkoituksenmukaista lähetettä”, jolloin tilanteesta muodostuu pulmallinen sekä asiakkaan, tuetun työllistymisen palvelun että lähettäjän näkökulmasta. Tähän pulmaan on pyritty joissakin kehittämishankkeissa puuttumaan informoimalla lähettävää tahoa palvelun sisällöstä ja sen rajauksista sekä ottamalla käyttöön asiakkaan ja palvelun tarjoajan välinen yhteistyösopimus, jossa on määritelty toisaalta palvelun sisältö eli palvelun tuottajan velvollisuudet, toisaalta odotukset asiakkaan toiminnasta (ks. esim. Valkonen & Harju 2005). Vastaavanlaisia sopimuksia on kokeiltu myös palvelun tarjoajan ja työnantajan välille (emt.). Tällaiset palvelusopimukset ovat kuitenkin edelleen pikemminkin poikkeus kuin sääntö suomalaisessa ammatillisen kuntoutuksen kentässä. Myös suomalaisessa tuetun työllistymisen palvelustandardissa korostetaan sopimuksellisuutta ja palvelusopimuksen käyttö sisältyy laatuvaatimukseen (Puolanne & Sariola 2000).

Ripeä työn etsintä

Kolmas tuetun työllistymisen keskeinen ominaisuus on ripeä työn etsintä, jonka merkityksestä onnistuneen työllistymisen kannalta on niin ikään vahvaa tutkimuksellista näyttöä. Ensimmäisiä aihetta koskevia tutkimuksia on Bondin ja työryhmän (1995) tutkimus, jossa selvitettiin kokeelliseen asetelmaan perustuen ripeän työnhaun ja toisaalta ns. esiammatillisen valmennuksen eroja työllistymistuloksissa. Tutkimuksessa verrattiin keskenään tuetun työllistymisen toimintaa ja vähintään neljä kuukautta kestävästä esiammatillisesta valmennusta neljän vuoden seuranta-aikana. Tulokset osoittivat, että tuetun työllistymisen asiakkaista noin 60 % oli työssä avoimilla työmarkkinoilla neljän vuoden seurannassa; vastaava osuus oli 6 % esiammatilliseen valmennukseen osallistuneista.

Usein kuultu perustelu pitkistä valmennusprosesseista suomalaisessa keskustelussa näyttää amerikkalaisten tutkimusten valossa viittaavaan siihen, että työllistyminen ei ole asiakkaan – usein palveluun tai projektiin lähetetyn – ensisijainen tavoite, vaan palvelutarvetta mm. kuntoutusluotsaukseen tai muuhun neuvontaan ja ohjaukseen on siinä määrin, ettei henkilö ole vielä valmis harkitsemaan työllistymistä tai työnhaun aloittamista. Tällöin on kyse ennemminkin asiakkaan palveluun tulon ajoittamiseen liittyvistä kysymyksistä kuin varsinaisesti siitä, ettei päätöksen kypsyttyä työnhakua

voisi aloittaa suhteellisen ripeästi. Luonnollisesti tässäkin yksilöiden väliset erot saattavat olla suuria. Tähän asiaan viittaavat myös Speljkavik ym. (2004) raportissaan Norjan tuetun työllistymisen palvelusta. He pitivät mm. keskimäärin kolmen kuukauden ajanjaksoa palvelun alkamisesta ensimmäiseen työharjoittelu- tai työkokeilujaksoon ongelmallisen pitkänä odotusaikana.

Suomalaisissa tuetun työllistymisen hankkeissa on tavanomaista käyttää hyväksi erilaisia työkokeilu- tai -harjoittelujaksoja ennen varsinaisen työsuhteen solmimista. Ripeä työnhaku ei siis aina merkitse suoraan työllistymistä palkkatyöhön. Käytäntö on kuitenkin usein osoittautunut järkeväksi tavaksi edetä työllistymisprosessissa ja sitä ovat kannattaneet sekä työnantaja että työllistytävä asiakas. Keskeistä on kuitenkin, että työnantajan kanssa on keskusteltu ennen kokeiluvaiheen aloittamista mitä sillä tavoitellaan ja että kokeilun onnistuessa on tarkoituksena normaali työllistyminen.

Asiakkaan omat valinnat

Neljäs periaate liittyy työllistyvän asiakkaan omien valintojen kunnioittamiseen ja huomioon ottamiseen työllistymisprosessissa. Vaikka tällä hetkellä ei ole raportoitu vahvoin kokeellisiin asetelmiin perustuvia tutkimustuloksia tästä aiheesta, näyttävät saatavilla olevat – lähinnä korrelatiivisiin yhteyksiin perustuvat – tulokset viittaavan kohtalaisen vahvasti siihen, että työsuhteen pituus on riippuvainen siitä kuinka hyvin työ vastaa työllistyneen omia ammatillisia valintoja. Esimerkiksi Beckerin ym. (1998) ja Mueserin ym. (2004) tutkimuksissa työssäoloajan pituus ja työtyytyväisyys olivat yhteydessä asiakkaan omien valintojen huomioon ottamiseen. Ne työllistyneet asiakkaat, joiden työ vastasi heidän toiveitaan, olivat tyytyväisempiä työhönsä ja heidän työsuhteensa oli kestoaltaan pidempi kuin toiveitaan vastaamattomaan työhön työllistyneiden asiakkaiden.

On sängen luontevaa ja epäilemättä lopputuloksen kannalta tärkeää, että työn etsintä ja työllistyminen vastaavat työnhakijan omia toiveita ja tavoitteita. Valtaistumisen periaatteiden noudattaminen myös työllistymistä tukevissa palveluissa – kuten muussakin kuntoutustoiminnassa – on välttämätöntä onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi (Järvikoski & Härkäpää 2004). On ymmärrettävää, ettei muuten hyvin alkanut prosessi tai työllistyminen onnistu, jos tarjolla oleva työ ei ole asiakkaan omien odotusten mukainen.

Jatkuva tuki

Usein työllistyminen nähdään kuntoutusprosessin päätepisteenä, joten asiakkaalle prosessin aikana tarjottu tuki yleensä päättyy työllistymiseen. On kui-

tenkin ymmärrettävää, että uudessa työpaikassa toimiminen ehkä pitkänkin työelämästä poissaolon takia tai ilman aikaisempaa työkokemusta saattaa merkitä asiakkaan näkökulmasta tuen tarpeen jatkumista vielä pitkälle tulevaisuuteen. Toisaalta esimerkiksi vaikeavammaisen henkilön työllistyminen avoimille työmarkkinoille on kokemusten mukaan mahdollista, jos työllistyjälle on tarjolla tukea työssä yli sen määrän mitä normaali perehdytys edellyttää. Viides tuetun työllistymisen ominaisuus onkin, että työvalmentajan tarjoama yksilöllinen tuki jatkuu niin kauan kuin työllistynyt asiakas sitä tarvitsee. Tämä muodostaa tuetun työllistymisen alkuperäisessä toimintaidessa sen yhden keskeisen periaatteen – tukea työllistyneelle on tarjolla työllistymisen jälkeen ja tuki jatkuu periaatteessa määräämättömän ajan. Vaikka tämä onkin siis yksi keskeisistä periaatteista, on sitä koskeva tutkimuksellinen näyttö toistaiseksi vähäistä. Lähinnä korrelatiivisia yhteyksiä raportoineissa tutkimuksissa on kuitenkin todettu, että tämä tuetun työllistymisen periaate on tärkeä (Cook & Razzano 2000, McHugo ym. 1998).

Näyttää siltä, että myös työpaikan tarjoama ns. luonnollinen tuki on työssä suoriutumisen ja työpaikan säilyttämisen kannalta tärkeää. Jenaro ym. (2004) selvittivät Australiassa, Saksassa ja Britanniassa tuetun työllistymisen tuloksia keräämällä sosiodemografisia, vajaakuntoisuutta tai vammaisuutta ja työllistymistä koskevia tietoja 448:lta tuetun työllistymisen asiakkaalta. Tulosten mukaan työpaikalla tarjolla oleva ns. luonnollinen tuki johtaa parempaan tulokseen sosiaalisen osallisuuden, toimeentulon ja työllistymisen kannalta. Suomalaiset kokemukset osoittavat, että tuen jatkuminen voi vaihdella paljonkin sekä asiakas-, asiakasryhmä- että työpaikkakohtaisesti.

Yhteistyö hoitotahon kanssa

Yksi erityisesti mielenterveyskuntoutujien tuetun työllistymisen keskeinen periaate on, että työvalmentajat toimivat tiiviissä yhteistyössä hoitotahon kanssa. Tätä periaatetta tukevaa tutkimuksellista näyttöä on kohtalaisesti. Draken ym. (2003) mukaan tutkimukset ja kliininen kokemus osoittavat, että yhteistyö on tärkeää seuraavista syistä: 1) palvelujen käyttäjien sitoutuminen on parempaa, 2) vuorovaikutus työvalmentajien ja psykiatrisen hoitohenkilöstön välillä on parempaa, 3) hoitotaho saa paremmin tietoa työllistymisen merkityksestä asiakkaalle ja 4) hoitoa ja siihen liittyviä tarpeita koskeva tieto voidaan ottaa paremmin huomioon ammatillisissa suunnitelmissa. Asiakkaan kannalta vaikea on esimerkiksi tilanne, jossa hoitotahon ja työvalmentajan käsitykset työllistymismahdollisuuksista ovat keskenään ristiriidassa. Tilanteesta saattaa muodostua asetelma, jossa asiakkaan tukena olevat tahot voivat ohjauksellaan ja neuvonnallaan suuntautua täysin päinvastaisiin suuntiin, mikä

ei luonnollisesti asiakkaan eikä muidenkaan toimijoiden näkökulmasta ole suotuisa tilanne. Suomalaisessa mielenterveystyössä yhden keskeisen ongelman muodostaa tarjolla olevien resurssien rajallisuus, mikä usein merkitsee psykiatrisen hoitotahon toiminnan rajoittumista vain perussairauden hoitoon eikä työllistymisen tukemiseen osallistuminen ole aina näin ollen mahdollista.

Sosiaalietuisuuksia koskeva neuvonta

Yhtenä työllistymisen suurena esteenä etenkin Yhdysvalloissa – mutta myös Suomessa joidenkin asiakasryhmien osalta – pidetään sosiaalietujen menettämisen pelkoa ja tästä syystä palvelujen tuottajat katsovat sitä koskevan neuvonnan kuuluvan tärkeänä osana tuetun työllistymisen toimintaan. Vahvaa tutkimuksellista näyttöä tällaisen neuvonnan tarpeellisuudesta työllistymisen kannalta ei kuitenkaan ole tällä hetkellä saatavilla.

Periaate on perusteltu ja näyttää olevan myös suomalaisen käytännön kannalta relevantti. Esimerkiksi vuonna 1999 voimaan tullut laki eläkkeen lepäämään jättämisestä ei ole saavuttanut vajaan kymmenen vuoden aikana vammaisten henkilöiden keskuudessa suosiota. Tilanne ei ole muuttunut tässä suhteessa viime vuosinakaan, vaikka lepäämäänjättämisaikaa pidennettiin alkuperäisestä kahdesta vuodesta viiteen. Epäilemättä taustalla voivat olla erilaiset toimeentulon menetystä koskevat pelot, joita ei syystä tai toisesta ole kyetty kuntoutusprosessin aikana selvittämään.

Asiakasmäärä ja työvalmentajan työajan käyttö

Bondin (2004) esittämässä tuetun työllistymisen ominaisuuksissa ei ole mainittu erikseen ns. case loadia eli työvalmentajan asiakasmäärää tai työajan kohdistumista eri toimintoihin, vaikka ne alkuperäisessä fidelity-asteikossa (Bond ym. 1997) ja sen myöhemmissä versioissa sekä mm. suomalaisessa palvelustandardissa onkin mainittu. Asiakasmäärää ja työajan käyttöä on kuitenkin hyvä tässä yhteydessä tarkastella, koska ne mm. osoittavat kohtalaisen hyvin onko palvelussa kyse tuetusta työllistymisestä vai jostain muusta toiminnasta (vrt. Becker ym. 2001).

Työvalmentajan asiakasmäärän rajoittamisen avulla halutaan varmistaa, että jokaiselle asiakkaalle on tarjolla riittävästi tukea sekä suunnitelmien tekemiseen, työnetsintään että työssä tukemiseen. Suomalaisessa palvelustandardissa on määriteltä työvalmentajan kerralliseksi asiakasmääräksi enintään 16 henkeä (mikä sinänsä on jo melko suuri määrä), mutta esimerkiksi norjalaisessa käytännössä määrä oli alun perin kuusi asiakasta, nykyään 10. Vertailun vuoksi todettakoon, että esimerkiksi työ- ja toimintakeskuksissa

työnohjaajan ohjattavana voi olla 30 henkeä tai enemmän. Työvoimatoimistoissa asiakasmäärät puolestaan ovat vielä yli kymmenkertaiset.

Työvalmentajan työajan käyttöä ja työn sisältöä koskevat laatuvaatimukset ovat myös käytännön sanelemia. Tuetun työllistymisen toimintaa ei voi toteuttaa pelkästään omasta työhuoneesta käsin, vaan tuloksellinen toiminta edellyttää jalkautumista työpaikoille työnetsintään, työnantajakontaktien solmimiseen ja tukemaan työllistyneitä asiakkaita. Kuten edellä jo todettiin on tämän laatukriteerin merkityksestä myös tutkimuksellista näyttöä (Becker ym. 2001). Käytännön kokemukset osoittavat myös Suomessa, että liian suuri asiakasmäärä ja työajan painottuminen enemmän muuhun kuin työnetsintään ja työpaikoille ei takaa hyviä työllistymistuloksia.

3.3. Tuetun työllistymisen tuloksellisuus

Tuetun työllistymisen tuloksellisuutta koskevia tutkimuksia on julkaistu erityisesti Yhdysvalloissa, jossa toimintaa on toteutettu jo runsaan kahdenkymmenen vuoden ajan. Erityisen paljon on tehty mielenterveyskuntoutujien tuetun työllistymisen tuloksellisuutta koskevia vertailuasetelmaan perustuvia tutkimuksia. Sen sijaan suuri osa muiden asiakasryhmien työllistymistuloksia koskevista tutkimuksista perustuu yksinkertaiseen seuranta-asetelmaan. Tätä pitävät ongelmallisena mm. Wehman ym. (2005) katsauksessaan aivovammasta kuntoutuvien työllistymiseen.

Systemaattisessa Cochrane-katsauksessa (Crowther ym. 2001) raportoidaan 18 kokeelliseen asetelmaan perustuvan tutkimuksen tulokset. Katsaukseen valituissa tutkimuksissa tarkasteltiin mielenterveyskuntoutujien työllistymistä vertailemalla keskenään psykiatrista hoitoa, perinteistä ns. esiammatilliseen valmennukseen ja koulutukseen perustuvaa kuntoutustoimintaa sekä tuetun työllistymisen toimintaa. Seuranta-aika oli keskimäärin 1,5 vuotta. Työllistyneiden määrän, työajan ja palkan määrän suhteen tuetun työllistymisen toiminta tuotti olennaisesti paremmat tulokset kuin vertailuna ollut esiammatilliseen valmennukseen perustuva toiminta. Esiammatillinen valmennus ei eronnut työllistymistulosten suhteen psykiatrisesta hoidosta. Tuetun työllistymisen toiminta ja esiammatillinen valmennus eivät kuitenkaan eronneet toisistaan, kun tarkasteltiin sairaalahoitoja, oireita, elämänhallintaa tai sosiaalista toimintakykyä. (Crowther ym. 2001.)

Yksittäisistä uudemmissa tutkimuksista mainittakoon Mueserin ym. (2004) sekä Cookin ym. (2005) tutkimukset. Mueserin ym. (2004) tutkimuksessa verrattiin keskenään Individual Placement ja Support -mallin mukaisen

tuetun työllistymisen työllistymistuloksia psykososiaaliseen kuntoutukseen ja psykiatriseen hoitoon. Satunnaistettuun kokeelliseen asetelmaan perustuvaan tutkimukseen osallistui 204 mielenterveyskuntoutujaa, joiden työllistymistä seurattiin kahden vuoden ajan. Tuetun työllistymisen toimintaan osallistuneista oli seuranta-aikana työllistynyt 74 %, psykososiaaliseen kuntoutukseen osallistuneista 18 % ja psykiatriseen hoitoon osallistuneista 28 %. Tässäkään tutkimuksessa muut kuin ammatilliset tulokset eivät eronneet ryhmien kesken. Tutkijat pitävät tuloksissaan merkittävänä mm. sitä että tutkimus osoittaa ensi kerran, että tuetun työllistymisen toiminnasta hyötyvät myös latinalais-amerikkalaisen taustan omaavat mielenterveyskuntoutujat, jotka ovat mm. heikon koulutustasonsa, työttömyytensä ja ansioittensa osalta erityisen vaikeassa asemassa ja syrjäytyvät myös helposti mielenterveyspalveluista.

Laajassa seitsemää Yhdysvaltain osavaltiota koskevassa satunnaistetussa kokeellisessa tutkimuksessa Cook ym. (2005) selvittivät tuetun työllistymisen ja palveluohjauksen yhdistävän toiminnan tuloksia noin 1200 mielenterveyskuntoutujan ryhmässä. Vertailuinterventioina olivat ammatillisen kuntoutuksen perustoiminta, klubitalotoiminta ja tuetun työllistymisen perusmalli. Kuntoutujien tilannetta seurattiin kahden vuoden ajan. Tuetun työllistymisen ja palveluohjauksen ohjelmaan osallistuneista 55 % oli kahden vuoden seurannassa työllistynyt avoimille työmarkkinoille, vertailuryhmästä 34 %. Myös työssäoloajat olivat pitempiä ja palkka parempi kuin vertailuinterventioissa.

Suomessa ja muualla Euroopassa ei tuetun työllistymisen tuloksellisuutta ole tutkittu vertailuasetelmaan perustuvilla tutkimuksilla. Tosin Valkonen ja Peltola (2005) selvittivät kolmen eri työllistymismuodon – suojatyön, klubitalojen siirtymätyön ja tuetun työllistymisen / työvalmennuksen – asiakkaiden tyytyväisyyttä työhönsä. Eri työllistymismuotoihin osallistuneet asiakkaat erosivat tutkimuksessa kuitenkin toisistaan keskeisten ominaisuuksien suhteen niin, ettei kyseessä ole varsinainen vertailuasetelma. Suomessa on julkaistu kuitenkin muutamien – erityisesti projektitoimintaan perustuvien – tuetun työllistymisen kehittämishankkeiden seurantatietoja (ks. esim. Härkäpää ym. 2000, Kokko & Ala-Kauhaluoma 2000b, Valkonen & Harju 2005, Pirttimaa & Saloviita 2002). Suomalaisiin tutkimuksiin palataan jäljempänä.

Norjassa julkaistiin vuonna 2003 raportti tuetun työllistymisen nykytilasta (Speljkavik & Froyland 2003, Speljkavik ym. 2004). Raportissa tarkastellaan vuodesta 1992 lähtien aluksi pilottina aloitetun työhallinnon palveluvalikoimaan sisältyvän tuetun työllistymisen nykytilaa. Tämä ”Arbeid med bistand” -toiminta liitettiin Norjan työhallinnon viralliseksi palveluksi vuon-

na 1996. Toiminnan yleiset periaatteet on määritelty virallisilla säädöksillä. Niiden mukaan palvelu on tarkoitettu kaikkein heikoimmassa työmarkkina-
asemassa oleville asiakkaille, joilla on oikeus käyttää palvelua kolmen
vuoden ajan. Työvalmentajien asiakasmäärä on niinkään rajattu – alun perin
asiakasmäärä oli kuusi henkeä, nykyään kymmenen henkeä. Palvelun asia-
kasmäärät ovat kasvaneet tasaisesti, vaikka ne eivät edelleenkaan ole kovin
suuria: toiminnan alkuvaiheessa vuonna 1996 asiakkaita oli 750 henkeä,
vuonna 2002 asiakkaita oli 2 460. Vuonna 2002 toiminnassa oli 129 tuetun
työllistymisen yksikköä, joissa työskenteli 410 työvalmentajaa. Norjan työ-
hallinnon tilastojen mukaan vuosina 2001-2002 palveluja käyttäneistä 35 %
oli työllistynyt avoimille työmarkkinoille koko- tai osa-aikaiseen työhön ja
25 % oli siirtynyt eläkkeelle. (Speljkavik ym. 2004.) Raportin tekijät katso-
vat, että tuetun työllistymisen palvelua on käytetty epätarkoituksenmukaises-
ti eläkemahdollisuuksien selvittämiseen, mikä pitäisi selvästi rajata palvelun
ulkopuolelle muiden asiantuntijoiden tehtäväksi (Speljkavik ym. 2005).

3.4. Tuetun työllistymisen kehitys Suomessa

Suomeen tuettu työllistyminen rantautui ensimmäisten EU-rahoitteisten hank-
keiden mukana 1990-luvun puolivälissä. Tuolloin toimintaa kokeiltiin mm.
Euroopan sosiaalirahaston Employment-yhteisöaloiteohjelman hankkeissa,
joissa kohderyhmänä olivat kehitysvammaiset henkilöt, mielenterveyskun-
toutujat ja fyysisesti vammaiset tai vajaakuntoiset henkilöt (ks. esim Työhön,
elämään ... 1998, Härkäpää 1998). Näiden ensimmäisten kokeilujen jälkeen
toiminta tuetun työllistymisen kehittämiseksi on jatkunut, vaikka toiminta
edelleen on määrällisesti melko vähäistä. Erikseen on syytä kuitenkin maini-
ta, että ensimmäisistä kehittämishankkeista mm. Helsingin kaupungin sosi-
aaliviraston hanke on jatkanut toimintaansa osana kaupungin palvelutoimin-
taa. Alun perin ensisijassa kehitysvammaisten henkilöiden työllistymiseen
keskittynyt palvelu on laajentunut myös mielenterveyskuntoutujien tuetuksi
työllistymiseksi (ks. Yli-Paavalniemi 2004).

Viimeksi kuluneiden kymmenen vuoden aikana on kuitenkin esimerkik-
si kolmannella sektorilla tapahtunut monenlaista edistymistä tuetun työllis-
tymisen toiminnassa (ks. taulukko 13). Tuetun työllistymisen Suomen ver-
kosto (FINSE – Finnish Network of Supported Employment) perustettiin
Vatesin toimesta vuonna 1995. FINSEN jäsenenä on tällä hetkellä alun
toistasataa organisaatiota tai yksittäistä henkilöä. Verkoston toiminta kohdis-
tuu ensi sijassa palvelujen tuottajiin ja työnantajiin erilaisten koulutustilai-

TAULUKKO 13 • Esimerkkejä kolmannen sektorin roolista tuetun työllistymisen toiminnan kehittäjänä.

Vuosi	Toimintaesimerkki	Vastuutaho
1995	Tuetun työllistymisen Suomen verkosto	Vates-säätiö
1997-99	Ensimmäiset tuetun työllistymisen hankkeet, mm. <ul style="list-style-type: none"> • ESR, Employment Horizon, ECHO ja STEPS • Tie auki -hanke 	Stakes Jyväskylän yliopisto
1997-2000	TRADES-Diploma -koulutusohjelma tuetun työllistymisen työvalmentajille (18 ov), ESR, Employment-Horizon	Kuntoutussäätiö ja yliopistojen täydennyskoulutusyksiköt
2000	Tuetun työllistymisen palvelustandardi FINSEn välittäjäorganisaatiohanke	FINSE Vates-säätiö
1998-2004	Casetti-, Tutka- ja Miete-projektit: mielenterveyskuntoutujien tuettu työllistyminen, RaY	Kuntoutussäätiö, tutkimus- ja kehittämiskeskus
2001-2005	ESR-Equal -hankkeet, mm. <ul style="list-style-type: none"> • Majakka-Beacon • Rehti meininki • Equal response 	koordinoijat: Kuntoutussäätiö Seinäjoen ammattikorkeakoulu Levón-instituutti
2004-2005	Työnantajien käsitykset erityisen heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistämistä, (Työministeriö)	Kuntoutusalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Kuntoutussäätiö

suuksien ja työnantajille järjestettyjen tiedotustilaisuuksien pohjalta. Verkosto on ollut myös aktiivisesti ajamassa tuetun työllistymisen palvelua virallisen palvelujärjestelmän osaksi. Verkosto julkaisi vuonna 1996 ensimmäisen suomenkielisen tuettua työllistymistä koskevan kirjan (Venäläinen 1996), ja yksi merkittävä saavutus on ollut myös vuonna 2000 julkaistu tuetun työllistymisen laatukriteeristö (Puolanne & Sariola 2000), jonka avulla organisaatiot ovat voineet kehittää toimintaansa tuetun työllistymisen periaatteiden mukaiseksi. Verkosto on tarjonnut laadunarviointiin kehittämisen ja auditointipalvelua mm. vuosina 2001-02 toimineen välittäjäorganisaatiohankkeen avulla, mutta tähän mennessä laatutyötä on toteuttanut kuitenkin vain kymmenkunta organisaatiota.

Ensimmäisten kehittämishankkeiden jälkeen laadittiin tuetun työllistymisen asiantuntijakoulutusohjelma, TRADES-Diploma, joka on laajuudeltaan 18 opintoviikkoa ja jota Kuntoutussäätiö toteuttaa yhteistyössä yliopistojen täydennyskoulutusyksiköiden kanssa (TRADES 2000). Tähän mennessä yhteistyötä on tehty Helsingin, Joensuun, Oulun, Lapin ja Tampereen

yliopistojen täydennyskoulutuskeskusten kanssa. Koulutusohjelmaa varten laadittiin myös noin 500-sivuinen oppimateriaali, jossa käytettiin osin hyväksi irlantilaisista vastaavaa oppimateriaalia. Samoihin aikoihin myös mm. Jyväskylän yliopiston erityispedagogiikan laitos järjesti tuetun työllistymisen koulutusta.

Toiminnan kehittämiseksi on toteutettu myös useita kokeilu- ja kehittämishankkeita, joista taulukossa on mainittu Kuntoutussäätiössä ensisijaisesti Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksella toteutetut mielenterveyskuntoutujien tuetun työllistymisen hankkeet Casetti ja Tutka sekä Miete-projekti, jossa mm. selvitettiin suojatyössä, siirtymätyössä ja työvalmennuksessa olleiden mielenterveyskuntoutujien tyytyväisyyttä työhönsä (Kuntoutus 2000, Narumo ym. 2001, Valkonen & Harju 2005, Valkonen & Peltola 2005). Hankkeiden tuloksiin palataan seuraavassa jaksossa.

Suomalaisen tuetun työllistymisen asiakaskuntaa laajennettiin vuonna 2001 alkaneessa Majakka-Beacon -hankkeessa myös työttömiin maahanmuuttajiin, joiden palveluita ja työllistymistuloksia esitellään muualla tässä raportissa. Myös muissa Equal-yhteisöaloiteohjelman ensimmäisen kierroksen hankkeissa kuten Seinäjoen ammattikorkeakoulun Rehti meininki -hankkeessa ja Vaasan Levon-instituutin koordinoimassa Equal response -hankkeessa sovellettiin tuetun työllistymisen toimintamallia (ks. Seppänen ym. 2004). Lisäksi Kuntoutussäätiö käynnisti vuonna 2004 työministeriön rahoituksella hankkeen, jossa selvitetään yksityisen palvelusektorin työnantajien käsityksiä ja suhtautumista erityisen vaikeasti työllistyvien ryhmien työllistämiseen (Ala-Kauhaluoma & Härkäpää 2004). Tällainen tieto on välttämätöntä työnantajille tarjottavien palvelujen ja mahdollisten taloudellisten etujen kehittämisen näkökulmasta.

Lainsäädännössä ja palvelurakenteessa on tapahtunut uudistuksia, jotka vaikuttavat myös tuetun työllistymisen toimintaan (taulukko 14). Stakesin

TAULUKKO 14 • Lainsäädännössä ja palveluissa tapahtuneet keskeiset ammatillista kuntoutusta koskevat uudistukset vuosina 1999-2004.

Vuosi	Toimenpiteet
1999	Eläkkeen lepäämäänjättämistä koskeva lainsäädäntö
2001	Kuntouttava työtoiminta ja aktivointisuunnitelmat; yhteispalvelupistekokeilut
2003	Työvalmentajapalvelut osaksi työhallinnon valikoimaa
2004	Sosiaalisia yrityksiä koskeva lainsäädäntö
2004	Työvoiman palvelukeskukset

koordinoimien ECHO- ja STEPS-hankkeiden aloitteesta syntyi vuonna 1999 voimaan astunut laki, joka antaa mahdollisuuden jättää eläke lepäämään henkilön työllistyessä avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen (837/1998, 70/2002). Vuonna 2001 tuli voimaan uusi lainsäädäntö kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), joka velvoittaa työvoimatoimistot laatimaan ns. aktivointisuunnitelmat työttömille työnhakijoille ja kunnat järjestämään ns. kuntouttavaa työtoimintaa erityisesti alle 25-vuotiaille työttömille työnhakijoille, mutta myös sitä vanhemmille pitkäaikaistyöttömille. Samana vuonna aloitettiin yhteispalvelupistekokeilu, jossa saatettiin saman katon alle työhallinnon, kuntien sosiaalityön ja Kelan toiminta palvelemaan erityisen vaikeassa työmarkkina-asemassa olevia pitkäaikaistyöttömiä. Sosiaalista yritystoimintaa tehostamaan säädettiin vuonna 2004 laki sosiaalisista yrityksistä (1352/2003). Laissa määritellään sosiaalisiksi yritykseksi yhteisö, säätiö tai muu elinkeinonharjoittaja, jonka palveluksessa olevista työntekijöistä vähintään 30 % on vajaakuntoisia ja pitkäaikaistyöttömiä.

Tuetun työllistymisen näkökulmasta työvalmentajapalvelujen liittäminen vuonna 2003 osaksi työhallinnon palveluvalikoimaa (1295/2002) ja vuonna 2004 perustetut työvoiman palvelukeskukset ovat ehkä lupaavimmat uudistukset, jotka tarjoavat konkreettisen perustan tuetun työllistymisen toiminnalle.

3.5. Suomalaisia tuetun työllistymisen tutkimuksia ja tuloksia

Suomalaisia tuetun työllistymisen toimintaa tai kehittämishankkeita koskevia seurantatuloksia on raportoitu jonkin verran, mutta varsinaista laajamittaista toimintaa koskevaa tutkimusta tai mm. vertailuasetelmaan perustuvia tutkimuksia ei ole siis tähän mennessä tehty. Osasyynä lienee se jo edellä todettu seikka, että tuetun työllistymisen toiminta on vielä määrällisesti sangen vaatimatonta. Seurantatutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että tuetun työllistymisen toiminta näyttää olevan tuloksellista sangen monien asiakasryhmien osalta. Uutena asiakasryhmänä ovat maahanmuuttajat, joiden osalta tuetun työllistymisen palvelutoiminta on myös osoittautunut tulokselliseksi (ks. tarkemmin luku 4).

Tuetun työllistymisen Suomen verkosto (FINSE) ja Kuntoutussäätiö tekivät vuonna 1999 selvityksen FINSEn jäsenorganisaatioiden toteuttamasta tuetun työllistymisen toiminnasta (Härkäpää ym. 2000). Selvityksen mukaan kaikkiaan 116:sta organisaatiosta 21 tarjosi tuetun työllistymisen palve-

luita. Organisaatiot valittiin kolmen kriteerin perusteella: 1) henkilöstöön kuuluu vähintään yksi työvalmentaja, 2) asiakkaat ovat työllistyneet työsuhteiseen työhön avoimille työmarkkinoille ja 3) asiakkaat saavat tarvitsemansa henkilökohtaisen tuen ennen työllistymistä ja työllistymisen jälkeen. Kyselyhetkellä oli tuetusti työllistyneitä asiakkaita työsopimussuhteisessa työssä avoimilla työmarkkinoilla yhteensä 254 henkeä. Pitkäaikaistyöttömät¹ muodostivat suurimman ryhmän (55 %) työllistyneistä; kehitysvammaisia henkilöitä oli työllistyneistä 28 % ja mielenterveyskuntoutujia 17 %. Selvityksen mukaan noin puolet oli työllistynyt työhallinnon palkkatuella ja ns. normaalia, työmarkkinoilla käypää palkkaa sai 57 % työllistyneistä.

Helsingin kaupungin tuetun työllistymisen toimintaa selvitettiin Vatesäätiön toimesta vuoden 2002 osalta erityisesti kustannusten ja hyötyjen näkökulmasta (Yli-Paavalniemi 2004). Kaupungin kahdeksassa tuetun työllistymisen toimipisteessä oli tuolloin 171 asiakasta, joista valtaosa (84 %) oli kehitysvammaisia henkilöitä. Asiakkaista 78 (46 %) oli työllistynyt avoimille työmarkkinoille. Kaupungin tuetun työllistymisen palvelu edustaakin todennäköisesti suurinta suomalaista alan toimijaa tällä hetkellä. Tutkimuksen mukaan toiminnan hyöty-kustannussuhde oli merkittävä ja arvion mukaan ”75 % tuetun työllistymisen prosessin julkisesta bruttomääräisestä kustannuksesta palautui julkiselle sektorille veroina ja sosiaalivakuutusmaksuina” (emt. s. 29).

Pirttimaa ja Saloviita (2002, ks. myös Pirttimaa 2003) selvittivät vuonna 2001 tuetun työllistymisen tilannetta Suomessa ja vertasivat tuloksia vuosina 1998-99 keräämiinsä aineistoihin. Tuetun työllistymisen kriteerinä pidettiin palkkatyötä tavallisella työpaikalla ja työvalmentajan tukea työllistyneelle vähintään kahdesti kuukaudessa. Selvityksen mukaan tuetun työllistymisen toimintaa toteutti 19 organisaatiota ja tuetusti työllistyneitä henkilöitä oli 62. Noin kaksi kolmannesta työllistyneistä oli kehitysvammaisia henkilöitä, mielenterveyskuntoutujia oli neljännes ja fyysisesti vammaisia runsas kymmenesosa.

Kuntoutussäätiön TRADES-projektissa selvitettiin neljän tuetun työllistymisen hankkeen asiakkaista, työllistymistuloksia sekä työllistymisprosessia (Kokko & Ala-Kauhaluoma 2000b). Hankkeiden asiakkaina oli pitkään työttömänä olleita mielenterveyskuntoutujia. Tiedot työllistymistuloksista kerättiin 155 asiakkaasta, joista 43 % oli ollut työsopimussuhteisessa työssä avoimilla työmarkkinoilla. Tutkimuksessa tehtiin myös tietyn aikavä-

¹ Pitkäaikaistyöttömien suuri osuus selittyy osin sillä, että selvityshetkellä oli meneillään suurehko pitkäaikaistyöttömien työllistämiprojekti, jossa toteutettiin tuetun työllistymisen periaatteita.

lin sisällä hankkeissa aloittaneille asiakkaille alku- että seurantakyselyt, joissa selvitettiin työllistymistä ja työkyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneita muutoksia noin vuoden seurantavälillä. Seurantakyselyyn vastanneista asiakkaista 38 % oli työllistynyt avoimille työmarkkinoille ja 13 % oli osallistunut työharjoitteluun tai -kokeiluun. Vaikka koetussa työkyvyssä oli nähtävissä paranemista seurantavuoden aikana, arviot eivät eronneet tilastollisesti merkitsevästi alkutilanteen arvioista. Psykososiaalisessa toimintakyvyssä, koetussa pystyvyydessä tai tyytyväisyydessä elämän eri osa-alueisiin ei myöskään ollut tapahtunut tilastollisesti merkitseviä muutoksia alkutilanteeseen nähden.

Kuntoutussäätiön Casetti-projektissa kehitettiin tuetun työllistymisen ja kuntoutusluotsauksen palvelua mielenterveyskuntoutujille (Kuntoutus 2000). Projektin seurantatulokset osoittivat, että projektin 48 työllistymistavoitteesta asiakkaasta 50 % työllistyi avoimille työmarkkinoille palkkatyöhön, heistä 30 % työhallinnon palkkatuella ja noin puolet joko yksityiselle tai kolmannelle sektorille. Työnetsintään kulunut aika oli keskimäärin 10 viikkoa projektiin tulosta. (Narumo ym. 2001.)

Tutka-projektissa asiakkaina olivat akateemisesti koulutetut mielenterveyskuntoutajat sekä CP-vammaiset ja kouluttamattomat nuoret (Valkonen 2005, Valkonen & Harju 2005). Projektin päättyessä 34 % asiakkaista oli työllistynyt; mielenterveyskuntoutujista 43 % ja nuorista 18 % oli työllistynyt avoimille työmarkkinoille. Vastaavasti työttömänä projektin päättyessä oli mielenterveyskuntoutujista 20 % ja nuorten ryhmästä 14 %. Nuorten matalampi työllistymisosoitus selittyy osin sillä, että heistä 23 % oli aloittanut opinnot, sen sijaan mielenterveyskuntoutujista vain 8 %:lla oli lisäkoulutus tai opintojen jatkaminen muodostunut tulevaisuudensuunnitelman keskeiseksi sisällöksi. Asiakkuuden keskimääräinen kesto oli 16 kuukautta, mutta vaihteluväli oli suuri: kahdesta viikosta lähes kolmeen vuoteen. Myös asiakkuuden alkamisesta työllistymiseen kulunut aika vaihteli suuresti – 1-32:een kuukauteen – mediaani oli 9 kuukautta.

Voidaan siis sanoa, että kehittämishankkeiden osoittamat työllistymistulokset ovat sangen rohkaisevia. Palkkatyösuhteeseen työllistyneiden osuudet ovat vaihdelleet hankkeesta ja asiakasryhmästä riippuen 30 ja 50 %:n välillä. Kovin seikkaperäistä tietoa ei kuitenkaan vielä ole saatavilla toisaalta työsuhteiden kestosta, työtehtävien laadusta tai siitä missä määrin työllistyminen on parantanut asianomaisen taloudellista toimeentuloa tai elämänlaatua (ks. kuitenkin Valkonen & Harju 2005).

3.6. Tuetun työllistymisen tulevaisuus

TRADES-projektin loppuraportissa vuonna 2000 todettiin mm., että ”on vielä avoin kysymys millainen rooli uusille toimintamuodoille suomalaisessa yhteiskunnassa muodostuu” (Härkäpää ym. 2000, 74). Tällöin kyse oli tuetun työllistymisen lisäksi myös klubitalojen siirtymätyöstä ja sosiaalisista yrityksistä. Viime vuosien kehitys sosiaalisen yritystoiminnan osalta on johtanut lakiuudistuksiin, ja vaikka toiminta on vielä suhteellisen vaatimatonta voidaan olettaa, että lainsäädännöllinen pohja luo sellaista vakautta toiminnalle että sen kehitys vauhdittuu. Myös klubitalojen määrällinen kehitys on ollut sangen ripeää – kymmenessä vuodessa Suomeen on perustettu kaikkiaan 18 mielenterveyskuntoutujien klubitaloa. Sen sijaan klubitalojen siirtymätyössä olevien kuntoutujien määrät ovat vielä jäsenmäärään suhteutettuna sangen vaatimattomia. Siirtymätyön verkkaiseen kehittymiseen saattavat osittain olla syynä samanlaiset tekijät kuin tuetun työllistymisen toiminnassakin.

Odotukset tuetun työllistymisen toiminnan laajenemisesta Suomessa vahvistuivat siinä vaiheessa, kun työvalmentajapalvelut tulivat osaksi työhallinnon palveluvalikoimaa vuonna 2003. Myönteisistä kokemuksista huolimatta toiminta ei syystä tai toisesta ole kuitenkaan saanut laajamittaista kannatusta palvelujen tuottajien keskuudessa. Pirttimaan ja Saloviidan (2002) mukaan syynä olivat vuosituhannen vaihteessa mm. paradigmanmuutoksen vastustus – lähinnä tukiparadigmaan siirtymiseen liittyvät ongelmat – ja työkeskuksia uhkaava legitimaatiokriisi (Saloviita 2000). Merkillä pantavaa onkin ettei Suomessa ole käyty lainkaan julkista keskustelua mm. työkeskusten toiminnan painotusten muuttamisesta avoimille työmarkkinoille työllistävään suuntaan. Yhdysvalloissa ja muualla Euroopassa keskustelua on käyty jonkin verran (ks. Rogan 2005) ja toimenpiteitä toiminnan painopisteen muuttamisesta, ns. konversiotoiminnasta, on toteutettu. On tosin myös mahdollista, että kuten TRADES-projektin loppuraportissa todettiin, verkkaisten etenemisen syynä voivat edelleen olla ”myös toimintaa koskevan lainsäädännön puuttuminen ja tuetun työllistymisen periaatteiden vähäinen tuntemus” (Härkäpää ym. 2000, 73). Yksi syy lienee myös toiminnan edellyttämä työotteen ja työn suuntautumisen muutos avoimien työmarkkinoiden suuntaan. Tämän alueen asiantuntemus ei useinkaan kuulu kuntouttajan toimenkuvaan.

Tilanne näyttää hyvän alun jälkeen olevan samansuuntainen myös Yhdysvalloissa, jossa joidenkin asiakasryhmien osalta asiantila on askarruttanut alan toimijoita (Wehman ym. 2003, 2005). Mielenkiintoisen näkökulman asiaan tuo Wehmanin ym. (2005) artikkeli, jossa tarkastellaan aivovammapo-

tilaiden tuetun työllistymisen toimintaa Yhdysvalloissa. Kirjoittajat toteavat, että hyvistä kokemuksista huolimatta tämän asiakasryhmän työllisyyden hoito ei ole tyydyttävällä tasolla eikä esimerkiksi tuetun työllistymisen palveluita ole kohdennettu näihin asiakkaisiin. Heidän mukaansa asian korjaamiseksi tarvitaan mm.

1. näyttöön perustuvia prospektiivisiä tutkimuksia, joissa verrataan erilais- ten työllistymiseen tähtäävien interventioden tuloksia työllistymisen näkökulmasta
2. ammatillisen kuntoutuksen asiantuntijoiden perehtyneisyyttä tuetun työl- listymisen peruseriaatteisiin, erityisesti työnantajien ja työpaikkojen kanssa tehtävään yhteistyöhön ja riittävän pitkään henkilökohtaiseen tukeen työllistymisen jälkeen
3. riittävää rahoitusta tuetun työllistymisen toiminnan toteuttamiseen
4. asiantuntijoiden kouluttamista työotteen toteuttamiseen
5. pätevyyspohjaisia koulutusohjelmia sekä yliopistotason koulutusta ja vammaisten tai vajaakuntoisten henkilöiden osallistumista toimintaan
6. yrittäjyyden, etätyön, tilapäistyön ja itsenäisen ammatinharjoittamisen kehittämistä vaihtoehtoiksi perinteisen palkkatyön rinnalle.

Suomalaisessa kontekstissa näyttävät pätevän samat tekijät kuin Wehmanin ym. (2005) mainitsevat (ks. myös Wehman ym. 2003, Rogan 2005). Tällä hetkellä ei ole ajantasaista tietoa tuetusti työllistyneiden määrästä Suomessa eikä työllistyneiden henkilöiden työsuhteiden kestosta, työurasta tai siitä miten työllistyminen on vaikuttanut työllistyneiden elämänlaatuun tai syrjäytymis- uhkaan. Saatavilla ei ole myöskään riittävästi tietoa siitä miten palvelumalli soveltuu erilaisiin toimintaympäristöihin. Sekä tilannekartoituksen että ver- tailuasetelmaan – myös satunnaistettuun kokeelliseen asetelmaan – perustu- vien tutkimusten tekeminen olisi siis hyvin perusteltua.

Asiantuntijoiden perehtyneisyys tuetun työllistymisen periaatteisiin on Suomessa todennäköisesti edelleen melko vaihtelevaa on sitten kyse palve- lujen tuottajista tai ostajista, päätöksentekijöistä, vammaisjärjestöistä tai työnantajista. Tähän mennessä vain murto-osa kuntoutuksen palveluorgani- saatioista on sisällyttänyt tuetun työllistymisen palvelut osaksi palvelutarjon- taansa. Varsinaisia tuetun työllistymisen palveluyksiköitä ei ole perustettu muutamia yksittäisiä työvalmentajayrittäjiä lukuun ottamatta. Vammaisjär- jestöt ovat niinkään olleet melko laimeasti kiinnostuneita toiminnasta alku- vuosien aktiivisuuden jälkeen.

Tällä hetkellä ei ole tietoa myöskään siitä, miten työnantajat suhtautu- vat vammaisten tai vajaakuntoisten tai muusta syystä vaikeasti työllistyvien

ryhmien työllistämiseen ja millaiset palvelut tai taloudelliset edut olisivat tarpeen, jotta em. asiakasryhmien työllistäminen nähtäisiin realistisena vaihtoehdona. Tähän kysymykseen haetaan vastausta mm. Kuntoutussäätiön tutkimuksesta, jossa selvitetään yksityisen palvelusektorin työntajien käsityksiä ja suhtautumista em. ryhmien työllistämiseen (Ala-Kauhaluoma & Härkäpää 2004).

Asiantuntijoiden kouluttaminen on ollut Suomessa käynnissä runsaan viiden vuoden ajan. Tuona aikana on esimerkiksi TRADES-Diploma -koulutuksen (2000) suorittanut noin 250 mm. työ- ja toimintakeskuksissa, sosiaalitoimessa tai työhallinnossa työskentelevää henkilöä. Lisäksi erilaisia lyhyempiä koulutuksia on järjestetty useita, joten koulutettujen tuetun työllistämisen asiantuntijoiden määrä on luultavasti moninkertainen. Näyttää kuitenkin siltä, että pelkkä kouluttautuminen ei vielä riitä – oman taustaorganisaation tulee myös olla sitoutunut toiminnan toteuttamiseen ja markkinoimiseen.

On myös huomattava, että tuetun työllistämisen työvalmentajan tulisi olla oma professionsa. Toimenkuva poikkeaa melko paljon perinteisestä ammatillisen kuntoutuksen piirissä toimivan ammattilaisen toimenkuvasta, jossa keskeistä on hallita hyvin palvelujärjestelmän ja asiakastyön keskeiset elementit. Työvalmentajan ammatillisuudessa tärkeää on yhteistyö avoimien työmarkkinoiden, usein yksityisen sektorin, työpaikkojen kanssa, mikä edellyttää työvalmentajalta työelämään ja sitä koskeviin säädöksiin liittyvää kiinnostusta ja asiantuntijuutta, asiakkaan valmiuksia ja valmennustarpeita koskevan arvioinnin ja ohjauksen sekä palvelujärjestelmän tuntemuksen lisäksi. Menestyksenkäs työnetsintä, asiakkaan työllistämiseen liittyvä ohjaus ja työllistyminen edellyttävät työvalmentajalta myös työajan painottumista oman työpaikan ulkopuolelle: jalkautumista työpaikoille ja asiakkaan toimintaympäristöön niin kuin edellä jo todettiin.

Vaikka työvalmentajapalvelut mainitaan julkisen työvoimapalvelun palveluvalikoimassa, ei tuetun työllistämisen toiminnalla ole sellaiseksi määriteltynä varsinaista virallista asemaa suomalaisessa palvelujärjestelmässä toisin kuin esimerkiksi Yhdysvalloissa ja joissakin Euroopan maissa. Yhdysvalloissa toiminta on ollut lakisääteistä vuodesta 1992, jolloin se liitettiin ammatillisen kuntoutuksen toimintaan. Muissa Pohjoismaissa, mm. Ruotsissa ja Norjassa, tuetun työllistämisen toiminta on ollut usean vuoden ajan osa työhallinnon palveluja.

Suomalainen ”puutelista” sisältää seuraavat haasteet tuetun työllistämisen kehittämiseksi tulevien vuosien aikana (vrt. Härkäpää ym. 2000):

1. tarvitaan huolellisesti suunniteltuja ja toteutettuja – myös kokeellisiin tutkimusasetelmiin perustuvia – tuetun työllistämisen ja muiden työllis-

tymisen tukipalveluiden tuloksellisuutta koskevia tutkimuksia sekä nykytilanteen kartoitusta

2. tarvitaan tietoa siitä, mitkä tekijät estävät tai hidastavat tuetun työllistymisen toiminnan laajamittaisempaa käyttöönottoa, mm. konversiotoimien toteuttamista, sekä palvelun tarjoajien että palvelun ostajien taholta
3. tuetun työllistymisen ja työvalmentajien koulutus tulisi saada osaksi toisen asteen ammatillista koulutusta
4. tuetun työllistymisen palvelu tulisi liittää selkeästi osaksi palvelujärjestelmää siten, että palvelun tarjoajalla on velvollisuus osoittaa että palvelu noudattaa sille asetettuja laatuvaatimuksia ja että nämä laatuksiteerit ovat myös palvelun tilaajan tiedossa
5. työnantajayhteistyön muotoja tulisi kehittää ja lisätä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden työllistymisen parissa työskentelevien asiantuntijien kanssa toimimisesta työnantajien ehdoilla
6. tulisi myös kehittää työnantajille tarjolla olevia palveluja ja etuisuuksia heidän rekrytoidessaan henkilöitä vaikeasti työllistyvistä ryhmistä (mm. työpaikan tukihenkilötoiminta, eläkevastuut, muu taloudellinen tuki)
7. tuetun työllistymisen palvelun tulisi perustua asiakkaiden tarpeiden mukaiseen palvelun räätälöintiin, jossa työvalmentajan tarjoaman tukipalvelun lisäksi on mahdollista liittää palvelukokonaisuuteen mm. työntekijän, kuntoutusluotsin sekä erityisesti maahanmuuttajien kohdalla myös suomen kielen valmennus- ja tulkkipalvelut.

Tässä raportissa esitellyt Majakka-Beacon -hankkeen tulokset ja testatut toimintamallit osoittavat, että tuetun työllistymisen periaatteisiin pohjautuva vaikeasti työllistyville maahanmuuttajille räätälöity työllistymispalvelu voi tuottaa hyviä työllistymistuloksia. Tuettu työllistyminen ei kuitenkaan ole yksinään ratkaisu työllistymisellelleen tukea tarvitsevien henkilöiden työllistämiseen, se on vain yksi keino muiden joukossa. Kokemukset toiminnasta ovat kuitenkin tähän mennessä olleet siinä määrin myönteisiä, että perusteet toiminnan vakinaistamiseksi laajentamaan työllistymistä tukevien palvelujen valikoimaa ovat selkeät.

4 • Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja työnetsintä – projektin tunnuslukuja

Kristiina Härkäpää, Ulla Peltola

Majakka-Beacon -hankkeessa kehitettiin kolmen kunnan, Helsingin, Espoon ja Vantaan sosiaalitoimessa uusi maahanmuuttajille soveltuva työllistymisen tukipalvelu. Käytännössä palvelun toteuttajina oli jokaisessa kunnassa työvalmentajapari, joista toinen oli maahanmuuttajataustainen ja toinen kanta-väestöön kuuluva. Parityöskentelyä haluttiin kokeilla mm. siitä syystä, että maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien oletettiin lisäävän toiminnan uskottavuutta sekä työllistyjäasiakkaiden että työnantajien suuntaan. (Työvalmentajien parityöskentelyä tarkastellaan tarkemmin raportin luvussa 9 haastatteluaineiston pohjalta.)

Työllistymistoimintaa toteutettiin soveltamalla tuetun työllistymisen periaatteita (ks. tark. luku 3). Työvalmentajilla oli asiakastyössä apuna myös kuntien yhteinen työnetsijä sekä kuntoutusluotsi. Työvalmentajat tekivät yhteistyötä myös suomen kielen opettajien kanssa. Suomen opettajat järjestivät sekä ryhmässä tapahtuvaa suomen kielen opetusta että työpaikkakohdasta kielivalmennusta sekä työharjoittelussa, -kokeilussa ja työelämävalmennuksessa oleville asiakkaille että avoimille työmarkkinoille työllistyneille asiakkaille. Lisäksi Inkerikeskuksen luovan toiminnan ohjaaja ja taideterapeutti järjestivät kunnissa ns. Reimari-ryhmän toimintaa. (Ks. tarkemmin raportin luvut 5-9.)

Projektihakemuksessa ja projektin kehittämiskumppanuussopimuksessa määriteltiin yleiset kriteerit asiakasvalinnoille. Projektin kohderyhmänä olivat Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungeissa asuvat vaikeasti työllistyvät maahanmuuttajat,

- a) jotka ovat sosiaali- tai työvoimatoimen yhteisasiakkaita ja joilla on ollut erilaisia työllistymisyrittäjiä, mutta jotka eivät kuitenkaan ole kyenneet työllistymään ns. normaalipalvelujen ja tavanomaisten tukitoimien avulla.

- la (työttömyysuhanalaiset, toistuvaistyöttömät, henkilöt, jotka ovat vaarassa joutua pitkäaikaistyöttömiksi),
- b) joilla on terveydellisistä tai sosiaalisista syistä todettu pitempikestoinen tuen tarve ja joilla välitön ensisijainen tavoite on elämönhallinnan ja selviytymisen paraneminen ja vasta pitemmän aikavälin tavoite työllistyminen; heistä osa on työvoiman ulkopuolella olevia pitkäaikaisia toimeentulotuen saajia.

Kohdassa a) mainitut asiakkaat olivat ensisijaisesti työvalmentajien tarjoaman työllistymispalvelun asiakkaita ja kohdan b) asiakkaat ensisijaisesti kuntoutusluotsin asiakkaita. Lisäkritereiksi sovittiin myös, että asiakkaiksi valitaan henkilöitä;

- jotka ovat ohittaneet kotouttamisvaiheen
- jotka ovat olleet pitkään työttöminä
- joista puolet on naisia ja
- joilla on vahva motivaatio työllistyä.

Hankkeessa sovittiin, että asiakasvalinnassa noudatetaan yllä lueteltuja yhteisiä kriteerejä ja sen lisäksi kuntakohtaisia painotuksia. Kuntakohtaiset valintakriteerit on esitetty taulukossa 15.

Asiakkaat tulivat projektiin kuntien työvalmentajien alkuhaastattelujen perusteella ja he joko jatkoivat suoraan työvalmentajien asiakkaina (ns. työllistymistavoitteiset asiakkaat) tai kuntoutusluotsin asiakkaina (ns. kuntoutusasiakkaat). Kuntoutusluotsi ohjasi tarvittaessa asiakkaan Kuntoutus-

TAULUKKO 15 • Kuntakohtaiset asiakkaiden valintakriteerit.

Helsinki	<ul style="list-style-type: none">• työhaluiset, joilla maahanmuuttajuuteen liittyviä työllistymisen esteitä• henkilöt, jotka kahden vuoden välein käyvät tukitöissä, mutta eivät työllisty• aktivointisuunnitelmavaiheessa olevat• selkeästi vammaiset ja vajaakuntoiskoodilla työvoimatoimistossa olevat henkilöt, joiden hoito ja kuntoutus on kunnossa• kielitaidottomat, työhaluiset henkilöt
Espoo	<ul style="list-style-type: none">• ammattikoulutus tai työkokemus kotimaassa• tavoiteltava suomen kielen taito tasoa 3• ongelmia elämönhallinnassa• mahdollisesti pakolaistausta
Vantaa	<ul style="list-style-type: none">• pärjää arkielämässä tyydyttävästi suomen kielellä• on motivoitunut ja haluaa olla mukana• on jonkinlainen kuntoutustarve

säätiön maahanmuuttajien kuntoutustutkimukseen erikoistuneen asiantuntijaryhmän palveluihin (ks. tarkemmin luku 6).

Tässä luvussa tarkastellaan hankkeen asiakkaita ja heidän taustatietojaan, työvalmentajien ja työnetsijän toimintaa sekä työllistymistuloksia ja -prosesseja. Työvalmennuksen kulkua tarkastellaan lisäksi työvalmennusta koskevassa luvussa (luku 5) sekä työvalmentajien parityöskentelyä koskevassa luvussa (luku 9).

4.1. Projektin asiakkaat

Hankkeen asiakkaiksi ohjautui vuosina 2002-2004 kaikkiaan 151 henkeä ensisijaisesti työvoimatoimistojen, mutta myös mm. sosiaalitoimistojen, yhteispalvelupisteiden, maahanmuuttajajärjestöjen sekä muiden projektien kautta. Alkuhaastattelujen pohjalta 112 asiakasta jatkoi projektissa alkutyöskentelyvaiheen jälkeen. Asiakkaista 39 henkeä ei alkuhaastattelun jälkeen joko aloittanut projektissa, koska sen tarjoamat palvelut eivät vastanneet heidän tarpeitaan (n = 17), tai keskeytti projektissa alkutyöskentelyvaiheessa (n = 22). Myöhemmän keskeyttämisen syitä olivat mm. terveydelliset syyt, perhe-tilanteeseen liittyvät tekijät ja opiskelun aloittaminen. Projektiin tulleet, mutta sen keskeyttäneet tai siitä luopuneet asiakkaat ohjattiin tarvittaessa muihin palveluihin.

Kaikkiaan 102 asiakasta oli sellaisia, joiden ensisijainen tavoite oli työllistyminen (ns. työllistymistavoitteiset asiakkaat), ja 10:llä asiakkaalla ensisijaiset suunnitelmat liittyivät muuhun ohjaukseen ja neuvontaan sekä kuntoutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen (ns. kuntoutusasiakkaat). Viimeksi mainittuun ryhmään kuuluvat asiakkaat ohjattiin kuntoutusluotsin palveluihin. Heidän lisäksi kuntoutusluotsi osallistui 17 työllistymistavoitteisen asiakkaan ohjaukseen (ks. tarkemmin raportin luku 6). Suomen kielen valmennusta työpaikalla toteutettiin 29:n asiakkaan kohdalla (ks. tarkemmin luku 8).

Taulukoihin 16-19 on kerätty joitakin keskeisiä tietoja asiakaskunnasta alkukyselyvastausten pohjalta (n = 134); Helsingissä alkukyselyyn vastasi 59 asiakasta, Espoossa 35 ja Vantaalla 40 (mukana ovat siis myös ne asiakkaat, jotka keskeyttivät projektissa alkutyöskentelyvaiheessa). Naisia oli asiakkaista noin puolet, asiakkaiden keski-ikä oli 40 vuotta ja lähes kaksi kolmannesta asui avio- tai avoliitossa. Vähintään kurssimuotoinen ammattikoulutus oli valtaosalla (84 %), kouluvuosia oli kertynyt keskimäärin 13 vuotta. Asiakkaat olivat tulleet Suomeen keskimäärin 9 vuotta sitten. Noin puolet asiakkaista oli ollut työssä yli viisi vuotta ennen Suomeen tuloaan.

TAULUKKO 16 • Asiakkaiden sosiodemografiset tiedot ja työttömyyden kesto.

	Helsinki	Espoo	Vantaa	Yhteensä
Naisia (%)	54	54	50	53
Keski-ikä (v)	42	39	38	40
Avio- tai avoliitossa (%)	52	58	73	61
Lapsia (Ka)	1.7	2.1	1.9	1.9
Henkilöitä taloudessa (Ka)	2.2	2.3	3.3	2.6
Aika Suomessa (v, Ka)	10	9	8	9
Kouluvuosia (v, Ka)	14	13	13	13
Ammattikoulutus (%)	91	71	81	84
Työttömyyden kesto (v, Ka)	2.7	2.0	3.3	2.9

TAULUKKO 17 • Työssäoloaika ennen muuttoa Suomeen ja Suomessa, %.

	Helsinki	Espoo	Vantaa	Yhteensä
ennen Suomeen muuttoa				
ei tai alle vuoden	10	28	20	18
1-5 vuotta	28	19	38	29
yli 5 vuotta	62	53	43	54
yhteensä	100	100	100	100
Suomessa				
ei tai alle vuoden	43	77	76	61
1-5 vuotta	44	20	18	30
yli 5 vuotta	13	3	5	8
yhteensä	100	100	100	100

TAULUKKO 18 • Nykyinen kansalaisuus maanosittain, %.

	Helsinki	Espoo	Vantaa	Yhteensä
Suomi	31	31	26	30
muu Euroopan maa (ml. Venäjä)	42	38	50	43
Aasia	4	-	-	2
Lähi-itä	9	6	3	6
Afrikka	11	19	16	14
Väli- tai Etelä-Amerikka	-	5	3	2
muu	4	-	3	2
yhteensä	100	100	100	100

TAULUKKO 19 • Suomen kielen taito oman ilmoituksen mukaan, %.

	ymmärtää	puhuu	lukee	kirjoittaa
hyvin	37	26	36	13
melko hyvin	31	30	29	24
kohtalaisesti	25	27	30	38
melko huonosti	5	15	5	19
huonosti	2	2	1	6
yhteensä	100	100	100	100

TAULUKKO 20 • Asiakkaiden työllistymistä vaikeuttavat tekijät alkuhaastattelun perusteella, %.

	terveydentila	sosiaalinen tilanne	kulttuuriset tekijät	suomen kielen taito	pitkäaikais-työttömyys
kyllä	34	30	36	49	52
ei	66	70	64	51	48
yhteensä	100	100	100	100	100

Noin kahdella kolmesta ei ollut työkokemusta Suomessa lainkaan tai se oli alle vuoden mittainen. Työttömyys oli Suomessa kestänyt keskimäärin kolme vuotta, lyhimmillään alle vuoden ja pisimmillään 13 vuotta. Jonkin sairauden, vian tai vamman ilmoitti 31 % alkukyselyyn vastanneista ja heistä 33 % katsoi, että se haittaa työssä oloa. Asiakkaita oli kaikkiaan 44 maasta. Noin kolmannes asiakkaista oli Suomen kansalaisia ja runsas 40 % entisen Neuvostoliiton tai Venäjän tai jonkin muun Euroopan maan kansalaisia. Runsas kaksi kolmesta ilmoitti ymmärtävänsä tai lukevansa suomen kieltä hyvin tai melko hyvin, vastaavasti runsas puolet puhui hyvin tai melko hyvin suomen kieltä ja noin kolmannes ilmoitti kirjoittavansa suomea hyvin tai melko hyvin.

Työvalmentajien alkuhaastatteluun perustuvat arviot asiakkaiden työllistymistä vaikeuttavista tekijöistä on esitetty taulukossa 20. Yleisimmin arvioitiin pitkäaikaisen työttömyyden tai puutteellisen suomen kielen taidon vaikeuttavan työllistymistä; noin kolmanneksella arvioitiin terveydentilan, sosiaalisen tilanteen tai kulttuuristen tekijöiden vaikeuttavan työllistymistä.

4.2. Työvalmennus ja työnetsintä

Työllistymispalvelun eri vaiheet on kuvattu sekä edellä luvussa 1 (ks. taulukko 6) että seuraavassa luvussa 5. Työvalmennus alkaa alkutyöskentelyvaiheen jälkeen, kun on selvitetty asiakkaan työtä koskevat odotukset ja kiinnostuksen kohteet sekä tarvittavat lähtötiedot (työkokemus, koulutus, työssä vaadittava kielitaito yms.).

Yhteensä 65 %:lla asiakkaista olivat työllistymistä koskevat suunnitelmat jo alkutyöskentelyssä sängen selkeät. Työvalmentaja vastasi kuitenkin suurella osalla sekä työnhausta että ensi kontakteista työnantajiin. Työnhakua teki itsenäisesti 11 % asiakkaista, yhdessä työvalmentajan kanssa 39 % ja työvalmentaja vastasi ensisijaisesti työnhausta 50 %:lla asiakkaista.

Taulukkoon 21 on kerätty joitakin alkutyöskentelyä ja työvalmennusprosessia kuvaavia tunnuslukuja. Alkutyöskentelyvaihe vaihteli noin 6 viikosta

TAULUKKO 21 • Alkutyöskentely ja työvalmennus: kesto ja yhteydenotot (Ka).

		Helsinki	Espoo	Vantaa	Yhteensä
Alkutyöskentely:	tapaamiskerrat	3.2	11.5	4.3	5.0
	kesto (viikkoa)	5.5	10.9	5.5	6.4
Työvalmennus ja työnetsintä:	tapaamiskerrat	5.5	16.3	9.6	8.8
	kesto (viikkoa)	19.2	27.2	13.2	17.2
Ensimmäinen työnantajakontakti (kk projektin alusta)		1.9	1.7	1.2	1.6
Työvalmentajan ja asiakkaan tapaamiset					
	• työpaikalla (krt)	6.3	27.2	3.8	10.0
	• muualla (krt)	4.3	7.6	3.6	4.5
Työssä tukemisen vaiheen kesto (viikkoa)		25.5	32.7	20.0	26.0

aina 11 viikkoon; alkutyöskentely kesti keskimäärin runsaat kuusi viikkoa. Niinikään asiakkaan ja työvalmentajan tapaamiskerrat vaihtelivat 3 kerrasta 11 kertaan; tapaamiskertoja oli keskimäärin viisi. Alkutyöskentelyn jälkeen työllistymistavoitteiset asiakkaat aloittivat varsinaisen työvalmennuksen ja työnetsinnän. Tämä vaihe kesti keskimäärin runsaat neljä kuukautta, jona aikana tapaamiskertoja oli keskimäärin yhdeksän.

Yksilöllinen vaihtelu oli myös työvalmennuksessa sängen suuri: vähimmillään tämän vaiheen tapaamiskertoja oli vain yksi ja enimmillään 70 kertaa; vastaavasti lyhimmillään valmennusvaihe kesti viikon ja pisimmillään 78 viikkoa eli noin puolitoista vuotta. Ensimmäinen kontakti työnantajaan oli tehty keskimäärin puolitoista kuukautta projektissa aloittamisesta. Nopeimmillaan kontaktin ottaminen oli tehty alle kuukauden kuluttua ja pisimmillään puolentoista vuoden kuluttua. Kaiken kaikkiaan alkutyöskentely- ja työvalmennusvaihe kestivät yhteensä keskimäärin kuusi kuukautta.

Projektissa kokeiltiin myös työvalmentajien ja *työnetsijän* yhteistyötä. Projektissa toimi noin puolentoista vuoden ajan kaikkien kolmen kunnan yhteinen työnetsijä, jonka tehtävänä oli selvittää asiakkaan kiinnostuksen kohteena olevien työalojen avoimia ja ns. piilotyöpaikkoja, opastaa työnhakijaa työnetsinnässä sekä jalkautua työnetsinnässä eri alojen yrityksiin. Työnetsijä organisoi myös tutustumiskäyntejä työpaikoille ja osallistui tarvittaessa asiakkaan työhaastatteluun. Työvalmentajat tekivät yhteistyötä työnetsijän kanssa kaikkiaan 38 asiakkaan osalta. Työnetsijä teki toimintansa aikana noin 180 yrityskäyntiä, lähetti noin 90 kontaktinottokirjettä sekä oli puhelinyhteydessä mahdollisiin työnantajiin noin 1300 kertaa.

4.3. Työllistyminen ja työllistymisprosessit

Kuten edellä todettiin oli työllistymistavoitteisia asiakkaita projektissa kaiken kaikkiaan 102 henkeä. Heistä työllistyi projektin aikana palkkatyöhön 29 henkeä ja tukityöhön 32 henkeä. Työharjoittelussa, -kokeilussa tai työelämävalmennuksessa oli ollut kaikkiaan 30 henkilöä. Kun työllistyneiden osuutta tarkastellaan suhteessa kaikkiin projektin työllistymistavoitteisiin asiakkaisiin, oli palkkatyöhön työllistyneiden osuus 28 %, tukityöhön työllistyneitä 31 % ja työharjoittelussa ym. olleita 29 %. Tämän lisäksi 25 % työllistymistavoitteisista asiakkaista oli aloittanut kurssin tai jonkin pitemmän koulutuksen projektin aikana.

Suoraan työvalmennuksen kautta palkkatyöhön oli työllistynyt 18 asiakasta (18 % työllistymistavoitteisista asiakkaista) ja suoraan tukityöhön 25 asiakasta (25 %). Työharjoittelu oli useammin johtanut palkkatyöhön kuin tukityöllistäminen. Seitsemän asiakkaan osalta harjoittelu johti palkkatyöhön ja niinkään seitsemän asiakkaan osalta se oli johtanut tukityöllistämiseen. Palkkatukeen perustuva tukityöllistäminen johti neljän asiakkaan osalta myöhemmin normaaliin palkkatyöhön. Siis kaikkiaan 11 asiakkaan osalta työllistyminen avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen oli tapahtunut joko tukityöllistämisen tai harjoittelun kautta. Projektin aikana oli palkkatyöhön avoimille työmarkkinoille työllistynyt siis 28,4 % (n = 29) ja työsuhteeseen palkkatuen avulla 27,5 % (n = 28) asiakkaista eli yhteensä 56 %. Luku sisältää kaikki työsuhteeseen työllistyneet asiakkaat projektin toiminta-aikana eikä siis kerro tilannetta projektin päättyessä. On myös huomattava, että 16:n harjoittelussa olleen asiakkaan työllistymistä ei ollut tapahtunut tai prosessi ei ollut projektin aikana johtanut työllistymiseen.

Maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoiminnan tuella työllistyi lisäksi 12 henkilöä, joita koskevat tiedot eivät sisälly em. tilastoihin. Järjestöt aktivoivat toimintaansa lisäämällä suomalaista työelämää ja sosiaali- ja terveystalveta koskevaa tiedottamista, ohjausta ja neuvontaa, jonka konkreettiset tulokset näkyvät myös työllistyneiden henkilöiden määrässä. Järjestöjen tiedotustoimintaa käsitellään tarkemmin tämän raportin luvussa 10.

Projektin asiakastyön päättyessä oli palkkatyössä avoimilla työmarkkinoilla 21 asiakasta ja tukityössä 22 asiakasta. Luvut ovat selvästi pienemmät kuin edellä esitetyt projektin aikana työllistyneiden määrät. Tämä tarkoittaa käytännössä, että projektin asiakastyön aikaiset työsuhteet olivat melko lyhyitä eikä kaikkien työllisyystilannetta voitu projektin aikana siis pysyvämmän ratkaista. On kuitenkin huomattava, että työkokemus Suomessa – vaikka lyhykestoinenkin – voi osaltaan antaa paremmat mahdollisuudet myös uuden työpaikan löytymiseen kuin työelämän ulkopuolella oleminen.

TAULUKKO 22 • Työnantajat toimintasektorin mukaan, %.

sektori	Helsinki	Espoo	Vantaa	Yhteensä
julkinen	39	46	46	42
yksityinen	33	36	32	33
kolmas	27	12	23	24
yhteensä	100	100	100	100

TAULUKKO 23 • Työvalmentajien arviot asiakkaiden suoriutumisesta työtehtävissä ja työyhteisössä, %.

	hyvin kohtalaisesti	vaikeuksia	yhteensä
työssä jaksaminen	61	27	100
työtehtävistä ja työyhteisössä suoriutuminen	57	37	100
työtehtävistä suoriutuminen suomen kielellä	74	15	100

Runsaat 40 % työllistymistavoitteisista asiakkaista oli työllistynyt julkiselle sektorille, kolmannes yksityiselle ja noin neljännes kolmannelle sektorille (taulukko 22). ISCO-luokituksen¹ mukaan tarkasteltuna oli asiakkaista 28 % työllistynyt palvelu-, myynti- tai hoitotyön tehtäviin, 16 % rakennus-, korjaus- ja valmistustyöntekijöiksi, 13 % toimisto- ja asiakaspalvelutehtäviin, 9 % prosessi- ja kuljetustyöntekijöiksi ja kaikkiaan 17 % asiantuntijatehtäviksi (mm. atk- ja graafiselle alalle) luokiteltaviin töihin². Hankkeen tuloksissa on siis havaittavissa se, että tuetun työllistymisen toiminnan avulla asiakkaat työllistyvät myös muihin kuin ns. sisääntuloammatteihin.

Valtaosassa työpaikkoja työhön perehdytyksestä oli huolehtinut joko esimies (86 %) ja työtoverit (71 %). Työvalmentaja oli huolehtinut perehdytyksestä 19 % tapauksia. Viikkotyöaika oli keskimäärin 33 tuntia, mutta vaihteli 11 tunnin ja 40 tunnin välillä.

Työssä tukemisen vaiheen kesto oli keskimäärin 26 viikkoa eli runsaat puoli vuotta (vaihteluväli 1-160 viikkoa) (taulukko 21). Työvalmentajat tapasivat 52 asiakasta työpaikalla ja 64 asiakasta työpaikan ulkopuolella; tapaamiskertoja työpaikalla oli keskimäärin 10 kertaa ja työpaikan ulkopuo-

¹ International Standard Classification of Occupations.

² tarkka ammattinimike on kirjattu 63 %:lla työllistymistavoitteisista asiakkaista.

lella keskimäärin viisi kertaa. Noin joka kolmannen työllistyneen (34 %) kohdalla oli työpaikalla sovittu tukihenkilöstä.

Työvalmentajat arvioivat työllistymisprosessin lopuksi asiakkaan työssä jaksamista, työssä suoriutumista sekä pärjäämistä työssä suomen kielellä (taulukko 23). Noin kaksi kolmannesta asiakkaista jaksoi työvalmentajien arvioiden mukaan työssään hyvin ja runsas neljännes kohtalaisesti. Työtehtävistä ja työyhteisössä suoriutui työvalmentajien arvioiden mukaan hyvin runsas puolet asiakkaista ja runsas kolmannes kohtalaisesti. Positiivisin arvio koski suomen kielellä menestymistä työssä ja työtehtävissä: kolme neljäsosaa asiakkaista pärjäsivät suomen kielellään hyvin työssään.

4.4. Lopuksi

Majakka-Beacon -hankkeessa kehitettiin tuetun työllistymisen toimintaa ja työvalmennusta maahanmuuttajien tarpeita vastaavaksi palveluksi. Toiminnassa pyrittiin soveltamaan tuetun työllistymisen yleisiä periaatteita, joita edellä luvussa 3 on esitelty.

Suomalaisissa työllistymishankkeissa on sängen yleistä käyttää hyväksi sekä työharjoittelua että työhallinnon palkkatukeen perustuvaa työllistämistä – yleensä julkiselle sektorille. Tällaisia ratkaisuja sovellettiin myös Majakka-Beacon -projektissa, mutta ne koskivat vain osaa työllistymistavoitteisista asiakkaista. Projektissa pyrittiin määrätietoisesti kehittämään työtettä, jossa toiminnan tavoitteena oli työllistyminen palkkatyösuhteeseen avoimille työmarkkinoille. Tässä suhteessa pyrittiin siis noudattamaan Bondin (2004) esittämiä tuetun työllistymisen perusominaisuuksia. Toiminnassa pyrittiin myös välttämään pitkiä valmennusjaksoja ja aloittamaan työnetsintä ripeästi. Tässä suhteessa tulokset kuitenkin vaihtelevat sängen paljon asiakkaasta toiseen. Toiminnan ripeyttä tarkasteltaessa on otettava huomioon, että projekti oli tarkoitettu maahanmuuttajille, jotka olivat olleet pitkään tai toistuvasti työttömänä ja joista monien työllistymistä vaikeuttivat sekä kielelliset, kulttuuriset että terveydelliset ja sosiaaliset esteet. Keskimääräinen aika alkutyöskentelystä työllistymiseen tai työharjoitteluun kesti noin puoli vuotta, mitä voi asiakaskunnan tilanteen huomioon ottaen pitää kohtalaisen tyydyttävänä tuloksena.

Projektin tulokset vahvistavat myös muissa tuetun työllistymisen hankkeissa saatuja kokemuksia toiminnan tuloksellisuudesta (ks. esim. Valkonen & Harju 2005) ja soveltuvuudesta monille asiakasryhmille. Majakka-Beacon -hankkeen kannalta kiinnostava vertailutieto tulee Ruotsista, jossa tuetun työllistymisen toiminta on jo usean vuoden ajan kuulunut työhallinnon

palveluvalikoimaan. Ruotsalaisen työhallinnon hankkeessa panostettiin vaikeasti työllistyvien maahanmuuttajien työllistämiseen työvalmentajapalvelun – tuetun työllistymisen toimintamallin – avulla (Bengtsson & Eklund 2005). Hankkeeseen osallistui noin 4000 maahanmuuttajaa, joista noin puolet työllistyi palkkatyöhön. Hankkeessa työskenteli 275 työvalmentajaa kahdellakymmenellä paikkakunnalla.

Myös Equal-ohjelman toimenpidekokonaisuuteen 5.1.1. kuuluvissa Majakka-Beacon -hankkeen kumppanihankeissa on saavutettu hyviä työllistymistuloksia sekä maahanmuuttaja-asiakkaiden että muiden asiakasryhmien osalta. Esimerkiksi Tampereen seutukunnan Työn tiet -hankkeen Masto-osahankkeessa tuettiin maahanmuuttajien työllistymistä mm. ohjauksen ja yksilöllisen suomen kielen opetuksen avulla. Hankkeen noin 200 maahanmuuttajasta 27 % oli työllistynyt avoimille työmarkkinoille, tukityöhön tai yrittäjäksi (Hiipakka 2005). Myös esimerkiksi Seinäjoen ammattikorkeakoulun koordinoimassa Rehti Meininki -hankkeessa, jossa kehitettiin valmentavan työotteen pohjalta integroidun työllistämisen toimintamallia mielenterveyskuntoutujille, oli 33 % asiakkaista työllistynyt. Niin ikään Levón instituutin hallinnoimassa Equal Response -hankkeessa saavutettiin 44 %:n työllistymistulos: hankkeeseen osallistui myös maahanmuuttajia. (Ks. tark. Ala-Kauhaluoma ym. 2005.)

Tulokset osoittavat siis, että intensiivisellä tukihenkilötoiminnalla – työvalmentajan tuella – saadaan erityisen vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien työttömien, myös maahanmuuttajien, työllistymisessä selvästi parempia tuloksia aikaan kuin pelkällä normaalitoimintaan perustuvalla aktiivoinnilla (vrt. esim. Ala-Kauhaluoma ym. 2004).

Tässä luvussa on esitetty melko tiiviisti joitakin keskeisiä tunnuslukuja Majakka-Beacon -hankkeen asiakkaista ja heidän työllistymisestään. Nämä määrälliset tiedot ja tulokset eivät kuitenkaan anna kokonaiskuvaa itse toiminnasta tai projektissa kehitettyjen palvelumallien sisällöstä. Projektin työllistymiseen tähtäävä toiminta koostui monipuolisesta palvelukokonaisuudesta, johon työvalmentajien ja työnetsijän työskentelyn lisäksi liittyi kielivalmennusta ja joidenkin asiakkaiden osalta myös kuntoutuksen suunnittelua. Seuraavissa luvuissa on esitetty tarkemmin työvalmennuksen kulkua ja siihen sisältyviä keskeisiä tekijöitä, työvalmentajien työparityöskentelyä, suomen kielen opetusta, kuntoutuksuoltsin toimintaa sekä maahanmuuttajille räätälöityä kuntoutustutkimusta.

5 • Maahanmuuttajien työvalmennus ja tuettu työllistyminen¹

Ulla Peltola

Majakka-Beacon -hankkeessa kehitettiin maahanmuuttajille soveltuvaa työvalmennustoimintaa, jossa noudatettiin tuetun työllistymisen peruseriaatteita. Kuten edellä luvussa 3 todettiin on tuetun työllistymisen tavoitteena työllistyminen avoimille työmarkkinoille normaaliin työsuhteeseen. Toiminta perustuu työvalmentajan työllistyvälle asiakkaalle tarjoamaan henkilökohtaiseen tukeen työllistymisen eri vaiheissa, myös työllistymisen jälkeen. Tukea on tarjolla sekä työnhakijalle että hänen työnantajalleen niin kauan kuin he tukea tarvitsevat. Työvalmennukseen tulevan asiakkaan ja työvalmentajan välinen yhteistyö alkaa alkutyöskentelyllä, jonka aikana keskustellaan asiakkaan toiveista ja suunnitelmista ja sovitaan asiakkuudesta. Varsinaisen työvalmennuksen vaiheita ovat suunnittelu, työnhaku, työssä tukeminen ja tuen häivyttäminen.

Tässä luvussa kuvataan Majakka-Beacon -hankkeessa kehitetyn ja testatun työvalmennuksen ja työllistymisen sisältöä ja vaiheita hankkeen työllistämistoimintaa toteuttaneiden työntekijöiden haastattelujen pohjalta². Eri-tyistä huomiota kiinnitetään maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden kohtaamiin työllistymisen esteisiin sekä työvalmennuksen tarjoamiin tuki- ja ratkaisumalleihin niiden ylittämiseksi.

¹ Luku perustuu Kuntoutus-lehden numerossa 2/2005 julkaistuun artikkeliin (Peltola 2005b).

² Aineisto perustuu Majakka-Beacon -projektissa toimineiden työvalmentajien ja työntekijän haastatteluihin. Haastattelut olivat osa projektiarviointia, jonka tavoitteena oli tuottaa tietoa projektin toiminnasta ja tuloksista. Työntekijät haastateltiin projektin aikana kolmesti: asiakastyön alussa, puolivälissä ja lopussa. Epämuodollisissa temaattisissa haastatteluissa käsiteltiin työn sisältöä, asiakaskuntaa, ohjausta, tavoitteita jne. Koko haastatteluaineisto sisältää neljäntoista työntekijän kaksikymmentäkuusi haastattelua, joihin sisältyy neljän maahanmuuttajataustaisen työntekijän seitsemän haastattelua.

5.1. Työvalmennuksen ja tuetun työllistymisen kehittämistyö

Maahanmuuttajille soveltuvan työvalmennusmallin kehittäminen luvussa 3 kuvatun tuetun työllistymisen periaatteiden mukaisesti oli Majakka-Beacon-hankkeen keskeisin kehittämistehtävä. Hankkeessa haluttiin selvittää, kuinka mm. vajaakuntoisille ja vammaisille työnhakijoille sekä pitkäaikaistyöttömille hyviä työllistymistuloksia tuottanut toimintamalli soveltuu maahanmuuttajien työllistymisen tukemiseen.

Kaikissa kolmessa Majakka-Beacon-hankkeessa mukana olleessa pääkaupunkiseudun kunnassa – Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla – toimi kaksi työvalmentajaa, joista toinen oli taustaltaan syntyperäinen suomalainen ja toinen maahanmuuttaja. Työvalmentajien tehtävänä oli tukea maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden työllistymistä sekä kehittää maahanmuuttajien työvalmennuksen palvelumallia.

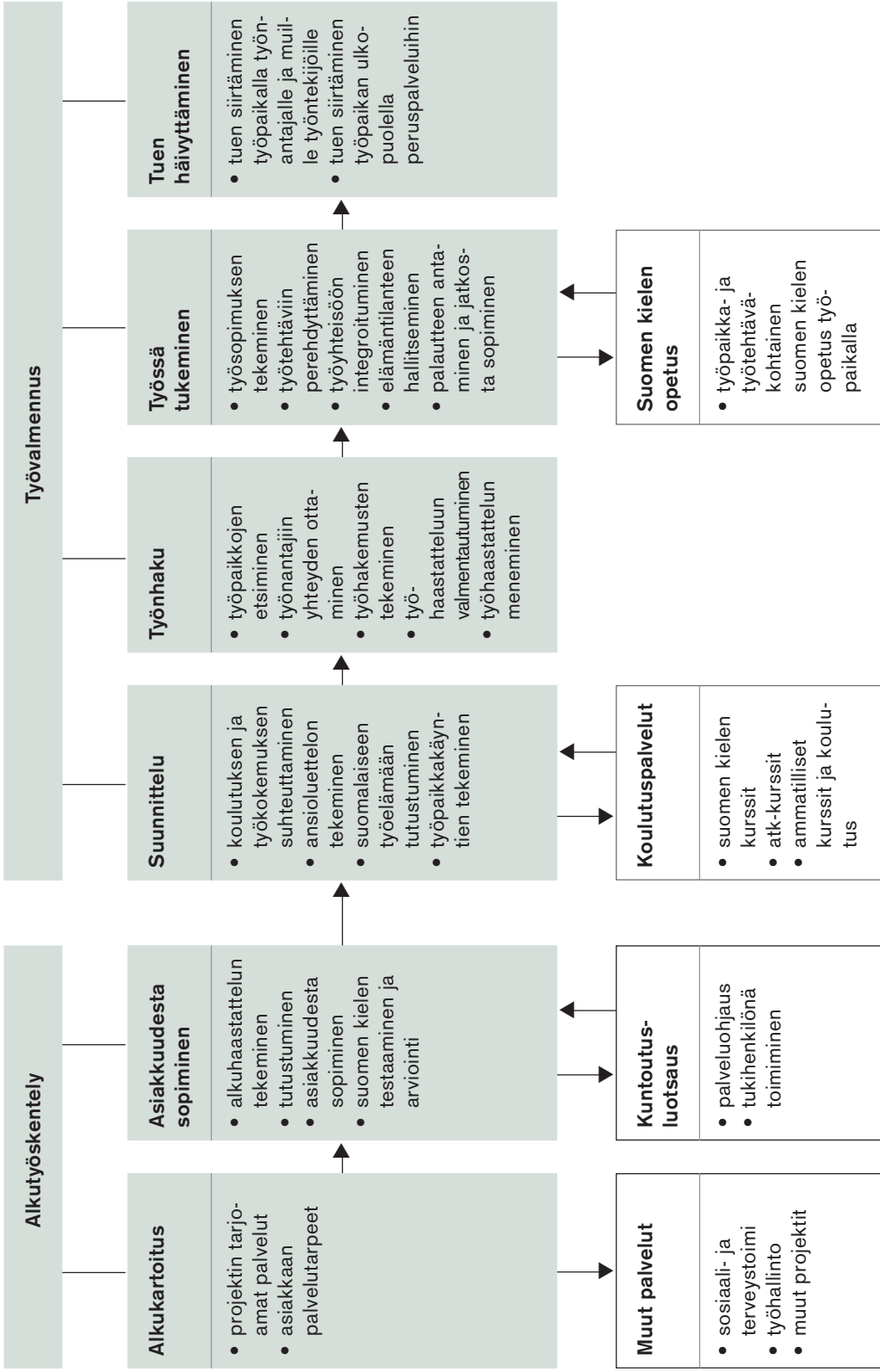
Hankkeen asiakkaat olivat maahanmuuttajia, joilla oli työllistymistä vaikeuttavia kulttuurisia ja kielellisiä esteitä. Osalla asiakkaista oli myös terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia. Työvalmentajat tarjosivat asiakkaille henkilökohtaista tukea sekä työllistymiseen että työssä selviytymiseen.

Työvalmentajat tekivät läheistä yhteistyötä projektissa toimineiden työntekijän, kuntoutusluotsin ja suomen kielen opettajien kanssa. Keskeisiä yhteistyökumppaneita olivat myös asiakkaita työllistäneet työnantajat sekä peruspalveluiden työntekijät.

Kehittämistyön tuloksena syntyi tässä luvussa kuvattu maahanmuuttajien työvalmennuksen ja tuetun työllistymisen palvelumalli, joka on esitetty kuvassa 3 eri vaiheista koostuvana prosessina. Prosessikuvaus on yksi tapa jäsentää toiminnan vaiheita ja sisältöä. Käytännön asiakastyössä eri vaiheet eivät aina erotu toisistaan yhtä selkeästi, eivätkä asiakasprosessit etene suoraviivaisesti vaiheesta toiseen, vaan samaan aikaan tapahtuu usein sekä monia asioita että edestakaista liikettä.

5.2. Alkutyöskentely

Työvalmennukseen tulevan asiakkaan ja työvalmentajan välinen yhteistyö alkaa alkutyöskentelyllä, jonka osia ovat alkukartoitus ja asiakkuudesta sopiminen.



KUVA 3 • Maahanmuuttajien työvalmennuksen ja tuetun työllistymisen vaiheet.

Alkukartoitus

Työvalmentajan ja asiakkaan yhteistyö alkaa asiakkaan tullessa tutustumaan palveluun. Palvelu on suunnattu kotouttamisvaiheen ohittaneille maahanmuuttajataustaisille työnhakijoille, jotka ovat olleet pitkään tai toistuvasti työttömänä ja tarvitsevat työllistymiselleen erityistä tukea (ks. tark. luku 4). Yhdestä tai kahdesta ensimmäisestä tapaamisesta koostuvan alkutilanteen selvityksen aikana työvalmentaja kertoo asiakkaalle työvalmennuspalvelusta, sen sisällöstä, toimintatavoista ja tavoitteista. Työvalmentaja keskustelee asiakkaan kanssa tämän työllistymiseen liittyvistä toiveista ja tavoitteista sekä kiinnostuksesta ja mahdollisuuksista osallistua toimintaan, joka edellyttää asiakkaalta omaa motivaatiota, aktiivisuutta ja sitoutuneisuutta. Keskustelujen tavoitteena on selvittää, kohtaavatko projektin toimintatavat ja asiakkaan tarpeet toisensa. Näiden keskustelujen pohjalta työvalmentaja ja asiakas päättävät joko yhteistyön aloittamisesta tai asiakkaan ohjaamisesta muiden sosiaali-, terveys- tai työllistymispalveluiden piiriin.

Asiakkuudesta sopiminen

Yhteistyön aloittamista koskevan päätöksen jälkeen työvalmentaja ja asiakas jatkavat ja syventävät asiakkaan elämäntilanteeseen ja työllistymistavoitteisiin liittyviä keskusteluja. Keskusteluissa perehdytään kokonaisvaltaisesti asiakkaan taustaan ja tilanteeseen: perhetilanteeseen, terveydentilaan, toimeentuloon, koulutukseen ja työhistoriaan (vrt. Potocky-Tripodi 2002, 52). Tuetun työllistymisen asiakkaan omien valintojen kunnioittamista ja huomiointia koskevan periaatteen mukaisesti keskusteluiden perimmäisenä tavoitteena on asiakkaan omien työllistymiseen liittyvien toiveiden, tavoitteiden ja vahvuuksien selvittäminen. Lisäksi työvalmentaja keskustelee asiakkaan kanssa asiakkaan työllistymiseen mahdollisesti vaikuttavista kielellisistä, kulttuurisista tai muista tekijöistä. Tarvittaessa työvalmentaja ehdottaa asiakkaalle suomen kielen opettajan tekemää kielitaidon testausta ja arviointia. Käytyjen keskusteluiden perusteella työvalmentaja ja asiakas kirjaaivat asiakkaan sosiaalista ja taloudellista tilannetta koskevat tiedot, sopivat asiakkuudesta sekä tekevät yhteistyösopimuksen. Yhteistyösopimus on asiakkaan ja työvalmentajan välinen palvelusopimus, johon kirjataan yhteistyön tavoitteet sekä molempien osapuolten velvollisuudet niiden saavuttamiseksi (vrt. Valkonen & Harju 2005).

"Alkutyöskentely on sillä lailla, että kun se asiakas on tullut projektiin. Tietysti hänelle ensimmäisessä tapaamisessa kerrotaan projektista, projektin tarjoamista palveluista ja niin edelleen. Sitten sen jälkeen lähdetään kartoittamaan asiakkaan

tilanne elikkä perhetilanne, — työhistoria, koulutus. Työhistoria siis Suomessa, omassa kotimaassa. Koulutus täällä, omassa kotimaassa. Suomen kielen taito. Sitten asiakkaan toivomuksia, että mitä hän haluaisi tehdä. Hänen oma näkemys, omaan työhakuun liittyviä juttuja. Elikkä siinä muodostetaan kokonaisvaltainen kuva asiakkaasta, jotta sitten näiden tietojen perusteella lähdetään laatimaan sitä asiakkaan suunnitelmaa, jota sitten lähdetään toteuttamaan, kun sitten asiakkuudesta sovitaan." (M 6.3)³

Jos asiakkaalla ilmenee joko alkutyöskentelyn tai myöhemmin työvalmennuksen aikana selvittämistä edellyttäviä sosiaalisia tai terveydellisiä seikkoja, ohjaa työvalmentaja hänet kuntoutusluotsin asiakkaaksi (luku 6). Majaka-Beacon -hankkeessa kokeiltiin työvalmentajan ja kuntoutusluotsin yhteistyötä, jossa kuntoutusluotsi vastasi asiakkaan sosiaaliseen ja terveydelliseen hyvinvointiin liittyvien palvelutarpeiden selvittämisestä, ohjauksesta ja neuvonnasta, jolloin työvalmentaja saattoi keskittyä työn etsintään, työnantajakontaktien hoitamiseen ja työllistymisen tukemiseen. Työvalmentaja ja kuntoutusluotsi toimivat siis rinnakkain yhteistyössä, jossa molemmat hoitavat oman asiantuntijuutensa piiriin kuuluvia tehtäviä. Jos työtehtävissä ilmeni ajoittaisia päällekkäisyyksiä, sopivat työntekijät työnjaosta ja yhteydenpidosta eri tahoihin asia- ja tilannekohtaisesti.

5.3. Työvalmennus

Alkutyöskentelyyn sisältyvien asioiden selvittämisen jälkeen siirrytään varsinaiseen työvalmennukseen, joka koostuu neljästä vaiheesta: suunnittelu- ja työnhakuvaiheista, sekä työssä tukemisen ja tuen häivyttämisen vaiheista (vrt. Kokko & Ala-Kauhaluoma 2000a, 49).

Suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa työvalmentajan ja asiakkaan käymät keskustelut suuntautuvat ja syventyvät asiakkaan työllistymiseen liittyvien toiveiden ja tavoitteiden sekä niitä vastaavien työllistymismahdollisuuksien selvittämiseen. Keskeisiä asioita voivat olla asiakkaan koulutuksen ja työkokemuksen suhteuttaminen suomalaisille työmarkkinoille, ansioluettelon laatiminen, suo-

³ Sitaatit ovat suoria lainauksia työvalmentajien ja työnetsijän haastatteluista. Sitaattien lopussa suluissa olevan tunnuksen kirjainosa viittaa haastatellun taustaan (S = syntyperäinen suomalainen, M = maahanmuuttaja), ensimmäinen numero yhteen neljästätoista haastattelusta työntekijästä ja toinen numero ensimmäiseen, toiseen tai kolmanteen haastattelukierrokseen.

malaiseen työelämään tutustuminen ja työpaikkakäyntien järjestäminen. Työvalmentaja ja asiakas toimivat tasa-arvoisessa yhteistyösuhteessa, joka takaa asiakkaalle mahdollisuuden toimia aktiivisena omaa elämäänsä ja työllistymistään suunnittelevana henkilönä. Työvalmentajan tehtävänä on tukea asiakkaan vahvuuksia, nostaa esiin erilaisia mahdollisuuksia, tehdä ehdotuksia, raottaa ovia, kannustaa ja rohkaista.

"Siellä olin toimistotyöntekijänä, Majakassa minä olen kumppanina, partnerina. Minun asiakkaan partnerina. Koko ajan puhun heidän kanssaan, että onko tämä sulle hyvä. Tehdäänkö näin? Haluatko, että minä tulen mukaan? Ystävällisesti partnerina. Silloin oli kalvoja ja niiden perustella katsottiin, ei mitään oikeasti. Koko ajan on virkailija ja palvelun saaja. Majakassa olen partnerina." (M 12.2)

Koulutuksen ja työkokemuksen suhteuttaminen. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden koulutus ja työkokemus voivat olla peräisin ja jakautua eri tavoin Suomen ja muiden maiden välille. Muualla hankitun koulutuksen ja työkokemuksen suhteuttamista suomalaisille työmarkkinoille voivat vaikeuttaa asianmukaisten todistusten puuttuminen, koulutus- ja ammattinimikkeiden erilaisuus sekä koulutus- ja ammattinimikkeiden sisältöjen maakohtaiset vaihtelut. Tällöin työvalmentajan tehtäviin kuuluu selvittää, mikä koulutuksen tai työn varsinainen sisältö on ollut, millaisia ammatillisia tietoja ja taitoja asiakkaalla on ja kuinka ne soveltuvat suomalaisille työmarkkinoille. Jos asiakkaalla on koulu- tai työtodistuksia Suomeen muuttoa edeltäneeltä ajalta, myös ne täytyy kääntää suomeksi ja rinnastuttaa suomalaiseen järjestelmään. Työvalmentaja voi myös kannustaa ja ohjata asiakasta laatimaan esimerkiksi erilaisia työnäytteitä tai -kansioita.

Ansioluettelon laatiminen. Asiakkaan koulutuksen ja työkokemuksen sisällön selvittämisen jälkeen asiakas ja työvalmentaja alkavat valmistautua työnhakuun. Valmistautuminen aloitetaan etenkin heikon suomen kielen taidon omaavien asiakkaiden kanssa ansioluettelon laadinnalla.

"Yleensä paperit laitetaan kuntoon, että on cv tehtynä, koska se kyllä auttaa, jos sen voi esittää. Jos on hyvä, niin siitä näkee, mitä on tehnyt. Se voi olla myös asiakkaalle tukena, apuvälineenä. Nyt yhden [asiakkaan] kanssa ollaan sovittu, että hän tekee työkansion itselleen omista töistään. Että olis tavallaan työnäyte. Yhdellä [asiakkaalla] oli myös työkansio mukana työhaastattelussa. Se oli varmasti plussaa, sitä kehuttiin kovasti. Jos on jotain tämmöisiä, mitä asiakas voi omaksi edukseen käyttää, niin niitä pyritään käyttämään." (S 11.2)

Suomalaiseen työelämään tutustuminen. Jos asiakkaalla on vain vähän tai ei lainkaan kokemusta suomalaisilta työmarkkinoilta, voi työvalmentaja tukea asiakasta suomalaiseen työelämään tutustumisessa. Työvalmentaja voi keskustella asiakkaan kanssa suomalaisen työelämän yleisistä toimintaperiaatteista, työkulttuurista, työajoista, työlainsäädännöstä, yrittäjyydestä sekä työntekijän ja työnantajan asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista työpaikalla. Työvalmentaja voi myös tukea asiakkaan työllistymissuunnitelmien selkiytymistä ja konkretisoitumista tutustumalla yhdessä asiakkaan kanssa erilaisten töiden sisältöön ja vaatimuksiin. Tässä voi olla apua esimerkiksi erilaisten ammatillisten profiilien luomisesta sekä asiakasta kiinnostavien toimialojen tämänhetkisen työtilanteen selvittämisestä.

"Me tavataan ja jutellaan mikä työ kiinnostais. Sitten voidaan ihan miettiä mitä se tietää siitä työstä. Onks sillä joku tuttu, joka tekee sitä työtä? Miks se haluis siihen työhön? Millasta se aattelee, et työpäivä vois olla? Millaisia asioita tehdään? Keiden kanssa siellä työpaikalla ollaan tekemisissä? Tällaisia. Joskus se on ihan abstraktilla tasolla, et pitää miettiä mihin ammattiin haluaa ja sitten miettään eri ammatteja siltä kannalta. Joskus jos on heikompi kielitaito, niin mä oon printannut kuvia. Useilla firmoilla voi olla joku kuvaus siitä, et meillä on täämösiä ja täämösiä työtehtäviä. Vaikka etenkin alku vaiheessa, — kirjotti jonkun helpolla suomella kuvauksen siitä mitä tässä työssä tehdään ja sitten vertailtiin ja järjestellee. Et jos haluat semmosen työn jossa ollaan tekemisissä ihmisten kanssa, niin mikä sun mielestä ois näistä eniten sellasta. Mutta sehän ei kaikkien kanssa ollut mitenkään tarpeellista, kun monilla on ollut ihan selvä käsitys siitä, että haluan töihin päiväkotiin. Sittenkin täytyy purkaa sitä, että kenen kanssa siellä tehdään töitä ja mitä ne päiväkotityöt voi pitää sisällään. Et onks se pelkkää lasten kanssa leikkimistä vai sateella ollaan ulkona ja siivotaan ja tyhjennetään välillä astianpesukonetta ja vanhempien kanssa. Et semmosta, vähän niin kun jakamista."

(S 2.3)

Työpaikkakäyntien järjestäminen. Työvalmentaja voi myös tehdä asiakkaiden tai asiakasryhmien kanssa tutustumiskäyntejä eri alojen työpaikoille. Tutustumiskäyntien tarkoituksena on antaa konkreettinen kuva suomalaisista työpaikoista ja erilaisten ammattinimikkeiden ja työtehtävien sisällöstä. Ne tarjoavat siten asiakkaille mahdollisuuksia peilata omaa tilannettaan ja työllistymistavoitteitaan, vaikkei heidän ensisijaisena tavoitteenaan olisikaan työllistyä juuri kyseessä olevalle alalle. Tutustumiskäynnit voivat tukea myös työvalmentajan yhteistyötä kyseisen yrityksen kanssa ja edistää siten asiakkaiden mahdollisuuksia työllistyä sinne jatkossa.

”Siinä oli tarkoitus, että asiakkaalle valotetaan, minkälaisia työpaikkoja on. Oli tarkoitus, että olis muissakin paikoissa käyty, koska asiakas on ollu yli kymmenen vuotta Suomessa eikä koskaan ollu töissä. — [Työnetsijä] on järjestänyt muitakin työpaikkakäyntejä, ja niitä oon toivonutkin, että asiakkaat näkisi työpaikkoja ja vois asettaa itsensä siihen asemaan. Miettiä, että voisinko tehdä täällä töitä ja olisiko tän tyylinen paikka minun työpaikkani.” (S 11.2)

Suunnittelun lähtökohtana on siis huolellinen perehtyminen ja paneutuminen asiakkaan tilanteeseen, osaamiseen ja tavoitteisiin. Tavoitteena on lisätä sekä asiakkaan että työvalmentajan valmiuksia ennakoida asioita sekä välttää suurien yllätyksien ilmaantuminen työvalmennuksen myöhemmissä vaiheissa. Jos työllistymissuunnitelmien tekemisen yhteydessä nousee esiin selkeitä koulutustarpeita, asiakas ja työvalmentaja selvittävät erilaisia koulutusvaihtoehtoja ja asiakkaan mahdollisuuksia hakeutua esimerkiksi suomen kielen kursseille, atk-kursseille, ammatilliseen täydennyskoulutukseen, oppisopimuskoulutukseen tai ammatilliseen koulutukseen. Asiakkaan sekä hänen tilanteensa ja tavoitteidensa tunteminen antaa myös työvalmentajalle lisää varmuutta suositella asiakasta mahdollisille työnantajille. Työnantajille annettavien suositusten ja lupauksen tulee olla perusteltuja, koska ne voivat vaikuttaa ratkaisevasti palvelun maineeseen työnantajien keskuudessa.

Kun asiakkaan työllistymiseen liittyvät tavoitteet ja suunnitelmat alkavat selkiytyä, laativat työvalmentaja ja asiakas yhdessä työnhakua koskevan toimintasuunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan työllistymiseen liittyvät tavoitteet ja toimintatavat: miltä alalta tai aloilta työtä haetaan, millaista työsuhdetta tai -kokeilua tavoitellaan⁴ ja mistä työnhakuun liittyvistä asioista asiakas ja työvalmentaja vastaavat yhdessä ja erikseen. Tuetun työllistymisen ensisijaisena tavoitteena on asiakkaan työllistyminen avoimille työmarkkinoille palkkatyöhön (luku 3). Tarjolla on valikoima erilaisia työllistymisen tukitoimia, joiden avulla myös maahanmuuttajataustainen työnhakija voi saada lyhytaikaisen kokeiluvaiheen työpaikalle. Majakka-Beacon-hankkeen kokemusten mukaan nämä työharjoitteluun, -kokeiluun tai työelämävalmennukseen perustuvat tukimuodot osoittautuivat käyttökelpoisiksi myös maahanmuuttajien osalta, erityisesti työllistymisprosessin alkuvaiheessa. Keskeistä on kuitenkin keskustella työnantajan kanssa tavoitteena olevasta normaalista työsuhteesta jo ennen kokeiluvaiheen aloittamista.

Toimintasuunnitelman tarkennettua sen toteutumista seurataan ja sen eteneminen kirjataan yhteistyöpäiväkirjaan.

⁴ Palkkatyö, tukityö, oppisopimus, työharjoittelu, työelämävalmennus, työkokeilu, kuntouttava työtoiminta tms.

Työnhaku

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat voivat tarvita tukea työpaikkojen etsimisessä, työnantajiin yhteyden ottamisessa, työhakemusten laatimisessa, työhaastatteluun valmistautumisessa ja työhaastatteluun menemisessä.

Työpaikkojen etsiminen. Työpaikkojen etsiminen aloitetaan tehdyn suunnitelman mukaisesti. Sekä työvalmentaja että asiakas alkavat etsiä aktiivisesti mahdollisimman hyvin asiakkaan toiveita vastaavia työpaikkoja. Työpaikkojen etsiminen on yksi työvalmentajan keskeisimpiä työtehtäviä. Työvalmentaja ohjaa myös asiakasta löytämään ja käyttämään hyödyllisiä työnhakukanavia, joita ovat esimerkiksi internet, lehdet, radio, televisio ja 'puskaradio'. Majakka-Beacon -hankkeen työvalmentajien kokemusten mukaan erityisesti internetistä on muodostunut lyhyessä ajassa merkittävä työnhakukanava, josta löytyy työhallinnon sivujen ohella lukemattomia työnvälitysyriytysten ja yritysten omia päivittäin päivittyviä rekrytointisivuja. Työpaikkojen etsintävaiheessa työvalmentaja ja asiakas tapaavat tarpeen mukaan toimistolla tai esimerkiksi työvoimatoimistossa tai kirjastossa, jossa he voivat opetella työpaikkojen etsimistä internetistä ja lehdistä. Aina ei ole kuitenkaan tarpeen tavata, vaan asioita voidaan hoitaa epämuodollisesti ja ilman ajanvarausta myös puhelimitse.

Työntajiin yhteyden ottaminen. Asiakkaan toiveen mukaan joko asiakas tai työvalmentaja ottaa ensimmäisen kerran yhteyttä mahdolliseen työnantajaan. Etenkin heikosti suomea osaavat asiakkaat toivovat usein työvalmentajan vastaavan ensimmäisestä yhteydenotosta, joka voi tapahtua joko puhelimitse, sähköpostitse tai internetin kautta. Yhteydenotossa on keskeistä tuoda esiin asiakkaan vahvuuksia – tietoja, taitoja, osaamista, kyvykkyyttä, sitoutuneisuutta, motivaatiota, kielitaitoa – juuri kyseessä olevan työpaikan kannalta ja osata vastata työnantajien usein ensimmäisenä esittämiin asiakkaan suomen kielen taitoa koskeviin kysymyksiin. Työnantajalle kerrotaan tarpeen ja kiinnostuksen mukaan maahanmuuttajien työvalmennuksesta ja siihen sisältyvistä palveluista, kuitenkin niitä liikaa korostamatta. Työvalmentajan kannalta voi olla haasteellista onnistua markkinoimaan työnantajalle samanaikaisesti sekä asiakkaan vahvuuksia että palvelun tarjoamaa tukea.

"Yritän kertoa asiakkaan hyviä puolia, hyviä piirteitä, voimavaroja, vahvuuksia. Yritän toisaalta väheksyä niitä piirteitä, jotka työnantajan mielestä saattaa näyttää esteiltä työllistymiselle, mut joilla mun mielestä ei ole mitään merkitystä. Tän tyypp-

pistä keskustelua käydään, mutta aina rehellisesti. Mitään en voi peitellä enkä salata. Koitan olla myöskin liioittelematta.” (S 10.2)

Yhteydenotot ovat monella tavalla eduksi sekä asiakkaalle että työvalmentajalle. Asiakas saa kyseisestä työpaikasta ja työtehtävästä lisätietoa, jonka perusteella hän voi pohtia kiinnostustaan työhön ja vahvuuksiaan hakea sitä. Asiakkaalle voi myös aueta mahdollisuus päästä työhaastatteluun ilman kirjallisen työhakemuksen tekemistä. Työvalmentaja voi puolestaan saada sekä arvokasta lisätietoa kyseisestä alasta että luoda hyödyllisiä työnantajakontakteja. Kiinnostuneille työnantajille kannattaa markkinoida palvelua työn etsimisen yhteydessä myös yleisemmin, koska sitä kautta löydettyt työnantajakontaktit voivat hyödyttää työnetsintää myös myöhemmin.

”—sieltä mä sain vinkkejä ja monesta muustakin paikasta oon saanut viestejä, kun olen ottanut yhteyttä ja yrittänyt neuvotella paikoista. Kauheen avuliaita ihmiset, et vois sieltä ja sieltä kysellä. Ne jotenkin, et onks tää maahanmuuttajuus sinänsä kiinnostava asia kuitenkin tai onhan me paljon puhuttu, et pitäisi hyödyntää nämä maahanmuuttajat täällä meidän työelämässä. Siellä ollaan valmiita neuvomaan ja auttamaan.” (S 11.3)

Työhakemusten laatiminen. Suorien yhteydenottojen ohella työn hakemisen edellytyksenä on usein kirjallisen työhakemuksen tekeminen. Kirjallisia työhakemuksia ansioluetteloinen voidaan lähettää perinteiseen tapaan postitse, mutta yhä useammin myös sähköpostitse tai yritysten internetissä olevien rekrytointisivujen kautta. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat voivat tarvita tukea heidän vahvuutensa vakuuttavasti esiin tuovien työhakemusten laatimiseen ja suomen kielen oikeinkirjoituksen tarkistamiseen. Tarvittaessa työvalmentaja ja asiakas tekevät hakemuksia yhdessä, jolloin asiakas oppii samalla tarvittavia taitoja ja voi toimia asiassa jatkossa aiempaa itsenäisemmin.

Työhaastatteluun valmentautuminen. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat voivat tarvita myös valmennusta työhaastatteluun. Projektin kokemusten mukaan yleisen työhaastatteluvalmennuksen osalta kannattaa hyödyntää työhallinnon järjestämää valmennusta tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan. Joidenkin asiakkaiden kanssa voi olla tarpeen käydä läpi sellaisia suomalaisesta näkökulmasta ehkä itsestään selviltä vaikuttavia asioita kuten työhaastattelun tarkoitus, sisältö ja tavallisimmat kysymykset, työhaastattelu aitona valintatilanteena sekä suomalainen käsitys asioista puhumisesta ja puhumatta jättämi-

sestä, liioittelusta ja valehtelemisestä, asianmukaisesta käyttäytymisestä ja pukeutumisesta, kysymyksiin vastaamisesta, ajoissa olemisen tärkeydestä sekä ei-kielelliseen kommunikaatioon kuten kättelyyn ja silmiin katsomiseen liittyvistä asioista jne.

”Asiakkaille, jotka työhaastatteluun pääsivät, tai saivat tiedon siitä, että mulla on viikon päästä työhaastattelu, heillä ei ollut juuri käsitystä siitä, mitä on odotettavissa, kun he menevät työhaastatteluun. On selvää, että joillakin ihmisillä on haastatteluista kokemusta ja ovat siinä ihan yhtä kyvykkäitä kuin ketkä hyvänsä muut, mutta joukossa on myös ihmisiä, jotka kenties menee ensimmäistä kertaa elämässään työhaastatteluun. Tai niin kuin on ilmi käynyt, tulevat sellaisesta ympäristöstä alun pitäen, että koko yhteiskunnassa ei tunnisteta tällaista instituutiota kuin työhaastattelu. Mulle on kerrottu, että saattaa olla semmonen työmarkkinoilla vallitseva käytäntö, että 90% työpaikoista avautuu erilaisin sopimuksin. On tuttavuutta, sukulaisuutta tai suoranaista korruptiota, jonka perusteella työpaikka jollekulle lankeaa ilman, että siinä on tasapuolista ja neutraalia, ennakkoluulottomuuteen pyrkivää työhaastattelua niin kuin meillä.” (S 10.2)

Yleistä työhaastatteluvalmennusta ja ”varastoon opettelemista” keskeisempi työvalmennuksen tarjoama tuen muoto oli Majakka-Beacon -hankkeessa asiakkaan mahdollisuus saada valmennusta juuri tiettyyn tulossa olevaan työhaastatteluun. Konkreettinen tilanne motivoi asiakasta pohtimaan aivan toisella tavalla odotettavissa olevia haastattelukysymyksiä ja niihin vastaamista, keskeistä suomen kielistä sanastoa, itsensä esittelyä ja osaamisensa esiintuomista sekä sopivaa haastattelukäyttäytymistä. Keskustelun ohella työhaastattelua voidaan myös harjoitella. Haastatteluharjoituksen aitoutta lisää, jos asiakasta haastattelee joku työvalmentajaa vieraampi henkilö. Tällöin työvalmentaja voi toimia tilanteen tarkkailijana. Harjoituksen päätyttyä tilanne käydään yhdessä läpi keskustellen sekä esiin tulleista vahvuuksista että vielä terävöittämistä kaipaavista asioista.

”Me ollaan tälle samalle tyypille pidetty valmennuskerta kirjaston kahvilassa ensimmäisen tapaamisen jälkeen. Se oli käynyt aika monessa haastattelussa ja meistä tuntuu, että olemus vaatii vähän jäntevöitymistä ja reippautta. Ihan juteltiin siitä, että on yksi haastattelu tulossa, jossa etsittiin reipasta laitoshuoltajaa. Mietittiin yhdessä, minkälainen se voisi olla ja käytiin läpi suurin piirtein kolme tärkeintä: miksi olisit hyvä tähän työhön, mitkä sun vahvuudet ja heikkoudet on ja joku kolmas kysymys vielä. Harjoiteltiin sitä ihan silleen, että ensin keskusteltiin, mitä vois vastata ja mikä on tärkeää ja mikä on teatteria ja mikä on valehtelua. Purettiin

vähän vastauksia, että mitä se voi ajatella, jos sä vastaat niin tai näin. Sitten ihan harjoiteltiin niin, että [työnetsijä] oli haastattelija. Se käveli kirjaston ovesta sisään ja kysy kysymykset. Se oli mun mielestä tosi hyödyllinen.” (S 2.2)

Työhaastatteluun meneminen. Asiakas menee työhaastatteluun toiveensa mukaan joko yksin tai yhdessä työvalmentajan kanssa. Työvalmentajan mukanaolo haastattelussa voi olla perusteltua, jos asiakas katsoo tarvitsevansa tukea suomen kielen tai haastattelutilanteen ’tulkkaukseen’. Haastattelun yhteydessä työvalmentaja voi kertoa työnantajalle työvalmentajan, suomen kielen opettajan ja kuntoutusluotsin palveluista, jotka ovat tarvittaessa sekä työllistyneen asiakkaan että työnantajan käytettävissä. Työvalmentajan läsnäolo haastattelussa ei ole kuitenkaan aina tarpeellista, eikä aina edes hyödyksi. Haastattelija voi tulkita työvalmentajan läsnäolon takia asiakkaan kielitaidon todellisuutta heikommaksi ja tuen tarpeet suuremmiksi kuin ne ovatkaan. Pahimmassa tapauksessa haastattelija alkaa esittää kysymyksensä asiakkaan sijasta työvalmentajalle, jolloin keskustelu helposti myös nopeutuu ja asiakkaan osallistuminen siihen vaikeutuu. Toisaalta heikommankin suomen kielen taidon omaavan asiakkaan meneminen yksin haastatteluun voi toimia hyödyllisenä oppimistilanteena ja kääntyä asiakkaan eduksi.

”Sitten on ollut semmosia, että asiakas on mennyt itse ja mä olen ollut ihan hermostunut, kun ei se asiakas kuitenkaan puhu suomea välttämättä paljon yhtään ja sit se on saanut sen työn, mikä on tietysti ihan loistavaa. — Monelle työnantajalle se, et ei puhu juuri mitään ja meet haastatteluun on jo osotus siitä, että tosiaan haluat sitä työtä. Siinäkin voi ilmetä semmosia asioita, joita ei aina muista ajatella — Ne ansiot voi olla sitten muuallakin, kun siinä, et osaa meidän opitun kaavan mukaan asiat hoitaa.” (S 2.3)

Asiakkaan ja työvalmentajan yhteisen työnhaun vahvuus on sen intensiivisyys. Työnhaku pysyy aktiivisena, kun työpaikkojen etsiminen ja yhteydenpito on samanaikaisesti molempien tehtävä. Ajoittain käydään läpi työnhaun tilanne – tehdyt ja tekemättä jääneet sekä edistyneet ja edistymättömät asiat – ja tarkennetaan suunnitelmaa, esimerkiksi suunnataan työnhakua uudelleen.

Työssä tukeminen

Tuetun työllistymisen keskeinen periaate ja erityispiirre on, että työvalmentajan työllistyneelle asiakkaalle ja hänen työnantajalleen tarjoama tuki jatkuu myös työllistymisen jälkeen niin kauan kuin siihen on tarvetta. Sitä vastoin

useimmissa muissa työllistymisen tukitoimissa työllistyminen nähdään prosessin päätepisteenä (ks. luku 3).

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja heidän työnantajansa työllistymisen jälkeiset tukitarpeet voivat liittyä esimerkiksi työsopimuksen tekemiseen, työtehtäviin perehdyttämiseen, työyhteisöön integroitumiseen tai palautteeseen ja jatkosta sopimiseen. Asiakkaan tuen tarpeet voivat kohdistua myös työpaikan ulkopuolelle ja liittyä työllistymisen myötä muuttuvan elämäntilanteen hallitsemiseen.

Työsopimuksen tekeminen. Työhaun johdettua työllistymiseen on vuorossa työsopimuksen tekeminen. Työsopimuksen tekemisen yhteydessä sovi- taan työtehtävistä, työajasta, palkkauksesta ja työsuhteen kestosta. Työvalmentaja voi osallistua työsopimuksen tekemiseen, jos sekä asiakas että työnantaja sitä toivovat. Tällöin sovitaan tarvittaessa myös työvalmentajan tarjoamien palveluiden käytöstä ja suomen kielen opetuksen järjestämisestä työpaikalla.

Työtehtäviin perehdyttäminen. Työtehtäviin perehdyttämiseen liittyviin tukitarpeisiin voivat vaikuttaa yrityksen koko sekä työn sisältö ja vaativuus. Etenkin suuret yritykset, joilla on usein sekä kokemusta maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytoinnista että oma perehdyttämisohjelma, hoitavat perehdytyksen mielellään itse. Sitä vastoin pienemmät yritykset, joilla ei ole kokemusta maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä, ei omaa perehdyttämisohjelmaa, eikä oikeastaan edes aikaa hoitaa perehdytystä, saattavat olla kiinnostuneita käyttämään hyväkseen työvalmentajan perehdyttämispalveluita. Työvalmentajan mahdollisuuksiin osallistua perehdytykseen vaikuttavat kuitenkin myös työn sisältö ja vaativuus. Työvalmentajapalveluiden hyödyt voivat olla varsin rajallisia esimerkiksi ammatillista erityisosaamista, luottamuksellisten asiakastietojen käsittelyä tai erityisiä ammatillupia edellyttäviin työtehtäviin perehdyttämisen yhteydessä. Työvalmentajan osallistuminen perehdyttämiseen näyttääkin projektin kokemusten mukaan hyödyttävän eniten sekä työntekijää että työnantajaa pienehköjen yritysten matalan vaativuustason työtehtävien yhteydessä.

"Siis semmoinen työ, joka ei vaadi korkeaa osaamista, että kyllä olen ollut siinä erittäin paljon. Sanoisinko, että työvalmentajat on ollut aika paljon mukana. Silloin sitten työllistyminen on aika paljon hyötyä asiakkaille. Mutta sitten jos asiakas on korkeasti koulutettu ja työ on vaativa ja niin edelleen, että meidän rooli on ollut aika vähäistä. Ihan johtuen siitä tehtävän... — tehtävä, joka on erittäin spesi-

fi osaaminen. Ehkä ei työvalmentajista ole kovin paljoa hyötyä. Se asiakas on itse sen alan sanoisinko huippuosaaja, että korkeakoulutusta, korkeakoulututkinto ja työtä on tehnyt ja on ollut siinä tehtävässä pitkään. Semmoisessa tapauksessa tietää, että työvalmentajan rooli on ollut hyvin vähäistä." (M 6.3)

Osallistuessaan perehdyttämiseen työvalmentaja vierailee työpaikalla työnantajan ja asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan. Työsuhteen alussa ja uusien työtehtävien opettelemisen yhteydessä työvalmentaja voi olla työpaikalla tarvittaessa kokonaisia työpäiviäkin, mutta alun jälkeen hänen on hyvä vähentää läsnäoloaan vähitellen. Työvalmentaja voi myös vierailta työpaikalla joko asiakkaan tai työnantajan kutsusta ja auttaa ratkaisemaan esiin nousseita työtehtäviin, työjärjestelyihin tai työsuhteeseen liittyviä epäselvyyksiä tai ongelmia. Työvalmentajan tukea voi pyytää esimerkiksi työväliläisten käytön, oikeiden työtapojen tai vaadittavan työn nopeuden opettelemiseen tai esimerkiksi työaikaan, palkkaukseen tai ylitoihin liittyvien asioiden selvittämiseen. Majakka-Beacon -hankkeen kokemusten mukaan pelkkä tieto tästä mahdollisuudesta voi vaikuttaa ratkaisevasti työsuhteen syntymiseen, vaikka työvalmentajan tuen tarve ei myöhemmin olisi realisoitunutkaan.

"Vielä työyhteisön sääntöihin liittyen, esimerkiksi sillä oli semmonen käsitys, että hänelle ei makseta ylityöstä palkkaa. — Me jouduttiin siinä sitten odottelemaa ja asiakas rupesi kertomaan, että hänellä on kyllä tullu ylityötunteja, kun välillä menee niin hitaasti, kun on niin paljon [töitä]. Hän sanoi, että en kyllä jatka tätä työtä sen jälkeen, jos työpäivät on näin pitkiä. Mä sanoin, että kyllähän siitä saa palkkaa. Välillä on lyhyempiä päiviä ja yritin selittää, mitä olin itse ymmärtänyt, että kun työaika on seitsemän tuntia 39 minuuttia, niin se tasataan jollain tietyllä jaksolla. Se oli, että ei [työnantaja] maksa. Mä kysyin [toiselta työntekijältä], että tuleeko sulla ylityötunteja ja maksetaanko niistä palkkaa. Se oli, että joo, kyllä niistä maksetaan, ei siinä mitään. Sitten tuli taas piristys, että ai jaa, ei sitten mitään." (S 2.2)

Työyhteisöön integroituminen. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tukitarpeet saattavat liittyä työtehtävien opettelemista useammin työyhteisöön integroitumiseen. Tavoitteena on, että työyhteisön sosiaaliset suhteet löytyvät luontevasti ja vähitellen yhdessä tekemisen, tutustumisen ja asiakkaan karttuvan suomen kielen taidon myötä. Työvalmentaja voi kuitenkin tukea suhteiden löytymistä toimimalla itse käytännön esimerkkinä sekä asiakkaalle että työyhteisön muille jäsenille kysymällä asioita, aloittamalla kes-

kustelua ja antamalla palautetta. Tarvittaessa työvalmentaja voi myös keskustella asiakkaan kanssa tarkemmin työyhteisöön tutustumisesta ja sen tärkeydestä työsuhteen jatkumisen kannalta sekä rohkaista asiakasta osallistumaan tauko- ja kahvipöytäkeskusteluihin, kokouksiin ja työpaikan muuhun toimintaan.

"Kun vuorovaikuttaa siellä työpaikalla sen asiakkaan kanssa, niin siinä on semmonen mallioppimisen mahdollisuus niille työkavereille. — meillä on yhdellä työpaikalla ollut semmonen, joka tosi tosi heikosti puhuu ja sitten ne työkaverit on siellä kuullut, et mä oon puhunut sen kanssa ja sit ne on tullut kysyyn, et mitä kieltä sä sille puhut. Puhut sä [arabiaa]? Ja mä sit, et en puhu [arabiaa]. No, mitä sä sit puhut? No, puhun ihan suomea. Mut eihän se ymmärrä mitään. Ja mä, et kyllä se nyt ymmärtää, mielummin kantsii sanoo jotain suomeks kun olla hiljaa. Sit ne on alkanut puhuun sille vähän suomee. On ehkä päässyt semmosesta pelosta tai epävarmuudesta tai jostain semmosesta yli, et on ollut helpompi sit ottaa sinne. Tai sitten on muistuttanut asiakasta, et katopa ne menee nyt röökille, et pitäisit säkin nyt tauon. Tämmöstä, et on kannustanut siihen osallistumiseen, siihen työyhteisöön. Tai et nyt alkaa se kokous, jossa sunkin pitäis olla, kun ne ei aina automaattisesti mee sinne, kun ne jostain syystä ajattelee, et tää ei nyt koske mua." (S 2.3)

Työnvalmentajan on hyvä varautua myös siihen, että työpaikalla voi tulla vastaan työnantaja ja työntekijöitä, jotka suhtautuvat maahanmuuttajataustaiseen työntekijään ennakkoluuloisesti, asenteellisesti tai suoranaisten rasis-tisesti. Myös työllistyneellä asiakkaalla itsellään voi olla työnantajaan ja muihin työntekijöihin kohdistuvia ennakkoluuloja. Jos työyhteisöissä syntyy edellä mainituista syistä ristiriitatilanteita, voi asiakas tai työnantaja pyytää työvalmentajan apua niiden ratkaisemiseen. Tilanteisiin on hyvä puuttua nopeasti ja niiden ratkaisemisen kannalta on tärkeää, että molemmilla osapuolilla on mahdollisuus tuoda esiin oma näkemyksensä. Sovittelutehtävässä työvalmentajalle voi olla hyötyä yhdenvertaisuuslain syrjintää koskevien kohtien tuntemisesta tai esimerkiksi maahanmuuttajajärjestöjen konsultoimisesta.

"Yksi tämmönen episodi oli [yhden työpaikan] suunnalla, jossa asiakas joutu konfliktiin siellä työpaikalla kollegansa kanssa. Ei esimiehensä kanssa. Se asiakas koki, että häntä kiusataan. Asiakas otti yhteyttä työvalmentajaan ja kertoi tilanteen, että se on epätyytyttävässä asemassa ja aikoo jättää sen työsuhteen. Oli ihan luonnollista, että siihen puututtiin. — Ne neuvottelut etenivät nopeasti siihen suuntaan, että se tilanne saatiin ratkaistua. Saatiin kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu siellä [työpaikalla] aikaan." (S 10.3)

Työvalmentajan täytyy siis olla valmis menemään asiakkaan työpaikalle ja toimimaan siellä, mutta hänen pitää myös osata päättää tuen tarjoaminen. Työvalmentaja arvioi yhdessä työllistyneen asiakkaan ja tämän työnantajan kanssa tarjoamansa tuen tarvetta ja määrää tilanteen mukaan. Työsuhteen alussa työvalmentajan tuki työpaikalla voi edistää asiakkaan työtehtävien oppimista ja työyhteisöön integroitumista, mutta myöhemmin asiakkaan työntöön itsenäistyminen ja suomen kielen taidon parantuminen voivat edellyttää tuen vähentämistä.

Muuttuvan elämäntilanteen hallitseminen. Tuetun työllistymisen periaatteiden mukaiseen toimintaan sisältyy myös sosiaalietuuksia koskevaa neuvontaa, koska joidenkin asiakkaiden kohdalla sosiaalietujen menettämisen pelkoa pidetään yhtenä työllistymisen esteenä (luku 3). Myös osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista voi pelätä sosiaalietujen menettämistä tai olla epätietoinen siitä, kuinka työllistyminen vaikuttaa etujen määräytymiseen. Työvalmentajan on hyvä keskustella aiheesta asiakkaan kanssa hyvissä ajoin ennen työllistymistä. Enemmän kuin etujen määräytymiseen liittyvien pelkojen hälventämistä, maahanmuuttajataustaiset asiakkaat voivat kuitenkin tarvita konkreettista apua työllistymisen myötä muuttuvien asioiden hoitamiseen. Esimerkiksi palkan ja sosiaalietuuksien yhtensovittaminen, verotuksen muuttaminen, ammatillinen järjestäytyminen, työterveyshuollon käyttäminen ja työsuojeluun liittyvät määräykset voivat olla epäselviä asioita. Työllistymisen myötä voi myös nousta esiin sellaisia työ- ja perhe-elämän yhtensovittamiseen liittyviä kysymyksiä kuten päivähoiton hankkiminen lapsille, kotitöiden hoitaminen, raha-asioiden järjestäminen sekä sukupuoliroolien ja perheen sisäisten valtasuhteiden muuttumisen käsitteleminen. Etenkin työsuhteen alussa asiakkaan työssä selviytymisen, jaksamisen ja jatkamisen kannalta voi olla tärkeää, että hän saa työvalmentajalta tukea myös työpaikan ulkopuolella muuttuvien asioiden hoitamiseen ja koko muuttuvan elämäntilanteen hallitsemiseen.

"Kyllä väittäisin ehkä noin 90 prosenttia ongelmista yleensä eivät liity siihen varsinaiseen tehtävään. Ne on enemmän, mitä sanoisin, jotain muita ongelmia, kuin työhön liittyviä. Ja ne voi olla oman, mitä sanoisin, perheen liittyviä, lasten koulun käynti, jotain lomakkeiden täyttäminen, nää ajokiellot, kolarit ja niin edelleen. Ne on kaikki semmoisia ongelmia, jotka ei liity työtehtävään sillä lailla." (M 6.3)

Palaute ja jatkosta sopiminen. Työvalmentaja järjestää työpaikalle tarpeen mukaan työnantajan ja asiakkaan välisiä palautekeskusteluja, joissa käydään

läpi työn oppimiseen ja tekemiseen liittyviä asioita sekä keskustellaan työsuhteen jatkosta. Asioiden yhteinen läpikäyminen on erityisen tärkeää, jos työsuhteen jatkosta päättävät henkilöt eivät näe asiakkaan työpanosta, eivätkä siten tiedä kuinka hän pärjää työssä ja työyhteisössä.

"Sitten on vain yleensä sovittu, että haluaako, että siellä käydään ja aina on se palautekeskustelu jonkun ajan jälkeen. Yleensä siinä kuukauden, parin viikon jälkeen. Toki nyt tulee soiteltua sitä ennenkin. Mut joskus se on vaikeeta siellä työpaikalla työntekijältä työnantajalle ja päinvastoin sen palautteen kulkeminen. Ja vaikka ne jutteliskin paljon, niin saattaa olla se epävarmuus, et onko se loppujen lopuksi ymmärtänyt. Eihän siinä mitään taikakeppiä mullakaan oo tai [kuntoutuksiluotsilla] tai [suomen kielen opettajalla]. Mut se, et joku käy vielä puhuu sen asian, se rauhoittaa kaikkien mielen. Tai on olemassa se tyyppi, jolle voi soittaa, jos siltä tuntuu, vaikkei ikinä soittaiskaan." (S 2.3)

Työvalmentaja nostaa esiin ja keskustelee työnantajan kanssa myös asiakkaan työsuhteen jatkamiseen liittyvistä asioista, jos asiakas sitä toivoo. Tavoitteena on taata asiakkaan työsuhteen jatkuminen tai työelämässä jatkaminen neuvottelemalla asiakkaan nykyisellä työpaikalla määräaikaisesta jatkuvaan työsuhteeseen siirtymisestä, määräaikaiselle työsuhteelle jatkon saamisesta tai erilaisista työllistymiskokeiluista seuraavaan vaiheeseen etenemisestä. Jos työsuhteelle ei ole mahdollista saada jatkoa samalta työpaikalta, ryhtyvät asiakas ja työvalmentaja etsimään asiakkaalle uutta työpaikkaa hyvissä ajoin ennen edellisen työn päättymistä. Tällä tavoin pyritään takaamaan prosessin jatkuvuus ja katkeamattomuus sekä tarpeettomat, mutta valitettavan yleiset odotusajat vaiheesta toiseen siirryttäessä. Toiminnan tavoitteena on tilanteiden ennakoiminen ja eri vaihtoehtojen toteutumiseen varautuminen.

"Riippuen myös siitä, et miten se työsuhde alkaa, et jos se on työharjoittelu tai työkokeilu tai määräaikainen joku, mikä tahansa niin se vaihekohta siinä, kun alkaa lähestyä loppu, niin siinä hyvissä ajoin mietitään mikä se jatko vois olla, jos ei jatku siellä niin jotain muuta sitten mietitään. Ehkä se mitä me tehdään paljon, mitä kunnan normaalipalvelut ei tee, on ennakointi nimenomaan. Katsotaan mitä tulee tapahtumaan, eikä kuinkas sitten kävikään. Et paljon oma työpanostus on sitä, et varautuu erilaisiin asioihin, jotka tapahtuu tai sitten ei tapahdu. Mut se pointti on, et oli tulos mikä tahansa, on ollut se mahdollisuus, on huomioinut erilaiset mahdollisuudet.— Se on semmosta näkymätöntä työtä, mutta johon täytyy olla koko ajan varautunut ja valmis. — Ja paras on silloin, jos sitä ei tarvita. Silloinhan kaikki on mennyt hyvin." (S 2.3)

Tuen häivyttäminen

Tuetussa työllistymisessä työvalmentajan työllistyneelle asiakkaalle ja hänen työnantajalleen tarjoama tuki jatkuu siis myös työllistymisen jälkeen niin kauan kuin siihen on tarvetta. Työvalmentaja häivyttää tukensa ja päättää asiakassuhteen vähitellen. Tavoitteena on siirtää työvalmentajan työpaikalla tarjoama tuki vähitellen työssä oppimisen, yhdessä tekemisen ja sosiaalisten suhteiden syntymisen myötä työpaikalle, työnantajalle ja työyhteisön muille jäsenille.

Työpaikan ulkopuolisten asioiden hoitamiseen tarpeellinen tuki pyritään siirtämään peruspalveluiden piiriin, kun työssä käyminen vakiintuu osaksi asiakkaan elämäntilannetta ja siihen liittyvien asioiden hoitaminen sujuu itsenäisesti. Palvelumalliin sisältyy kuitenkin mahdollisuus palata palvelun käyttäjäksi myöhemmin, pitkänkin ajan kuluttua. Tällaisen mahdollisuuden tarjoaminen voi lisätä asiakkaan ja työnantajan luottamusta työsuhteen onnistumiseen sekä asiakkaan turvallisuuden tunnetta uudessa elämäntilanteessa.

Työvalmennuksen tavoitteena on tukea myös asiakkaan valtaistumista, joka lisää asiakkaan mahdollisuuksia tehdä työllistymiseen liittyviä valintoja jatkossa itsenäisesti ja suunnitella omaa tulevaisuuttaan.

"Yhdessä katsotaan ja tutustuminen ja opettaminen. Koska ei tarkoitus vaan, että löytää työpaikan vaan myös sen, että asiakas itsekkin myöhemmin osaa, jos ei työvalmentaja läsnä, osaa itse etsiä itsellensä työpaikan. — Myös on se mitä tulevaisuudessa tekee. Ollaan yhdessä tehty paljon. Juteltu, että miten voi hakea ja mistä voi hakea. Ollaan käyty työvoimatoimistossa katsomassa koneita ja miten haetaan siellä töitä. Missä työpaikan ilmoituksia laitetaan. Jos niitä tulee, missä yhteystiedot ja kenen kannattaa soittaa. Miten hakemukset tehdään ja lähetetään. Mitä kannattaa ottaa huomioon, kun tekee niitä hakemuksia. Kun menee haastatteluun, mitä kannattaa ottaa huomioon. Miten vastaat kysymyksiin."

(M 1.3)

5.4. Lopuksi

Maahanmuuttajien työvalmennus edellyttää tuetun työllistymisen toimintamalliin perehtyneisyyttä ja siihen sisältyvän avoimille työmarkkinoille suuntautuvan työotteen ohella myös maahanmuuttajien kanssa tehtävään asiakastyöhön liittyvien erityiskysymysten hallitsemista. Etenkin asiakkaiden kielellisten, kulttuuristen ja yhteiskunnallisten tietojen ja taitojen sekä maahan-

muuttajuuteen liittyvien kokemusten merkityksen tunnistamista voidaan pitää suositeltavana (Peltola 2005a).

Tuetun työllistymisen periaatteita noudattavassa työvalmennuksessa henkilökohtainen tuki ja toiminnan joustavuus ovat tärkeitä elementtejä. Työvalmentajan tarjoama tuki tarkoittaa asiakkaan yksilöllistä palvelua, jossa tuen määrä ja laatu sekä työn etsintä sovitetaan asiakkaan valmiuksiin ja tarpeisiin. Tukitarpeiden tunnistamisen edellytyksenä on huolellinen tutustuminen asiakkaaseen sekä perehtyminen tämän elämäntilanteeseen ja työllistymistavoitteisiin. Kokonaisvaltaisen kuvan muodostaminen asiakkaasta vie aikaa ja edellyttää luottamuksellista yhteistyösuhdetta.

Työllistymiseen vaikuttavat tekijät eivät aina selviä yhteistyön alussa, vaan tilanteet muuttuvat myös yhteistyön aikana. Työvalmentajan työskentelyn vahvuutena on mahdollisuus reagoida muuttuviin tilanteisiin nopeasti, jolloin suunnitelmia voidaan joustavasti muokata ja tarkentaa valmennusprosessin aikana. Asiakkaan taustan ja tavoitteiden vankka tuntemus helpottaa muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien työntekijöiden työskentelyä, vähentää päällekkäisen työn tekemistä ja edesauttaa kaikkia osapuolia tyydyttävien ratkaisujen löytämistä vaikeissakin tilanteissa. Tässä suhteessa työvalmentaja toimii siis joskus myös työllistymisprosessin ja siihen kytkeytyvien muiden palveluiden yhteenkokoajana.

"...se luottamussuhteen syntyminen on joillakin vienyt aika pitkänkin aikaa. Yllättävän suuriakin juttuja on sieltä voinut tulla esille. Toisaalta miten paljon on ollut hyötyä siitä, että on ollut se joku projektin työntekijä, joka on koonnut se kaiken tiedon. Kuitenkin yhden asiakkaan asioita on voitu aikaisemmin hoitaa työttömien yhteispalvelupisteessä ja työvoimatoimistossa ja alueen sossulla ja lastenhuollon sossulla ja terveyskeskuslääkärillä ja sairaalassa. Niin monella taholla, et monelle asiakkaalle on ollut hyvä, et joku tietää, kun he eivät itse aina välttämättä hahmota sitä mikä se kokonaisuus on ja miten tieto liikkuu minnekin." (S 2.3)

Työvalmennuspalvelun vahvuus näkyy myös siinä, että asiakastapaamisten järjestäminen ja esiin nousseiden asioiden hoitaminen työnhakuprosessin eri vaiheissa esiin nousevien tarpeiden pohjalta on joustavaa ja ripeää. Työvalmentajalla on tarvittaessa mahdollisuus vastata lyhyelläkin varoitusaajalla asiakkaan tarpeeseen saada apua työhakemuksen laadintaan, työhaastatteluun valmentautumiseen, työhaastattelussa käymiseen, työsopimuksen läpikäymiseen tai työpaikalla mahdollisesti ilmenneiden ongelmien ratkaisemiseen. Työvalmentajan on myös mahdollista reagoida nopeasti työnantajien yhteydenottoihin koskivatpa ne sitten lähetettyjä työhakemuksia, työsuhteen solmimista tai työpaikalla ilmenneiden ongelmien selvittämistä.

"Se on yks semmonen, et oikealla hetkellä oikeassa paikassa. Sitähän se on just. Sen takia tässä työvalmentajan tai mulla on ollut sellainen tyyli, että mä aina katson heti kaikkien kannalta. Esimerkiksi mollin sivut käyn läpi. Tässä on nimittäin käynyt sillä tavallakin yhden asiakkaan kassa, että siellä oli sivulla joku tietty paikka ja kun mä soittelin sinne työvoimatoimistoon, niin ne oli laittaneet, kun ne ei ollut löytänyt sopivaa asiakasta, niin oli laittanut päiväksi sen sivun auki. Elikkä se saattaa olla tämmönen juttu." (S 11.3)

Majakka-Beacon -hankkeessa työnjako työvalmentajan, suomen kielen opettajan ja kuntoutusluotsin välillä johti joustavaan yhteistyöhön ja tiedonkulkuun, mikä hankkeen kokemusten mukaan lisäsi mahdollisuuksia edistää asiakkaan tilannetta ja työllistymistä kokonaisvaltaisesti. Erityisen tärkeää toiminnan joustavuus voi olla erilaisten epäselvien asioiden ratkaisemisessa. Tehdyistä suunnitelmista ja sopimuksista huolimatta erilaiset odottamattomat muutokset ja tilanteet ovat tyypillisiä asiakastyölle. Epäselvän tilanteen tai asian mahdollisimman nopea selvittäminen voi myös säästää resursseja ehkäisemällä tilanteen pitkittymistä ja monimutkaistumista.

"Ehkä se, että on paljon sellasia pieniä asioita joita voi tehdä. Et jos tekee sitä työtänsä joustavasti. Oli se Majakan työvalmentaja tai kuntoutusneuvoja tai kuka tahansa niin pystyy pienellä vaivalla saamaan isoja asioita aikaseks. Jos sen tekee silloin kun se tilanne on päällä ja se tarve nousee esille, kuin että hoitaa sen sitten joskus myöhemmin tai ohjaa sen jonnekin muualle sen asian. Että se pitäisi hoitaa jossain muualla se asia. Se, että jos kaikki kattois tilannetta vähän kokonaisvaltaisemmin. Se ei ois keltään pois. Mikä kuitenkin usein tuntuu olevan se ajatus." (S 2.3)

Vaikka maahanmuuttajien työllisyys on parantunut jonkin verran viime vuosina, osoittaa maahanmuuttajien noin kolminkertainen työttömyysaste syntyperäisiin suomalaisiin verrattuna, ettei heidän integroitumisensa suomalaiseen yhteiskuntaan ole sujunut ongelmitta. Tässä luvussa kuvattu tuetun työllistymisen periaatteita noudattava työvalmennuspalvelu tarjoaa yhden toimivan tukimuodon erityistä tukea tarvitsevien maahanmuuttajien työllistymiseen avoimille työmarkkinoille.

6 • Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli

Jaana Lehdonvirta, Ulla Peltola

Palveluohjaus voidaan määritellä yksilön terveys- ja sosiaalipalvelutarpeisiin vastaamiseksi tarvittavien palveluiden ja resurssien suunnittelu-, organisointi-, koordinointi- ja seurantaprosessiksi (Rose 1992, 151). Kuntoutuksen palveluohjauksella eli kuntoutusluotsauksella tarkoitetaan prosessia tai tapahtumaketjua, jossa kuntoutusasiakasta ohjataan käyttämään tarvitsemiaan palveluja ja pyritään samalla koordinoimaan palvelut tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi (Järvikoski & Härkäpää 2000).

Majakka-Beacon -hankkeessa tavoitteena oli kehittää maahanmuuttajien erityistarpeet huomioon ottavaa kuntoutuksen palveluohjausta. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksessa pyrittiin soveltamaan voimavarakeskeistä otetta siten, että kuntoutusluotsi tukee ja rohkaisee asiakasta hoitamaan asioitaan valtaistumista edistävällä tavalla. Hankkeessa kehitettyä palvelua käyttivät maahanmuuttaja-asiakkaat, joiden työllistymisen tiellä oli terveydellisiä tai sosiaalisia esteitä.

Kuntoutusluotsi tutustui kokonaisvaltaisesti asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa, koordinoi hänelle suunnitelmallisen palvelukokonaisuuden, ohjasi asiakkaan palveluiden pariin ja opasti niiden käytössä sekä toimi tarvittaessa asiakkaan tukihenkilönä. Tavoitteena oli lisätä asiakkaan tietämystä suomalaisesta palvelujärjestelmästä sekä hänen kykyään hakeutua jatkossa itse tarvitsemaansa palveluun. Toiminnan perimmäisenä tavoitteena oli edistää asiakkaan työhön tai opiskelemaan pääsyä tai löytää asiakkaan tilanteeseen jokin muu pitkäaikainen ratkaisu.

Tässä luvussa tarkastellaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelutarpeita, käydään läpi maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen kehittämistyön lähtökohtia ja esitellään kehitetyn palvelumallin sisältö ja vaiheet.

6.1. Maahanmuuttajien palvelutarpeet

Maahanmuuttajien palvelutarpeet ovat pääosin samanlaisia kuin syntyperäisten suomalaistenkin, mutta ongelmia voivat aiheuttaa erityisesti oikean palvelun löytäminen, palveluun pääseminen, palvelun käyttäminen ja palvelusta toiseen siirtyminen.

Pitkäänkin Suomessa asuneilla maahanmuuttajilla saattaa olla ongelmia löytää tarvitsemaansa palveluita. Maahanmuuttajat eivät ehkä tunne suomalaista palvelujärjestelmää, tiedä lainkaan tietyn palvelun olemassaolosta, löydä palvelua tai he voivat hakea apua väärästä paikasta tai väärällä tavalla. Suomalaisten terveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalvelujen järjestelmä on myös melko monimutkainen ja hajanainen, jonka takia sen käyttäminen tuottaa usein vaikeuksia myös syntyperäisille suomalaisille.

Oikean palvelun löytymisen jälkeenkin maahanmuuttajilla voi olla vaikeuksia päästä palvelun piiriin ja saada tarvitsemaansa palvelua, vaikka heillä olisi siihen yhtäläinen oikeus kuin syntyperäisillä suomalaisillakin. Asiakkaat eivät ehkä tunne suomalaista asioimiskulttuuria ja heikko suomen kielen taito voi tehdä palveluiden hankkimisesta ylivoimaisen vaikeaa, jos esimerkiksi ajanvaraus on tehtävä puhelimitse.

Palveluun pääseminenkin ei aina takaa, että maahanmuuttajataustainen asiakas pystyy käyttämään palvelua ja saa tarvitsemaansa apua. Jos asiakkaalla on heikko suomen kielen taito, eikä paikalle ole järjestetty tarvittavaa tulkkausta, jäävät asiat helposti epäselviksi (vrt. Potocky-Tripodi 2002, 189, Haarakangas ym. 2000, 41). Myös täysin ymmärrettävää suomea puhuvilla asiakkailta voi olla vaikeuksia ymmärtää erilaisia kirjallisia ohjeita, täyttää lomakkeita, kirjoittaa vastineita tai edes sähköpostiviestejä. Asiakkaat eivät myöskään pysty hankkimaan itse palvelun käytön edellyttämiä liitteitä, elleivät he ymmärrä niihin liittyviä käsitteitä. Asiakkailta voi olla myös aiempien huonojen kokemusten synnyttämiä ennakkoluuloja viranomaisia kohtaan.

Myös viranomaisilla voi olla vaikeuksia ymmärtää asiakkaita ja heidän elämäntilannettaan maahanmuuttajina. Viranomaisilta saattaa myös puuttua tietoa eri maahanmuuttajaryhmien keskuudessa yleisistä terveysongelmista, suomalaisesta eroavista terveyskäsitteistä ja -käytännöistä sekä psykososiaalisista kysymyksistä kuten hoidon noudattamisesta, perheen osallistumisesta ja eettisistä asioista (Potocky-Tripodi 2002, 183).

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kannalta kriittisiä kohtia voivat olla myös siirtymiset palvelusta toiseen, jolloin he voivat pudota palveluketjun ulkopuolelle vain tiedon puutteen takia. Asiakkaalta voi myös puuttua

mahdollisuus saada lähipiiristään tietoja, neuvoja tai apua oikean palvelun löytämiseen, jos hänen oma tukiverkostonsa koostuu vain muutamasta maahanmuuttajataustaisesta ihmisestä, jotka eivät myöskään tunne suomalaista palvelujärjestelmää ja -kulttuuria.

6.2. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen lähtökohtia

Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen tavoitteena on paitsi hoitaa asiakkaan terveydellisiä tai sosiaalisia ongelmia myös tukea asiakkaan omaa aktiivisuutta siten, että asiakkaan avuttomuus vähenee ja luottamus itseän ja kykyihin hoitaa omia asioitaan kasvaa yhteistyön aikana. Kuntoutusluotsauksen kantavana ajatuksena on siis toisin sanoen asiakkaan valtaistuminen sekä prosessina että toiminnan tuloksena (Järvikoski & Härkäpää 2004). Erityisesti maahanmuuttajat tarvitsevat palveluohjausta silloin, kun he eivät tunne tarjolla olevia palveluita tai heillä ei ole niihin pääsemiseen tarvittavia taitoja tai resursseja.

Kuntoutusluotsin toiminta tukee asiakkaan valtaistumisprosessia, kun yhteistyön lähtökohdaksi otetaan asiakkaan oma näkemys elämäntilanteestaan ja muutosta kaipaavista asioista. Kuntoutusluotsi ja asiakas toimivat tasa-arvoisessa yhteistyösuhteessa, joka takaa asiakkaalle mahdollisuuden toimia aktiivisena omaa elämäänsä suunnittelevana ja omia asioitaan hoitavana henkilönä. Kuntoutusluotsi tukee ja rohkaisee asiakasta tarkastelemaan tilannettaan, löytämään vahvuuksiaan, asettamaan tavoitteita ja toimimaan niiden saavuttamiseksi.

Kuntoutusluotsi tutustuu aina yhteistyön alussa asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa osatakseen kartoittaa keinoja, nostaa esiin mahdollisuuksia, tehdä ehdotuksia ja raottaa ovia juuri kyseiselle asiakkaalle sopivilla tavoilla. Kuntoutusluotsi tapaa asiakasta ja käy hänen kanssaan keskusteluja, joissa käsitellään asiakkaan itse esiin nostamia aiheita. Asiakkaan esiin nostamat aiheet myös ohjaavat keskustelun kulkua kuntoutusluotsin osoittaessa arvostusta, tukiessa ja rohkaistessa asiakkaan omaa tapaa tuoda esiin ja käsitellä asioitaan. Keskustelujen pohjalta sovitaan ja jaetaan hoidettavat asiat, joista kuntoutusluotsi kannustaa asiakasta hoitamaan itse niin paljon kuin mahdollista.

Asiakkaan oma aktiivisuus on ehto asioiden edistämislle, vaikkakin asiakkaan hoidettavaksi tulevat asiat saattavat olla alkuun hyvinkin pieniä kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijän puhelinnumeron etsiminen. Tueksi

kuntoutusluotsi tarjoaa asiakkaalle asioiden hoitamisessa tarvittavaa tietoa, keinoja etsiä tietoa sekä mahdollisuuden ottaa yhteyttä tarpeen vaatiessa. Jos asiakas ei saa yrityksestään huolimatta hoidettua jotain asiaa tai siinä ilmenee ongelmia, voi kuntoutusluotsi lisätä osuuttaan kyseisen asian hoitamisessa. Periaatteena on kuitenkin, että asiakkaan itse hoitamien asioiden osuus kasvaa vähitellen asioiden oppimisen ja itseluottamuksen lisääntymisen myötä.

Valtaistumisprosessin kannalta keskeistä juuri maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla voi olla vähäisenkin suomen kielen taidon omaavan asiakkaan kannustaminen suomen kielen käyttämiseen ja kehittämiseen. Kuntoutusluotsi käyttää asiakkaan kanssa asioidessaan selkokieltä ja turvautuu tukkipalvelun käyttöön vain erityisen vaativissa tilanteissa. Tarvittaessa kuntoutusluotsi auttaa asiakasta hakeutumaan suomen kielen kurssille tai erilaisiin harrastus- ja vapaa-ajanryhmiin, joissa on mahdollista harjoitella suomen kielen käyttöä. Jos asiakkaalla on jo olemassa edes jokin suomen kielen käyttöön tai muuhun suomalaisen yhteiskunnan kanssa vuorovaikutukseen liittyvä side, kuntoutusluotsi tukee ja kannustaa asiakasta sen ylläpitämiseen ja vahvistamiseen.

Useimpiin peruspalveluihin verrattuna kuntoutusluotsaukseen sisältyvä lisäarvo on se, että kuntoutusluotsi ei katkaise asiakassuhdetta hidastusten tai ristiriitojenkaan kohdalla tyhjäkäyttönä, vaan pysyy mukana pitkään vaikka vain ohuellakin langalla. Syntyneen tauonkin jälkeen kuntoutusluotsi ottaa asiakkaaseen yhteyttä puhelimella tai on jollain tavalla yhteydessä jossain vaiheessa. Tämä tarjoaa mahdollisuuden myös hitaammin päätöksiin kypsyville asiakkaille ja aikaa vievien prosessien etenemiselle.

Toimintamallin kokonaisvaltaisuus edellyttää kuntoutusluotsina toimivalta työntekijältä avoimuutta lähestyä asiakkaan asioita ja tilannetta ennakkoluulottomasti ja kokonaisvaltaisesti sekä kykyä toimia asiakkaan kanssa hyvinkin erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä. Työntekijän tulee myös tuntea hyvin terveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalvelujen kenttä sekä pystyä hoitamaan asioita niissä toimivien työntekijöiden kanssa. Asiakkaan valtaistumisprosessia tukevalla tavalla toimiva kuntoutusluotsi tasapainoilee käytännössä jatkuvasti liian paljon, sopivasti ja liian vähän tekemisen välillä. Asiakkaan puolesta asioiden tekemiseen ja asioiden nopeaan hoitamiseen tottuneelta työntekijältä voi vaatia opettelua osata ja maltaa antaa asiakkaalle aikaa ja tilaa toimia itsenäisesti silläkin uhalla, että asioiden opettelu tekemisen kautta voi hidastaa ja monimutkaistaa niiden hoitamista. Kuntoutusluotsina toimiva työntekijä voi tarvita ajoittain myös kykyä ratkaista konflikteja sekä toimia hätätilanteissa. (Vrt. Raiff & Shore 1993.)

TAULUKKO 24 • Maahanmuuttajien palveluohjauksen keskeisiä piirteitä (vrt. Potocky-Tripodi 2002, 243).

- Ota yhteistyön lähtökohdaksi asiakkaan itse esiin nostamat asiat
- Ole sensitiivinen myös epäsuorasti esiin nouseville asioille
- Tue asiakasta löytämään oikeat palvelut ja hakeutumaan niihin
- Rohkaise asiakasta etsimään itse mahdollisimman paljon tarvitsemaansa tietoa
- Tue asiakasta hakeutumaan tarvitsemiinsa palveluihin
- Kannusta asiakasta hoitamaan itse mahdollisimman paljon ja kasvavassa määrin yhteydenottoja ja asioita
- Tue asiakasta käyttämään tarvitsemiaan palveluita
- Valmista asiakasta kielellisesti ja kulttuurisesti mahdollisesti erilaisten asioiden hoitamiseen
- Tue myös viranomaisia ymmärtämään asiakasta ja hänen tilannettaan maahanmuuttajana
- Hoida asioita asiakkaan kanssa suomeksi aina, kun se on mahdollista
- Huomioi perheen mahdollinen osuus
- Toimi avoimesti ja ennakkoluulottomasti
- Ole sitkeä ja kärsivällinen

Kuntoutusluotsauksen tuloksena on asiakkaan valtaistuminen, kun asiakas on oppinut tuntemaan suomalaista palvelujärjestelmää ja -kulttuuria sekä hoitamaan asioitaan itsenäisesti peruspalveluiden piirissä. Tämä lisää asiakkaan mahdollisuuksia tehdä jatkossa valintoja itsenäisesti ja suunnitella omaa tulevaisuuttaan. Asiakkaan valtaistumista tukevan ja tavoittelevan työtteen soveltaminen on tärkeää, koska ilman sitä asiakkaat palaavat palvelun piiriin yhä uudelleen. Taulukkoon 24 on kerätty joitakin maahanmuuttajien palveluohjauksen keskeisiä piirteitä.

6.3. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli

Kuntoutusluotsauksen kehittäminen maahanmuuttajataustaisille asiakkaille oli yksi Majakka-Beacon -hankkeen keskeisimmistä kehittämistehtävistä. Hankkeessa toimineen kuntoutusluotsin tehtävänä oli kehittää kuntoutusluotsauksen palvelumalli, joka edistää maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää tarvitsemiaan suomalaisia sosiaali-, terveys- ja muita palveluita sekä tukee kuntoutumissuunnitelmien toteutumista.

Kuntoutusluotsilla oli kehittämistyönsä aikana yhteensä 36 asiakasta. Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungeissa toimineet työvalmentajat ohjasi-

vat kuntoutusluotsille asiakkaansa, joilla oli selvittämistä edellyttäviä fyysiseen tai psyykkiseen terveyteen, perhetilanteeseen, asumiseen tai toimeentuloon liittyviä ongelmia. Kuntoutumissuunnitelma laadittiin 21:lle asiakkaalle ja 14 osallistui kuntoutustutkimukseen Kuntoutussäätiössä. Kuntoutusluotsi tuki asiakkaita ongelmien ratkaisemisessa voimavarakeskeisen palveluohjauksen ja tukihenkilönä toimimisen keinoin. Kuntoutusluotsi tapasi tai piti yhteyttä asiakkaaseen kunkin tilanteen mukaan. Yhteyttä pidettiin tarvittaessa viikoittain, mutta toisaalta pidemmät välit tukivat asiakkaan omaa aktiivisuutta toimia ja edistää itse asioitaan. Asiakassuhteet olivat kestoltaan keskimäärin puolesta vuodesta puoleentoista vuoteen, lyhyimmillään kuntoutusluotsaus kesti neljä kuukautta ja pisimmillään yli kaksi vuotta.

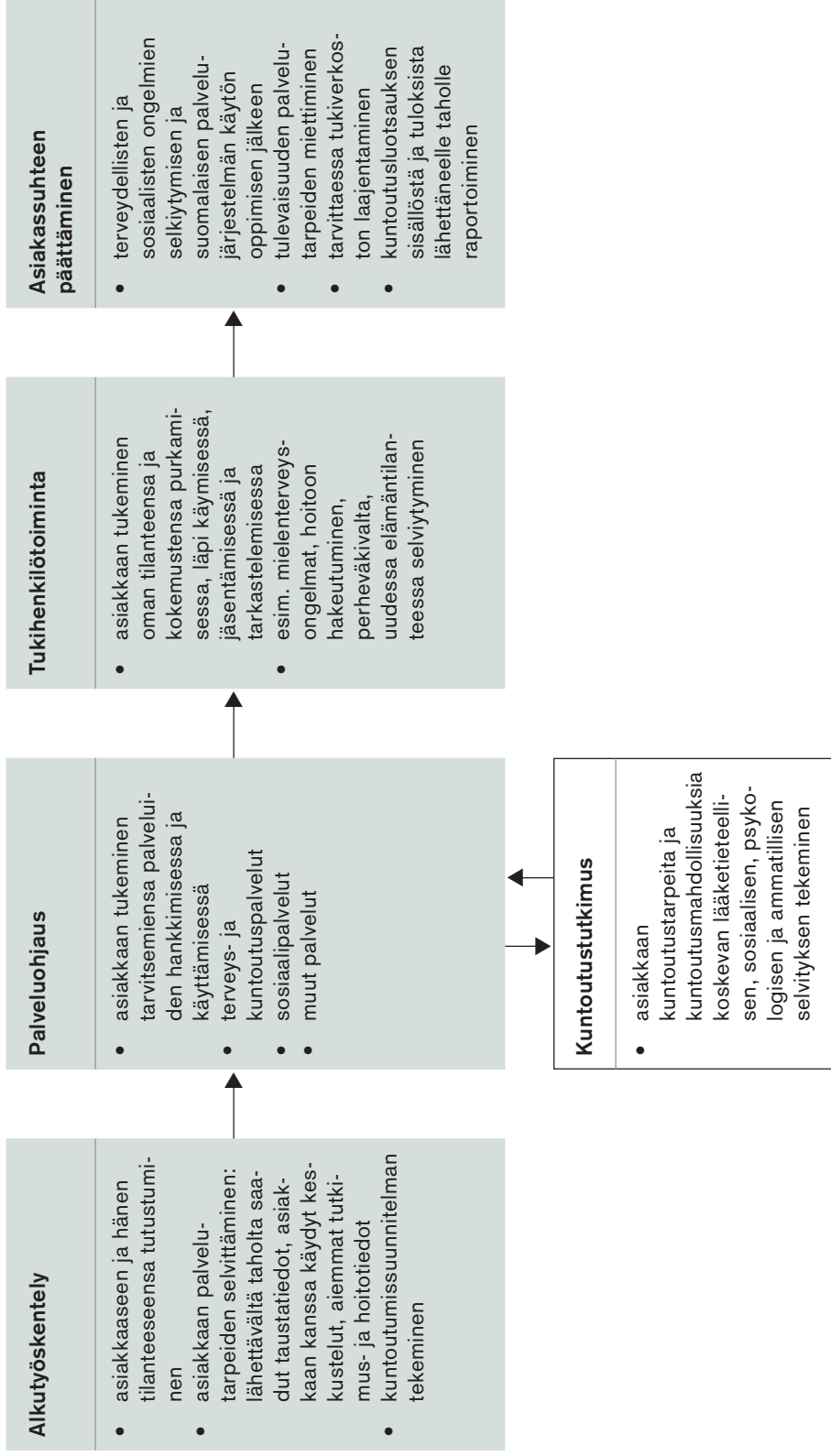
Kuntoutusluotsin toiminta osoittautui Majakka-Beacon-hankkeessa sangen monipuoliseksi: kuntoutusluotsi ohjasi asiakkaita kaiken kaikkiaan 174 palveluun, joista noin puolet (43 %) oli toimeentuloon, asumiseen tai perhetilanteeseen liittyviä sosiaalipalveluja ja noin puolet (45 %) terveys- ja kuntoutuspalveluja. Muita palveluja olivat mm. oikeusviranomaiset, kielipalvelut ja harrastustoiminta. Asiakkaita ohjattiin keskimäärin kahdeksaan palveluun, vähimmillään yhteen ja enimmillään yhdeksääntoista.

Hankkeessa kehitetyn maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen vaiheet ovat alkutyöskentely, palveluohjaus, tukihenkilönä toimiminen ja asiakassuhteen päättäminen (kuva 4). Seuraavassa tarkastellaan näitä vaihteita tarkemmin.

Alkutyöskentely

Kuntoutusluotsaus alkaa yhteisellä tapaamisella, johon osallistuvat lähettävän tahon työntekijä, asiakas ja kuntoutusluotsi. Asiakas esitellään tapaamisessa kuntoutusluotsille ja kaikki kolme käyvät yhteisen asiakkaan tilannetta ja palvelutarpeita koskevan keskustelun. Yhteistapaamisen etu on, että kaikki kolme jakavat saman lähtötilannetta koskevan tiedon: myös asiakas tietää, mitä kuntoutusluotsi tietää.

Tämän jälkeen kuntoutusluotsi tapaa asiakasta tutustumisen ja luottamuksellisen asiakassuhteen synnyttämisen merkeissä. Tapaamisissa keskustellaan asiakkaasta ja hänen tilanteestaan asiakkaan itse esiin nostamien aiheiden mukaan. Noin puolestatoista kahteen tuntiin kestäviä tapaamisia pidetään keskimäärin kerran tai kahdesti viikossa. Asioita hoidetaan tarpeen tullen myös puhelimitse ilman erillistä ajanvarausta. Tapaamisia pidetään kuntoutusluotsin toimiston ohella myös asiakkaan omassa toimintaympäristössä, josta kuntoutusluotsi voi ehdottaa erilaisia tapaamispaikkoja kuten kahvilaa, kirjastoa, korttelitupaa tai asiakkaan kotia ja asiakas valita mielei-



KUVA 4 • Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen keskeinen sisältö.

sensä. Asiakkaalle tuttu tapaamispaikka vapauttaa usein keskustelua ja tarjoaa samalla kuntoutusluotsille mahdollisuuden havainnoida asiakkaan toimintakykyä ja -tapoja aidossa toimintaympäristössä.

Kun kuntoutusluotsi liikkuu asiakkaan kanssa tämän omassa toimintaympäristössä, tapaavat he usein myös asiakkaan läheisiä, mikä antaa kuntoutusluotsille mahdollisuuden tehdä myös asiakkaan tukiverkoston liittyviä havaintoja. Tukiverkoston sekä Suomessa että ulkomailla kuuluvien perheenjäsenten ja sukulaisten merkitys voi olla tarpeen ottaa huomioon asiakassuhteen alusta alkaen. Käytännössä etenkin monet yhteiskulttuureista tulleet naiset ajattelevat itseään ensisijaisesti yhteisönsä jäsenenä ja vasta toissijaisesti yksilönä. Myös asiakkaan puoliso voi olla tärkeää ottaa huomioon tilanteissa, joissa asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuvat muutokset voivat vaikuttaa myös perhedynamiikkaan. Näin voi käydä esimerkiksi silloin, kun aiemmin aina apua tarvinnut perheenjäsen alkaakin pärjätä omin voimin ja siihen asti tulkkina ja avustajana toimineen puolison asema ja vaikutusvalta heikkenevät. Tukiverkosto voi vaikuttaa ratkaisevalla tavalla asiakkaan päätöksentekoon ja tapaan suhtautua elämänmuutoksiin.

Tarvittaessa kuntoutusluotsi myös pyytää asiakkaalta luvan ja tilaa asiakkaan aiemmista tutkimus- ja hoitopaikoista asiakkaan tilanteen arvioinnin kannalta hyödyllisiä dokumentteja sekä selvittää asiakkaan palveluverkoston kuuluvilta työntekijöiltä hänen palveluhistoriaansa. Kuntoutusluotsi tekee siis tarvittaessa kokonaisvaltaisen ja kaikki aiemmat tutkimus- ja hoitotiedot yhteen kokoavan selvityksen, jota voidaan hyödyntää tulevan palvelukokonaisuuden suunnittelussa.

Kuntoutusluotsi ja asiakas tekevät tilannearvion asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen, lähettäneeltä taholta saatujen taustatietojen, aiemmista tutkimus- ja hoitopaikoista tilattujen tietojen sekä tarvittaessa asiakkaan omaisten ja muiden työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. Tilannearvion sekä asiakkaan tärkeinä pitämien asioiden perusteella he tekevät yhdessä kuntoutumissuunnitelman, johon he kirjaavat asiakkaan kuntoutumiseen, elämänhallintaan ja työelämään pääsyyn liittyvät tavoitteet. Tavoitteiden perusteella määritellään asiakkaan palvelu-, palveluohjaus- ja tukitarpeet, jonka jälkeen kuntoutusluotsi ja asiakas lähtevät toteuttamaan tehtyä suunnitelmaa yhdessä tavalla, joka tukee mahdollisimman paljon asiakkaan omaa aktiivisuutta ja valtaistumista.

Suunnitelmaa ja sen toteutumista seurataan ja arvioidaan yhteistyön kuluessa. Aluksi tehtyä suunnitelmaa tai sen painopisteitä voi olla tarpeen muuttaa asioiden edetessä, uusien asioiden ilmaantuessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Esimerkiksi palveluohjauksesta hyötynyt asiakas voikin

tarvita jatkossa enemmän tukihenkilöä, terveysongelmien takia kuntoutusluotsille hakeutuneen asiakkaan tilanteen taustalta saattaakin paljastua hankalia sosiaalisia ongelmia, asiakkaan perhetilanteessa saattaa tapahtua äkillisiä muutoksia tai asiakas saattaa myös rohkaistua vasta yhteistyön kasvataman luottamuksen myötä nostamaan esiin elämäntilanteeseensa ratkaisevasti vaikuttavia arkaluontoisia asioita.

Palveluohjaus

Palveluohjauksella tarkoitetaan kuntoutusluotsin asiakkaalle tarjoamaa tukea asiakkaan tarvitsemien palveluiden hankkimiseen, käyttämiseen ja koordinointiin. Kuntoutusluotsi ohjaa asiakasta tarvittaessa palveluiden löytämisessä, ajanvarausten tekemisessä, tulkkivarausten varmistamisessa, palveluun menemisessä sekä palvelusta toiseen siirtymisessä. Tarvittaessa kuntoutusluotsi myös hankkii asiakkaalle palveluita ja varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun sekä koordinoi palveluista tavoitteellisen kokonaisuuden. Kuntoutusluotsi voi myös mennä asiakkaan mukaan palvelukäynnille tai viranomaistapaamiseen, jos se edistää asian hoitamista ja asiakkaan tilannetta. Tällöin kuntoutusluotsi voi auttaa asiakasta kertomaan tilanteestaan kokonaisvaltaisesti, tukea työntekijää paneutumaan asiakkaan elämään maahanmuuttajana ja siten edistää molemminpuolisen luottamuksen ja yhteisymmärryksen syntymistä. Kuntoutusluotsin palveluohjauksen kannalta keskeisimpiä ovat terveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalvelut sekä julkisella, yksityisellä että kolmannella sektorilla.

Terveys- ja kuntoutuspalvelut. Terveys- ja kuntoutuspalveluista maahanmuuttajataustaiset asiakkaat osaavat usein käyttää parhaiten terveyskeskusten tavallisimpia palveluita. Asiakkailta saattaa kuitenkin puuttua omalääkäri, jolloin aina uudelle lääkärille joutuminen voi aiheuttaa turvattomuuden tunnetta ja vaikeuttaa asioiden hoitamista. Useimmiten asiakkailta kuitenkin puuttuu tietoa muista terveys- ja kuntoutuspalveluista, niiden käytöstä ja asiakkuudesta. Asiakkaiden palvelutarpeet saattavat koskea esimerkiksi terveysongelmien selvittelyä, sairautta koskevan tiedon hankkimista, hoito- ja kuntoutusmahdollisuuksien kartoittamista, jatkohoidon hankkimista tai julkisten palveluiden puuttuessa yksityisten lääkäripalveluiden piiriin hakeutumista. Eriytyisen hankalaa saattaa olla myös mielenterveyspalveluihin pääseminen. Se voi edellyttää sekä asiakkaan motivoimista palvelun vastaanottamiseen että työntekijän vakuuttamista asiakkaan palvelutarpeesta ja tulkkauksen välttämättömyydestä.

Kuntoutusluotsi voi ohjata asiakkaita käyttämään esimerkiksi terveyskeskuksen, sairaalan, hammashoitolan tai optikon palveluita. Sairaalapalveluista asiakkaiden huonosti tai ei lainkaan tuntemia saattavat olla esimerkiksi kipupoliklinikan, apuvälinelainaamon, kuntoutusohjaajan tai toimintaterapeutin palvelut. Muista terveys- ja kuntoutuspalveluista asiakkaille vieraita, mutta hyödyllisiä saattavat olla esimerkiksi fysioterapia, tupakkaklinikka, erilaiset laihdutus- ja terveystuokuntaryhmät, potilasasiamies, potilasjärjestöt, mielenterveyskuntoutujien klubitalot, Kidutettujen kuntoutuskeskus ja Kuntoutussäätiö.

Sosiaalipalvelut. Sosiaalipalveluiden käyttöön liittyvää palveluohjausta kuntoutusluotsin asiakkaat voivat tarvita ainakin toimeentuloon, asumiseen ja perhetilanteeseen liittyvien ongelmien takia.

Tavallista on, että asiakkaat tarvitsevat sosiaalipalveluita toimeentuloon liittyvien ongelmien takia. Ongelmia voivat aiheuttaa sekä järjestelmän rakenne että asiakkaiden tapa hoitaa asioitaan. Järjestelmän rakenne voi aiheuttaa asiakkaille ongelmia tai lisätä heidän jo olemassa olevia ongelmiin tilanteissa, joissa sosiaalitoimistossa ei ole lainkaan sosiaalityöntekijää tai on vain yksi hakemusten perusteella toimeentulopäätöksiä tekevä sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijät vaihtuvat usein tai asiakkaalta puuttuu tarpeesta huolimatta oma sosiaalityöntekijä. Edellä mainitut tilanteet voivat olla erityisen hankalia maahanmuuttajataustaisille asiakkaille, jotka saattavat tarvita opastusta toimeentulohakemuksen tekemiseen, eivät ehkä osaa hakea korvaavaa apua muualta, eivät ehkä omaa tukiverkostoa jonka puoleen kääntyä ja joiden saattaa olla heikon suomen kielen taidon takia erityisen työlästä selittää omia asioitaan ja tilannettaan aina uudelle työntekijälle.

Asiakkaiden toimeentulo-ongelmat voivat kuitenkin johtua ensisijaisesti myös heidän omasta ylisuuresta kulutuksestaan, jolloin tulot eivät yksinkertaisesti vastaa menoja. Esimerkiksi asiakkaiden puhelinlaskut saattavat olla jatkuvasti kestäättömän suuria, jos he pitävät paljon yhteyttä entisessä kotimaassa tai muualla ulkomailla asuviin omaisiin. Seurauksena voi olla tällöin maksamattomia puhelinlaskuja ja niistä seuraavia luottovelkoja. Asiakkaat saattavat myös yrittää huolehtia taloudellisesti muualla asuvista perheenjäsenistään, joiden toimeentulo on muualla asuvien lasten avustuksen varassa, koska sosiaaliturvaa ei ole.

Kuntoutusluotsi tutustuu asiakkaan tilanteeseen ja tukee asiakasta etsimään taloudelliseen tilanteeseensa ratkaisuja sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Ajoittain voi kuitenkin olla vaikea arvioida asiakkaan toimeentulo-ongelmien vakavuutta ja syytä sekä sitä, ovatko ne luonteeltaan tilapäisiä

vai jatkuvia. Akuuteimpiin ongelmiin kuntoutusluotsi voi etsiä apua seurakunnan diakonissalta tai sosiaaliasiamieheltä sekä yrittää saada asiakkaalle lisää maksuaikaa velkojaan perivästä yrityksestä tai perintäyrityksestä. Jatkuvia toimeentulo-ongelmia omaaville asiakkaille kuntoutusluotsi voi yrittää suositella esimerkiksi velka- ja talousneuvonnasta saatavaa ohjausta. Sosiaalitoimen ohella toimeentulo-ongelmien ratkaiseminen voi edellyttää asioiden hoitamista myös Kansaneläkelaitoksessa, yhteispalvelupisteissä tai työvoiman palvelukeskuksissa.

Asiakkaiden ongelmat voivat liittyä toimeentulon ohella myös asumiseen, asunnon vaihtamiseen tai asunnottomuuteen. Asunnon vaihtaminen saattaa olla välttämätöntä asiakkaan heikentyneen terveydentilan, muuttuneen perhetilanteen tai asuintalossa tai -alueella ilmenneen rasismien takia. Kuntoutusluotsi voi tukea asiakkaan asunnonvaihtoa antamalla tietoa asunnonvälitystoimistoista, mutta jättää vastuun asian vireillä pitämisestä ja edistämisestä asiakkaalle. Näin siksi, että asiakas pohtisi ennen toimimista tarkkaan vaihdon perusteita ja seurauksia, koska asunnon vaihtamiseen liittyy myös paljon muita asioita kuten ympäristönvaihdokseen ja liikkumiseen liittyvät muutokset sekä lasten päiväkotien ja koulujen vaihtaminen.

Asiakkailla voi olla myös sosiaalitoimen piiriin kuuluvia perhetilanteeseen liittyviä ongelmia, joihin he eivät kuitenkaan osaa tai halua hakea apua ammattiauttajilta, koska ne koetaan perheen sisäisiksi asioiksi. Perhetilanne voi olla ongelmallinen esimerkiksi perheen sisäisten valtasuhteiden muuttumisen, avioliitto-ongelmien, puolison väkivaltaisuuden, puolisoitten tai sukupolvien välisten selvittämättömien ja vaikeiden ristiriitojen tai vireillä olevan riittävän avioeron takia (ks. myös Potocky-Tripodi 2002, 311-312). Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla tilanteen ratkaisua voi vielä vaikeuttaa esimerkiksi Suomeen ilman omaa oleskelulupaa puolisona muuttaneen perheenjäsenen tuleminen kiristetyksi avioerolla, joka voisi toteutuessaan aiheuttaa hänen maasta karkottamisensa. Vanhemmat voivat myös olla huolestuneita lastensa tilanteesta ja murehtia heidän tulevaisuuttaan Suomessa.

Kuntoutusluotsin työn kannalta perhetilanteeseen liittyvien ongelmien haasteet saattavat koskea usein kulttuurisen sopeutumisen ja yhteiskuntaan integroitumisen haasteiden erottamiseen systemaattisesta alistamisesta ja väkivallasta (Haarakangas ym. 2000, 28). Kuntoutusluotsin tehtävänä on kuitenkin ohjata asiakkaita löytämään ja käyttämään palveluita, joista voisi löytyä heille apua perhetilanteeseen liittyvien ongelmien ratkaisemiseksi. Sosiaalitoimen ohella hyödyllisiä palveluita voi löytyä esimerkiksi kolmannelta sektorilta.

Kuntoutusluotsin palveluohjaus voi olla tarpeen myös tilanteissa, joissa asiakkaan asiakassuhde sosiaalitoimistoon on keskeytynyt tai päättynyt, koska asiakkaan ja työntekijän välille on syntynyt jostain syystä ristiriitoja, asiakkaalla on epäselvä tai virheellinen käsitys sosiaalitoimiston toiminnasta ja asiakkuudesta tai asiakas on tuntenut tulleensa väärin kohdelluksi. Näissä tilanteissa kuntoutusluotsin tehtäviin voi kuulua myös suomalaisen palvelujärjestelmään turhautuneen asiakkaan kuunteleminen ja hänelle järjestelmän toiminnasta muodostuneiden väärinkäsitysten oikaiseminen sekä asiakkaan ja sosiaalitoimiston työntekijän välillä välittäjänä toimiminen ongelmien ratkaisemiseksi ja asiakkuuden jatkamiseksi sosiaalitoimistossa joko saman tai uuden työntekijän kanssa.

Muut palvelut. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden keskuudessa varsin yleinen ongelma on myös merkityksellisten ja luottamuksellisten ihmissuhteiden vähyys. Asiakkaiden sosiaalinen verkosto saattaa koostua vain muutamasta ihmisestä ja he voivat olla todella yksinäisiä. Aina yksilöllisesti muodostuvaan yksinäisyyden kokemukseen voivat vaikuttaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla myös suhde entiseen kotimaahan ja muualla olevien sukulaisten ja ystävien ikävöinti. Kuntoutusluotsi voi ohjata asiakkaita löytämään ja käyttämään erilaisia harrastuspalveluita, joista heidän voisi olla mahdollista löytää mielekkään tekemisen ohella myös uusia sosiaalisia suhteita. Etenkin kolmannelta sektorilta voi löytyä asiakkaille erilaisia järjestötoimintaa, harrastusmahdollisuuksia ja vertaistukea tarjoavia palveluita. Maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattuja erityispalveluja tarjoavat esimerkiksi maahanmuuttajien info-pisteet, Kulttuurikeskus Caisa ja erilaiset maahanmuuttajajärjestöt.

Kuntoutusluotsina toimivan työntekijän tulee tuntee julkisten palveluiden ohella laajasti myös kansalaisyhteiskuntaa. Kuntoutusluotsin on hyvä kerätä tietoa erilaisista olemassa olevista palveluista sekä etukäteen että asiakaskohtaisesti pystyäkseen tarjoamaan kullekin asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja. Muita mahdollisia julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin palveluita, joiden löytämisessä ja käyttämisessä maahanmuuttajataustaiset asiakkaat voivat tarvita kuntoutusluotsin apua voivat olla esimerkiksi työvoimatoimistot, oikeusviranomaiset, kielipalvelut, erikoisliikkeet, kirjastot, poliisi ja oikeusaputoimisto.

Tukihenkilönä toimiminen

Asiakkaat voivat tarvita palveluohjauksen lisäksi myös tukihenkilöä, jos heiltä puuttuu kokonaan luottamukselliset sosiaaliset suhteet tai heidän on hankala

puhua muille vaikeuksistaan. Kuntoutusluotsin ja asiakkaan välille mahdollisesti kehittyvä luottamuksellinen suhde voi tällöin herättää asiakkaassa halun purkaa mieltään, käydä läpi asioitaan ja tarkastella tilanneettaan aiempaa laajemmin ja syvemmin. Tukihenkilönä toimiessaan kuntoutusluotsi rohkaisee asiakasta puhumaan asioistaan, auttaa häntä tarkastelemaan, hahmottamaan ja jäsentämään omaa tilannettaan sekä tarvittaessa ohjaa asiakkaan erilaisten tietolähteiden äärelle. Kuntoutusluotsi voi toimia tukihenkilönä esimerkiksi mielenterveyden ongelmista kärsiville, hoitoon hakeutumisen suhteen epäroiville, parisuhde- tai perheväkivaltaa kokeneille tai uudessa elämäntilanteessaan kamppaileville asiakkaille.

Kuntoutusluotsi voi tarjota keskusteluapua ja tukea mielenterveyden ongelmista kärsivälle asiakkaalle esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaalla on hoitosuhde johonkin mielenterveyspalveluun, mutta tapaamisia on hyvin harvoin. Kuntoutusluotsi voi auttaa myös esimerkiksi mielialalääkityksen aloittavaa asiakasta selviytymään lääkityksen aloittamiseen liittyvistä sivuoireista tilanteessa, jossa asiakas ei itse kieliongelmiensa vuoksi pysty tai uskalla käyttää hyväkseen tarjolla olevaa puhelinpalvelua. Kuntoutusluotsi kuuntelee asiakkaan tunteita, keskustelee mahdollisista sivuoireista, tutustuu asiakkaan kanssa lääkeselosteeseen ja ottaa tarvittaessa yhteyttä hoitotahoon. Kuntoutusluotsin tarjoama tuki voi vaikuttaa ratkaisevasti asiakkaan selviytymiseen ja ehkäistä asiakasta lopettamasta lääkitystä omatoimisesti.

Kuntoutusluotsin tuki voi olla tarpeen myös tilanteissa, joissa asiakas ei ole ymmärtänyt tai ei aio noudattaa saamia ohjeita joko kielellisten ongelmien, työntekijän riittämättömän ohjeistuksen tai erilaisten terveyteen liittyvien uskomusten takia. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat voivat esimerkiksi lopettaa lääkitymisen heti, kun oireet ovat kadonneet, koska he eivät välttämättä ymmärrä tai usko, että sairaus on edelleen olemassa oireiden puuttumisesta huolimatta. Yhtäläillä kuntoutusluotsi voi tukea hoito-ohjeiden noudattamisessa niitä maahanmuuttajataustaisia asiakkaita, joiden nykyisyyttä tulevaisuuden sijaan korostavat kulttuuriset normit eivät tue ennaltaehkäisevien ohjeiden noudattamista, koska ne eivät hyödytä näkyvästi heidän nykyistä terveydentilaansa.

Kuntoutusluotsin tukea voivat tarvita myös asiakkaat, jotka epäroivät tai pelkäävät mennä tarvitsemaansa tutkimukseen tai leikkaukseen. Asiakas on jo voinut hakeutua ja päästä palvelun piiriin, mutta alkanut epäroida ja pitkittää sairaalaan tai lääkärin vastaanotolle menoa ja ehkä suunnitella sen peruuttamista kokonaan. Kuntoutusluotsi voi tällöin yrittää lievittää asiakkaan pelkoja keskustelemalla hänen kanssaan tulossa olevan toimenpiteen

tarkoituksesta ja sisällöstä sekä käymällä sitä koskevat ohjeet läpi hänen kanssaan.

Parisuhde- tai perheväkivaltaa kokeneille asiakkaille kuntoutusluotsi voi tarjota kuuntelu- ja keskusteluapua, mutta myös motivoida ja ohjata asiakkaita hakemaan apua ja hakeutumaan asianmukaisten palveluiden piiriin. Parisuhde- tai perheväkivaltaa kohdanneiden asiakkaiden ohjaus voi olla vaikeaa ja edetä hyvin hitaasti. Se, että kuntoutusluotsi saavuttaa ensin itse asiakkaan luottamuksen, voi viedä aikaa ja asiakasta voi olla vielä sen jälkeenkin hyvin vaikea saada vastaanottamaan ammattiapua, vaikka sitä olisi saatavissa jopa hänen omalla äidinkielellään.

Asiakkaat voivat tarvita tukihenkilöä kuuntelu- ja keskusteluavuksi pyrkiessään selviytymään uudessa elämäntilanteessaan. Tällöin asiakkaiden keskusteluissa esiin nostamat asiat voivat liittyä sekä vanhassa kotimaassa koettuihin asioihin ja menetyksiin että Suomessa kohdattuihin pettymyksiin kuten avioliitto-ongelmiin, vaikeuksiin lasten, sukulaisten tai naapureiden kanssa, työttömyyteen, asumiseen ja suomen kielen osaamiseen.

Asiakassuhteen päättäminen

Kun kuntoutusluotsaus on johtanut tavoiteltuihin tuloksiin eli asiakkaan terveydelliset tai sosiaaliset ongelmat ovat alkaneet selkiytyä ja asiakas on oppinut hoitamaan asioitaan suomalaisen palvelujärjestelmän piirissä, on kuntoutusluotsin aika alkaa vähitellen päättää asiakassuhdetta.

Alkaessaan päättää asiakassuhdetta kuntoutusluotsi nostaa asian esiin sekä alkaa käydä asiakkaan kanssa läpi hoidettuja asioita ja niiden nykytilannetta. Kuntoutusluotsi myös miettii asiakkaan kanssa, minkälaisissa elämäntilanteissa, millä elämäalueilla ja missä asioissa asiakas voi jatkossa tarvita apua sekä mistä hän voi sitä saada. Tarvittaessa kuntoutusluotsi auttaa asiakasta laajentamaan olemassa olevaa tukiverkostoaan etsimällä sitä täydentäviä henkilöitä ja organisaatioita. Tämän kaltainen tulevaisuuteen varautuminen voi helpottaa asiakasta etsimään jatkossa apua, kun hän tietää kenen puoleen kääntyä.

Kuntoutusluotsi voi myös vieraila asiakkaan kanssa jonkun asiakkaan tilanteen kannalta keskeisen peruspalvelun työntekijän luona varmistaakseen asiakassuhteen siirtymisen ja jatkumisen. Lopuksi kuntoutusluotsi vielä saattaa asiakkaan takaisin lähettäneen tahon työntekijälle joko järjestämällä kaikille yhteisen tapaamisen, jossa käydään läpi ja keskustellaan kuntoutusluotsauksen sisältö ja tulokset, tai huolehtimalla muutoin niiden raportoinnista.

6.4. Lopuksi

Maahanmuuttajien terveydellisten tai sosiaalisten ongelmien ratkaiseminen voi edellyttää peruspalveluita laajempia mahdollisuuksia tutustua asiakkaaseen, paneutua asiakkaan tilanteeseen, työstää asioita yhdessä asiakkaan kanssa ja tukea asiakasta asioiden itsenäisen hoitamisen oppimisessa. Asiakkaiden ongelmat eivät ole aina kovin suuria ja apu voi olla jopa käden ulottuvilla, mutta asiakas ei sitä tiedä, eikä osaa siten myöskään sitä hakea. Avun hakeminenkaan ei aina auta, jos peruspalveluiden työntekijöillä ei ole aikaa ja mahdollisuutta paneutua heikosti suomea ymmärtävän maahanmuuttajan kokonaistilanteeseen. Tällöin asiakas tulee parhaimmillaankin autetuksi vain osittain.

Majakka-Beacon -hankkeessa kehitetyssä maahanmuuttajien kuntoutukseluotsauksessa käytettiin hyväksi olemassa olevia julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluita ja tähdättiin suomalaisen palvelujärjestelmän itsenäisen käytön oppimiseen. Projektissa ei siis ryhdytty erikseen kehittämään uusia – mahdollisesti tarpeellisia – palveluja maahanmuuttaja-asiakkaille, vaikka tällainen toiminta voi periaatteessa sisältyä myös kuntoutukseluotsin toimenkuvaan.

Projektissa kehitetty kuntoutukseluotsaus näyttää asiakaspalautteen perusteella olleen hyödyllistä palvelujen käyttäjille ja toiminta on saanut kiitosta sekä maahanmuuttaja-asiakkailta että peruspalveluiden työntekijöiltä. Kuntoutukseluotsaus edistää parhaimmillaan asiakkaan mahdollisuuksia saada tarvitsemiaan palveluita sekä tukee kuntoutumissuunnitelman toteutumista. Sen kautta voidaan täydentää peruspalveluiden työntekijöiden asiakastyötä ja huolehtia kuntoutumisprosessin jatkuvuuden turvaamisesta.

7 • Maahanmuuttajien kuntoutustutkimus

Tuuli Härkönen, Leena Manelius, Hannu Turunen,
Ulla Peltola

Kuntoutussäätöön kuntoutuspalvelukeskukseen perustettiin Majakka-Beacon-projektin aikana uusi moniammatillinen työryhmä, jonka tehtäväksi tuli perehtyä kuntoutustutkimukseen lähetettyjen maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden erityiskysymyksiin sekä kehittää kuntoutustutkimusta vastaamaan aiempaa paremmin myös heidän tarpeisiinsa.

Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksella tarkoitetaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kuntoutustarpeita ja kuntoutusmahdollisuuksia koskevaa lääketieteellistä, sosiaalista, psykologista ja ammatillista selvitystä, jonka perusteella asiakkaille laaditaan yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma. Majakka-Beacon -projektissa kuntoutustutkimukseen sisältyi myös kuntoutusluotsin palveluja sekä tarvittaessa suomen kielen opettajan tekemä asiakkaan suullisen suomen kielen taidon arviointi.

Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksessa otetaan huomioon asiakkaiden mahdollisesti puutteellisen suomen kielen taidon, suomalaisesta eroavan kulttuuritaustan sekä suomalaisen palvelujärjestelmän vierauden vaikutukset sekä selvityksen tekemiseen että kuntoutussuunnitelman laatimiseen.

Tässä luvussa esitellään ensin lyhyesti kuntoutustutkimus toimintamallina sekä maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen kehittämistyön lähtökohdat ja toteutus, joiden jälkeen perehdytään maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen sisältöön ja vaiheisiin.

7.1. Kuntoutustutkimuksen toimintamalli

Kuntoutustutkimus on moniammatillisen työryhmän tekemä asiakkaan kuntoutustarpeita ja kuntoutusmahdollisuuksia koskeva lääketieteellinen, sosiaalinen, psykologinen ja ammatillinen selvitys. Kuntoutustutkimus on tar-

koitettu henkilöille, joilla on työhön sijoittumista, työssä selviytymistä tai opiskelua rajoittavaa vajaakuntoisuutta. Kuntoutustutkimuksen tekeminen on tarpeen, jos henkilön terveydellisiä ja muita ongelmia ei ole riittävästi selvitetty ja jos katsotaan, että niiden selvittämisessä hyödytään moniammatillisesta yhteistyöstä. Kuntoutustutkimusta voidaan pitää perustutkimuksena, joka tähtää kuntoutussuunnitelmaan eli asiakkaan tarvitsemien tukitoimien suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. Kuntoutustutkimuksen tavoitteena on päästä yhteistyössä asiakkaan kanssa realistiseen kuntoutussopimukseen (kts. Kallanranta ja Repo, 1995).

Kuntoutussäätiön kuntoutuspalvelukeskuksessa tehtävä kuntoutustutkimus kestää tavallisesti viikosta kolmeen viikkoon ja asiakkaat tulevat siihen pääasiassa Kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimistojen ja työeläkelaitosten lähettäminä.

Kuntoutustutkimuksen tekevään moniammatilliseen työryhmään kuuluvat lääkäri, psykologi, sosiaalityöntekijä, toimintakoeohjaaja ja sairaanhoitaja. Lääkäri tekee tarvittavat lääketieteelliset tutkimukset, joissa konsultoidaan tarvittaessa myös erikoislääkäreitä, fysioterapeuttia tai toimintaterapeuttia. Psykologi joko tutkii asiakkaan itse tai ohjaa hänet tarvittaviin ryhmätestauksiin. Sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan elämäntilannetta ja neuvoa häntä sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa. Psykologi ja sosiaalityöntekijä käyvät asiakkaan kanssa omaan ammattialaansa liittyviä ohjauskeskusteluja. Kuntoutustutkimukseen voidaan sisällyttää myös toimintakoeohjaajan tekemä arviointi asiakkaan käytännön toimintakykyisyydestä.

Suomessa tehtiin vuonna 2002 Kansaneläkelaitoksen kustantamana yhteensä noin 3100 kuntoutustutkimusta ja lisäksi noin 1800 suppeampaa kuntoutustarveselvitystä (Kela 2003). Toimenpiteet kohdentuivat työikäiseen 16-64 -vuotiaaseen väestöön ja niitä toteutettiin eniten 45-54 -vuotiaiden ikäryhmässä. Sairauspääryhmän mukaan luokiteltuina toimenpiteet kohdentuivat erityisesti tuki- ja liikuntaelinsairauksiin (40 %) sekä mielenterveyden häiriöihin (28 %). Kuntoutussäätiö on valtakunnallisesti merkittävä kuntoutustutkimusten toteuttaja. Vuonna 2004 Kuntoutussäätiössä tehtiin yhteensä 491 kuntoutustutkimusta ja 107 kuntoutustarveselvitystä. Kuntoutussäätiön osuus kaikista Kansaneläkelaitoksen kustantamista kuntoutustutkimuksista on ollut viime vuosina noin 15 prosenttia. Kuntoutussäätiössä kuntoutustutkimuksessa olleiden asiakkaiden terveydellisissä ongelmissa korostuvat mielenterveyden häiriöt, jotka muodostivat esimerkiksi vuoden 2004 aikana ensisijaisen terveysongelman noin 60 %:lle asiakkaista. Toinen tärkeä sairausryhmä ovat tuki- ja liikuntaelinsairaudet (vuoden 2004 aikana ensisijainen terveysongelma noin 14 %:lla asiakkaista).

7.2. Miksi maahanmuuttajille oma kuntoutustutkimus?

Kuntoutussäätiöön on tullut kuntoutustutkimukseen jo vuosien ajan myös maahanmuuttajataustaisia asiakkaita, jotka ovat käyneet läpi saman tutkimusprosessin kuin syntyperäiset suomalaiset asiakkaatkin. Tutkimusprosessien aikana on kuitenkin herännyt kysymyksiä liittyen siihen, kuinka kielelliset ja kulttuuriset erot vaikuttavat työntekijöiden ja asiakkaiden mahdollisuuksiin ymmärtää toisiaan, kuinka maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mahdolliset erityiskysymykset tulevat hahmotetuiksi ja kuinka suomalaisen palvelujärjestelmän vieraus maahanmuuttajataustaisille asiakkaille tulisi ottaa huomioon kuntoutumissuunnitelmaa laadittaessa (vrt. Potocky-Tripodi 2002, 52).

Kuntoutustutkimukseen tulleen asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arviointi edellyttää työntekijöiden ja asiakkaan välistä toimivaa vuorovaikutussuhdetta. Koska vuorovaikutus on pääosin kielellistä, on maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnatussa tutkimuksessa kiinnitettävä erityistä huomiota kielellisen informaation muotoon ja sisältöön (esim. Haavisto 2004, Järvinen 2004, Abdulkadir 2003). Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden suomen kielen taito vaihtelee, eikä ole harvinaista, että joko työntekijä tai asiakas itse yli- tai aliarvioi sen.

Terveydellisten ongelmien ja niihin mahdollisesti liittyvän työkyvyn alenemisen arviointia voivat hankaloittaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla myös monet kulttuuriin liittyvät tekijät. Kulttuurisidonnaiset sairaus- ja terveystieteelliset voivat vaikuttaa asiakkaan omaan arvioon sairauden, vian tai vamman laadusta sekä sen aiheuttamista toiminta- tai työkykyrajoitteista. Kulttuuritausta voi vaikuttaa myös asiakkaiden suhtautumiseen kuntoutustutkimuksessa tavallisesti käytettäviin tutkimusmenetelmiin. Menetelmät saattavat olla asiakkaiden mielestä käytännölle vieraiden tapojensa vuoksi keinotekoisia ja jopa kummallisia, jolloin ne eivät myöskään palvele heidän tarpeitaan. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden voi olla myös vaikea mieltää etenkin psykologisiin tutkimuksiin ja toimintakokeisiin sisältyvien tehtävien yhteyttä työ- ja toimintakykyyn sekä niiden merkitystä oman tilanteensa kannalta. Kuntoutustutkimuksen yhteydessä yleensä käytettävät psykologiset ryhmätetäukset eivät myöskään anna tarpeeksi luotettavaa kuvaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden todellisesta toimintakyvystä ja saattavat johtaa jopa virheellisiin arvioihin.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden elämäntilanteeseen voivat vaikuttaa myös sellaiset totutusta eroavat psykososiaaliset taustatekijät kuten kotoutumisen aste ja etenkin pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kohdalla

aiempien elämänvaiheiden erityispiirteet ja niiden vaikutukset nykytilanteeseen (Westermayer 1990).

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat saattavat myös tuntea suomalaisen palvelujärjestelmän heikosti, ja heillä voi olla aiempia huonoja viranomaiskokemuksia, joiden takia he välttävät palveluihin hakeutumista. He voivatkin tarvita perinteistä kuntoutustutkimusta monitahoisempaa ja monipuolisempaa ohjausta ja neuvontaa sekä tukea myös muihin perus- ja erityispalveluihin hakeutumiseen. (Esim. Ackerman 1997, Bhugra 2003, Haavisto 2004, Rätty 2002.)

Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen kehittämistyön tavoitteena oli parantaa työntekijöiden edellytyksiä saada esille maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden voimavaroja ja vahvuuksia sekä erottaa, missä määrin asiakkaiden vaikeudet työllistyä johtuvat sairaudesta, viasta tai vammasta ja mikä on seurausta vieraan kielen, kulttuurin ja yhteiskunnan muodostamasta toimintaympäristöstä.

7.3. Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen kehittämistyö

Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen kehittämistyö tarjosi moniammatillisen työryhmän työntekijöille mahdollisuuden perehtyä tavallista tarkemmin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden omiin terveyteen, sairauteen ja työkyvyn mahdollisiin rajoitteisiin liittyviin käsityksiin sekä keskustella asiakkaiden kanssa maahanmuuttoon johtaneista syistä ja suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumisesta. Työryhmä selvitti tällä tavoin, millaisia tekijöitä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kuntoutustutkimuksessa tulee ottaa huomioon ja millaisesta palveluohjauksesta asiakkaat hyötyvät eniten.

Työryhmä tapasi kehittämistyönsä aikana noin 50 maahanmuuttajataustaista asiakasta, jotka tulivat kuntoutustutkimukseen ensisijaisesti Majakka-Beacon -projektin kautta, mutta myös Kansaneläkelaitoksen, työvoimahalinnon sekä työeläkelaitosten lähettämänä. Asiakkaat olivat tulleet Suomeen pakolaisina, avioliiton kautta tai paluumuuttajina. Kaksi kolmasosa asiakkaista oli asunut Suomessa yli 10 vuotta. Noin puolet asiakkaista oli naisia ja puolet miehiä. Asiakkaiden keski-ikä oli noin 40 vuotta. Asiakkaat olivat kotoisin 16 eri maasta, joista yleisimmät olivat entinen Neuvostoliitto ja Viro. Asiakkaiden koulutus vaihteli peruskoulun suorittamisesta korkeakoulututkintoon. Heillä oli työkokemusta entisestä kotimaastaan hyvin monenlaisilta eri aloilta suorittavan tason töistä johtajan tehtäviin. Suomessa asiakkaat olivat olleet lähinnä suorittavan tason töissä tai työttöminä työnhakijoina.

Asiakkaat oli lähetetty kuntoutustutkimukseen lähinnä terveydentilan kartoittamiseksi ja työkyvyn arvioimiseksi, mutta myös työllistymisvaikeuksien, oppimisvaikeuksien tai sosiaalisten ongelmien takia hoidollisen tai ammatillisen suunnitelman laatimista varten. Asiakkaiden saamat diagnoosit sekä kuntoutussuositukset olivat hyvin saman tyyppisiä kuin syntyperäisillä suomalaisilla asiakkailla.

Asiakkaat saivat hoidollisen suosituksen ja lääkinällisen kuntoutussuosituksen lisäksi myös koko työryhmän laatiman ammatillisen kuntoutussuosituksen ja sosiaaliturvasuosituksen. Työkykyä koskevien kannanottojen mukaan vajaalla puolella asiakkaista oli todettavissa sellainen sairaus, vika tai vamma, jonka katsottiin heikentävän työkykyä siinä määrin, että asiakasta oli pidettävä työkyvyttömänä kaikkeen työhön ainakin määräaikaaisesti. Vajaan kolmanneksen kohdalla arvioitiin, että asiakkaalla olisi mahdollisuus selviytyä rajoitteet huomioivissa työtehtävissä. Asiakkaille tehdyissä ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmissa suositeltiin yleisimmin erilaisia työllistymistä tukevia toimenpiteitä kuten työkokeilua ja työllistämistä tukitoimpitein.

7.4. Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen sisältö ja vaiheet

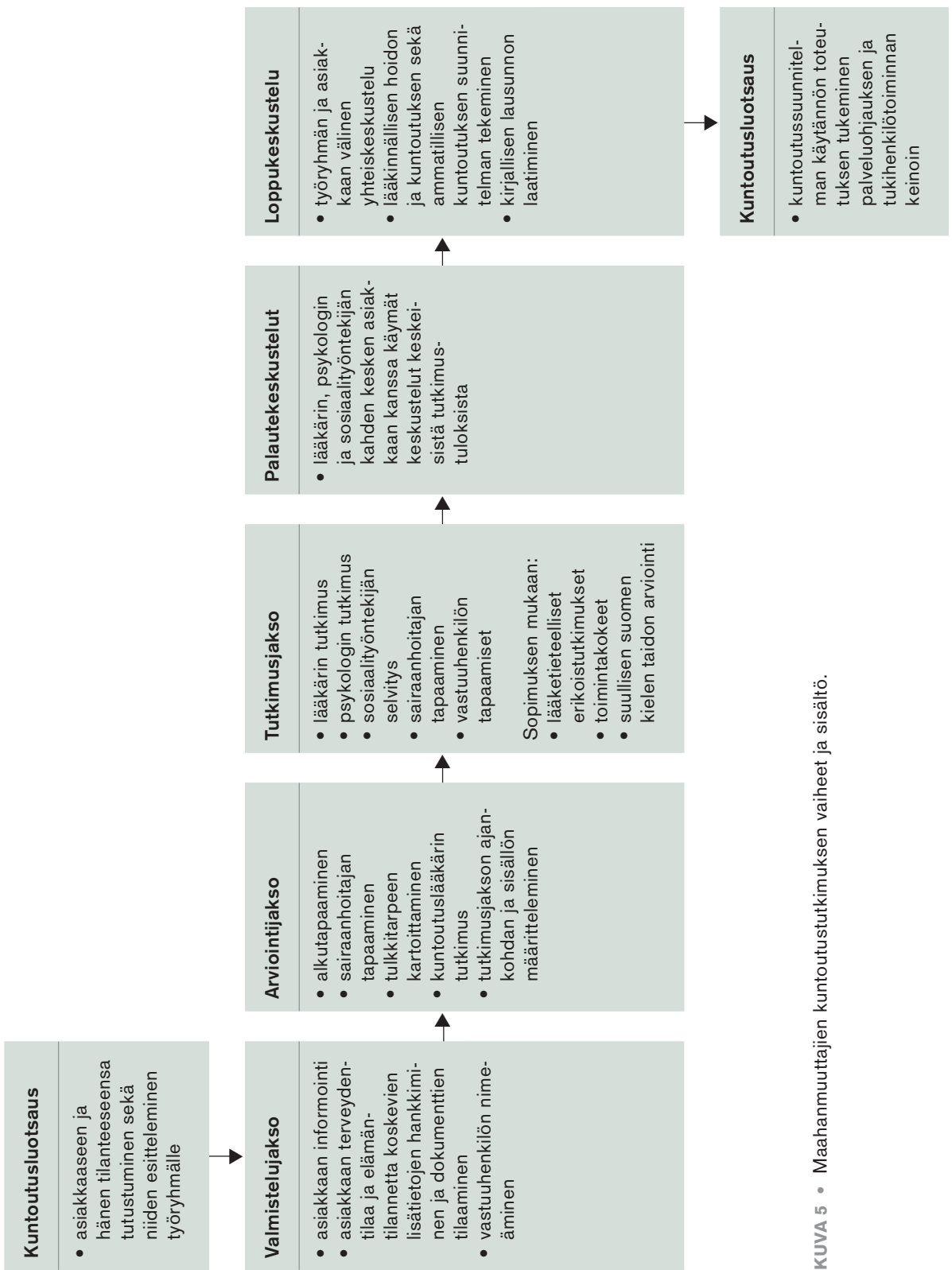
Kehittämistyön tuloksena syntyi viisivaiheisena prosessina toteutettu maahanmuuttajien kuntoutustutkimus, jonka osia ovat valmistelujakso, arviointijakso, tutkimusjakso, palautekeskustelut ja loppukeskustelu. Kuntoutustutkimukseen sisältyi myös kuntoutusluotsin palveluja sekä tarvittaessa suomen kielen opettajan tekemä suullisen kielitaidon arviointi. Tutkimuskokonaisuus on esitetty kuvassa 5.

Kuntoutusluotsaus

Maahanmuuttajien kuntoutustutkimus alkaa tutkimuslähetteen saavuttua Kuntoutussäätiöön. Asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa tutustuu ensimmäisenä kuntoutusluotsi, joka esittelee hänet sen jälkeen moniammatilliselle työryhmälle. Tarvittaessa kuntoutusluotsi pitää yhteyttä sekä työryhmään että asiakkaaseen myös kuntoutustutkimuksen aikana.

Valmistelujakso

Työryhmän työ alkaa valmistelujaksolla. Valmistelujakson aikana asiakkaalle lähetetään kuntoutustutkimusta käsittelevät esitteet joko selkosuomeksi tai



KUVA 5 • Maahanmuuttajien kuntoutustutkimuksen vaiheet ja sisältö.

käännöksinä. Asiakkaalta pyydetään lisätietoja hänen terveydentilastaan ja elämäntilanteestaan sekä lupa hänen terveydentilaansa koskevien dokumenttien tilaamiseen. Lisäksi selvitetään tarve käyttää asiakastapaamisissa tulkkia.

Valmistelujakson aikana asiakkaalle valitaan henkilökohtainen vastuuhenkilö, joka voi olla joko työryhmän lääkäri, psykologi tai sosiaalityöntekijä. Vastuuhenkilön valintaan vaikuttaa työryhmän käsitys asiakkaan työllistymistä keskeisimmistä rajoittavista tekijöistä, jotka voivat olla terveydellisiä, psyykkiskognitiivisia tai sosiaalisia. Vastuuhenkilö on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen jo valmistelujakson aikana.

Arviointijakso

Arviointijakso koostuu alkutapaamisesta, sairaanhoitajan tapaamisesta ja lääkärin kliinisestä tutkimuksesta.

Kuntoutustutkimukseen tuleville asiakkaille järjestetään tavallisesti ensimmäisen päivän aikana ryhmämuotoinen alkuinfo, jossa he pääsevät tutustumaan Kuntoutussäätiön toimintaan sekä saavat aiempaa tarkempaa tietoa kuntoutustutkimuksen sisällöstä ja toteutuksesta. Kieliongelmiensa takia maahanmuuttajataustaisille asiakkaille katsottiin kuitenkin paremmaksi järjestää alkuinfon sijaan alkutapaaminen, johon osallistuvat asiakkaan lisäksi hänelle valittu vastuuhenkilö ja sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa tapaamiseen pyydetään mukaan myös tulkki. Kahden työntekijän samanaikainen läsnäolo säästää sekä asiakkaan, työntekijöiden että mahdollisen tulkin aikaa.

Alkutapaamisessa asiakkaalle kerrotaan kuntoutustutkimuksen sisältö ja eri vaiheet käyttäen tarvittaessa apuna tätä tarkoitusta varten tehtyä selkosuomenkielistä kansiota. Asiakkaalle annetaan myös mukaan erillinen Tervetuloa-kortti, jossa on selkosuomeksi perustiedot Kuntoutussäätiöstä ja työryhmään kuuluvista työntekijöistä. Lisäksi alkutapaamisessa täydennetään asiakkaasta saatuja tietoja ja kartoitetaan hänen tavoitteitaan tutkimuksen suhteen. Alkutapaamisessa pyritään kuitenkin vielä välttämään mahdollisesti psyykkisesti raskaiden asioiden käsittelyä.

Sairaanhoitaja tarkistaa omassa tapaamisessaan asiakkaan henkilötiedot ja keskustelee hänen kanssaan yleisistä terveydenhoitoon liittyvistä asioista. Koska kuntoutustutkimuksen laadun ja tulosten luotettavuuden kannalta on tärkeää, että asiakas saa selkeät ohjeet tutkimukseen valmistautumiseen, selostaa sairaanhoitaja vielä asiakkaalle tutkimuksen käytännön toteutuksen. Sairaanhoitaja voi myös antaa asiakkaalle mukaan lääketieteelliseen tutkimukseen valmistautumiseen liittyvät ohjeet joko selkosuomeksi, englanniksi, venäjäksi, ranskaksi tai arabiaksi.

Myös lääkäri tapaa asiakkaan ensimmäisen kerran, tekee hänelle perusterveydentilaan liittyvän kartoituksen ja suunnittelee mahdolliset erikoistutkimukset.

Arviointijakson aikana kartoitetaan myös tarve käyttää asiakastapaamisissa jatkossa tulkkia. Tutkimusten onnistumisen kannalta on ensisijaisen tärkeää, että asiakas ymmärtää, mistä tutkimuksissa on kysymys ja työntekijä ja asiakas ymmärtävät toisiaan. Vaikka asiakas osaisi hyvin suomea, kiinnittävät työntekijät erityistä huomiota viestinnän selkeyteen ja käyttävät tarvittaessa selkosuomea (kts. Rätty 2002, Helli-Kaymaz 2004).

Heikomman suomen kielen taidon omaavien asiakkaiden kohdalla olisi ihanteellisinta, jos työntekijät hallitsisivat asiakkaan äidinkielen, mutta tämä on käytännössä harvinaista. Hiukan heikomman kielitaidon omaavien asiakkaiden kohdalla voidaan tarvita tulkkausta vain esimerkiksi psykologin ja psykiatrin tutkimusten yhteydessä, mutta hyvin heikosti suomea osaavien asiakkaiden kanssa on syytä käyttää tulkkia kaikissa asiakastapaamisissa.

Tulkin käyttö asiakastapaamisissa edellyttää työntekijöiltä kokemuksen mukanaan tuomaa tottumusta. Jos asiakkaalla on tulkkaukseen ja tulkin käyttöön liittyviä toiveita, otetaan ne huomioon mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaan mahdollisesta toiveesta tai tulkkipulasta huolimatta tulkkina ei kuitenkaan voida käyttää asiakkaan lähiomaisia (kts. Rätty 2002). Kaikki asiakkaat eivät halua tapaamisiin lainkaan tulkkia, koska he pelkäävät tulkin läsnäolon vaarantavan luottamuksellisen ilmapiirin. Jos tutkimuksissa päätetään käyttää tulkkia, pyritään asiakkaalle saamaan tulkkipalveluista sama tulkki koko kuntoutustutkimuksen ajaksi.

Arviointijakson aikana päätetään varsinaisen tutkimusjakson ajankohta ja toteutus sekä se, sisällytetäänkö jaksoon toimintakokeita tai suomen kielen taidon arviointi. Jos asiakkaan terveydentila arvioidaan hyvin huonoksi, ohjataan hänet sairautensa edellyttämään hoitoon ja tutkimusjakso siirretään myöhempään ajankohtaan. Arviointijaksolla voidaan myös todeta, ettei varsinaiseen kuntoutustutkimukseen olekaan tarvetta.

Arviointijakson ja varsinaisen tutkimusjakson välisenä aikana täydennetään tarvittavia dokumentteja, huolehditaan tulkin tilauksesta sekä informoidaan toimintakoeohjaajaa ja suomen kielen opettajaa heidän läsnäolonsa tarpeellisuudesta. Väliaikana otetaan myös yhteyttä tutkimuksen tilaajaan hänen odotustensa tarkentamiseksi. Kun tarpeellisista yhteydenotoista ja konsultaatioiden järjestämisestä on huolehdittu, alkaa varsinainen tutkimusjakso.

Tutkimusjakso

Tutkimusjakson aikana asiakas tapaa työryhmän lääkäriä, psykologia ja sosiaalityöntekijää, jotka arvioivat hänen työ- ja toimintakykyisyytään lääketieteellisin, psykologisin ja sosiaalityön menetelmin. Asiakas tapaa myös ainakin kerran sairaanhoitajan, joka antaa hänelle terveydenhoitoon liittyvää neuvontaa ja ohjausta. Tarvittaessa asiakas tapaa myös toimintakoeohjaajaa, joka arvioi hänen käytännön toimintakykyisyytään, voimavaroja ja sairauden, vian tai vamman vaikutuksia käytännön tilanteissa, sekä suomen kielen opettajaa, joka tekee arvion hänen suullisesta suomen kielen taidostaan. Lisäksi asiakas tapaa erikseen vastuuhenkilöön ja käy hänen kanssaan tilanteeseensa liittyviä ohjauskeskusteluja.

Lääkäri arvioi lääketieteellisin selvityksin asiakkaan terveydentilaa, sairauksien tutkimuksellista ja hoidollista tilannetta sekä sairauksien mahdollisesti aiheuttamia ammatillisia rajoitteita ja asiakkaan työkykyä. Tutkimusjakson aikana asiakkaalle tehdään lääkärin tarpeellisiksi katsomat lääketieteelliset erikoistutkimukset, joita voivat olla esimerkiksi laboratoriotutkimukset tai psykiatrin tai fysiatriin konsultaatiot.

Maahanmuuttajataustaisille asiakkaille tehtävä lääkärin tutkimus voi erota syntyperäisille suomalaisille asiakkaille tehtävästä tutkimuksesta monin tavoin. Jo tutkimuksen lähtökohdat määrittävät usein eri tavoin etenkin pakolais- tai turvapaikanhakijataustan omaavien asiakkaiden kohdalla, joiden terveydentilaa koskeva aikaisempi dokumentaatio on harvoin yhtä kattava kuin syntyperäisillä suomalaisilla. Ei ole myöskään harvinaista, että asiakas tulee tutkimuksiin kokonaan ilman terveydentilaansa liittyviä dokumentteja. Myös mahdollisuudet dokumentaation täydentämiseen Suomeen muuttoa edeltäneen ajan osalta ovat usein varsin rajalliset.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tulkinnat sairautensa laadusta, syistä ja seurauksista voivat erota huomattavasti suomalaisista vastaineistaan. Asiakkaiden käsitys tuki- ja liikuntaelinsairauksien kipuoireiden syistä ja synnystä, oireiston etenemisestä ja ennusteesta sekä niiden vaikutuksesta kokonaisvaltaiseen työ- ja toimintakykyyn voivat erota huomattavasti syntyperäisten suomalaisten käsityksestä (vrt. Löfvander ym. 2002). Myös masennuksen tunnistaminen voi olla vierasta maahanmuuttajataustaisille asiakkaille, vaikka he raportoisivat kliinisen tutkimuksen yhteydessä masennukseen sopivia oireita kuten väsymystä, uni- ja nukkumisvaikeuksia sekä keskittymisvaikeuksia (Kleinman 2004, Tiilikainen 2004). Masennus voi myös sekoittaa helposti koti-ikävään ja huoleen kotimaahan jääneiden omaisten kohtalosta. Lisäksi etenkin ei-länsimaisista yhteiskunnista kotoisin olevat

asiakkaat voivat suhtautua pelokkaasti mielenterveyden häiriöihin ja niiden syihin. Suurelta osin samoista syistä kuin psykiatrisen arvioinnin tekemisen myös psykiatrisen hoidon toteutuksen tiedetään olevan usein ongelmallista (kts. Ackerman 2004).

Asiakkailla voi myös olla taustallaan esimerkiksi kidutukseen liittyviä traumaattisia kokemuksia, jotka vaikeuttavat lääkärin kohtaamista ja kliinisen tutkimuksen tekemistä. Tällöin asiakkaiden psykiatrisen arviointi vaatii tottumusta ja psykiatrisen konsultaatio pyritään tekemään traumatisoituneiden ja kidutettujen maahanmuuttajien hoitoon perehtyneessä Kidutettujen kuntoutuskeskuksessa. Hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa otetaan huomioon asiakkaan tausta ja tilanne sekä pyritään etsimään ne huomioon ottavia hoitomuotoja, joita voivat olla esimerkiksi toiminta- tai ryhmäterapia.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ongelmien oivaltaminen vaatii lääkäriltä ennakkoluulottomuutta ja paneutumista myös asiakkaiden taustaan ja psykososiaaliseen kokonaistilanteeseen. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden perusluottamuksen saavuttaminen edellyttää asiakastyöltä: 1) riittävää ajallista panostusta, 2) empaattista lähestymisotetta, 3) panostamista tarvittaviin lääketieteellisiin erikoistutkimuksiin, 4) selkeää ja perustelevaa hoidollista asennetta sekä 5) täsmällisiä jatkohoidollisia kannanottoja.

Psykologi kartoittaa asiakkaiden psyykkistä työkykyisyyttä sekä voimavaroja ja vahvuuksia, joiden avulla he pystyvät kuntoutumaan työkykyisiksi esimerkiksi psyykkisen sairauden jälkeen. Psykologin käyttämiä arviointimenetelmiä ovat kliininen haastattelu, toiminnan havainnointi ja arviointi sekä psykologiset testit. Tarvittaessa psykologi voi myös ottaa yhteyttä asiakkaan omaisiin tai muihin hänen lähiverkostoonsa kuuluviin henkilöihin kuten esimerkiksi opettajiin tai työnantajaan. Psykologi käy asiakkaansa kanssa ohjauskeskusteluja, joiden tarkoituksena on selventää eri kuntoutumisvaihtoehtoja, tukea asiakasta hänen toipumisprosessissaan ja ohjata asiakasta hänen mahdollisesti tarvitsemansa kuntoutuksen kuten psykoterapian tai neuropsykologisen kuntoutuksen piiriin.

Myös psykologin työ maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa poikkeaa syntyperäisten suomalaisten asiakkaiden kanssa tehtävästä työstä monin tavoin. Monet tavallisesti käytettävät psykometriset tutkimusmenetelmät kuten päättely-, muisti- ja oppimistehtävät sekä mielialainventaario ja persoonallisuustestit ovat kulttuurisidonnaisia. Lisäksi testien suorittamiseen voivat vaikuttaa myös asiakkaan lähtömaa, koulutuksen aste ja sitä kautta syntynyt tottumus tehtävätyöskentelyyn. Testejä on siksi mahdollista käyttää monien maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla ainoastaan

toiminnan laadullisten piirteiden kuten jaksavuuden ja keskittymiskyvyn arviointiin.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden arvioinnissa korostuukin usein haastattelun merkitys. Kommunikaatiota ja haastattelun tekemistä voivat vaikeuttaa yhteisen kielen puuttuminen ja tulkin läsnäolo. Psykologi selvittää kliinisen haastattelun avulla asiakkaan taustaa kuten lapsuutta, koulutustaustaa, koulutuksessa ja työelämässä menestymistä, perhesuhteita, terveyttä, sairauksia ja mahdollisia työkyvyn rajoitteita antaen tilaa asiakkaan omille tulkinnoille ja käsityksille. Haastattelun aikana voidaan keskustella myös maahanmuuttoon johtaneista syistä ja suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumisesta.

Persoonallisuuden arvioinnissa yleisesti käytettyjen projektiivisten menetelmien sovittaminen maahanmuuttajataustaisille asiakkaille on niin ikään hankalaa. Persoonallisuuden arviointia hankaloittavat etenkin normaaleina pidettyjen käyttäytymisen piirteiden ja reagoinnin mallien kulttuurisidonnaisuus, joiden hahmottaminen edellyttää psykologilta kulttuurista taustatietoa. Persoonallisuuden arvioinnissa onkin keskeistä paitsi haastatella asiakasta myös havainnoida hänen toimintaansa ja käyttäytymistään. Yhteistyö muiden työntekijöiden, etenkin sairaanhoitajan ja toimintakoeohjaajan sekä asiakkaan läheisten kanssa on olennaisen tärkeää.

Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan mielentilojen ja erityisesti masennuksen tunnistaminen on usein vaativampaa kuin syntyperäisten suomalaisten asiakkaiden kohdalla, jotka osaavat yleensä puhua masennuksestaan ja hyväksyvät sen sairaudeksi sairauksien joukossa. Psykologin on osattava tunnistaa ne omanlaisensa olotilat, joissa maahanmuuttaja on uuteen maahan tultuaan. Psykologi ottaa myös huomioon, että tietynlaiset käyttäytymisen piirteet kuten varauksellisuus ja jonkin asteinen paranoidisuuskin voivat olla luonnollisia reaktioita silloin, kun asiakkaalla on taustallaan traumaattisia kokemuksia. Traumaattisista kokemuksista kuten kidutuksesta kärsineet asiakkaat voivat olla haluttomia kertomaan kokemuksistaan ja pitää keskustelunaihetta turhana kipeiden muistojen avaamisena. Kidutuksesta kärsineet voivat kokea koko psykologisen tutkimustilanteen piinaavana ja hankalana, jolloin heidän suoriutumiselleen voi olla ominaista keskittymisvaikeudet, ponnottomuus ja nopea luovuttaminen.

Psykkistä työ- ja toimintakykyisyyttä arvioidessaan psykologi kiinnittää huomiota ja nostaa esiin heikkouksien ja puutteiden ohella myös asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja. Maahanmuuttajuus sinänsä ja rankoistakin traumaattisista kokemuksista selviytyminen kielivät myös asiakkaan perimmäisestä kyvystä pärjätä ja rohkeudesta kohdata uusia asioita. Psykologin tulee arvioida oman tutkimuksensa yhteydessä myös asiakkaan omaa moti-

vaatiota kuntoutua ja sitoutua jatkosuunnitelmiin, koska ne vaikuttavat olennaisesti suunnitelmien toteutumiseen. Motivaation arviointi edellyttää psykologilta tavallista huolellisempaa selvitystä motivaatioon vaikuttavista taustatekijöistä.

Psykologisten tutkimusten ja testausten tekeminen kuuluvat psykologin ammattikuvaan, ja monet lähettäjä- ja yhteistyötahot odottavat psykologilta nimenomaan testikäyttäytymiseen perustuvaa (pika)tietoa. Tämän vuoksi on tärkeää kehittää testimenetelmiä ja jakaa tietoa eri kulttuuri- ja koulutustautan omaavien asiakkaiden testisuoriutumisesta. Perinteisten psykologisten tutkimusmenetelmien käyttöön liittyvät rajoitukset haastavat kuitenkin arviointityötä tekevän psykologin myös kehittämään uusia maahanmuuttajataustaisille asiakkaille sopivia menetelmiä ja työtapoja. Perinteisen toimistopöydän ääressä tapahtuvan testityöskentelyn sijaan psykologit tarvitsisivat nykyistä enemmän mahdollisuuksia ja valmiuksia tehdä jalkautuvaa työtä, koti- ja virastokäyntejä ja käyttää niitä hyväksi maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa.

Sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan sosiaalista ja taloudellista tilannetta, koulutus- ja työhistoriaa ja sosiaalista toimintakykyä. Sosiaaliseen tilanteeseen liittyen sosiaalityöntekijä selvittää muun muassa asiakkaan perhetilannetta Suomessa ja ulkomailla sekä taloudellista toimeentuloa. Sosiaalityöntekijä antaa asiakkaalle mahdollisimman konkreettista ja havainnollista sosiaaliturvaan liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Jos asiakkaan yhteys hänen kotipaikkakuntansa sosiaalitoimistoon on katkennut jostain syystä, tekee sosiaalityöntekijä asiassa tiivistä yhteistyötä sekä lähettävän tahon, muiden viranomaisten että asiakkaan omaisten kanssa.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden koulutus- ja työhistorian kartoittamista saattaa hankaloittaa asianmukaisten todistusten puuttuminen, joka on yleistä etenkin entisestä kotimaastaan vaikeissa olosuhteissa lähteneiden asiakkaiden kohdalla. Myös asiakkaiden muualla hankkiman koulutuksen ja työkokemuksen suhteuttaminen suomalaisen yhteiskunnan vaatimuksiin voi osoittautua vaikeaksi.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden sosiaalisen toimintakyvyn arviointia saattavat puolestaan vaikeuttaa asiakkaan suomalaisesta eroava kulttuuritausta sekä palvelujärjestelmän vieraus. Sosiaalityöntekijän voi olla vaikea arvioida, missä määrin asiakkaan heikentynyttä toimintakykyä selittävät kielivaikeudet, erilainen kulttuuritausta ja vieras toimintaympäristö ja missä määrin todellinen avuttomuus tai osaamattomuus. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden sosiaaliseen toimintakykyyn voivat myös vaikuttaa muutkin kuin ”tässä ja nyt” ilmenevät tekijät. Heillä voi olla edelleen

entisessä kotimaassaan sukulaisia, joiden selviytymiseen liittyvä huoli painaa asiakkaiden mieltä jopa enemmän kuin heidän oma tilanteensa. Kunkin asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseksi sosiaalityöntekijä ottaa tarvittaessa yhteyttä ja luo kontakteja asiakkaan läheisiin ja hänet esimerkiksi työvoimahallinnossa ja sosiaalitoimessa tunteviin työntekijöihin.

Valtaistumista tukeva sosiaalityö pyrkii saamaan aiempaa paremmin esiin asiakkaan oman näkökulman, joka jää usein helposti sivuun viranomaiskeskeisessä asiakastyössä ja palvelujärjestelmässä. Valtaistumista tukevassa sosiaalityössä valtaa ja vastuuta oman tulevaisuutensa miettimisestä ja palvelutarpeensa määrittelemisestä ei kuitenkaan jätetä yksin asiakkaalle, vaan se pyritään jakamaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ja hänen läheistensä tai työntekijöiden kesken. Tämä voi olla erityisen keskeistä juuri maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla, joilta puuttuu usein tietoa oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan suomalaisessa palvelujärjestelmässä. (Kts. Rose 2003, Koskiluoma 2004.)

Sosiaalityöntekijän työhön voi vaikuttaa myös se, että monet maahanmuuttajataustaisista asiakkaista tulevat kulttuureista, joissa korostetaan yksilön sijaan perhettä ja yhteisöä. Sosiaalityöntekijä ottaakin mahdollisuuksien mukaan huomioon perheen ja yhteisön mahdollisuudet toimia asiakkaan voimavara- ja vertaistukilähteinä: tarjota tärkeitä sosiaalisia suhteita, tuoda elämään mielekästä tekemistä, tukea vaikeiden päätösten edessä sekä auttaa suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumisessa. Sosiaalityöntekijä selvittää kuntoutustutkimuksen aikana myös, kuinka asiakkaan läheiset voivat tukea häntä kuntoutussuunnitelman toteuttamisessa. Koska maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden työllistymistä sekä integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan estää usein myös sosiaalisten suhteiden vähyys syntyperäisten suomalaisten kanssa, kartoittaa sosiaalityöntekijä tarvittaessa mahdollisuuksia löytää ja laajentaa asiakkaan kontakteja ja luontevia sosiaalisia suhteita syntyperäisiin suomalaisiin esimerkiksi työpaikalla tai erilaisissa vapaa-ajan ryhmissä ja harrastuksissa.

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat voivat kaivata omaa sosiaalityöntekijää tai tukihenkilöä, jonka kanssa he voisivat pohtia rauhassa elämäntilannettaan sekä keskustella toimeentuloon liittyvistä asioista. Palveluista kertomisen ohella sosiaalityöntekijä keskusteleekin asiakkaan kanssa myös siitä, mitä asiakas itse haluaa elämältään ja mitä sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat tehdä yhdessä tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalityöntekijä keskustelee asiakkaan kanssa myös suomalaisesta palvelujärjestelmästä, asiakkaan ja työntekijöiden rooleista (kts. Rätty 2002) ja pyrkii löytämään yhdessä asiakkaan kanssa tämän arjessa selviytymisen tukemiseksi yhteistyökumppaneita,

jotka voivat tukea asiakasta löytämään paikkansa suomalaisessa yhteiskunnassa kuntoutustutkimuksen jälkeen.

Työnsä päättymisen jälkeen sosiaalityöntekijä siirtää asiakkaan ”saattavan vaihdettava” -periaatteen mukaisesti joko kuntoutusluotsin, oman sosiaalityöntekijän tai asiakkaan kuntoutustutkimukseen lähettäneen tahon asiakkaaksi. Tavoitteena on sekä asiakkaan että hänen kanssaan työtä jatkavan tahon sitoutuminen laaditun kuntoutussuunnitelman toteuttamiseen.

Sairaanhoitaja tapaa asiakkaan ainakin kerran tutkimusjakson aikana. Hän opastaa asiakasta valmistautumaan lääketieteellisiin tutkimuksiin sekä laboratorio- ja röntgentutkimuksiin. Toimivimmaksi tavaksi on osoittautunut henkilökohtainen kahdenkeskinen opastus sekä keskeisimpien tutkimusohjeiden antaminen asiakkaalle kirjallisena joko selkosuomeksi tai hänen äidinkielellään. Tarvittaessa sairaanhoitajan tehtäviin kuuluu myös antaa asiakkaalle ravitsemukseen ja terveydenhoitoon liittyvää neuvontaa. Ravintoneuvontaa annettaessa sairaanhoitaja ottaa huomioon, että asiakkaan ruokavalioon voivat vaikuttaa myös kulttuuriset ja uskonnolliset tekijät. Sairaanhoitaja tarkistaa asian aina asiakkaalta itseltään, koska sekä kulttuuristen että uskonnollisten ruokasääntöjen noudattaminen vaihtelee usein yksilöllisesti.

Toimintakoeohjaaja tapaa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan tarvittaessa yhdestä kolmeen kertaa kuntoutustutkimuksen aikana. Tavallisesti toimintakoeohjaaja teettää asiakkailla Kuntoutussäätiön työkllinikalla erilaisia käytännön työtehtäviä asiakkaiden toimintakyvyn selvittämiseksi. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden toimintakokeet pyritään kuitenkin teettämään työkliniikan sijaan oikeilla työpaikoilla, koska asiakkaiden on tällöin helpompi mieltää niiden tarkoitus ja he saavat samalla tuntumaa suomalaiseen työelämään. Jatkossa uusien käytännön toimintakykyä mittaavien toimintakokeiden kehittämisessä kannattaisi hyödyntää myös maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden omia ideoita ja intressejä.

Suomen kielen opettaja voi osallistua tarvittaessa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan toimintakokeisiin ja arvioida niiden yhteydessä asiakkaan suullista ja sosiaalista suomen kielen taitoa työelämässä tarvittavan kielitaidon näkökulmasta. Tämä edellyttää kuitenkin, että toimintakokeet sisältävät viestinnällisiä aineksia. Arvioinnissa opettaja kiinnittää huomiota asiakkaan viestintästrategioihin esimerkiksi tilanteissa, joissa työtehtävä on asiakkaalle epäselvä ja hän joutuu kysymään ohjaajalta lisäohjeita tai joissa tehtävään liittyy kirjallisen ja suullisen tiedon yhdistämistä. Kun opettaja työskentelee asiakkaan

rinnalla levollisesti ilman kiireistä aikataulua ja seuraa tätä vaikka ruokatun-
nille, tarjoutuu asiakkaalle mahdollisuus myös aloitteelliseen kielenkäyttöön.
Tällöin opettaja näkee, löytyykö asiakkaalta kiinnostusta ja keinoja esimer-
kiksi keskustelun aloittamiseen, kyselyyn ja uusien teemojen esittelyyn arki-
sessä jutustelutilanteessa. Jos toimintakokeet eivät sisällä viestinnällisiä ele-
menttejä, voidaan suullista kielitaitoa testata opettajan materiaalien avulla.
Kielitaidon kuvauksessa tuodaan tarvittaessa esiin myös kielitaidon kasvua
hidastavia seikkoja, jos sellaisia nousee esille arvioinnin aikana. Asiakkaan
suomen kielen taidon arviointi on keskeinen osa kuntoutustutkimusta etenkin
silloin, kun asiakkaan kielitaitoa ei ole arvioitu lainkaan aiemmin tai kun
arvioinnin tekemisestä on jo kulunut kauan aikaa. Suomen kielen opettajan
tekemä arvio voi myös selkeyttää tilannetta silloin, kun asiakkaan käsitys
omasta suomen kielen taidostaan näyttäisi perustuvan kielitaidon yli- tai ali-
arvioimiseen tai eroaa selkeästi työntekijöiden arviosta.

Vastuuhenkilö käy asiakkaan kanssa ohjauskeskusteluja, joissa pohditaan
asiakkaan omia työllistymiseen liittyviä tavoitteita, resursseja ja voimavaroja
sekä työllistymistä mahdollisesti vaikeuttavia esteitä, pelkoja ja ennakkoluu-
loja. Tarvittaessa keskusteluissa pyritään myös selvittämään väärinkäsityk-
siä, realisoimaan tavoitteita sekä lähentämään ja sovittamaan yhteen erilaisia
arvokäsityksiä.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa käytävät ohjauskeskus-
telut ovat syntyperäisten suomalaisten asiakkaiden kanssa käytäviä keskus-
teluja monitahoisempia ja niitä on myös määrällisesti enemmän.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden omat käsitykset työkyvystään,
sen rajoitteista tai omista työllistymismahdollisuuksista saattavat olla epä-
realistisia sen vuoksi, etteivät asiakkaat tunne suomalaisen työelämän vaati-
muksia. Asiakkaiden arvomaailma voi olla ristiriidassa tehokkuutta ja nope-
utta korostavan länsimaisen työilmapiirin kanssa. Asiakkailta saattaa myös
olla virheellinen käsitys siitä, millä perusteilla ihminen voidaan määritellä
työkyvyttömäksi suomalaisessa yhteiskunnassa.

Keskusteluissa voidaan myös pohtia ristiriitoja, joita erilaiseen yhteis-
kuntaan muuttaminen on mahdollisesti aiheuttanut. Keskusteluihin voidaan
pyytää mukaan asiakkaan sukulaisia tai ystäviä, jos asiakas sitä toivoo ja pitää
sitä tärkeänä tulevaisuuden suunnittelun kannalta.

Vastuuhenkilö huolehtii myös kuntoutustutkimuksen jouhevasta etene-
misestä ja asiakkaan äänen kuulluksi tulemisesta sen aikana. Tarvittaessa
vastuuhenkilö motivoi asiakasta osallistumaan tutkimukseen, raportoi työ-
ryhmälle tutkimukseen liittyvistä ongelmista ja pitää yhteyttä asiakkaan
läheisiin ja lähettäjätahoon. Vastuuhenkilö huolehtii myös loppukeskustelun

toteuttamisesta: tarkistaa, että asiakkaalla on keskustelua varten tarvitseman-
sa tieto sekä kutsuu paikalle asiakkaan toivomat työntekijät ja läheiset.
Loppukeskustelussa vastuuhenkilö kirjaa sovitut hoitosuositukset ja muut
kuntoutussuunnitelmaan tulevat asiat, joista hän kirjoittaa asiakkaalle selko-
suomeksi tiivistelmän. Vastuuhenkilö huolehtii myös loppukeskustelussa
sovittujen asioiden informoimisesta hoito- ja kuntoutustahoille sekä seuran-
nan toteuttamisesta.

Palautekeskustelut

Sekä lääkäri, psykologi että sosiaalityöntekijä käyvät asiakkaan kanssa kah-
denkeskisen palautekeskustelun, johon pyydetään tarvittaessa myös tulkki.
Palautekeskusteluissa työntekijät käyvät asiakkaan kanssa läpi omalla am-
mattialallaan ilmenneet keskeisimmät tutkimustulokset. Tarvittaessa työnte-
kijät antavat keskeiset tutkimustulokset asiakkaalle myös selkosuomeksi
kirjoitetulla muistilapulla.

Kahdenkeskinen palautekeskustelu tarjoaa sekä asiakkaalle että työnte-
kijälle mahdollisuuden tarkentaa vielä epäselviksi jääneitä asioita ja helpot-
taa asiakkaan mahdollisuuksia nostaa esiin arkaluonteisiksikin kokemiaan
asioita ja kysymyksiä. Työntekijät pyrkivät tuomaan palautekeskusteluissa
esiin etenkin asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia sekä suuntaamaan asiak-
kaan ajattelua kohti tulevaisuutta.

Työntekijät ottavat palautekeskusteluissa huomioon, että monet länsi-
maisissa yhteiskunnissa yleisesti tarjottavat psyykkisen kuntoutuksen muo-
dot kuten keskusteluterapiat voivat tuntua muualta tulleista asiakkaista vie-
railta. Työntekijät myös kuuntelevat asiakkaiden omia ehdotuksia vielä
tavallistakin herkemmin ja pyrkivät suhtautumaan niihin ennakkoluulotto-
masti, vaikka ne edustaisivat suomalaisessa yhteiskunnassa vähemmän ylei-
siä kuntoutusmalleja.

Loppukeskustelu

Kuntoutustutkimus päättyy aina työryhmän ja asiakkaan kesken käytävään
loppukeskusteluun, johon voidaan kutsua tarvittaessa myös lähettävän tahon
edustaja tai asiakkaan toiveen mukaan joku hänen läheisensä. Loppukeskus-
telussa käydään läpi tutkimuksen tulokset ja keskustellaan sekä lääkinnälli-
sen hoidon ja kuntoutuksen että ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmista.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa käytävässä loppukes-
kustelussa pyritään edistämään asiakkaiden mahdollisuuksia ymmärtää ja
omaksua käsiteltäviä asioita rajaamalla kerralla esiin nostettavien asioiden
määrä välttämättömimpään. Kun keskeisimmät tutkimustulokset on käyty

läpi jo palautekeskusteluissa, voidaan loppukeskustelussa keskittyä selkeämmin hoito- ja kuntoutussuunnitelmien laatimiseen sekä tulevaisuuden suunnitteluun. Loppukeskustelussa keskeisistä tutkimustuloksista sekä hoito- ja kuntoutumissuosituksista kirjataan selkokieline tiivistelmä, jonka asiakas saa mukaansa keskustelun jälkeen ja voi viedä nähtäväksi yhteistyötahoille tai vaikka lähiomaiselle. Tiivistelmä toimii myös asiakkaalle muistin tukena sovittujen asioiden eteenpäin viemistä ajatellen.

Loppukeskustelun käymisen jälkeen kuntoutustutkimuksen tutkimustulokset sisältävä kirjallinen lausunto lähetetään sekä asiakkaalle että hänet tutkimukseen lähettäneen tahon edustajalle. Lausunnossa vastataan selvästi lähetteessä esitettyyn kysymykseen sekä esitetään tehtyjen johtopäätösten ja suositusten perustelut selkeällä, asiakasta kunnioittavalla ja ymmärrettävällä suomen kielellä (kts. Kuntoutussäätiö 2005).

Kuntoutusluotsaus

Yksi työryhmän asiakkaan tutkimukseen lähettäneelle taholle antamista suosituksista voi koskea kuntoutusluotsin palveluiden hankkimista asiakkaalle. Tämä voi olla tarpeen kuntoutussuunnitelman käytännön toteuttamisen varmistamiseksi etenkin, jos asiakas tuntee yhteiskunnan tarjoamat palvelut huonosti tai ei osaa käyttää niitä. Asiakkaan voi olla tällöin mahdotonta sitoutua ja motivoitua suunnitelman toteuttamiseen, jolloin suunnitelma voi jäädä helposti toteutumatta.

Kuntoutusluotsin tehtävänä on tukea asiakasta tehdyn kuntoutussuunnitelman toteuttamisessa sekä palveluohjauksen että tukihenkilötoiminnan keinoin. Palveluohjaajana toimiessaan kuntoutusluotsi tukee asiakasta haakeutumaan tarvittavien palveluiden piiriin ja käyttämään niitä. Tukihenkilönä toimiessaan kuntoutusluotsi tarjoaa asiakkaalle kuuntelu- ja keskusteluapua erilaisissa elämäntilanteissa.

Kuntoutusluotsaus parantaa myös mahdollisuuksia seurata tehdyn kuntoutumissuunnitelman toteutumista. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kuntoutustutkimus edellyttää erityisen toimivaa seurantaa, sillä asiakkaiden on usein vaikea löytää vaihtoehtoisia kuntoutumisreittejä, jos alkuperäisen suunnitelman toteuttaminen osoittautuu jostain syystä mahdottomaksi. Seuranta toteutuu kuntoutusluotsauksen yhteydessä, kun kuntoutusluotsi tukee ja seuraa asiakkaan pääsyä hänelle suositeltuihin hoitoihin ja selvittää vaihtoehtoisia hoito- ja kuntoutusmuotoja, jos alkuperäisen suunnitelman mukainen kuntoutus ei toteudu odotetusti tai hyödytä asiakasta. Kuntoutusluotsi toteuttaa vaihtoehtojen pohtimisen tiiviissä yhteistyössä sekä asiakkaan että keskeisten hoito- ja kuntoutustahojen kanssa.

7.5. Lopuksi

Maahanmuuttajien kuntoutustutkimus eroaa perinteisestä kuntoutustutkimuksesta usealla tavalla. Sen ohella, että kuntoutustutkimuksen tekemisestä vastaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn perehtynyt moniammatillinen työryhmä, tutkimukseen sisältyy henkilökohtainen alkututkimus, vastuuhenkilön pitämät ohjauskeskustelut, selkosuomeksi kirjoitettu tiivistelmä tutkimustuloksista sekä mahdollisuus käyttää tarvittaessa tulkin, suomen kielen opettajan ja kuntoutusluotsin palveluita.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn asianmukainen arviointi edellyttää kokemusta ja sen kautta syntyvää työskentelytutustumusta, jotka sekä helpottavat yhteistyön tekemistä asiakkaiden kanssa että hälventävät työntekijöiden omia mahdollisia ennakkoluuloja. Vähintään yhtä tärkeää on kuitenkin, että maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskentelevät työntekijät ovat kiinnostuneita, uteliaita ja avoimia kehittämään ja omaksumaan uusia työtapoja ja -menetelmiä.

Työntekijöiden on myös hyvä olla tietoisia ja ottaa huomioon asiakkaiden mahdollinen varauksellisuus, sen taustasyyt ja vaikutus asiakkaan käyttäytymiseen. Varauksellisuus voi juontaa juurensa asiakkaan aiemmista traumaattisista kokemuksista ja sitä on voinut lisätä entisestään vieraan suomalaisen palvelujärjestelmän byrokraattisuus ja viranomaisten epäystävällisyys. Tämän takia työntekijöiden on hyvä kiinnittää tavallistakin enemmän huomiota tutkimusta ja sen tarkoitusta koskevan tiedon välittämiseen sekä luottamuksellisen ilmapiirin synnyttämiseen. Luottamuksellinen ilmapiiri voi kannustaa maahanmuuttajataustaista asiakasta avautumaan myös asioissa, joista hän ei ole aikaisemmin puhunut. Edellä mainituista syistä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kuntoutustutkimukseen on varattava myös enemmän aikaa kuin syntyperäisten suomalaisten tutkimukseen.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden työ- ja toimintakykyä arvioitaessa ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa on hyvä kiinnittää erityistä huomiota seuraaviin seikkoihin:

- 1) tutkimusjakson huolellinen suunnittelu,
- 2) asiakkaan taustan ja aiempien kokemusten selvittäminen,
- 3) tulkkipalveluiden saatavuus ja käyttäminen,
- 4) riittävä ajankäyttö ja luottamuksen saavuttaminen,
- 5) asiakkaan voimavarojen, vahvuuksien ja taitojen löytäminen,
- 6) asiakkaan läheisten ja muiden työntekijöiden osallistaminen,
- 7) toimintakokeiden kehittäminen, sekä
- 8) annettavan informaation ja lausunnon selkeyttäminen.

Maahanmuuttajien kuntoutustutkimus voi toimia merkittävänä avauksena asiakkaan terveydentilan ja koko elämäntilanteen selvittämiseksi, mutta vähintään yhtä tärkeäksi voi osoittautua myös tehtyjen hoito-, kuntoutumis- ja työllistymissuunnitelmien toteutumiseen ja seurantaan tarjottu asianmukainen tuki. Kuntoutustutkimuksen ohella myös suomalaisia kuntoutuskäytäntöjä kuten elämisen laadun kursseja tai muita ns. kevennettyjä psykososiaalisen kuntoutuksen muotoja on tarpeen kehittää maahanmuuttajataustaisia asiakkaita nykyistä paremmin palvelemaan suuntaan.

8 • Suomen kielen opetus työnhaussa ja työpaikalla

Liisa Parvinen, Rauha Helli-Kaymaz, Ritva Kaikkonen

Kieli on väline, jonka avulla maahanmuuttaja hakee työtä sekä opettelee työtehtäviä ja työssä välttämättömiä sääntöjä. Kieli on monissa ammateissa keskeinen työväline. Kielen avulla maahanmuuttaja tutustuu ja liittyy työyhteisöönsä. Kielen avulla tuodaan esiin omaa minuutta ja mielipiteitä sekä valvotaan omia oikeuksia.

Työelämän viestintävaatimukset eivät näytä olevan nyky-yhteiskunnassa vähenemään päin. Tiimiytyminen ja ammatillinen verkostoituminen edellyttävät kommunikaatiotaitoja. Työyhteisössä viestitään paitsi kasvokkain, myös mm. sähköpostien välityksellä. Monet, aiemmin pelkästään suorittavana työnä pidetyt ammatit nähdään nykyään myös palveluammatteina: siivoojasta saattaa tulla monialaosaja, joka hoitaa mm. aulapalveluja, myös bussinkuljettaja on yleisöpalvelija. Työpaikoilta kantautuu huhuja, joiden mukaan laatusertifikaatteihin liittyvissä auditoinneissa olisi otettu esille myös maahanmuuttajalähtöisten työntekijöiden osallistuminen työyhteisöön ja työviestinnän sujuminen työpaikoilla.

Maahanmuuttajien, kielirajoitteisten työntekijöiden ilmaantuminen työelämään on pakottanut työnantajia ja -yhteisöjä miettimään ammattien ja työpaikkojen viestintää. Kieli, joka on ehkä aiemmin ollut vain itsestään selvä viestinnän väline, on nousemassa tarkastelun kohteeksi. Taannoin seurattiin Helsingin Sanomien yleisönosastossa keskustelua bussikusmien kielitaidon tasosta. Eräs työnantaja jäsensi kirjoituksessaan yksityiskohtaisesti kaikki kielelliset tehtävät, joita bussinkuljettajalta edellytetään.

Maahanmuuttajien määrän lisääntyminen ja kasvava työvoiman tarve ovat synnyttäneet pitkin Eurooppaa tarvetta rakentaa uudenlaisia malleja kakkoskielten oppimiseen. Kielenoppimista ja työelämää yhdistetään nyt monin tavoin.

Majakka-projektissa pyrittiin kohdentamaan kielellispragmaattista tukea työhön suuntaaville ja työelämään astuville maahanmuuttajille. Työote oli yksilöllinen: opettaja kartoitti maahanmuuttajien kielellisiä valmiuksia ja työpaikan ja -tehtävän kielitaitovaatimuksia. Räätelöidysti tuettiin asiakasta niissä solmukohdissa, joita työpaikan viestintätilanteissa tuli vastaan.

Seuraavassa kuvataan Majakka-Beacon -hankkeessa toteutettua suomen kielen valmennusta ja sen periaatteita. Aluksi tarkastellaan kielitaidon kartoitusta ja sen arviointia sekä kielitaidon valmennusta työnhakuvaiheessa. Lopuksi tarkastellaan kielivalmennusta työpaikoilla. Luvussa havainnollistetaan suomen opettajien työpäiväkirjamerkintöjen pohjalta käytännön työssä kohdattuja tilanteita esimerkkien avulla.

8.1. Kielitaidon kartoitus

Suomen kielen koulutusten ja kielitaitoarvioiden tasoluokituksia

Kielitaidon tasoa ilmaistessa voidaan käyttää useita luokitusjärjestelmiä, mikä saattaa aiheuttaa toisinaan sekaannustakin.

Yleiset kielitutkinnot (YKI) ovat kansallisia ja virallisia kielitutkintoja, joita säätelee laki ja asetus. Vastuu tutkintojen järjestämisestä on opetushallituksella. Käytännössä testeistä ja niiden arvioinnista vastaa Jyväskylän yliopiston Soveltavan kielentutkimuksen keskus.

Testissä arvioidaan viisi eri osa-aluetta: puheen ymmärtäminen, tekstin tuottaminen, puhuminen, kirjoittaminen sekä rakenteet ja sanasto. Yksi yhdeksästä testattavasta kielestä on suomi. Yhä useammalle maahanmuuttajalle YKI-testi tulee tutuksi kansalaisuuden haun yhteydessä, sillä kansalaisuuden saamiseksi vaaditaan suomesta tai ruotsista YKI:n yleistaitotaso kolme (tai Valtion kielitutkinnon tyydyttävä suoritus tai jokin siihen rinnastettava suoritus).

YKI-testien suoritukset arvioidaan 6-portaisen taitotasoasteikon avulla, joka on viritetty Euroopan neuvoston kehittämän yleiseurooppalaisen viitekehyksen taitotasoasteikon mukaiseksi. Sovellus samasta kehyksestä on myös **DIALANG-arviointijärjestelmä**, joka on tarkoitettu itsearviointiin. Kieli- ja viestintätaidon tasoaan voi testata 14 Euroopan kielessä, myös suomessa, ja ohjelma on käytettävissä internetissä ilmaiseksi. Arvioinnissa kielenoppija saa eteensä joukon lausumia ennen varsinaista koetta. Arviointi kohdistuu lukemiseen, kirjoittamiseen ja kuullunymmärtämiseen. Palautteessa käsitellään mm. sitä, kuinka yhteneväinen kokeen tulos on ollut itsearviointin kanssa.

ALTE (Association of Language Testers in Europe) on luonut eurooppalaiseen viitekehykseen ankkuroidun ”**Osa tehdä**” -**taulukon** 12 kieleen, myös suomeen (ALTE-viitekehyksen Työelämän kielitaito). Se koostuu noin 400 lausumasta, joilla kuvataan, mitä eri asioita kielenkäyttäjät osaavat tehdä kyseisellä kielellä. Lausumia voidaan käyttää apuna mm. kielen testauksessa sekä opetussuunnitelmien ja opetusmateriaalien laadinnassa. Lausumat on järjestetty kolmeksi yleisluonteiseksi alueeksi, joita ovat sosiaalisen elämän ja turismin alue, työn alue ja opiskelun alue.

Pääkaupunkiseudulla opiskelleille maahanmuuttajille tutuimpia kielitaidon tasojärjestelmiä ovat varmasti **vapaan sivistystyön tasoluokitus** sekä ns. ”**tähtitasoluokitus**”. Tähtitasoluokitus on Pääkaupunkiseudun suomen kielen koulutuksen kehittämistyöryhmän asteikko, jota käytetään työvoimakoulutuksessa kurssien tavoitetason määrittelyssä ja opiskelijavalinnoissa. Arvioinnissa otetaan huomioon kaikki kielitaidon osa-alueet. Asteikko on viisiportainen. Lisäksi on käytössä +-taso, jolla viitataan luku- ja kirjoitustaitoon latinalaisella kirjaimistolla. Asteikon portaat eivät vastaa YKI:n taitotasoa.

Tähtitasot sekä Yleiset Kielitutkinnot ovat projektiin osallistuneille opettajille tutuimpia arviointivälineitä. Ammatillisiin oppilaitoksiin pyrittäessä koulut määrittelevät itse koulutuksissa vaadittavan kielitaidon tason ja kartoittavat kielitaitoa kukin omalla tavallaan. Tasoluokituksista on laadittu suuntaa antava kokonaiskuva, joka löytyy Seudullisen Monikulttuurisen Tietopalvelukeskuksen (Selma) nettisivuilta (www.selma-net.fi).

Kielitaidon arviointi Majakka-Beacon -projektissa

Miksi arvioitiin? Projektisuunnitelman mukaan Amiedun opettajien oli määrä pohtia suullisen kielitaidon arviointia ja suullisen viestinnän kehittämistä. Projektin alussa oli syntynyt lähtöoletus, että asiakkaamme olisivat nimenomaan kuntoutusta kaipaavia ja suuntautuisivat pääosin sellaisiin tehtäviin, joissa suullinen kielitaito olisi kirjallista keskeisempi. Suurin osa työtehtävistä painottuikin viestinnällisesti suulliseen kielitaitoon.

Kun tiedossa on, että työnhakija on maahanmuuttaja, yksi työnantajien ensimmäisistä kysymyksistä koskee kielitaitoa. Siinä vaiheessa, kun otetaan yhteyttä työnantajiin, työvalmentajalla ja työnetsijällä on oltava jonkinlainen käsitys asiakkaan kielitaidosta. Myös kielenopettajan työskentelylle on välttämätöntä saada ensin suuntaa-antava kuva asiakkaan lähtötasosta.

Oletimme, ettei kaikilla asiakkailla olisi välttämättä entuudestaan mitään todistusta kielitaidostaan. Osalla ei sitä ollutkaan, ja monilla arvio oli vanhentunut. Ja jos todistuksessa on mahdollisesti vain arvosana kokonais-

kielitaidosta, ei kuitenkaan ole varmuutta siitä, missä määrin arvioinnissa on otettu suullinen kielitaito huomioon.

Suullisen kielitaidon testaus on luonteeltaan yksilöllistä, se on aikaa vievää ja työlästä. Vaikka opettaja kokisikin suulliset taidot kielessä primääriksi, kielikursseilla kokonaisryhmiä testattaessa suullinen kielitaito tahtoo jäädä jalkoihin. Kirjallinen testaus pyrkii ekonomisuutensa ja dokumentoitavuutensa vuoksi ohittamaan suullisen kielitaidon testauksen.

Usein kielitaidosta syntyy suomalaiselle käsitys jo arkisen jutustelun kautta, mutta arvio voi myös vinoutua. Suomalaisen koulujärjestelmän kasvatti on tottunut ajatukseen, että suullinen ja kirjallinen sekä tuottava ja ymmärtävä kielitaito kehittyisivät samanaikaisesti. Mutta maahanmuuttajatyössä opettaja huomaa pian, kuinka yksilöllisiä kielitaidon profiilit voivat olla. Sujuvasti suomea käyttävä henkilö voi olla luku- ja kirjoitustaidoton; runsaasti kielitietoa omaksunut akateeminen opiskelija voi olla arkisissa viestintätilanteissa hyvinkin kömpelö. Pettävä pintasujuvuus arkisessa jutustelussa saattaa peittää alleen sen, kuinka kapea ja pinnallinen henkilön sanavarasto on, erityisesti abstraktimman käsitteistön alueella. Toisaalta sosiaalisesti arka puhuja ei aina osaa tuoda taitojaan esille. Vääristynyt käsitys henkilön kielitaidosta voi syntyä myös silloin, kun henkilö tavataan vain jonkin tietyn elämänalueen tai kommunikointitilanteen piirissä. Esimerkiksi toistuvasti jossakin toimistossa asioiva henkilö on oppinut lukemaan tilannetta niin, että saattaa jo etukäteen ennakoida vastapuolen tulevat repliikit.

Maahanmuuttajat ovat kirjava joukko ihmisiä, jotka lähtevät opiskelemaan kieltä ja hakemaan töitä hyvin erilaisin eväin. Kielitaidon määrää ei voi luotettavasti päätellä suoraan esimerkiksi maassaoloajan perusteella. Kielitaito ei ihan aina myöskään liity kansalaisuuteen, sillä monet vanhan kansalaisuuslain aikana Suomen kansalaisuuden saaneet (ennen vuotta 2003) voivat puhua suomea tai ruotsia niukanlaisesti. Henkilö saattaa myöskin identifioitua suomalaiseksi esimerkiksi paluumuuttajataustansa vuoksi, vaikka kielitaito pitäisikin rakentaa aivan alkeista lähtien.

Kuka arvioi? Ensimmäisen arvion asiakkaan kielitaidosta teki työvalmentaja harkitessaan sitä, tarvitseeko asiakas suomen opettajan palveluja. Kaikki Majakan asiakkaat eivät kiinnostuneet projektin tarjoamista kielipalveluista. Osa heistä osallistui suomen kielen opettajan pitämään kielitaidon kartoitukseen.

Useimmiten asiakas kuvaili myös itse omaa kielitaitoaan, oppimistaan ja toiveitaan, mitä luonnollisesti on kuunneltava tarkoin. Kokenut opettaja ei kuitenkaan perusta käsitystään maahanmuuttajan kielitaidosta pelkästään

tämän itsearviointiin. Jos kokemuksia autenttisista viestintätilanteista ja työelämän kielitaitovaatimuksista on vähän, eikä kielellinen tietoisuus (kyky tarkastella kieltä ja puhua siitä, jäsentää kielen eri yksiköitä) ole kehittynyt, saattaa kielenoppijalla olla vähän aineksia ja peilauspintaa itsearviointiin. Olemme myös huomanneet, kuinka vaihtelevia ovat käsitykset kielitaidosta tai siitä, mitä ”ymmärtäminen” ylipäänsä on. Yksi kielenkäyttäjä voi kokea ymmärtäneensä, kun on tajunnut keskustelun keskeisen teeman tai tuntee toimivansa yhteisymmärryksessä suomalaisen kanssa, kun taas toinen saattaa arvioida kielitaitonsa heikoksi, jos ei ymmärrä ihan jokaista pientä yksityiskohtaa puheesta tai tekstistä tai ei pysty ilmaisemaan itseään suomeksi aivan yhtä automatisoituneesti kuin äidinkielellä.

Lopullinen kielitesti maahanmuuttajataustaiselle työnhakijalle koittaa työhaastattelussa. Työnantajat eivät yleisemmin näytä tuntevan mitään edellä mainituista luokitusjärjestelmistä. Työnhakutilanteessa työnantaja kuuntelee ja tekee päätelmiä työnhakijan kielitaidosta, kuten luultavasti jokainen syn-typeräinen kielenkäyttäjä huomaamattaan tekee kielikontaktissa.

Ketä arvioitiin? Opettajat eivät tavanneet projektin kaikkia asiakkaita, esimerkiksi Helsingissä kielitaidon kartoitukseen tuli 26 asiakasta, Espoossa 16 ja Vantaalla 18. Suurin osa heistä suuntautui suoraan työelämään tai opiskelemaan.

Lisäksi opettaja kartoitti 4 kuntoutusasiakkaan kielellistä toimintaa toimintakokeiluvaiheessa Kuntoutussäätiöllä. Jos toimintakokeilu sisälsi viestinnällisiä aineksia, opettaja seurasi asiakkaan pärjäämistä myös näissä toiminnallisissa tehtävissä. Tällöin seurattiin asiakkaan viestintästrategioita esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, kun työtehtävä oli asiakkaalle epäselvä (asiakkaan on välttämätöntä kysellä ohjaajalta lisäohjeita) tai kun tehtävään liittyi kirjallisen ja suullisen tiedon yhdistämistä. Kun opettaja työskenteli asiakkaan rinnalla levollisesti ilman kiireistä aikataulua ja seurasi tätä mm. ruokatunnille, tarjottiin asiakkaalle mahdollisuus myös aloitteelliseen kielenkäyttöön: seurattiin, löytyykö häneltä keinoja ja kiinnostusta esimerkiksi keskustelun avaukseen, kyselyyn ja uusien teemojen esittelyyn arkisessa jutustelutilanteessa. Jos kokeilu ei sisältänyt viestinnällisiä elementtejä, testattiin suullista kielitaitoa opettajan materiaalein. Kielitaidon kuvauksessa tuotiin esille myös kielitaidon kasvua hidastavia seikkoja, jos sellaisia oli noussut haastattelussa esille.

Kielitestissä kohdistetaan huomio kielenoppijan kielitaidon vahvuuksiin ja puutteisiin – yksittäisen henkilön kehittyviin taitoihin. Työpaikkojen viestintätilanteita läheltä seurattuamme olemme kuitenkin heränneet ihmettelemään sitäkin, onko oikein tarkastella vain yksilön kielitaitoa, sillä kom-

munikaatiotilanteen onnistuminen riippuu molempien osapuolien panoksesta.

Työtilanteissa työntekijä voi joutua yksisuuntaisiin viestintätilanteisiin. Esimerkiksi raporttia laatiessaan tai työmääräystä lukiessaan ei viestijällä ole mahdollisuutta vuorovaikutukseen, kuten viestin tarkentamiseen tai teeman uudelleenrajaukseen. Useimmat viestintätilanteet ovat kuitenkin kahdensuuntaisia. Kommunikointitilanteen onnistuminen riippuu puhekumppaneiden yhteistyöstä: siitä, kuinka halukkaita ja kykeneviä molemmat ovat ymmärtämään toisiaan. Ymmärtäväinen puhekumppani mukauttaa puhettaan valitsemalla kirjakielen variantin, puhumalla hitaammin ja selkeämmin, toistamalla ja uudelleen muotoilulla. Ystävällinen ja empaattinen ihminen malttaa odottaa, kun aloitteleva kielenkäyttäjä hakee varastostaan tarvittavat sanat ja muotoilee sanottavansa. Työyhteisössä, jossa vallitsee myönteinen ilmapiiri, viestintä ei rajaudu vain asiaviestintään; työkavereita lähestytään silloinkin, kun se ei ole ainoastaan työtehtävän onnistumisen kannalta välttämätöntä.

Kyselin työpajalla A:lta, kuinka hän on pärjännyt pajalla kielellisesti. A osoitti sormella ne työntekijät, joita hän ymmärtää ja jotka ymmärtävät hänen puhettaan. Työporukka jakaantui A:n mielestä kahteen ryhmään: niihin, joiden kanssa hänellä oli yhteinen kieli, ja niihin, joihin hän ei saanut yhteyttä. Kaikki työpajan miehet eivät vaikuttaneet kovin kiinnostuneilta muista työntekijöistä, varsinkaan tästä "ulkokomaanpellestä". Seuratessani tilanteita sivusta koin voimakkaasti sen, kuinka viestinnällisillä keinoilla on mahdollista kiusata tällaista "vajaakielistä" henkilöä. Äidinkielen käyttäjä voi tarkoituksella puhua tuoreimmilla ja erikoisimmilla slangilmauksilla tai hidastamisen sijaan kiihdyttää puhetempoaan. Se, että kielenoppija joskus ymmärtää, joskus ei, saa joskus suomalaiset epäilemään maahanmuuttajan huijaavan heitä: epäillään, että tämä oikeastaan osaa suomea, ja vain hyötymistarkoituksessa teeskentelee kielitaidotonta.

Yleensä syypääksi viestintävaikeuksiin nähdään kieltä puutteellisesti taitava maahanmuuttaja. Mutta onko aina näin?

Keskustelin suomalaisen henkilön kanssa, jolla muista yhteyksistä tiesin olevan kielellisiä erityisvaikeuksia. Henkilö kertoi, että heidän työryhmässään on mukana myös maahanmuuttajalähtöisiä työntekijöitä. Henkilö ihmetteli, kuinka muut pysyvät juttelemaan ihan normaalisti näiden maahanmuuttajien kanssa, kun hän ei kertakaikkiaan ymmärtänyt mitään, mitä ulkomaalaiset sanovat. Hän ei edes erotanut, milloin he puhuivat suomea, milloin omaa äidinkieltään. Toistaiseksi hän itse ei ollut vielä yrittänyt lähestyä näitä maahanmuuttajakollegoitaan.

Esimies kehui Y:n työtettä ja ahkeruutta. Kysymykset Y:n kielitaidosta hän ohitti. Lopulta esimies kertoi, ettei hän oikeastaan pysty arvioimaan Y:n kielitaidon karttumista, koska hän ei ymmärrä, mitä Y. sanoo. Esimies oli kuitenkin pannut merkille, että jotkut työntekijöistä pystyvät keskustelemaan Y:n kanssa, ja näitä henkilöitä esimies käytti tarpeen tullen ”suomi-suomi -tulkkeina”.

Mitä ja miten arvioitiin? Kartoituksesta ei saanut muodostua liian raskasta ja pitkää. Asiakkaalle ei ollut tarkoitus luoda sellaista kuvaa, että Majakkaan olisi jonkinlainen sisäänpääsykoe, eikä testaus saa olla itsetarkoituksellista. Kartoitukselle ei myöskään asetettu kovin tiukkoja ja tarkkoja tavoitteita, koska tarkoitus ei ollut esimerkiksi karsia osanottajia tulosten perusteella tai asettaa heitä keskinäiseen järjestykseen.

Tehtävien piti olla instruktioiltaan helposti ymmärrettäviä sekä sen verran avoimia (ei yksioikoisesti tulkittavissa oikein tai väärin suoritetuiksi; osittaiset suoritukset mahdollisia), ettei henkilölle jäisi päällimmäiseksi mieleen kokemus epäonnistumisesta. Testaustilanne jatkui usein niin, että yhdessä käytiin tehtävät uudelleen läpi, jolloin testimateriaalit muuntuivat kielenoppimistehtäviksi.

Pääpaino oli suullisen kielitaidon testauksessa. Suullista kielitaitoa voidaan jäsentää taulukossa 25 esitettyjen esimerkkien mukaisesti.

Hankkeessa haluttiin saada tietoa erityisesti **toiminnallisesta kielitaidosta**: miten luontevasti ja sujuvasti henkilö suoriutuu tehtävistä ja tilanteista, joissa vaaditaan kielen ymmärtämistä ja käyttämistä? Huomiota ei siis suunnattu kieleen rakenteellisena kokonaisuutena eikä kielitietoon. Mietittiin sellaisia perustaitoja, joiden hallinta olisi työnhakutilanteissa ja jokaisella työpaikalla välttämätöntä. Muutenkin tehtäviä yritettiin sanaston ja kuvamateriaalin osalta liittää työkontekstiin.

TAULUKKO 25 • Esimerkkejä suullisen kielitaidon jäsentämisestä.

- Ääntäminen: Kuinka paljon vierasperäinen korostus vaatii kuulijalta totuttelua?
- Ilmaisun tarkkuus ja laajuus, idiomaattisuus, sanavarasto: Pystyykö tuottamaan eri aihepiirejä käsitteleviä ilmaisuja? Kuinka luontevasti löytää kierto-ilmaisuja?
- Sujuvuus: Kuinka luontevaa ja spontaania ilmaisu on? Taukoja?
- Joustavuus: Pystyykö varioimaan ilmaisua puhetilanteen, -kumppanin tms. mukaan? Esimerkiksi muodollisen – epämuodollisen rekisterin valinta.
- Koherenssi / sidosteisuus: Onko ilmaisu johdonmukaista, loogista? Onko jäsenitys riittävän selkeää, jotta kuulija pystyy ilman suuria ponnisteluja seuraamaan ajatuksenjuoksua?
- Rakenteet: Käyttääkö kielen muotoja?

TAULUKKO 26 • Haastattelussa kerättyjä tietoja.

- henkilö- ja yhteystiedot
- äidinkieli, luku- ja kirjoitustaito äidinkielellä
- koulutus ja ammatti kotimaassa
- maassaoloaika
- kontaktit valtaväestöön, lueskeleeko lehtiä ja käyttääkö suomea suullisesti arjessa
- tarvitseeko tulkkausapua asioidessaan esim. toimistoissa, pärjääkö puhelinasiointitilanteissa
- kielikurssit, itseopiskelu
- käytössä olevat apuvälineet (sanakirjat yms.)
- kokemukset työpaikkahaastatteluista Suomessa
- työkokemukset Suomessa
- oma käsitys kielitaidosta, kielenoppimisesta ja kielitaidon riittävydestä
- tavoitetyö, oma käsitys alan viestintävaatimuksista

Viestintätilanteissa luonnollisesti puheenymmärtäminen kytkeytyy tuottamiseen, ja niitä tulisi arvioida rinnakkain. Lisäksi meitä kiinnosti myös kielen muiden osa-alueiden (lukeminen, kirjoittaminen) hallinta, jos ennakoimme tulevassa työssä (jos se oli tiedossa) tarvittavan kirjallisia taitoja, sekä kyseisen ammattialan ammattisanaston hallinta. Perusluku- ja -kirjoitustaidon tarkistaminen on toisinaan välttämätöntä, koska maahan on muuttanut mm. pakolaisia, joilla ei ole lainkaan tai hyvin niukasti koulutusta kotimaasta. Jonkin verran tutkailtiin myös rekistereiden hallintaa, esimerkiksi tuntee henkilö asiakastyössä tarvittavia kohteliaisuuskeinoja.

Työpaikalla tapahtuvan kielitaidon kehittämisen kannalta mielekästä oli tutkia myös sitä, millaiset oppimisvalmiudet ja oppimistyyli henkilöllä oli. Luokkaopiskelun aikana opettajalle kertyi tietoa siitä, pystyykö henkilö kohdentamaan tarkkaavaisuutensa kieleen, esimerkiksi poimimaan uusia, tuntemattomia sanoja puheenvirrasta tai tekstistä, tekeekö hän muistiinpanoja, osaako hän käydä merkityskeskusteluja, ts. ilmaista sitä, ettei ole ymmärtänyt, kysyä, tarkentaa, pyytää toistamista jne. ja kuinka aloitteellisesti ja tavoitteellisesti henkilö kaiken kaikkiaan suhtautuu kieleen. Luotiin arviota siitä, kuinka paljon ja millaista tukea henkilö mahdollisesti tulee työolosuhteissa kielenopettajalta kaipaamaan. Selvitettäviä asioita on koottu taulukoihin 26-27.

Oppilaitoksiin pyrkivät asiakkaat pääsivät halutessaan työvoimakoulutuksen tähtitasotestiin, jossa tarkasteltiin kielen kaikkia osa-alueita. Syvempää kielitestausta tarvitseville kerrottiin Valtion kielitutkinnosta ja yleisistä kielitutkinnoista.

TAULUKKO 27 • Kielen kartoitukseen sisältyneet tehtävät.

- erojen etsiminen ja selittäminen kuvista
- ajanilmauksien järjestäminen
- paikanilmauksia koskeva kuvatehtävä
- kertominen ja kysymyksien tekeminen työaiheisista kuvista
- modaaliteettia koskeva tehtävä: velvollisuus, kyky, lupa, välttämättömyys tehdä jotakin
- kohtelias asiointi: avun pyytäminen ja tarjoaminen, pahoittelu, mielipiteen ilmaiseminen
- yleistä työsanastoa koskeva tehtävä (samanmerkityksisten lauseiden yhdistäminen)
- kellonajat kirjallisesti ja suullisesti, puhekielisten ajanilmauksien ymmärtäminen
- puhelinasiointi, asiakaspalvelutilanne, tiedon kerääminen matriisiin, nimien kirjoittaminen kuullun perusteella (muistiinpanojen tekeminen)
- tehtävänannon ymmärtäminen

Tarvittaessa kartoitukseen sisällytettiin myös näitä tehtäviä:

- mekaaninen luku- ja kirjoitustaito
- peruslaskutaito
- mittayksiköt
- luetunymmärtämistehtävä (työaihetta koskeva lehtiteksti)
- aikataulun lukutehtävä
- aakkosjärjestys, puhelinluettelon käyttötehtävä
- kielellinen työmuisti

Varsinaisen kielitaidon ohella viestintätilanteissa nousevat esiin sosiokulttuuriset taidot, halu kohdata ihmisiä, vuorovaikutusstrategioiden hallinta, nonverbaalisen viestinnän tajuaminen – ylipäänsä kyky ”lukea” inhimillisiä tilanteita oikein. Nämä taidot ovat kulttuurisidonnaisia, niitä on vaikea testata systemaattisesti, vaikea tyhjentävästi esitellä ja opettaa maahanmuuttajalle. Vähitellen opettajalle kertyy tietoa henkilön taidoista autenttisissa viestintätilanteissa opiskeluryhmässä ja työpaikalla.

Keskusteltiin siitä, kuinka B. oli pärjännyt työtehtävissään. Lähiesimies otti varoen esille arvionsa, ettei B. ollut niin palvelualtis kuin myyjän pitäisi olla. Kun asiaa avattiin, paljastui, että vaikutelma oli syntynyt B:n tavasta seisoa käsivarret ristissä. Puhuttiin myös siitä, mille etäisyydelle ja missä vaiheessa tuotetta tarkastelevaa asiakasta kannattaa lähestyä. Suomalainen asiakas kaipaa valintatilanteissa omaa rauhaa, toisaalta myyjältä odotetaan palvelua – mistä myyjä voi tietää, milloin suomalaista asiakasta sopii puhutella?

M.:n pidättyväisyys tulkittiin työpaikalla haluttomuudeksi kielenoppimiseen. Mielestäni oli kysymys M:n luonteenpiirteestä: hän oli yhtä ujo ja syrjäänvetäytyvä myös äidinkielisten puhekumppaneidensa joukossa.

Majakka-projektissa kiinnostus kohdistui siihen, kuinka asiakkaan kielitaidon määrä ja laatu sopi kohdetyön kielitaitovaatimuksiin. Koska soveltuvuus riippuu niin monesta muustakin seikasta kuin kielitaidosta, tyhjentävää arviota asiasta ei voida tehdä – se jää nähtäväksi todellisissa olosuhteissa työpaikalla.

Miten kielitaitoa kuvattiin? Kielitaidon kuvauksessa päädyttiin siihen, ettei kielitaidon tasoa lähdetty määrittämään minkään esimerkiksi numeerisesti ilmaistavan asteikon avulla. Olemassa olevat asteikot, YKI ja tähtitasoluokitus, antavat hyvää osviittaa, mutta edellyttävät kyseisen testimateriaalin käyttöä. Tarkan kriteeristön ja taitotasoasteikon luominen on mittava projekti, sillä se edellyttää mm. tehtävien laadintaohjeiden eli testispesifikaatioiden tekemistä, tasokuvausten ja arviointiasteikkojen luomista, tehtävien ja pisteytysohjeiden laatimista ja arvioijien koulutusta (esim. Huhta & Takala 1999, 203), mahdollisesti myös maamerkkisuoritusten luomista. Kun Majakassa toimi erilaisin koulutustaustoin ja kokemuksen varustettua henkilöstöä, etenkin yhteisten kriteeritulkintojen luominen eri tasojen sisällöistä tuntui vaativalta.

Kielitaidon vahvuuksista ja heikkouksista laadittiin sanallinen kuvaus. Se tuntui paremmin sopivan Majakan yksilölliseen työotteeseen, ja kertoo enemmän kielitaidon laadusta ja profiilista kuin esimerkiksi vain tietty määrä tähtiä. Joka tapauksessa työnantajille asiakkaan kielitaidosta kerrottiin tavallisin, yleiskielisin ilmauksin.

Kielitaidon kuvauksessa käsiteltiin tavallisesti edellä mainittuja suullisen kielitaidon eri osa-alueita. Joskus kuvaukseen sisältyi myös havaintoja kirjallisesta kielitaidosta, kielellispragmaattisesta pärjäämisestä, oppimisvalmiuksista ja kompensoivista keinoista. Kokeneelle opettajalle kertyy vuosien kuluessa näkemystä siitäkin, kuinka yksilöllisistä piirteistä esimerkiksi oppimisvaikeuksien kohdalla on kysymys. Usein ongelmat perustuvat kulttuurieroihin tai äidinkielen ja suomen kielen välisiin eroihin. Kuvaukseen liitettiin olennaisena osana lista kehittämiskohteista – asioista, joita olisi hyvä ennen työhön lähtöä tai työssä opetella.

Asiakkaiden kielitaidosta kirjoitettiin kuvaus, joka annettiin asiakkaalle itselleen sekä työvalmentajille.

Asiakkaiden kielitaidon taso. Projektin asiakasvalinnoissa vaadittavaa lähökielitaidon tasoa ei määritelty tarkemmin. Se on varmasti järkevää, sillä myös työpaikkojen kielitaitovaatimukset vaihtelevat kovasti. On vaikea määrittää, mikä olisi yleinen minimikielitaitovaatimus työelämään.

Opettajille ei syntynyt selkeää kokonaiskuvaa asiakaskunnan kielitaidosta, koska emme tavanneet kaikkia asiakkaita. Mutta rajoittuneen kokemuksemme perusteella asiakaskunnan kielitaito vaikutti hyvin vaihtelevalta: kirjo luottui hyvin niukasta, tuskin kielen keskeisimpiä perusasioita kattavasta kielitaidosta aina kaksikielisyyteen saakka, arviointiasteikkojen jokaiselta portaalta.

Ymmärrettävästi opettajien puheille ohjattiin enimmäkseen henkilöitä, joiden kielitaito oli puutteellinen. Varsinkin Espoon asiakaskunnassa oli heikosti kieltä taitavia asiakkaita. Niukimmillaan kielitaito oli sellainen, ettei sillä arkisten asioiden toimittaminen luultavasti luonnistu. Kaikki eivät olleet oppineet suullisesti vielä mm. itsensä esittelyä, kellonaikojen ilmaisua, omistamisen tai kielteisyyden ilmaisua tai kysymyksen muodostamista. Luku- ja kirjoitustaito ei ollut kaikilla toiminnallistunut.

Kun asiakkaiden pärjäämistä työelämässä seurattiin myöhemmin, havaittiin asiakkuuden alussa laaditut kielitaitoarviot oikeansuuntaisiksi. Yllätys ei kuitenkaan ollut se, ettei pelkkä kielellinen kompetenssi yksin ennusta työssä pärjäämistä. Kulttuurisidonnaiset sosiolingvistiset ja pragmaattiset kompetenssit, oppimisvalmiudet sekä ammattitaito voivat muodostua ratkaiseviksi. Työvoiman tarve ja työyhteisön valmiudet maahanmuuttajalähtöisen työntekijän kohtaamiseen saattavat nousta kynnyskysymykseksi työelämässä viihtymiselle ja työsuhteen jatkumiselle.

8.2. Kielitaidon valmennus ja työnhakuvalmennus työnhakuvaiheessa

Kaikissa kolmessa kunnassa järjestettiin vuosina 2002 - 2004 kielenopetusta ennen asiakkaiden työllistymistä. Opetus järjestettiin pienissä tasoryhmissä. Asiakkaat saivat halutessaan liittyä ryhmiin projektiin tullessaan. Kaiken kaikkiaan Helsingissä kokoonnuttiin noin 60, Espoossa noin 50 ja Vantaalla noin 50 kertaa. Kokoonnutumiskerran pituus oli tavallisesti noin 3-4 tuntia. Osallistuminen opetusryhmään ei muodostunut esteeksi työelämään siirtymiselle; asiakkaat lähtivät töihin heti, kun hommia vain löytyi.

Kielivalmennukseen laadittiin viitteellinen opetussuunnitelma (liite 3), josta poimittiin aineksia opetukseen. Käytännössä opettajien täytyy opetuk-

sessaan lähteä siitä, millä tasolla opiskelijoiden kielitaito on. Pääpaino opetuksessa oli suullisen kielitaidon harjoittelussa ja työelämäsuuntautuneessa sanastossa (ks. taulukot 28-30).

Asiakkaissamme oli mm. suomalaisen kanssa avioituneita henkilöitä, mutta monilla oli niukasti yhteyksiä suomalaisiin. Kontaktit saattoivat olla pelkästään viranomaiskontakteja. Kun puhekuppaneja ei löydy, kielikursseilla opittuja asioita ei päästä harjoittelemaan. Kirjakielen variantti jää puhuttua tutummaksi. Useimmat asiakkaat toivoivat opetukselta nimenomaan keskusteluharjoituksia.

Valmennuksessa tuettiin ilmaisuohkeutta ja pyrittiin kasvattamaan virheiden sietokykyä: kaikki ei ehkä tule puheessa oikein, mutta viestin välittyminen riittää! Opiskelijoita rohkaistiin ilmaisemaan suoraan, ellei ollut ymmärtänyt, sekä tarkentamaan ja kysymään. Pyrittiin myös kannustamaan asiakkaita itsenäiseen kielen havainnointiin ja kielenaineksen keräämiseen kielitaidon kehittämistä silmällä pitäen.

Keskusteluissa nousi esiin kotoutumisen koko problematiikka: ihmisiä ei askarruttanut vain sopivan työpaikan löytyminen, vaan edelleen pohdittiin Suomeen jäämistä – Suomesta lähtemistä sekä työnteon mielekkyyttä tilanteessa, jossa koulutusta vastaavan työn saaminen tuntui epärealistiselta ja minimitoimeentulo oli taattu ilman työtäkin.

Kyseiset harjoitukset pyrittiin laatimaan tilanteellisesti ja sanastollisesti työelämäsuuntaisesti ja mahdollisimman toiminnallisesti, esimerkiksi rooli-leikkien keinoin. Opetuksen lähtökohtana saattoi toimia esimerkiksi kuvamateriaali tai jokin tilanne. Jos jokin kielen rakenne vaikutti viestinnän kannalta tähdelliseltä, opeteltiin sitä, mutta silloinkin pääasiassa suullisesti.

Työnhakuvalmennukseen osallistuivat sekä työvalmentajat että suomen opettajat. Työelämä tietoisuus ja kielenharjoittelu kulkivat rinta rinnan. Erityisesti simuloitiin työpaikkahaastatteluja ja harjoiteltiin omasta ammatista ja työhistoriasta kertomista. Työpaikkahaastattelut olivat monenlaisia; joissakin tapauksissa kielivaatimukset nousivat korkeammalle haastattelussa kuin varsinaisissa työtehtävissä.

Helsingissä kokoontui vuonna 2003 myös kirjoitusviestinnän ryhmä muutamia kertoja. Kirjoitusviestinnässä harjoiteltiin asiakirjoittamista, mm. virallisten kirjeiden laatimista. Perhdyttiin mm. sellaisiin kirjoitetun kielen piirteisiin kuin informaation järjestäminen, sidostaminen ja välimerkit sekä käsiteltiin sanastokysymyksiä.

Espoossa, kuten Helsingissäkin, opiskeltiin kahdessa eritasoisessa ryhmässä. Toisessa ryhmässä keskityttiin kirjallisiin taitoihin, jos tavoitetöiden tiedettiin sisältävän kirjallisia tehtäviä. Työnhakuvaiheessa järjestettiin myös

TAULUKKO 28 • Suullisen kielitaidon harjoittelun keskeinen sisältö.

- itsensä esittely
- mielipiteen ilmaiseminen
- asioiden vertaaminen
- äänteellisiä, rakenteellisia ja sanastollisia puhe- ja kirjakielen eroja
- osaamisen, kykenemisen ilmaisu
- luvan pyytäminen
- pakollisuuden ilmaisu
- avun pyytäminen ja tarjoaminen
- neuvominen
- ehdottaminen
- kielen kohteliaisuuskeinoja
- keskeneräisyyden ja valmistumisen ilmaisu
- paikanilmaisuja ja suuntia
- ajanilmauksia
- esineen, esim. työkalun kuvailu
- kysymyksen muodostaminen
- sen ilmaisu, ettei ole ymmärtänyt
- varmistaminen, tarkentaminen
- syy – seuraus -suhteen ilmaisu

TAULUKKO 29 • Esimerkkejä toiminnallisista tehtävistä.

- kartan lukeminen, tien neuvominen
- puhelinluettelon käyttö
- kellonajat sekä kirjallisesti että suullisesti ilmaisten
- aikataulun lukeminen
- puhelimen käyttö: mm. soittopyynnön jättäminen, sairauspoissaolon ilmoittaminen
- kokoustekniikka

TAULUKKO 30 • Työnhakuun ja työelämään valmentautumiseen liittyviä tehtäviä.

- yleistä työsanastoa
- työvoimatoimiston sivuihin tutustumista
- työpaikkailmoituksiin tutustumista
- oman työhistorian kielentäminen: opeteltiin kertomaan omasta työkokemuksesta mahdollisimman tarkasti
- työhaastattelussa toimiminen
- työsopimuksen tekeminen
- työehtosopimukset
- ammatteja ja työtehtäviä
- ansioluettelon laatiminen
- työnhakukirjeen laatiminen
- koulutushakemuksen laatiminen

yksilöllistä ammattiorientoitunutta opetusta, Espoossa opiskelijat tutustuivat koulusanastoon, Vantaalla osa asiakkaista toimistokieleen ja Helsingissä yksi asiakas sosiaali- ja kasvatusalan sanastoon.

8.3. Kielivalmennus työpaikoilla

Työviestinnän analyysi ja oppimateriaalin keruu

Työpaikalla tapahtuva kielivalmennus muovautui pitkälti sen mukaan, millainen osuus kielellisellä viestinnällä oli kyseisessä työssä; esimerkiksi kuuluiko keskustelu olennaisesti työtehtäviin (mm. myyjä), tehtiinkö työtä tiimissä, jolloin tehtävässä suoriutuminen edellytti viestintää työkavereiden kanssa (pukuvuokraamon ompelutyö, polkupyörän korjaus jossain määrin), vaatiiko työsuorituksen oppiminen kielen ymmärtämistä vai voiko sen omaksumaa vain katsomalla (kaihtimien valmistus)? Tarvittiinko kirjallista kielitaitoa? Ja millainen sosiaalinen ilmapiiri työpaikalla vallitsi: odotettiin uuden työntekijän osallistuvan työpaikan erilaisiin yhteisiin tilaisuuksiin? Työssä tarvittavan viestinnän osa-alueita on jäsennetty taulukkoon 31.

Opettajan oli suhteellisen lyhyessä ajassa rakennettava itselleen kuva kyseisestä työtehtävästä ja työpaikan viestinnästä. Jos työpaikalla oli olemas-

TAULUKKO 31 • Työssä tarvittavan viestinnän osa-alueiden jäsenystä.

Työnhaku	Työtehtävät	Työyhteisö	Työpaikka	Työelämä
Kirjallinen <ul style="list-style-type: none"> työhakemus ansioluettelo työsopimus 	Toimenkuva <ul style="list-style-type: none"> työvälineiden nimeäminen työtehtävien selostus 	Työkulttuuri <ul style="list-style-type: none"> viralliset toimintatavat kirjoittamattomat säännöt 	Organisaatio <ul style="list-style-type: none"> rakenne, osastot, työnjako ammatit, nimikkeet kokoukset, ilmoitustaulut 	Terveys <ul style="list-style-type: none"> poissaolosta ilmoittaminen työterveys-huolto työssä jaksaminen työturvallisuus
Suullinen <ul style="list-style-type: none"> työnantajalle soittaminen työhaastattelu 	Viestintä <ul style="list-style-type: none"> palautteen vastaanottaminen ohjeiden ymmärtäminen neuvot, tuki asiakaspalvelu kirjalliset viestit puhelinviestintä 	Työkaverit <ul style="list-style-type: none"> keskustelun aloitus, ylläpito ja lopetus tekemisistä ja mielipiteistä kertominen ja kysyminen 	Toiminta <ul style="list-style-type: none"> työajat, vuorolistat työajan seuranta palkkaus tauot lomat 	Talous <ul style="list-style-type: none"> verotus eläke ammattiliitot työttömyyskassat

sa kirjallista materiaalia, kuten perehdytyskansioita, työsuojelumääräyksiä, vuorolistoja, työpaikkalehtiä tai ilmoitustauluja, niihin tutustuttiin asiakkaan kanssa.

Vaativampi ja aikaavievämpi tehtävä oli kuitenkin suullisen kielenaineeksen kerääminen (taulukko 32). Opettaja osallistui asiakkaan työpäiviin, teki huomioita ja muistiinpanoja työpaikan viestintätilanteista. Oli tärkeää löytää ne henkilöt, joiden kanssa asiakas kommunikoi eniten työpäivän aikana, ja havaita toistuvimmat, keskeisimmät ja vaativimmat kommunikointitilanteet. Opettaja osallistui kaikkiin mahdollisiin työn vaiheisiin ja esimerkiksi kokouksiin ja lounastaukoihin, mikäli se sopi työnantajalle ja kaikkien aikatauluihin.

Työnantaja ja työkaverit saattoivat tuoda esille tarpeellisia kielenaineiksia. Asiakkaita kannustettiin suhtautumaan aktiivisesti kieleen: kuuntelemaan, kyselemään, käyttämään kielitaitoaan. Jos mahdollista, he keräsivät itse puhunnoksia ja kielenkäyttötilanteita, joita halusivat käsitellä opettajan kanssa.

Asiakkaan kielitaito saattoi tosin olla vielä niin vähäinen, ettei hän pystynyt itsenäisesti tallentamaan ja valikoimaan kieltä. Työtehtävät voivat olla myös niin vaativia tai kiireisiä, ettei huomiota ja energiaa riittänyt kieliaineksen havainnoimiseen.

Opettajan oli kiinnitettävä huomio myös siihen, mitä hän ei työpaikalla nähnyt tai kuullut: pyrkikö maahanmuuttaja välttämään joitakin työtehtäviä tai sosiaalisia tilanteita, ehkä kielellisistä syistä? Esimerkiksi puhelimitse asiointi tai kirjallinen raportointi saattaa tuntua maahanmuuttajasta pitkäänkin niin hankalalta, että hän mieluummin vaivihkaa yrittää vapautua niistä tehtävistä.

TAULUKKO 32 • Viestintätilanteissa vaikuttavia tekijöitä.

- työpaikan kieli / kielet
- suulliset / kirjalliset viestintätilanteet, viestintävälineet (esim. puhelin, fax)
- asiakkaan työtehtävät (ydintehtävä ja harvemmin esiintyvät, satunnaiset tehtävät)
- aikaan ja paikkaan liittyvät viestintäolosuhteet (esim. kiire, melu)
- kenen kanssa viestitään (työpaikan sisäiset ja organisaation ulkopuoliset kumppanit)
- kahden- vai monenvälisiä vuorovaikutustilanteita
- keskeiset kommunikatiiviset tehtävät ja tarkoitukset, puhefunktiot (esim. ehdottaminen, kysyminen, pyytäminen, mielipiteen kysely jne.)
- toistuvat fraasiutuneet ilmaukset (esim. kerrossiivoja ilmoittaa uudelleen ja uudelleen huoneen valmistumisesta)
- keskeinen sanasto

Joskus työtehtävä voi olla korostuneesti erikoisosaamista ja laajempaa ammattikoulutusta vaativa, ja silloin kannattaa harkita, kuinka paljon opettajan kannattaa käyttää resursseja alaan perehtymiseen. Asiakas kollegoineen ovat kyseisen alan asiantuntijoita, kielenopettaja on viime kädessä lingvisti. Tällöin opettajan tehtäväksi voi muodostua asiakkaan ohjaaminen kirjallisille lähteille ja sen varmistaminen, että työpaikalta löytyy asiakkaalle tarvittaessa alan hallitseva tukihenkilö.

Opetus

Majakka-projektin toimintamallin keskeinen ajatus oli, että asiakkailta oli mahdollisuus saada tukea työpaikalla. Opettaja vieraili työpaikoilla noin kerran viikossa. Kertakohtainen tapaamisaika vaihteli 1-5 tuntiin. Tukitoimiin osallistuivat työvalmentajat ja suomen opettajat, ja toimenkuvat olivat osittain päällekkäisiä. Toimipa maahanmuuttajan tukihenkilönä työpaikalla sitten työvalmentaja tai suomen opettaja, tuki oli kokonaisvaltaista, ei vain kielellistä. Asiakas saattoi tarvita apua kulttuuriin liittyvissä pohdinnoissaan tai monenlaisissa käytännöllisissä työasioissa. Esimerkiksi autonkuljettajan kanssa opeteltiin karttaa ja kaupunginosien puhekielisiä nimityksiä. Sokealle asiakkaalle oli tärkeää oppia liikkumaan työtiloissa sekä yhdistämään puheääniä ja henkilöiden nimiä. Toisinaan opettaja joutui asiakkaan edunvalvojaksi tai kulttuuritulkin rooliin.

Painopiste oli kuitenkin kieleen liittyvissä asioissa. Opetuksen lähtökohtana voi olla jokin työhön liittyvä ongelmatilanne, johon liittyy kielellistä ainesta (Mistä saa lankarullia lisää, kun ne loppuvat? Miten ja keneltä sitä voi tiedustella?) tai jokin työhön liittyvä teema (postitus: miten se tehdään ja miten kirjekuoren osoitetiedot täytetään?). Opetus voi kohdistua selkeästi myös johonkin lausefunktioon (esim. opettaja huomasi, ettei maahanmuuttaja hallitse keinoja ehdotuksen tekemiseen) tai puhtaasti sanastoon (kerättiin pyöränkorjauksessa tarvittavien työkalujen ja materiaalien sanastoa ja työskentelyverbejä). Sanastoa voitiin tarjoilla teemoittain, sanalistoina. Mutta suomen kielen rikkaan muoto-opin vuoksi sanat täytyy istuttaa lausekonteksteihin, kuunnella sanan eri muotoja ja pyrkiä korostamaan niitä muotoja, jotka ovat viestinnässä toistuvimpia.

Asiakkaan kanssa saatettiin valmistautua johonkin suunniteltuun viestintätilanteeseen tai käydä läpi aiemmin käytyä keskustelua. Opettaja toimi kielimallina asiakkaalle, jonka kielitaito oli vielä vaatimaton. Maahanmuuttaja saattoi yrittää opetella kaikkea vain katsomalla, eikä edes yrittänyt käyttää kielitaitoaan. Opettaja osallistui mahdollisuuksien mukaan työhön ja kyseli esimieheltä tai muulta henkilökunnalta työhön liittyviä asioita maa-

hanmuuttajan kuullen. Hän pyrki tarjoamaan asiakkaalle mallin siitä, kuinka tämä voisi itse avartaa kielitaitoaan ja työtehtävänsä hallintaa. Monessa tapauksessa opiskelu oli ensisijassa viestintästrategioiden harjoittelua.

Toisinaan voi olla kysymys myös sosiolingvistisen mallin antamisesta. Maahanmuuttaja voi olla arka osallistumaan, varsinkin tekemään aloitetta. Herkästi ajatellaan, että työssä pärjääminen tarkoittaa ainoastaan työtehtävien suorittamista, eikä nähdä tarvetta tai löydetä keinoja lähestyä työkavereita. Asiakkaan persoonallisuutta kunnioittaen opettaja pyrki näyttämään esimerkin siitä, kuinka kieliyhteisöön voi liittyä.

Useimmin kitkaa tuntuivat aiheuttavan tilanteet, joissa työntekijän piti ilmaista, ettei ollut ymmärtänyt. Suomalaisessa kulttuurissa ei kaihdeta epäselvyyden esilletuomista, mutta jotkut maahanmuuttaja-asiakkaistamme – ehkä kieliongelmiaan salatakseensa ja työsuhteen vaarantumisen pelossa – pyrkivät peittämään ymmärtämättömyyttä. Tärkeää olisi osata kysyä, varmistaa ja tarkentaa ymmärtämistä.

Monessa mm. tuotannollisessa työpaikassa tilanne voi olla sellainen, että maahanmuuttaja selvisi itse työtehtävästä hienosti, mutta hän ei pystynyt kielen kautta käsittelemään tehtäväänsä. Opettaja voi seurata työskentelyä ja samanaikaisesti kielentää työntekijälle sitä, mitä tämä tekee. Myöhemmin rooleja voitiin vaihtaa niin, että asiakas selosti työtehtävät opettajan suorittaessa työn.

Opettajan työmotivaatiota koeteltiin tilanteissa, joissa maahanmuuttajan kielitaito oli hyvin heikko. Kielenopiskelu työpaikalla tahtoo silloin jäädä pinnalliseksi, vain esimerkiksi työympäristön entiteettien, kuten työvälineiden nimeämiseksi. Asiakas saattaa olla kiitollinen siitäkin avusta, mutta työympäristön ihmiset huomaavat pian, ettei yksittäisistä sanoista ole paljoakaan todellista funktionaalista hyötyä, jos yleiskielitaito puuttuu.

Useimmilla työpaikoilla pääpaino oli suullisen kielitaidon harjoittelussa, mutta joissakin tapauksissa työtehtäviin kuului myös kirjallista tuottamista, mm. raportointia. Toisaalta kielioppiakaan ei ollut tarvetta karttaa, vaan rakenteita voitiin tarvittaessa nostaa esille, jos ne vaikuttivat viestivyyteen ratkaisevasti.

Yksilöllinen työote teki mahdolliseksi, että opetuksessa voitiin kiinnittää huomio asiakkaalle ominaiseen oppimistyyliin ja -tottumuksiin – myös huonoihin tottumuksiin.

Ympäröivä, vieras yhteiskunta saattaa tuntua maahanmuuttajasta pitkäänkin kaoottiselta, ja yhteiskunta ja sen toimintamallit hahmottuvat hitaasti. Kielikursseilla tarjotaan opiskelijoille myös yhteiskuntatiedon opetusta, mutta asiat jäävät helposti etäisiksi niin kauan kuin ne eivät kosketa maahan-

muuttajaa henkilökohtaisesti. Kysymys on ajoituksesta. Tuetun työllistymisen jatkuvan tuen mallissa työvalmentaja tai opettaja pystyy reagoimaan maahanmuuttajan kysymyksiin sitä mukaa kun ne nousevat hänen elämässään esille: mm. verotus, työturvallisuusasiat, kokouskäytännöt ja järjestäytyminen avautuvat silloin, kun ne tulevat ajankohtaisiksi.

Pitää miettiä ajoituksia: mitkä ovat tilanteita, joissa kielenymmärtäminen ja -tuottaminen korostuvat? Ihanteellisinta varmaankin olisi, että opettaja tai työvalmentaja osallistuisi perehdytysvaiheeseen, työnopetteluvaiheeseen ja seuraisi joskus työntekijää myös esimerkiksi työpaikan kokouksiin ja ruokatauolle tms. sosiaalisiin tilanteisiin. Työpisteen, osaston tai työtehtävien vaihtuessa tarvitaan taas kielenopastusta. Voi olla, että arkirutiineista suoriudutaan vaivatta, mutta työvalmentajan tai opettajan apua tarvitaan esimerkiksi ensimmäisen palkkakuitin lukemiseen.

Kielen opettelu toimi olosuhteiden ehdoilla. Melu, kiire ja keskittyminen työtehtävästä suoriutumiseen saattoivat estää kielenopiskelun. Uudelta työntekijältä voi esimerkiksi jo motorinen suoritus viedä kaiken huomion, eikä muuhun jäänyt energiaa. Ehkä tällaisessa tuotannollisessa tehtävässä kielellinen aspekti kannattaa tuoda esille vasta siinä vaiheessa, kun tekeminen alkaa olla jo automatisoitunutta. Opettajan täytyy pitää huolta oppimisympäristöstä: työpaikalta on haettava rauhallinen, hiljainen paikka, jossa pystytään suuntaamaan huomio kieleen.

Maahanmuuttaja oivaltaa henkilökohtaisen tuen merkityksen, kun käy ilmi, ettei kielenopiskelu ole ylimääräinen rasite, vaan palvelee suoraan hänen pärjäämistään työtehtävissä ja työyhteisössä. Kaikki projektimme asiakkaat eivät kuitenkaan kaivanneet opettajan palveluja, koska kielitaitoa pidettiin riittävänä tai erityishuomio työpaikalla koettiin kiusalliseksi.

Yhteistyö työnantajan ja työyhteisön kanssa

Työpaikkaopetusta antavalla opettajalla oli kaksi asiakasta: maahanmuuttajatyöntekijä ja tämän työyhteisön jäsenet. Työnhakutilanteet saattoivat muodostua hyvinkin erilaisiksi. Jos työnhakijalla oli ulkomaalainen nimi ja tausta, tuntui työhaastattelu kääntyvän usein jonkinlaiseksi kielitestiksi. Joissakin tapauksissa työhaastattelussa tuntui vaadittavan parempia viestintätaitoja kuin itse työtehtävissä.

Joskus työnantaja ei näyttänyt sietävän edes lievää aksenttia työntekijän puheessa. Toisinaan työnantaja epäsi työnhakijan viitaten tämän puutteelliseen kielitaitoon vaikka itse asiassa syynä saattoivat olla esimerkiksi sosio-kulttuuriset seikat. Erityisen pulmallisiksi työnantajat kokivat mahdolliset kielivaikkeudet työturvallisuusasioissa sekä asiakaspalvelutehtävissä.

Joissakin tapauksissa työnantaja ei näyttänyt taas asettavan työnhakijalle minkäänlaisia kielitaitovaatimuksia. Työnantaja etsi pätkätöläistä, käsiparia määräaikaiseen työsuhteeseen tiettyyn, tarkastirajattuun suorittavaan tehtävään.

Opettaja esittäytyi asiakkaan työtovereille ja esimiehelle. Työvalmentaja tai opettaja markkinoi sekä työnantajalle että maahanmuuttajalle kielituen kannattavuutta. Työnantajien reaktiot vaihtelivat: muutama työnantaja kielsi opetuksen, osa suhtautui siihen hyväksyvästi, mutta välinpitämättömästi (“saattehan te sitä suomea opettaa, vaikkei tässä hommassa kieltä tarvita”). Mutta oli myös tapauksia, joissa maahanmuuttajatyöntekijä sai paikan vain sen vuoksi, että tukea oli tarjolla.

Parhaassa tapauksessa työnantaja huomasi, että kielitaitoinen henkilökunta on yrityksen etu, tai ainakin salli opetuksen, koska palvelu oli työnantajalle maksutonta. Opetus tapahtui tavallisesti työaikana työpaikalla, useimmiten kerran viikossa muutaman tunnin ajan. Opettaja voi osallistua myös uuden työntekijän työhön perehdyttämiseen – se on tehtävä, joka kuuluu työnantajalle, mutta kiireisissä työpaikoissa voi jäädä vähälle huomiolle.

Toisaalta työnantajalla saattoi olla epärealistisia odotuksia kielen kehittymisestä, ja opettaja joutui joskus varovasti pudottamaan tavoitteita alas päin. Opettajan vastuulla oli myös neuvotella siitä, että työpaikalta löytyi opiskeluun sopiva tila ja ajankohta.

Alaa ja työtehtäviä paremmin tuntevina esimiehellä ja työtovereilla saattoi olla näkemystä ja ideoita siitä, kuinka opettaja ja asiakas voisivat perehtyä alaan ja mitä asioita olisi hyvä harjoitella maahanmuuttajan kanssa. Toisinaan opiskelutarvetta oli nimenomaan määrittelemässä työnantaja, joka oli huomannut puutteita asiakkaan kielenhallinnassa. Joskus työnantaja antoi kirjallista materiaalia, jota toivoi asiakkaan opiskelevan.

Koska maahanmuuttajia on Suomessa niin vähän, saattoi asiakkaamme olla työpaikkansa ainoa ja ensimmäinen ei-suomalainen. Asiakkaamme olivat edelläkävijöitä: he saattoivat joutua työpaikallaan edustamaan paitsi itseään, myös muita samasta maasta Suomeen muuttaneita ja maahanmuuttajia ylipäänsä. Monet suomalaiset eivät ole vielä koskaan kohdanneet maahanmuuttajia, eikä kaikilla ole tottumusta kommunikoinnista suomeksi ei-äidin-kielisen puhujan kanssa.

Viestintätilanteen onnistuminen riippuu molemmista, sekä maahanmuuttajasta että hänen puhukumppanistaan, ja opettaja pyrki ottamaan huomioon molemmat. Kun opettaja ja työvalmentaja työskentelivät työyhteisössä avoimesti ja näkyvästi, he näyttivät samalla mallia kahden kulttuurin välisestä vuorovaikutuksesta, mm. siitä, mitä keinoja kielen yksinkertaistamiseen ja selkiyttämiseen on olemassa. Suomalainen ei aina tunnista maahanmuuttajan

yleiskielen tasoa, eikä kaikilla ole tottumusta viestien selkokielistämiseen. Suomalainen saattaa kohdentaa kieliapunsa väärään kielenainekseen: selitetään joitakin spesifejä ammattitermejä, vaikka maahanmuuttaja hyötyisi enemmän avusta perussanaston alueella. Yhdellä työpaikalla opettaja järjesti työnantajan pyynnöstä selkokieltä käsittelevän tilaisuuden henkilökunnalle.

Opettaja pyrki vaikuttamaan myös siihen, että arkiseksi työkieleksi ylipäänsä valikoituisi suomi, eikä esimerkiksi englanti. Pitkällä tähtäimellä väärä kielivalinta voi kääntyä karhunpalvelukseksi maahanmuuttajalle, koska työyhteisö tuskin pitäytyy systemaattisesti englannin kielessä esimerkiksi vapaamuotoisissa työyhteisön sosiaalisissa tilanteissa. Joka tapauksessa on harhakäsitys, että kaikki Suomeen saapuneet ulkomaalaiset osaisivat englantia.

Tavoitteena on se, että maahanmuuttaja löytäisi työpaikalla keinoja ja tukihenkilöitä, joiden avulla hän pystyy selviämään työssään ja osallistumaan työyhteisön aktiviteetteihin. Niinpä opettajalla täytyy olla herkkyyttä nähdä, milloin hän on tarpeeton. Opettaja ja työvalmentaja eivät saa tehdä asioita asiakkaan puolesta, he eivät saa muodostua esteeksi asiakkaan integroitumiselle.

8.4. Kielenoppimisesta ja oppimisvaikeuksista

Joskus maahanmuuttajalla saattaa työelämään pyrkiessään olla mielessä kielitaidon kehittäminen, mutta useimmin työ nähdään toimeentulon hankkimisen keinona. Työ voi muodostua kotoutumisen ja valtaistumisen välineeksi. Kieli toimii työkontekstissa ainoastaan viestintävälineen roolissa. Työpaikkaa ei tule siis nähdä kielikouluna, mutta kielenopettajalle sallittakoon työelämän tarkastelu myös kielenoppimisen näkökulmasta. Kuinka kielitaito kehittyy työelämässä?

Monet meistä tuntevat ulkomaalaisia, jotka ovat esimerkiksi suomalaisen kanssa avioituttuaan oppineet puhesuomea kotikonstein, ilman muodollista opetusta (ja myös sellaisia, joiden suomen kielen taito ei ole perhe-elämässä päässyt kehittymään, koska kotikieleksi on valittu jokin toinen kieli). Toisaalta on tiedossa, etteivät esimerkiksi kaikki Ruotsiin siirtolaisiksi muuttaneet suomalaiset suinkaan oppineet uuden kotimaansa kieltä. Siellä syntyi työpaikoille suomalaisia yhteisöjä, joiden keskuudesta nousi muidenkin suomalaisten asioita hoitavia arkipäivän tulkkeja. Kaikkien ei ole välttämätöntä käyttää ruotsia työpaikoilla, varsinkin jos kyseessä on suorittava, ei-viestinnällinen työtehtävä. Sama ilmiö on jo havaittavissa Suomessakin työpaikoilla, joilla on useampi samaan etniseen ryhmään kuuluva työntekijä.

Osalla asiakkaistamme ei projektiin tullessaan ollut käytössään edes peruskielitaitoa eikä mitään välikieltä. Tuntui, ettei kaikkien kielitaito riittänyt edes sen ilmaisemiseen, ettei ollut ymmärtänyt. Tällaisten asiakkaiden valmentaminen työnhakuun ja työpaikalla toimimiseen tuntui opettajista hetkittäin turhautavalta – eikö peruskielitaitoa olisi paras opiskella rauhassa kielikursseilla, jossa voidaan keskittyä yksinomaan kieleen?

Osa heistä oli kuitenkin käynyt kielikursseja, joten kysymys saattoi olla yksilöllisistä tai lähtökielestä ja -kulttuurista johtuvista oppimisvaikeuksista. Joillakin oli takanaan kielikoulutusta niukasti, ja pitkiä odotusaikoja kurssien välillä. Joitakin oli ohjattu vääränlaisille kursseille tai kurssin tavoitteita ei ollut saavutettu runsaiden poissaolojen vuoksi.

Suomessa aikuisopiskelu ja elinikäisen oppimisen käsite ovat tuttuja ilmiöitä, mutta monessa kulttuurissa koulu on lasten paikka. Työpaikka voi olla koulua mielekkäämpi oppimisympäristö sellaisille oppijoille, joiden on vaikea virittäytyä kouluopiskeluun. Toiminnalliset, tekemisen kautta oppivat ihmiset eivät aina jaksaa motivoitua kouluopiskeluun. Kaikilla ei ole valmiuksia kohdentaa tarkkaavaisuuttaan kieleen; holistinen oppija rakentaa kielitaitoaan vähitellen toistojen kautta todellisissa kielenkäyttötilanteissa. Sen sijaan tuntuu epätodennäköiseltä, että oppimisvaikeudet väistyisivät suoraan oppimisympäristön vaihduttua työpaikaksi. Jos kielenoppiminen takkuu esimerkiksi auditiivisen erotteluvaikeuden tai muistin alueen ongelmien vuoksi, luultavasti niin käy myös työympäristössä, etenkin jos olosuhteet ovat kiireiset ja meluisat. Tai ellei oppijalle ole kasvanut tottumusta muistiinpanojen tekemiseen, ei hän välttämättä merkitse uusia, työssä tarpeellisia sanoja muistiin työympäristössäkään.

Oman joukkonsa muodostivat opiskelijat, joilla oli takanaan onnistunutta kielikoulutusta. Esimerkiksi rakenteiden tuntemus ja tekstinavaamisen taidot olivat kehittyneet, ja sanoja haettiin ahkerasti sanakirjasta, mutta suullinen kielitaito ei ollut sujuvoitunut. Hyvin tavallista on, ettei kontakteja kantaväestöön synny, eikä tilaisuuksia luonnolliseen kielenkäyttöön löydy helposti. Asiakkaillamme saattoi olla paljonkin kielikursseilla opittuja tietoja kielestä, mutta vähän käyttötottumusta ja sosioligvististä kokemusta. Puhekielen variantti oli vieras.

Suomen kielen taito ei pääse kehittymään myöskään silloin, jos arkiseksi viestintäkieleksi esimerkiksi kahden kulttuurin avioliitoissa vakiintuu jokin muu kieli kuten englanti. Joskus kotoutumisprosessi pysähtyy, ja maahanmuuttaja sulkeutuu kotiinsa satelliittikanavien ja perheenjäsentensä pariin.

Yksi oppijatyyppi on pedanttinen opiskelija, joka pyrkii sitkeästi rakenteelliseen täydellisyysuuden sujuvuuden kustannuksella. Kieliopillinen prosessointi etenee virheiden pelossa niin hitaasti, ettei suomalainen puhekumppani

malta odottaa ajatuksen tulostumista. Tällainen oppija liimautuu sanakirjaansa, yrittää kääntää ilmauksia ja rakenteita suoraan äidinkielestään ja pyrkii kielitaitoonsa nähden liian abstraktiin ilmaisuun. Joskus kuvitellaan, että kielen voi omaksua koulussa teoreettisesti ”täydellisesti ja kokonaan”, minkä jälkeen sitä ryhdytään käyttämään. Tällaisten henkilöiden elämässä todelliset viestintätilanteet kasvattavat virheiden kestävyttä ja pehmentävät ilmaisu-tarkkuuden vaatimuksia.

8.5. Lopuksi

Projektissa käytetty termi työspesifi **täsmäkielenopetus** viittaa mielestämme kielenopetukseen, jonka lähtökohtana ovat yksilön viestintätarpeet tiettyissä työtehtävissä ja työpaikalla. Opetus perustuu analyysiin henkilön kielitaidosta sekä sen soveltuvuudesta työpaikan viestintätarpeisiin.

Käsitettä ei pidä nähdä vastakohtana tai vaihtoehtoisena yleiskielen opetuksen kanssa. Työspesifiä kieltä on vaikea kehittää ilman yleiskielitaitoja. Varmasti on mahdollista opettaa ummikolle joitakin yksittäisiä työtehtävissä tarvittavia sanoja (esim. varaston nimikkeitä), ja kielitaidoton henkilö saattaa kokea hyötyvänsä tehtävässään kovasti tästä avusta. Mutta sanat toimivat silloin kuin kuvat tai koodit; ne eivät liity muihin kielen yksiköihin eikä niillä esitetä uusia, ennen muotoilemattomia ajatuksia. Yksittäisten, irrallisten nimikkeiden opettelu ei välttämättä johda kielitaidon automaattiseen kasvuun, etenkin kun on kysymyksessä suomen kaltainen morfofonologisesti vaihteleva kieli (sanavartaloiltaan ja päätteistöltään rikas kieli).

Ongelmalliselta tuntuu ajatus kielitaidon kehittymisestä yksinomaan työtehtävien parissa. Useat asiakkaittemme ydintyötehtävistä ovat olleet sellaisia, ettei niihin ole liittynyt vahvasti viestintää. (Ja osa tapaamistamme työnantajista on hyväksynyt maahanmuuttajan töihin juuri sen vuoksi, että ovat nähneet homman suorittavana, ei-viestinnällisen tehtävänä!). – Näissäkö tehtävissä kielitaidon pitäisi kehittyä?

Voi olla, että tärkeintä onkin työyhteisön ”small talk”, porukan sosiaalinen vuorovaikutus. Kielitaidon kehittymisen kannalta olennaista olisi päästä ”ihmisten ilmoille”, autenttisiin kielenkäyttötilanteisiin.

Työelämä voi muodostua paikaksi, jossa maahanmuuttaja pääsee käyttämään ja kehittämään kielitaitoaan – mutta takuita siitä ei ole. On mahdollista, että työ on luonteeltaan yksinäistä tai ei-kielellistä tai kieleksi valikoituu jokin muu kuin suomi eikä suomen kielen käyttötilanteita tarjoudu. On mahdollista, että maahanmuuttaja eristäytyy tai eristetään työyhteisöstä eikä

luonnollisia kontakteja synny sen enempää kuin muuallakaan yhteiskunnassa. Silti työpaikka on nähtävä ympäristönä, joka tarjoaa mahdollisuuden kohtaamiseen, muutoin niin sulkeutuneessa suomalaisessa viestintäkulttuurissa.

Majakassa etsittiin ja löydettiin tukikeinoja maahanmuuttajien astuessa työelämään. Kielellis-pragmaattisella tuella madallettiin kielellis-kulttuurillisia esteitä työnetsintävaiheessa, työtehtäviä opeteltaessa ja työyhteisöön liityttäessä.

9 • Monikulttuurinen ammatillinen työparityöskentely

Ulla Peltola

"Ainahan kun tehdään ihmisten kanssa, niin tulee näitä [vaikeita asioita]. Sen miettiminen, tuleeko se suomalaisuudesta ja maahanmuuttajuudesta vai johtuuko se vaan yleisesti ihmisten tavasta käsitellä asioita. Pitäisi vähän syvämieltä, mistä se johtuu." (S 5.2¹)

Suomalaiset sosiaali-, terveys- ja työllistymispalvelut voisivat sekä työllistää nykyistä enemmän maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä että hyödyntää maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden tietoja, taitoja ja kokemuksia nykyistä paremmin maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattujen palveluiden suunnittelussa ja tuottamisessa.

Majakka-Beacon -hankkeessa toimineiden työvalmentajien tehtävänä oli tukea maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden työllistymistä suomalaisille työmarkkinoille sekä kehittää maahanmuuttajille tuetun työllistymisen periaatteita noudattava työvalmennusmalli (ks. luvut 3 ja 5).

Kaikissa kolmessa hankkeessa mukana olleessa pääkaupunkiseudun kunnassa – Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla – toimi kaksi työvalmentajaa, joista toinen oli taustaltaan syntyperäinen suomalainen ja toinen maahanmuuttaja. Monikulttuurisen ammatillisen työparityöskentelyn kehittäminen oli yksi hankkeen kehittämistehtävä.

¹ Sitaatit ovat suoria lainauksia Majakka-Beacon -projektissa toimineiden työntekijöiden haastatteluista. Haastattelut olivat osa projektiarviointia, jonka tavoitteena oli tuottaa tietoa projektin toiminnasta ja tuloksista. Työntekijät haastateltiin projektin aikana kolmesti: asiakastyön alussa, puolivälissä ja lopussa. Epämuodollisissa temaattisissa haastatteluissa käsiteltiin työn sisältöä, asiakaskuntaa, ohjausta, tavoitteita jne. Haastatteluaineisto sisältää neljäntoista työntekijän kaksikymmentäkuusi haastattelua, joihin sisältyy neljän maahanmuuttajataustaisen työntekijän seitsemän haastattelua. Sitaattien lopussa sulussa olevan tunnuksen kirjainosa viittaa haastattelun taustaan (S = syntyperäinen suomalainen, M = maahanmuuttaja), ensimmäinen numero yhteen neljästätoista haastattelusta työntekijästä ja toinen numero ensimmäiseen, toiseen tai kolmanteen haastattelukierrokseen.

Tässä luvussa tarkastellaan syntyperäisen suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän monikulttuurista ammatillista työparityöskentelyä. Luvun alussa luodaan lyhyt kirjallisuuteen perustuva katsaus siihen, kuinka maahanmuuttajien määrää sosiaalipalvelujen työntekijöinä on pyritty lisäämään. Majakka-Beacon -hankkeessa työparityöskentelystä saatuja kokemuksia lähestytään neljästä näkökulmasta, jotka ovat ammatilliset menetelmät, kulttuuriset kompetenssit, maahanmuuttajuuden kokemus ja yksilölliset tekijät. Aiheen käsittelyssä kiinnitetään huomiota erityisesti siihen, millaisia asioita työparityöskentelyssä voi nousta esiin, miten ne voivat vaikuttaa arkiseen työn tekemiseen ja kuinka niitä voidaan pyrkiä ratkaisemaan.

9.1. Maahanmuuttajan ammatti vai ammattina maahanmuuttaja?

Maahanmuuttajataustaisten sosiaalityön opiskelijoiden, työntekijöiden, opettajien ja tutkijoiden määrän lisääminen on nostettu esiin eri puolilla Eurooppaa yhtenä keinona parantaa maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattuja sosiaalipalveluita. Palveluja käyttävän asiakaskunnan muuttumisen on katsottu edellyttävän myös palveluja ylläpitävän infrastruktuurin ja käytössä olevien työmenetelmien muuttamista (Williams ym. 1998, 209). Maahanmuuttajien edustuksellisuuden lisäämistä pidetään merkittävänä instituutioiden sisäisten valtasuhteiden muuttumisen kannalta ja sen odotetaan tuovan mukanaan vaihtoehtoisia näkökulmia käsiteltäviin asioihin, koulutettuja työntekijöitä vähemmistöryhmien kanssa tehtävään asiakastyöhön ja pysäyttävän vähemmistöryhmien syrjäytymisen edistämällä suvaitsevaisuutta, harmoniaa ja molemminpuolista ymmärrystä (Williams 1998, 221).

Myös Suomessa on esitetty, että etenkin sosiaali- ja terveysalalle tulisi palkata lisää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden on katsottu omaavan toiminnan kannalta ensiarvoisen tärkeitä vieraiden kielten taitoja sekä suomalaisen ja asiakkaan kulttuurin tuntemusta, toimivan kannustavana esimerkkinä suomalaisessa yhteiskunnassa selviytymisestä ja pärjäämisestä sekä lisäävän työpaikkojen kulttuurista moninaisuutta ja maahanmuuttajien mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujärjestelmään. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrän lisäämistä on esitetty sekä samoissa työtehtävissä syntyperäisten suomalaisten työntekijöiden kanssa että suomalaisten työntekijöiden työpareina eräänlaisina tukihenkilöinä tai niin kutsuttuina etnisinä avustajina. (Ojuri 1999, Clarke 1998, Haarakangas ym. 2000.)

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden palkkaamista syntyperäisten työntekijöiden kanssa samoihin tehtäviin on pidetty ideaalitapana ratkaista maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattujen palveluiden järjestäminen. Käytännössä työntekijän tulisi olla tällöin paitsi oman alansa ammattilainen myös asiakkaan kanssa saman maahanmuuttajaryhmän jäsen, jotta hän sekä tuntisi hyvin palvelujärjestelmän että osaisi asiakkaan äidinkieltä ja ymmärtäisi asiakkaan kulttuurisen, sosiaalisen, poliittisen ja historiallisen taustan. (Ivry 1992, ks. Potocky-Tripodi 2002, 113.) Tällaisten kaksikielisten ja -kulttuuristen ammattilaisten määrän lisäämistä estää kuitenkin usein se, että he ovat harvinaisia monien maahanmuuttajaryhmien keskuudessa (Potocky-Tripodi 2002, 113). Suomen kokoisessa maassa ei olisi myöskään taloudellisesti mahdollista perustaa ja ylläpitää omia asiantuntijapalveluita kaikille eri maahanmuuttajaryhmille.

Syntyperäisten työntekijöiden kanssa samoissa tehtävissä toimivien maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden asemaan on havaittu liittyvän usein myös ongelmia. Työntekijät itse ovat puhuneet näennäisestä osallistamisesta todellisen osallistumisen sijaan, tilapäisiin ja osa-aikaisiin työsuhteisiin palkkaamisesta sekä etenkin vain maahanmuuttaja-asioita käsitteleviin opetustehtäviin palkkaamisesta. Tällöin maahanmuuttajataustaiset työntekijät ja heidän ammatillinen osaamisensa ovat vaarassa tulla marginalisoiduiksi ammatillisen areenan eksoottisiksi lisukkeiksi, joiden esiin tuomia vaihtoehtoisia näkökulmia pidetään viehättävinä ja kiinnostavina samalla kun vallitsevat käytännöt pidetään visusti heidän ulottumattomissaan. Pahimmillaan maahanmuuttajataustaisille työntekijöille saatetaan asettaa epärealistisia odotuksia edustaa ja palvella edustamansa maahanmuuttajayhteisön etuja vallitsevaa järjestystä haastamatta. (Williams 1998, 221-222.)

Toiseksi parhaana vaihtoehtona lisätä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrää ja parantaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden sosiaalipalveluja on pidetty syntyperäisten ammattilaisten (professionals) ja maahanmuuttajataustaisten puoliammattilaisten (paraprofessionals) muodostamia tiimejä. Ammatillaiset ja puoliammatillaiset eroavat toisistaan koulutuksen ja työtehtävien suhteen. Ammatillisilla on yliopistotutkinnon kautta hankittua asiantuntijatietoa ja teknisiä taitoja sekä lupa tehdä diagnooseja, hoitaa ja määrätä hoitoa terveydellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Puoliammatillisilla ei ole ammattialan muodollista koulutusta, vaan palveleмиensa asiakkaiden kanssa saman taustan, kulttuurin tai kokemusten synnyttämää henkilökohtaista tietoa, jota he voivat käyttää hyväksi työssään. (Ivry 1992 ks. Potocky-Tripodi 2002, 113; Egli 1991 ks. Potocky-Tripodi 2002, 113.)

Puoliammatillisena toimimisen on katsottu edellyttävän työntekijän kouluttamista ja toiminnan seurantaan ainakin ammatillisen kielitaidon, mielen-

terveysongelmien tuntemisen, asiakkaisiin ja tulkkoihin suhtautumisen, molempien kulttuurien tuntemisen ja salassapitovelvollisuuden noudattamisen osalta. Asiakastyöhön vaikuttavina tekijöinä on pidetty myös sellaisia demografisia, sosiaalisia ja taloudellisia tekijöitä kuten sukupuoli, ikä, uskonto, etnisuus, sosiaalis-taloudellinen tilanne ja sosiaalis-poliittinen orientaatio. Lisäksi on tuotu esiin, että puoliammattilaisille tulisi tarjota mahdollisuuksia hankkia muodollinen koulutus ja edetä uralla. (Potocky-Tripodi 2002, 114-116.)

Ammattilaisten ja puoliammattilaisten tehokkaan yhteistyön on todettu edellyttävän selkeitä työnkuvia, tehokasta tiimityövalmennusta ja tiimityön tehokkuuden seuranta. Puoliammattilaiset voivat olla lisäksi hyötyä ohjauksesta, jossa he voivat käsitellä omia maahanmuuttokokemuksiaan ja asemaansa maahanmuuttajayhteisössä. Ammattilaisten ja puoliammattilaisten välisiä kiistoja on syntynyt esimerkiksi tilanteissa, joissa ammattilaiset ovat havainneet olevansa työssään riippuvaisia puoliammattilaisista ja närkästyneet siitä tai puoliammattilaiset ovat tunteneet itsensä epäarvostetuiksi ammattilaisina ja katkeroituneet toissijaisesta asemastaan etenkin, jos he ovat olleet entisessä kotimaassaan oman alansa arvostettuja ammattilaisia. Puoliammattilaiset ovat voineet myös joutua työnantajansa ja maahanmuuttajayhteisönsä esittämien ristiriitaisten vaatimusten takia ikävään välikäteen, joka on johtanut esimerkiksi valta-aseman väärinkäyttöön tai perheen ja ystävien suosimiseen. (Potocky-Tripodi 2002, 116-117.)

Jatkossa tarkastellaan Majakka-Beacon -hankkeessa syntyneen suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän työparityöskentelystä ja maahanmuuttajien kanssa tehdystä asiakastyöstä saatuja kokemuksia ammatillisten menetelmien, kulttuuristen kompetenssien, maahanmuuttajuuden kokemuksen ja yksilöllisten tekijöiden näkökulmasta.

9.2. Ammatilliset menetelmät

Majakka-Beacon -hankkeeseen työvalmentajan tehtäviin valitut kolme syntyneistä suomalaista ja kolme maahanmuuttajataustaista työntekijää olivat keskenään tasa-arvoisen epätasa-arvoisia ammatillisten perustietojen ja työssä tarvittavien menetelmien tuntemisen ja hallitsemisen suhteen. Työparityöskentelyn ammatillisen perustan muodostaneet koulutus ja työkokemus yhdistyivät eri tavoin eri työntekijöiden ja työparien kohdalla. Työntekijät olivat eri alojen ammattilaisia, joilla kaikilla oli taustallaan Suomessa hankittua koulutusta ja työkokemusta. Miltei kaikilla työvalmentajilla oli koulutusta ja työkokemusta myös Suomen ulkopuolta. Lisäksi kaikki työvalmentajat

osallistuivat hankkeen aikana tuetun työllistymisen Trades-diploma -koulutukseen (luku 1).

Kuten edellä esitetystä kävi ilmi vaikuttaa työntekijöiden koulutukseen ja työkokemukseen pohjautuva ammatillisten menetelmien hallinta pitkälti siihen, millaista työparityöskentelyä toiminnalla voidaan tavoitella. Edellä esitetyistä esimerkeistä poiketen Majakka-Beacon -hankkeessa tavoitteena ei ollut syntyperäisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän itsenäinen toimiminen samoissa ammatillisissa työtehtävissä, eikä ammattilaisen ja puoliammattilaisen työparityöskentely, jossa syntyperäinen suomalainen työntekijä edustaa ammatillista asiantuntijuutta ja maahanmuuttajataustainen työntekijä taustan ja kokemusten kautta hankittua tietoa. Sitä vastoin tavoitteena oli kahden samoissa ammatillisissa työtehtävissä toimivan työntekijän työparityöskentely, jossa sekä syntyperäisen suomalaisen että maahanmuuttajataustaisen työntekijän ammatillista asiantuntijuutta täydentävät heidän erilaisen taustan ja kokemusten kautta hankitut tietonsa.

9.3. Kulttuuriset kompetenssit

Syntyperäisen suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän työparityöskentely ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa tekemä asiakastyö edellyttivät työntekijöiltä ammatillisten menetelmien ohella myös kulttuurisia kompetensseja. Kulttuurisilla kompetensseilla tarkoitetaan tässä yhteydessä laajasti kielellisiä, kulttuurisia ja yhteiskunnallisia tietoja ja taitoja.

Kieli

Työparin molemmilta työntekijöiltä edellytettiin tehtävään valittaessa vähintään melko hyvää suomen kielen taitoa, koska heidän täytyi työssään pystyä sekä toimimaan palvelujärjestelmän sisällä että edustamaan ja selventämään sitä maahanmuuttajataustaisille asiakkaille. Työntekijöiden vieraiden kielten taitojen katsottiin voivan olla hyödyksi asiakastyössä.

Koska syntyperäisten suomalaisten työntekijöiden suomen kielen taito oli parempi kuin maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden, oli heidän myös helpompi tutustua työhön liittyviin kirjallisiin materiaaleihin ja ymmärtää niiden pohjalta erilaisia asiakokonaisuuksia. Syntyperäiset suomalaiset työntekijät saattoivatkin tarvittaessa tukea maahanmuuttajataustaista työpariaan suomen kieleen liittyvissä asioissa, mutta he pitivät etenkin työparityöskentelyn alussa tuen antamisen ja toisen puolesta asioiden tekemisen välistä

suhdetta epäselvänä ja vaikeana. Syntyperäisten suomalaisten työntekijöiden mukaan esimerkiksi raporttien kirjoittaminen ja muiden kirjallisten töiden tekeminen sekä yhteistyösuhteiden hoitaminen luisuivat helposti heidän vastuulleen, jolloin he kokivat työtaakkansa ainakin ajoittain kohtuuttomaksi ja pitivät tilannetta epätasa-arvoisena ja stressaavana².

"...on asioita, jotka ei yksinkertaisesti toimi. Ajatellaan vaikka raportointia. Mä olen todennut, että se sujuu multa nopeammin ja helpommin, joten mä sen sitten teen. Väliillä niistä kyllä stressaantuu. Ajattelen, että oon kuin joku sihteeri, kun joudun hoitamaan ne kaikki." (S 5.2)

"Ja sit just tää, kun jotkut suhtautuu meihin työparina niin, että saattaa olla laittaa vaan mulle viestin ja ajattelee, että mä pidän huolta ja oikeasti välitän viestin [työparille] suullisesti ja kirjallisesti ja pistän sähköpostit eteenpäin. — Ne on arkisena toistuvia asioita, jotka mun mielestä ei voi olla mun vastuulla." (S 2.2)

"Ulkopuolelta ei suhtauduta oikein maahanmuuttajatyöntekijään. Koetaan, että se on vaan maskotti eikä sillä oo ammattitaitoa. Se on vaan mukana. Puhutaan ja otetaan aina yhteyttä suomalaiseen työntekijään. Alussa varsinkin mä olin ihan tukossa sen kanssa, ja muilta oon kuullut samaa juttua. Mä en jaksanut sitä. Tuntu, että mä yksin joudun pitämään yhteyttä joka paikkaan, kun [työpariani] ei huomioitu. On sitä edelleenkin, mutta on se tietenkin parantunut." (S 5.2)

Samana tilanteen kääntöpuolella maahanmuuttajataustaiset työntekijät saattoivat verrata etenkin kirjallista suomen kielen taitoaan syntyperäisen suomalaisen työntekijän kielitaitoon ja tuntea itsensä epävarmoiksi mm. virallisten dokumenttien kirjoittamisen, ammattiterminologian käyttämisen ja oikeinkirjoituksen tarkastamisen suhteen. Yhteistyösuhteiden hoitamisessa maahanmuuttajataustaiset työntekijät saattoivat tuntea tulleensa ohitetuiksi tasa-arvoisina ammattilaisina. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden puutteellinen suomen kielen taito saattoi kuitenkin olla asiakastyössä ajoittain jopa eduksi, koska joidenkin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden oli helpompi ymmärtää heidän sanastoltaan ja rakenteeltaan yksinkertaisempaa sekä tempoltaan rauhallisempaa puhettaan.

"...sitten taas (tarvis) muistaa sen, mä en oo siis alkuperäinen suomalainen, sitten kielen kanssa tietysti on ponnistelua ja kaikenlaista. Että siis yritin tai halusin

² Yhteistyösuhteiden hoitamiseen vaikuttivat työntekijöiden kielitaidon ohella myös yhteistyötahojen työntekijöiden asenteet maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä kohtaan.

mahdollisimman paljon oppii tätä alan terminologiaa, joka on aika suppea ollut alussa, kun mä alotin tän projektin, siinäkin on mennyt aika paljon aikaa.” (M 6.1)

”Tietenkin papereihin liittyviä. Ei oo helppo. Mä vaan itse osaan kuitenkin kirjoittaa ja tuon tekstiä ja tekstiä ymmärtävä, mut tietysti en pysty suomalaista nopeammin kirjoittamaan. Hidasta mun työ, se paperityö. En myös pysty tietysti tuomaan niitä asioita, mitä minä haluan niin hyvin, kun joku suomea äidinkielellä tuo tai jos mä omalla äidinkielellä. Se on eri asia, kun vieraalla kielellä. Varsinkin suomen kielellä. Se on aika vaikeaa. Asiat kolminkertaistuu, kun tuo verrattuna johonkin suomalainen.” (M 1.3)

”—viranomaisten puolella, siellä ollaan enemmänki sitten suomalaisten puolella kun minun puolella, ja muuallakin. — Mieluummin soitetaan esimerkiksi toiselle, kun on suomalainen, kuin maahanmuuttajalle. Ehkä ajatellaan, että se on helpompi hänen kanssaan hoitaa tämä asia kun minun kanssa. Se voi olla pelkoa siitä, että ymmärränkö minä tai osaanko minä ja en tiää mikä siinä on. — jos mennään jonnekin viranomaisille tai jollekin ulkopuoliselle puhuu tää, ne näkee, että minä oon maahanmuuttaja, kyllä ne. Mulle tulee semmonen, että enemmän puhutaan hänelle, ku minulle. Minä oon vaan siellä mukana, niin kuin salkunkantaja. Ei kaikkia mutta et joskus tulee tilanteita. Tai se ei johdu mun työkaverista eikä projektista eikä projektin työyhteisöstä vaan johtuu siitä ihmisten asenteista.” (M 1.1)

”...sanotaanko että ihmisten kans, jotka me ollaan tekemisissä, näkyy siis ihan selvästi heidän asenteesta ja silloin kun ne keskusteli meidän kanssa, että kenelle se puhe osoitetaan ja kenen kanssa keskustellaan ja semmosii on vielä aika paljon, siis ennakkoluuloja. Semmosta vähän, mitä sanosin, että ne ei välttämättä ota meitä sillä lailla tasavertaisina työtovereina aina, esimerkiksi katso tämän valtaväestön edustaja, on jotenkin voimakkaampi esillä kuin minä ainakin, siis maahanmuuttajana.” (M 6.1)

Työvalmentajat toivat esiin, että eritasoinen suomen kielen taito oli yksi osa työparin toisiaan täydentävää erilaisuutta, joka olisi voitu ottaa paremmin huomioon sekä työparin että koko työyhteisön viestinnässä. Jo pienenkin huomion kiinnittäminen puheessa, sähköpostiviesteissä ja asiakirjoissa käytettävään suomen kieleen voi edistää huomattavasti maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden mahdollisuuksia toimia työyhteisön tasa-arvoisina jäseninä. Raporttien laatimisen ja muiden kirjallisten työtehtävien suhteen työntekijät pitivät yhtenä mahdollisena tasa-arvoa edistävänä, mutta molempien työntekijöiden työmäärän kohtuullisena pitävänä käytäntönä toimintatapaa, jossa mietitään yhdessä kirjoituksen aihe, pilkotaan se mahdollisimman pie-

niin väliotsikoihin ja jaetaan kirjoittamisvastuu työntekijöiden kesken sen mukaan, mikä on kummankin kannalta kohtuullista. Kirjoitusvaiheessa huomio pidetään ensisijaisesti sisällössä ja oikeinkirjoitus korjataan vasta jälkikäteen. Yhteistyösuhteiden hoitamiseen liittyneen epätasa-arvon työntekijät kokivat korjaantuneen työparityöskentelyn kuluessa paljolti myös itsestään, mutta tilannetta oli pyritty tasapainottamaan myös ohjaamalla aktiivisesti yhteistyökumppaneiden edustajia ottamaan yhteyttä ja hoitamaan asioita myös maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kanssa.

Vaikka peruspalveluiden tuottamisen lähtökohtana pidetään asioimista jommallakummalla virallisella kotimaisella kielellä, suomeksi tai ruotsiksi³, ja tavoitteena on, että maahanmuuttajat opiskelevat suomen kieltä ja saavuttavat kielitaidon, joka mahdollistaa palveluiden käytön ja täyden osallisuuden suomalaisessa yhteiskunnassa (vrt. Rex 1996, 60-61), käyttivät työvalmentajat työssään ajoittain myös muita sekä työntekijän että asiakkaan osaamia kieliä. Työvalmentajien mukaan heidän kaikkien vieraiden kielten taidot, mutta etenkin maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien suomalaisesta näkökulmasta katsottuna harvinaisten kielten taidot olivat hyödyksi maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa tehdyssä asiakastyössä.

Yhteisen äidinkielen tai muutoin saman kielen käyttämisen koettiin helpottavan työntekijän ja asiakkaan välistä kommunikaatiota, parantavan heidän mahdollisuuksiaan ymmärtää myös toistensa ajattelutapoja sekä lisäävän keskustelun suoruutta ja rehellisyyttä. Lisäksi tuotiin esiin, että mahdollisuus käyttää asiakkaan äidinkielistä sanontoja ja ilmauksia saattoi lisätä myös yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tukea asiakkaan sitoutumista palvelun käyttämiseen. Syntyperäiset suomalaiset työntekijät toivat esiin, että he olivat turvautuneet välillä maahanmuuttajataustaisen työparinsa kielitaitoon ja pyytäneet tätä tarkistamaan asiakkaalta jonkin aiemmassa keskustelussa epäselväksi jääneen asian.

"En mä nyt sitä tarkota, että sitä tarvii olla joku etnotyöntekijä, että täs on tietenki ensisijasesesti ammattilaisena mut siinä voi tulla, et siinä löytää vähän jotakin samaa. — mä ajattelin, et parhaimmillaan, että hän saavuttas semmosta luottamusta sitte semmosten asiakkaitten keskuudessa, jotka välttämättä on voinu aikalailla ylenkatsoo meijän systeemiä ja meijän pyrkimyksiä. — Koska voi tavallaan ehkä rehellisemmin puhua niistä asioista äidinkielellä ja ei tarvi esittää, koska tietää, ettei voi esittää toiselle, tai ei pystykään, koska ei pysty silleen feikkaamaan tavallaan. — Kyl mä silleen uskon niihin omataustasiin työntekijöihin. Vaikka ensisijasesesti ollaan ammattilaisena ilman muuta, ammatilliset välineet on ykkö-

³ Jatkossa puhutaan selkeyden vuoksi vain suomen kielestä.

senä, mut sitte tulee se joku lisää, pystyy käyttä omaa persoonaa työssä."
(S 8.1)

"Maahanmuuttajataustainen työvalmentaja pystyisi käyttämään omaa kulttuuria ja uskontoa argumenttina jossakin tilanteessa. Asioiden eteenpäin vieminen on silloin helpompaa, kun voi käyttää omaan kulttuuriin liittyviä fraaseja ja sanontoja. Motivointikin on helpompaa — Sä pystyt siis jopa kulttuurin kautta motivoimaan ihmistä helpommin kuin semmoista ihmistä, jota et tunne ja jonka kulttuurista tai ajattelumaailmasta et tiedä mitään." (M 6.2)

"—itseasiassa meillä oli yksi asiakas, jota minä ymmärsin paremmin ku [työpari] ja sitten [työpari] ihmetteli, että miten mä ymmärrän häntä mutta hän ei ymmärrä. Sanoi, että miten sä ymmärsit häntä enemmän kun minä. Mä sanoin, että koska hän puhui arabiaa." (M 1.1)

Kulttuuri

Sekä syntyperäisten suomalaisten että maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien täytyi pystyä ja haluta hoitaa asioita kulttuurisilta tiedoiltaan ja taidoiltaan hyvin erilaisten ihmisten kanssa. Kulttuurilla tarkoitetaan tässä jonkin yhteisön piirissä omaksuttua elämäntapaa ja tulkintakehystä, joka määrittää ihmisten tapaa hahmottaa maailma, tarkastella sitä ja kokea se mielekkääksi sekä tapaa elää, toimia ja uskoa (Geertz 1973, Rätty 2002).

Työvalmentajien työparityöskentelyn muodossa tekemässä asiakastyössä kohtasi usein toisensa jopa kolme kulttuuria: maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kulttuuri, maahanmuuttajataustaisen työntekijän kulttuuri ja syntyperäisen suomalaisen työntekijän kulttuuri (vrt. Jasinskaja-Lahti & Liebkind 1997, 12). Työvalmentajat törmäsivätkin työssään sekä toistensa että asiakkaiden kulttuurisiin ja uskonnollisiin arvoihin ja tapoihin, joihin sisältyi hyvinkin erilaisia käsityksiä yksilön ja yhteisön välisistä suhteista ja niiden päätäntävaltaan kuuluvista asioista, ajan- ja tilankäytöstä, intimitteetistä ja yksityisyydestä, sukupuolirooleista työ- ja perhe-elämässä, uskonnon merkityksestä ja harjoittamisesta, terveyden ja sairauden syistä ja seurauksista, soveliaasta pukeutumisesta sekä ruoka-aineiden käsittelystä ja syömisestä. Lisäksi työvalmentajat olivat havainneet asiakastyössä, että myös monet arkitiedon ja arkijärjen piiriin luettavat asiat perustuvat paljolti kasvukulttuurissa ja -yhteiskunnassa opittuihin ja koettuihin asioihin.

Työvalmentajien mukaan asiakastyötä edistää, jos työntekijä on tietoinen suurimpien maahanmuuttajaryhmien piirissä usein esiin nousevista ja asiakastyöhön mahdollisesti vaikuttavista kulttuurisista piirteistä. Syntype-

räisten suomalaisten työvalmentajien vieraiden kulttuurien tuntemus, mutta etenkin maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien kulttuuriset tiedot ja taidot olivat hyödyksi asiakastyössä. Työvalmentajat toivat esiin, että asiakkaan kulttuuritaustan jakaminen tai tunteminen lisää työvalmentajan mahdollisuuksia ottaa huomioon kulttuurisia kysymyksiä, ymmärtää asiakkaan ajattelutapaa sekä tehdä asiakkaan kanssa yhteistyötä. Maahanmuuttajataustaiset työvalmentajat olivat kyenneet selvittämään myös työparilleen joitain asiakkaan kulttuuritaustaan liittyviä arvoja, käsityksiä ja tapoja sekä niiden vaikutuksia asiakkaan käyttäytymiseen ja valintoihin.

"Peilaamista ja kulttuurikysymyksiä, joita ei itse tajua huomioida, [työpari] on mulle asiakastapaamisen jälkeen selvittänyt, ja myös asiakastilanteessa. [Työpari] on hirveen hyvin ja fiksusti tuonut niitä esiin. Tosi hyvä mieli on ollu niistä. Meidän välittömästä yhteistyöstä oon hirveesti oppinut. — Erilaisia kulttuuriasioita ja muiden maiden tapoja; miten siellä asiat hoidetaan ja miten suhteuttaa ne Suomen malliin. Mulla on vaan Suomen malli, ja nyt on tullu ihan uusia näkökulmia. Ei oo tajunnut ajatella sitä, kun joku ei väännä rautalangasta. — Esimerkiksi koulutus, työnhakusysteemit, jotkut ammattinimikkeet. Autonasentaja on jotain ihan muuta siellä kun täällä." (S 5.2)

"Oli hyötyä. Kyllä mun mielestä nää maahanmuuttajatyöntekijät toi semmosia asioita esiin, mitä me ei suomalaisena tajuttu. Olen ihan kysynyt jossain tilanteissa neuvoa liittyen tällasiin kulttuuriasioihin ja saanut sen tiedon mitä olin vailla." (S 9.3)

"Työparillekin on varmaan minusta jotakin hyötyä. Tiedän maahanmuuttajan kulttuuritaustasta. Minkälaisesta palvelusta on heille hyötyä? Minkälainen keskustelu pitäisi olla hänen kanssaan?" (M 12.2)

Sekä työparityöskentelyyn että asiakastyöhön vaikuttivat myös työvalmentajien suomalaiseen kulttuuriin liittyvät tiedot ja taidot. Syntyperäisten suomalaisten työvalmentajien vankka suomalaisen kulttuurin tuntemus edisti omalla tavallaan sekä palvelujärjestelmän sisällä toimimista että asiakkaiden neuvontaa, ohjausta ja palvelemista. Syntyperäiset suomalaiset työvalmentajat olivat selvittäneet tarvittaessa sekä maahanmuuttajataustaiselle työvalmentajalle että asiakkaille yleisiä suomalaisia kulttuuripiirteitä ja tapoja, mutta etenkin esimerkiksi suomalaisia työelämätapoja ja työkulttuuria, soveliaana pidettyä käytöstä tai hyväksytyjä puheenaiheita eli ns. hiljaisen tiedon piiriin kuuluvia asioita. Kulttuuritiedon välittäminen edellyttää kuitenkin, että työntekijä tuntee hyvin oman kulttuurinsa eli omaa käsityksen siitä, mitä se on ja

miltä se näyttää ulkopäin tarkasteltuna sekä omaa kyvyn välittää kulttuuria ja kertoa siitä muille (Sosiaali- ja terveysministeriö 1995, 7).

”—tiedänhän mä sitten taas monia asioita semmosia, mitä, et on tullu esiin, että tietää sen taustan jollain lailla paremmin tai oikein kun [hän]. — hänellä on nämä rakenteet hirveen hyvin mut silti oon huomannu, että joitain asioita pitää selvittää, ku hän tarvitsee sitä taustaselvitystä.” (S 5.1)

”On paljon asioita, joista minulla ei ole tietoa, koska minä en ole syntyperäinen suomalainen enkä ole kulttuuriantropologian opiskelija. Suomalaiset tietää työ-kulttuurista.” (M 12.2)

Yleisesti ottaen sosiaali-, terveys- tai työllistymispalveluiden piirissä toimivien työntekijöiden on hyvä välttää oman tai asiakkaan kulttuuritaustan tai niiden välisten erojen korostamista sekä kulttuurien keskinäiseen paremmuuteen liittyvien arvioiden tekemistä. Työntekijöiden ei ole myöskään tarpeen, eikä edes mahdollista tuntea kaikkien eri kulttuurien yksittäisiä piirteitä tai käyttäytymismalleja (Sosiaali- ja terveysministeriö 1995, 7). Tähän on useita syitä. Ensiksi, kulttuurit ovat jatkuvassa liikkeessä ja käyvät jatkuvasti läpi erilaisia älyllisiä, sosiaalisia, moraalisia ja uskonnollisia muutoksia. Tällöin yhden staattisen kulttuuritulkin käyttöönotto ottaminen asiakastyössä voi pahimmillaan pönkittää ei-toivotulla tavalla esimerkiksi naisten ja miesten, vanhojen ja nuorten tai eri uskonnollisten ryhmien välisiä valtasuhteita ja estää siten kulttuurin ’luonnollista’ kehitystä. Toiseksi, oman kulttuuritaustan merkitystä asiakkaalle on mahdotonta tietää etukäteen. Kulttuuri tarkoittaa yksilöille aina hieman eri asioita, ja erityisesti maahanmuuttajat joutuvat usein uudelleen tulkitsemaan myös suhdettaan omaan kulttuuriinsa eläessään toisen, siitä enemmän tai vähemmän eroavan kulttuurin piirissä. Suomessa asumisen ja suomalaiseen kulttuuriin tutustumisen myötä tehdyt uudelleen tulkinnat voivat johtaa yhtä lailla oman kulttuuritaustan merkityksen väheneemiseen kuin lisääntymiseenkin. (Rex 1996, 93-94; Rockefeller 1994, 89; Appiah 1994, 155, Potocky-Tripodi 2002, 126.) Kolmanneksi, asiakkaiden tulkitseminen heidän kulttuuritaustansa kautta voi olla erityisen ongelmallista pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kohdalla, koska heidän maastamuutonsa syyt ovat voineet liittyä juuri valtakulttuurista eroaviin kulttuurisiin, poliittisiin tai uskonnollisiin näkemyksiin.

Edellä esitetystä johtuen tärkeintä voi olla, että työntekijät ovat varautuneita kohtamaan mahdollisten kulttuurierojen synnyttämiä kysymyksiä, mutta pysyvät ennen kaikkea avoimina asiakkaiden omille tulkinnoille heille tärkeistä asioista (vrt. Haarakangas ym. 2000, 52).

"Mä pidän, siis sillä lailla, että semmosessa hankkeessa missä on maahanmuuttajat mukana, että siinä pääasia pitäs olla tää suvaitsevaisuus, se on se avainsana ja johdonmukaisuus, tasa-arvoa ja semmosta. — Ettei pitäs olla siis sillä lailla vetäjän omia, taustaa ja omaa uskontoa, voimakkaasti esillä. Se herättää närkästystä, että ihmiset eivät hyväksy sitä, siitä tulee sitten tätä konfliktia." (M 6.1)

"Tietysti se on asiakkaan vastuulla. Tietysti on. Et se ei tietysti voi tai itse en suhtaudun asiaan näin: Et jos mä tiedän, että joku esimerkiksi olisi Islam-uskoinen, että en voi itse laittaa sellaisia lokeroita, että hän ei voi työskennellä ravintola-alalla tai ei voi työskennellä vaikka iltakerhossa ja blaa blaa. Kaikki lähtee asiakkaasta. Asiakas esittää niitä toivomuksia ja minä lähden sitten auttamaan. Lähdetään yhdessä toteuttamaan niitä asioita, joita hän halusi ajaa. Itselläni ei ole ennako-odotuksia tai ennakoasetelmia, että miten asian pitäisi olla." (M 6.3)

Yhteiskunta

Syntyperäisen suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän työparityöskentelyyn ja asiakastyöhön vaikuttivat myös työntekijöiden yhteiskunnalliset tiedot ja taidot. Koska syntyperäiset suomalaiset työntekijät tunsivat hyvin suomalaisen yhteiskunnan ja sen palvelujärjestelmät, saattoivat he tarvittaessa selventää suomalaisten sosiaali-, terveys- ja työllistymispalveluiden rakennetta, toimintaa ja organisaatiokulttuuria myös työparilleen. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kannalta suomalaisen palvelujärjestelmän hyvä tuntemus oli tarpeen erityisesti tilanteissa, joissa asiakkailta puuttuivat perustiedot suomalaisesta yhteiskunnasta, kansalaisten oikeuksista ja velvollisuuksista, sosiaaliturvasta, terveydenhuollosta, koulutusjärjestelmästä tai työelämästä.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vaikeudet saada sosiaali-, terveys- ja työllistymispalveluita koskevaa tietoa ja käyttää tarvitsemiaan palveluita on myös yleisesti havaittu ja tiedossa oleva asia (esim. Pohjanpää ym. 2003, Haarakangas ym. 2000, Leskinen 1999, Sosiaali- ja terveysministeriö 1998). Vaikka maahanmuuttajataustaisille asiakkaille on yleensä tarjottu suomalaista yhteiskuntaa ja sen toimintamalleja koskevaa tietoa eri yhteyksissä, ovat tiedot jääneet usein etäisiksi ja muuttuvat tärkeiksi vasta konkreettisen henkilökohtaisen tarpeen yhteydessä. Työvalmentajien olikin tärkeää antaa maahanmuuttajataustaisille asiakkaille mahdollisimman realistinen kuva koko suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen palvelujärjestelmästä, koska niiden tunteminen helpottaa asiakkaita selviytymään arkipäivän tilanteissa. Oikeiden palveluiden löytämiseen, palveluihin hakeutumiseen ja niiden käyttämiseen liittyvän ohjauksen ohella on pidetty tärkeänä, että asiakkaille

kerrotaan myös, mistä kunnat ja valtio saavat palveluiden ylläpitämiseen tarvittavat varat. (Vrt. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 1995, 21.)

Maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien yhteiskunnallisiin tietoihin ja taitoihin liittyvät vahvuudet tulivat esiin kykynä tarkastella suomalaista yhteiskuntaa ja sen palvelujärjestelmää ikään kuin ulkopuolelta sekä tunnistaa siitä yleisiä palvelujärjestelmän käyttöön liittyviä kompastuskiviä. Suomalaisesta paljon eroavien yhteiskuntien toimintaan liittyvät tiedot ja taidot voivat auttaa maahanmuuttajataustaisia työvalmentajia erottamaan palvelujärjestelmästä myös muualla yleisesti käytössä olevia palveluita sekä paikallisia erikoisuuksia, joiden käyttöön maahanmuuttajataustaiset asiakkaat voivat kaivata lisäohjeistusta.

9.4. Maahanmuuttajuuden kokemus

Sekä työvalmentajien työparityöskentelyyn että asiakastyöhön vaikutti ammatillisten resurssien ja kulttuuristen kompetenssien ohella myös työvalmentajien kyky ymmärtää maahanmuuttajuutta kokemuksena. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden päivittäiseen elämään voivat vaikuttaa monin eri tavoin ennen kotimaasta lähtöä, matkan aikana ja nyt vieraassa maassa koetut asiat. Työvalmentajat toivat esiin, että tietoisuus näiden asioiden mahdollisesta olemassaolosta ja niiden jonkinasteinen ymmärtäminen auttavat työntekijöitä ymmärtämään paremmin myös asiakkaiden tilannetta.

Maahanmuuttajajuuden kokemuksen ymmärtäminen perustui maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien kohdalla monilta osin heidän omaan kokemukseen, kun taas syntyperäisten suomalaisten työvalmentajien ymmärrys oli kehittynyt ja kehittyi ensisijaisesti työkokemuksen myötä. Syntyperäisten suomalaisten työvalmentajien kyky kohdata ja ymmärtää maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden menneitä ja nykyisiä kokemuksia kehittyi asiakastyön ohella myös työparityöskentelyssä (vrt. Potocky-Tripodi 2002, 135).

"Se opettaa mua itseäni hirveesti siinä asiassa, kun joutuu koko ajan olemaan sen oikean maahanmuuttajan kans, joka on kohdannu ite ne ongelmat ja lähimpiirinsä kautta tuntee ne ongelmat ihan konkreettisesti. — Just semmoset (on olleet hyödyllisiä), et ei oo niin ku osannu ajatellakaan jotain. Samaten ku ollaan asiakkaitten kans juteltu, niin [työpari] on esittäny semmosia kysymyksiä ja asioita, että ei ite ymmärrä edes ajatella semmosia, et semmonen vois olla ehkä sille vaikeeta. — sitä ottaa semmosena itsestäänselvytenä asioita, mitkä ei todellakaan oo toisille itsestäänselviä." (S 5.1)

"En mä vois jakaa sitä kokemusta, jostain niin kun, että kyllähän mäkin voin sen ymmärtää. Eihän sitä kokemusta välttämättä ole, mutta voi sen silti hahmottaa."
(S 2.3)

"Sisällöllisesti on ehkä tärkeintä, että tajuaa sen maahanmuuttajan elämäntilanteen. Siinä on ikään kuin niin paljon ihmeteltäviä asioita, mutta et ne ei lopulta oo mitään ihmeteltäviä asioita. Ehkä se tapahtuu vaan sen myötä, kun tulee lisäkokemusta. — Niin kauan kuin siinä on vaan uutisarvoa ja semmosta kiinnostavuutta, niin siitä ei oo työväliseksi." (S 9.2)

Työvalmennuksen yhteydessä esiin nousseita maahanmuuttajuuteen kokemuksena liittyneitä asioita olivat esimerkiksi kokemusmaailma, elämäntilanne ja luottamus.

Kokemusmaailma

Maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien mukaan heidän omat kokemuksensa auttoivat heitä ymmärtämään asiakkaiden menneitä maastamuuttoon ja nykyisiä maahanmuuttoon liittyviä kokemuksia. Osa maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä ja asiakkaista oli kokenut menneisyydessään asioita, jotka voivat ylittää syntyperäisten suomalaisten työntekijöiden mielikuvituksen ja ymmärryksen rajat (Alitolppa-Niitamo 2004). Etenkin pakolaiset ja turvapaikanhakijat ovat voineet kokea ennen maastamuuttoaan ja muuttomatkan aikana esimerkiksi sukulaisten ja ystävien menetyksiä, kidutusta, seksuaalista hyväksikäyttöä, nälkää, kidutuksen ja tappamisen todistamista, pitkittynyttä leirielämää jne. (Rauta 2004, Potocky-Tripodi 2002, 17-19).

"—ja sitte tietysti [työntekijällä] on ne omat kokemukset, jotka tuo sitä näkökulmaa. Se ei mitenkään arastele tai piilottele niistä kertomista vaan on hyvin avoin, et se auttaa varmaan muitaki sitte suhtautumaan siihen tilanteeseen. Semmonen mitä mä joskus oon miettiny, on kyl se, et se on sen verran avoin, että en tiedä, että onks se kaikille ihmisille sitte helppo asia ottaa vastaan, jos kertoo, et oon pakolainen ja mua on kidutettu ja näin päin pois. Mä nyt en oo huomannu, että kukaan ois siitä mitenkään menny vaikeeks tai säpsähtäny tai muuta mut että tietysti tää meidän toimintaympäristö on semmonen, että se on kaikille tuttu fakta, että näin on joskus ehkä voinu käydä, että se ei oo silleen vierasta." (S 2.1)

Nykytilanteessakin maahanmuuttajataustainen työvalmentaja voi jakaa asiakkaiden kanssa samankaltaisia vaikeita asioita ja vaatimuksen selviytyä niistä (Liebkind 1994, 225). Maahanmuuttajina he molemmat ovat ja elävät ulko-

maalaisina vieraassa massa tilanteessa, johon voi liittyä kokemuksia juurilta irtirepäistynä elämisestä, lapsuuden ja nuoruuden sosialisointin kanssa ristiriidassa oleviin asioihin törmäämisestä, sosiaalisia verkostoja koskevien huomattavien muutosten kohtaamisesta, odotusten ja todellisuuden välisistä ristiriidoista, ikään kuin kaksoiskehyksessä elämisestä ja elämänikäisen maahanmuuttajaleiman saamisesta (Alitolppa-Niitamo 2004). Lisäksi sekä työntekijöille että asiakkaille ovat usein valitettavasti tuttuja myös ennakkoluulojen ja suoranaisten rasismien siivittämä epätasa-arvoinen kohtelu ja institutionaalinen syrjintä.

—tietysti suomalaisella työkaverilla on omat kokemukset ja maahanmuuttajalla omat kokemukset. En pidä sitä ammatillisena vaan jos on maahanmuuttaja, hänen ammattitaitonsa lisäksi, jos on maahanmuuttaja tausta, se lisää hänen ammattitaitoonsa. Koska se maahanmuuttajuus on samassa veneessä olevien ihmisten kanssa tekee töitä. Silloin helpompi löytää tai omaksua niitä juttuja ja ymmärtää niitä juttuja. Pystyy puuttumaan tietyissä asioissa.” (M 1.3)

”Se tuo ymmärrystä. Maahanmuuttajataustainen työntekijä ehkä pystyy ymmärtämään asiakkaan tilanteen paremmin kuin valtaväestöön kuuluva. Joskus jossakin tapauksessa jopa, että maahanmuuttajataustaisella on omia henkilökohtaisia kokemuksia, jotka hän itse on käynyt läpi jossakin vaiheessa. Siitä hän on oppinut, ja sen voi tuoda, viedä, siirtää, antaa tai kertoa siitä asiakkaille.” (M 6.2)

Elämäntilanne

Maahanmuuttajataustaiset työvalmentajat ja asiakkaat jakoivat myös kokemuksen maahanmuuttoa seuraavasta elämäntilanteesta, johon saattaa liittyä sellaisia elementtejä kuten henkisesti kahdessa eri paikassa eläminen, jostakin poissaolemisen kokemuksesta kumpuava ikävä, huoli muualle jääneistä perheenjäsenistä, sukulaisista ja ystävistä sekä maahanmuuttajayhteisön jäsenenä eläminen. Suuri osa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan huomiosta ja voimista voi mennä näiden asioiden käsittelemiseen, jonka lisäksi niihin liittyvät muutokset voivat aiheuttaa asiakkaan elämäntilanteeseen epävakautta. (Mm. Alitolppa-Niitamo 2004, Hessle & Hessle 1998, 152.) Maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien ohella myös ulkomailla opiskelleilla tai työssä olleilla syntyperäisillä suomalaisilla työntekijöillä voi olla kokemuksia maahanmuutosta prosessina, joka sisältää sekä nopeita ulkoisia että hitaita sisäisiä muutoksia. Nopeita ulkoisia muutoksia ovat esimerkiksi uuden kielen, kulttuurin ja yhteiskunnan kohtaaminen sekä usein myös henkilökohtaisen sosiaalisen ja taloudellisen statuksen muuttuminen. Hitaita sisäisiä muutok-

sia ovat puolestaan uuteen elinympäristöön ja elämäntilanteeseen sopeutuminen. (Rauta 2004, Forsander 2002.)

"Jos puhuu jostakin asiasta, mä tiedän heti mitä puhuu mun ei tarvii edes miettiä, et tiedän mistä puhuu. Jos puhuu joku ongelma, kun mulla itselläkin on ollut, maahanmuuttajat puhuu uusi, joutunut uusina näihin asioihin. Mikä ne asiakkaat tappelee, mitä taistelee, mä joutunut taistelee niitä asioita. Mä oon ohittanut ja miettinyt miten mä oon itse ohittanut niitä asioita. Ja miten tää asiakaskin voi ohittaa." (M 1.3)

"— maahanmuuttajat, niin heidän keskuudessaan on aika paljon tätä oman kotimaan tilanne trauma, mitä nää asiakkaat on itse kokeneet omassa kotimaassa, pakolaisuus, kidutusta ja niin edelleen. Ne on ne asiat, jotka tosiaan meidän asiakkaat joutuu kamppailemaan niiden kanssa. — Mä uskoisin, että ehkä kun on maahanmuuttajataustainen työvalmentaja, joka ehkä ite tulee samalta alueelta ja tuntee näiden asiakkaiden, mitä sanoisin, että heidän kotimaan tilanteen. Ehkä siitä on tai siitä on paljon hyötyä näillä asiakkailla. Ehkä tätä työvalmentaja tai siis työntekijä, joka pystyy ymmärtämään näitä asiakkaita enemmän." (M 6.3)

Luottamus

Maahanmuuttajataustaisille työvalmentajille olivat osittain tuttuja myös joidenkin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden menneistä ja valitettavasti joskus myös nykyisistä kokemuksista johtuvat vaikeudet luottaa julkista valtaa edustaviin työntekijöihin. Asiakkailta saattoi olla erheellisiä käsityksiä työntekijän tarkoituseristä tai toimintatavoista, joiden takia he saattoivat alussa jopa pelätä heitä (vrt. Alitolppa-Niitamo 2004). Maahanmuuttajataustaisen työvalmentajan läsnäolo helpotti kuitenkin joissain tapauksissa asiakkaan epäluottamuksen ylittämistä ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen löytymistä. Maahanmuuttajataustaisten työvalmentajien katsottiin toimineen asiakkaille myös esimerkkinä ja mallina suomalaisessa yhteiskunnassa pärjäämisestä ja selviytymisestä.

"Mun mielestä siinä maahanmuuttajalla on turvallisempi ympäristö, kun tulee asiakas niin hän uskaltaa puhua. Ehkä osa on kyllästynyt viranomaisiin. Ei ne puhu kaikki, eikä uskalla puhua. Ne luulee, että ei voi puhua kaikkea viranomaisille. Ehkä minulle uskaltaa puhua. Luottamukseen vaikuttaa, että on maahanmuuttaja mukana — Lähinnä asiakasjuttuun se on ihan hyvä." (M 1.2)

"Mut että se on, asiakkaista näkee sen aina, että ne suhtautuu paljon luottavemmin ja silleen ehkä vähän rauhallisemmin, kun [maahanmuuttajataustainen

työpari] on mukana. Tai et ne tietää, et [hän] on tässä näin ja kaikki on aina hirveen kiinnostuneita, et miten sä oot oppinu suomea ja miten sä oot tullu tänne töihin ja kauan sä oot asunu täällä. Se on kyl varmaan niille semmonen oikein hyvä esimerkki ja malli." (S 2.1)

"Ja must siin on hienoo, tässä parissa se, et kun on maahanmuuttajataustainen, niin hänhän on niille asiakkaille hyvänä esimerkkinä siitä, että miten on päässy eteenpäin. Ja taas se, että on suomalainen työpari, jonka kanssa myös, jos näkee, et sekin sujuu, niin se on taas semmonen rohkeuden esikuva. Että kyllä täällä löytyy tän valtaväestönki kanssa sitte ihan normaalit vuorovaikutussuhteet ja työtoveruus ja tämmönen." (S 3.1)

Syntyperäiset suomalaiset työvalmentajat toivat esiin, että he olivat pyrkineet omasta puolestaan tukemaan luottamuksen syntymistä osoittamalla aktiivisesti kuuntelevansa asiakasta ja ymmärtävänsä häntä. Koska omista asioistaan täysin vieraalle suomalaiselle työntekijälle kertominen oli ollut vieras ajatus osalle maahanmuuttajataustaisista asiakkaista, olivat syntyperäiset suomalaiset työvalmentajat kokeneet, että luottamuksen synnyttäminen oli edellyttänyt heiltä ajoittain myös sitä, että he olivat kertoneet asiakkaalle jotain itsestään.

"Toisaalta myös se, että nää maahanmuuttajataustaiset työvalmentajat, et niillä on selkeempi olemassa oleva kokemus. Et kun on itse käynyt se saman tai saman tyyppisen työllistymisen ja muun läpi, niin se on helpompi tietysti osoittaa. Mut että se, et mä pystyn osoittamaan, et ymmärrän ja kuuntelen. Se vaatii sitä, et mä tuon omaa kokemusta siihen mukaan. — Asiakkaat tietää sitä munkin historiaa, vaikka se onkin semmosta tyhjämpäiväistä, ei niin tärkeetä. Toiset asiakkaat on semmosia, et ne kyselee hirveen tarkasti ja on hirveen tarkka muisti. — Vaikka eihän siinä mitään ihmeellistä tarvii alkaa kertoon. Se on kyllä vaikeeta. Et se edellyttää se luottamussuhteen syntyminen sitä tavallaan, mutta se rajan veto on vaikeeta." (S 2.3)

9.5. Yksilölliset tekijät

Syntyperäisen suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työvalmentajan työparityöskentelyn resurssit liittyivät siis Majakka-Beacon -hankkeessa ammatillisiin menetelmiin, kulttuurisiin kompetensseihin ja maahanmuuttajuuden kokemukseen. Mitään edellä esitetystä ei voi kuitenkaan yleistää automaattisesti koskemaan kaikkia syntyperäisiä suomalaisia tai maahanmuut-

tajataustaisia työntekijöitä, koska kaikki työntekijät ovat aina omia yksilöitään. Jokaisella työntekijällä on aina oma yksilöllinen yhdistelmä ominaisuuksia ja elämäkokemuksia, jotka muokkaavat hänen kuvaansa maailmasta (Räty 2002, 43).

Sekä syntyperäiset suomalaiset että maahanmuuttajataustaiset työvalmentajat käyttivät ominaisuuksiaan ja kokemuksiaan eri tavoin sekä pari-työskentelyssä että asiakastyössä. Työntekijöiden työparinsa tai asiakkaansa kanssa tekemiin asioihin ja valintoihin vaikuttavia tekijöitä olivat myös molempien ikä, sukupuoli, perhetilanne sekä tavat puhua, kuunnella tai keskustella, tehdä yhteistyötä, lähestyä uusia asioita, ryhtyä toimeen, perehtyä asioihin, ottaa vastuuta, tehdä päätöksiä, noudattaa aikatauluja tai pyytää apua.

"— osaaminen on erilaista, työskentelytapa on erilainen, tausta on erilainen, mulla sukupuoli on eri. Kaikki nämä asiat ja ikä näkyy ihan selvästi ajattelutavassa — On erilaisuutta aika paljon, mutta mun mielestä se on just se positiivinen asia." (M 6.2)

"...mä luulen niin, että tietyllä tavalla voi olla helpompi niistä omista ongelmista ehkä puhua, kun tietää että on maahanmuuttaja se toinen ihminen. Mutta se voi olla hirveän paljon persoonakysymys. Yhtä hyvin jollekin suomalaiselle voi... Toisille on helpompi puhua kuin toisille. Ja toisaalta maahanmuuttajissa voi olla joku sellainen henkilö, jolle on vaikea kertoa." (S 13.3)

Kulttuurisia kompetensseja ja maahanmuuttajuuden kokemusta käytetään kuitenkin usein selittämään kaikilla eri elämänalueilla tehtäviä valintoja. Etenkin työpaikkansa ensimmäinen maahanmuuttajataustainen työntekijä joutuu usein helposti edustamaan paitsi kulttuuriaan myös maahanmuuttajia yleensä, jolloin kaikki hänen toimintansa tulkitaan ja selitetään niiden kautta. Yhtä lailla kuin kaikilla muillakin myös maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä on oikeus tulla kohdelluksi yksilöinä omine ominaisuuksineen ja valintoineen.

"— tietysti [työpari] on maahanmuuttaja ja mä suomalainen. Mun mielestä aika helposti käy niin, että jompaankumpaan meistä leimataan tiettyjä ryhmäominaisuuksia, joista tässä mun mielestä pitäisi päästä yli. En mä jaksa kuunnella sitä, että kun sä oot suomalainen niin sä oot tommonen ja tommonen. En mä sano kellekään muullekaan, et kun sä oot maahanmuuttaja niin sä oot tommonen ja tommonen. Tässä aika hyvin havainnollistuu, että maahanmuuttajia on hyvin monenlaisia. — Mä oon kaiken tämän pohdiskelun jälkeen tullut siihen tulokseen, että ne on enemmän persoonaan ja henkilöön ja oppimistyyliihin liittyviä eroja." (S 2.2)

9.6. Lopuksi

Majakka-Beacon -hankkeessa toimineiden työparien työntekijöiden ammatillisiin menetelmiin, kulttuurisiin kompetensseihin, maahanmuuttajuuskokemuksiin ja yksilöllisiin tekijöihin liittyvät resurssit vaihtelivat ja täydensivät toisiaan edellä esitetyin tavoin. Työvalmentajien tietoihin, taitoihin ja kokemuksiin liittyvien erojen tunnistaminen ja yhteensovittaminen ei tapahtunut itsestään, vaan niihin löydettiin vasta ristiriitojen ja ajan myötä erilaisia ratkaisuja.

Jälkiviisaasti voisi sanoa, että syntyperäisen suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän työparityöskentelyn alkutaivalta olisi ollut mahdollista helpottaa myös etukäteen. Jo avoin, suora ja rakentava keskustelu molempien työntekijöiden tiedoista, taidoista ja tilanteesta sekä keskustelun pohjalta tehty yksinkertainen ja käytännönläheinen toimintasuunnitelma olisivat voineet selkiyttää tilannetta. Toimintasuunnitelmaan kirjattavia asioita olisivat voineet olla esimerkiksi kuinka olemassa olevassa tilanteessa toimitaan, millaista työnjakoon liittyvää tilannetta tavoitellaan, millaisten asioiden oppimista nykyisestä tilanteesta tavoitteena olevaan tilanteeseen pääseminen edellyttää, miten työssä oppiminen tullaan järjestämään ja kuinka sen toteutumista seurataan.

"Olen aina katsonut, että maahanmuuttajuus ja erilaisuus voi olla jopa vahvuus. Mun näkemys, jonka yritän tuoda esille, on, että jokainen voi pitää omat tavat. Niistä ei tarvitse luopua, mutta niistä pitäisi puhua avoimemmin. Mitä ne on ja miksi mä toimin näin? — Mä yritän aina keskustella asioista perusteellisesti, vaikka se on kiusallista, inhottavaa ja aikaa vievää. Mun mielestä keskustelemalla aina voi päästä johonkin lopputulokseen." (M 6.2)

Syntyperäiset suomalaiset ja maahanmuuttajataustaiset työvalmentajat oppivat kehittämistyön aikana paljon uusia asioita sekä työparityöskentelystä että maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa tehtävästä asiakastyöstä. Lisäksi hankkeessa saatiin syntyperäisen suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän työparityöskentelystä arvokasta tietoa ja kokemuksia, joita on toivottavasti mahdollista käyttää hyödyksi vastaavanlaisen toiminnan edelleen kehittämisessä.

10 • Maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoiminta

Raisa Venäläinen

10.1. Järjestöt vaikuttajina

Suomessa kansalaisjärjestöt ovat vakiinnuttaneet asemansa yhteiskunnallisina vaikuttajina. Kansalaisjärjestöt ovat edunvalvojia, kehityksen kanavia sekä yhteiskunnan palveluja täydentäviä toimijoita. Niillä on tärkeä tehtävä demokraattisen yhteiskunnan ylläpidossa ja kehityksessä.

Maahanmuuttajajärjestöt ja monikulttuuriset yhteisöt tarjoavat mahdollisuuksia kulttuuri- ja vapaa-ajan toimintoihin ja niillä on myös merkittävä tiedotustehtävä sekä neuvonnan ja ohjauksen rooli. Järjestötoiminta on tärkeä sosiaalisen vuorovaikutuksen muoto ja järjestöjen kautta maahanmuuttajat voivat saada äänensä kuuluviin. Suomen hallituksen Etnisen syrjinnän ja rasismien vastaisessa ohjelmassa (Työministeriö 2001) todetaankin, että maahanmuuttajajärjestöt ja kansalaisyhteiskunnan toiminta osaltaan vahvistavat demokratiaa ja huolehtivat myös hyvinvointiyhteiskunnan toimivuudesta.

Pohjoismaiden ministeriöneuvoston selvityksessä (Mikkelsen ym. 2003) todettiin, että maahanmuuttajajärjestöillä on myönteinen merkitys integroitumisprosessissa ja ne ovat myös sosiaalisia tukipylväitä erityisesti maahanmuuttajanaisille, lapsille ja nuorille. Selvityksessä todettiin myös, että kunkin maan poliittis-hallinnollisella järjestelmällä on merkittävä vaikutus maahanmuuttajajärjestöjen toimintaan ja tavoitteisiin. Järjestöjen asema yhteiskunnallisina vaikuttajina on kuitenkin vielä heikko. Selvityksen mukaan Suomessa toimivilla maahanmuuttajajärjestöillä on kontakteja esimerkiksi opetushallintoon ja sosiaalipalveluihin, mutta työhallinnon kanssa ei säännöllistä yhteistyötä tai yhteydenpitoa ole ollut. Vaikuttamistoiminta on myös ollut pienimuotoista.

Maahanmuuttajajärjestöillä on erilaisia tehtäviä. Esimerkiksi Tanskassa somalialaistaustaisten maahanmuuttajien neuvontakeskus (Somali Advisory Center) Århusin kaupungissa tarjoaa mm. vapaa-ajan ohjausta ja neuvontaa työllistymisasiassa. Ruotsissa toimiva etnisten järjestöjen yhteistyöorganisaatio SIOS (Samarbetsorganisation för etniska organisationer in Sverige) puolestaan edustaa 15 jäsenjärjestönsä kautta lähes 500 paikallisjärjestöä ja yli 100 000 maahanmuuttajaa. SIOS pyrkii vaikuttamaan päätöksentekoon ja maahanmuuttajien asemaan ruotsalaisessa yhteiskunnassa. Suomessa Etnisten suhteiden neuvottelukunta (ETNO) on Valtioneuvoston asettama asiantuntijaelin, joka edistää viranomaisten, kansalaisjärjestöjen sekä maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen välistä vuorovaikutusta valtakunnallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla.

Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Tämän mukaisesti kansalaisoppimiselle, kansalaistoiminnalle ja kansalaisvaikuttamiselle tulee luoda hyvät edellytykset. Huhtikuussa 2005 hyväksytyn Suomen valtioneuvoston kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelman tarkoituksena on edistää aktiivista kansalaisuutta, kansalaisyhteiskunnan toimintaa ja kansalaisten yhteiskunnallista vaikuttamista. Tässä ohjelmassa pyritään myös tukemaan maahanmuuttajien järjestäytymistä kulttuurisen identiteetin ja suomalaisen yhteiskuntaan integroitumisen näkökulmasta. Kansalaisuus ja kansalaisvaikuttaminen tarkoittaaakin – ei pelkästään palvelujen käyttämistä – vaan myös aktiivista osallistumista niiden kehittämiseen.

10.2. Toiminnan tavoitteet ja kumppanijärjestöt

Majakka-Beacon -projektissa maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoimintaa toteutti kolme yhdistystä: Inkerikeskus ry, Iranin ja Irakin työllistämisyhdistys ry (Irty) sekä Suomen Somaliliitto ry. Tiedotustoiminnan tavoitteena oli lisätä inkeriläisten paluumuuttajien, Iranista, Irakista sekä Somaliasta tulleiden maahanmuuttajien tietoisuutta suomalaisen työelämän käytännöistä, työ- ja koulutusmahdollisuuksista sekä työnhausta. Projektissa toteutettiin myös työpaikoille ja työnantajille suunnattua tiedotustoimintaa, jonka tavoitteena oli lisätä maahanmuuttajien työllistymismahdollisuuksia ja edistää monikulttuurisuuden hyväksymistä työpaikoilla.

Yhdistysten *sisäisellä tiedotuksella* pyrittiin lisäämään tietoisuutta suomalaisen työelämän käytännöistä, työnhausta sekä avoimista työpaikoista ja

koulutusmahdollisuuksista. Tiedotustoiminnalla pyrittiin tukemaan jäsenistön aktiivista työnhakua ja kehittämään menetelmiä, joilla tiedot esimerkiksi avoimista työpaikoista saataisiin jäsenistön tietoon nopeasti ja tehokkaasti. *Ulkoisella tiedotuksella* pyrittiin luomaan kontakteja ja verkostoja eri toimijatahojen ja viranomaisten kanssa sekä tekemään maahanmuuttajayhdistysten toimintaa tunnetuksi. *Työnantajatiedotuksen* tarkoituksena oli luoda kontakteja työnantajiin ja edistää maahanmuuttajien työllistymistä.

Inkerikeskus ry on vuonna 1995 perustettu neuvonta- ja toimintakeskus inkerinsuomalaisille paluumuuttajille. Keskus tukee paluumuuttajien kotoutumista muun muassa koulutuksen, neuvonnan ja harrastustoiminnan avulla ja siellä järjestetään suomalaisen yhteiskunnan orientaatiojaksoja, suomen kielen kurseja ja atk-koulutusta. Oman kansanperinteen ja suomalaisen kulttuurin tunnetuksi tekeminen on keskuksen tärkeä tehtävä. Inkerikeskus ry:n jäsenyhdistykset ovat Inkerin kulttuuriseura ry ja Inkeriläiset ja karjalaiset Heimoveteraanit ry. Henkilöjäsenten lukumäärä on 516 (31.12.2003).

Inkerikeskuksessa oli yhteensä yhdeksän (9) vakituista työntekijää (1.1.2005). Yhdistelmätuella palkattuja työntekijöitä oli neljä (4) ja keskuksessa työskentelee myös työharjoittelijoita ja vapaaehtoistyöntekijöitä. Tiedotustoiminnan lisäksi Inkerikeskuksessa toimi Majakka-Beacon -projektin asiakkaille tarkoitettu luovan ilmaisun Reimari-ryhmä. Inkerikeskuksessa toimi osa-aikainen tiedottaja.

Irty – Iranin ja Irakin työllistämisyhdistys ry on perustettu vuonna 1997 ja sen tarkoituksena on tukea Iranista ja Irakista maahan muuttaneiden työllistymistä ja kotoutumista sekä lisätä kantaväestön ja maahanmuuttajien välistä vuorovaikutusta. Yhdistys on sen perustamisesta lähtien julkaissut kurdinkielistä projektilehteä, jossa on työ- ja koulutuspaikkailmoituksia sekä suomalaista yhteiskuntaa ja kurdeja koskevia artikkeleita. Työ- ja koulutuspaikkojen hakemisessa on autettu myös henkilökohtaisesti. Yhdistys on myös järjestänyt kurdien olosuhteita käsitteleviä seminaareja ja esitelmiä, leirejä, kulttuuri- ja juhlatilaisuuksia sekä tarjonnut vapaaehtoista tulkkipalvelua. Ulkoasianministeriön tuella on tehty dokumenttivideo Irakin taloussaarron vaikutuksista Kurdistanin elämään sekä julkaistu 50-sivuinen kirja Kurdit ja Kurdistan. Irty:n jäsenmäärä on 145.

Yhdistyksen toimintaa ovat tukeneet muun muassa Helsingin kaupunki, ulkoasianministeriö sekä opetusministeriö. Irty ry:ssä ei ole vakituisia toimihenkilöitä, vaan toimintaa perustuu vapaaehtoistyöhön. Yhdistelmätuella palkattuja työntekijöitä on ollut vuosittain 1-2. Majakka-Beacon -projektin

tiedotustoimintaa toteuttamaan palkattiin kokoaikainen tiedottaja syyskuusta 2002 tammikuuhun 2005.

Suomen Somaliliitto ry on vuonna 1996 perustettu somalialaistaustaisten maahanmuuttajien edunvalvojajärjestö. Somaliliiton jäsenet ovat 24 järjestöä (mm. Suomi-Somalia kulttuurin ja kielen yhdistys, Somali Disabled Association, Somalikulttuurin yhdistys, Somaliopettajien yhdistys) ja henkilöjäseniksi katsotaan kaikki somalialaistaustaiset maahanmuuttajat (noin 7000 henkilöä). Somaliliiton tehtävänä on neuvoa ja opastaa jäsenistöään arkipäivän asioissa ja toimia yhteistyössä suomalaisten viranomaisten kanssa. Somaliliitosta saa neuvontaa ja tietoja esimerkiksi työasioihin ja työllistymiseen, perheeseen, koulutukseen, maahanmuuttoasioihin ja kotituumiseen sekä sosiaaliasioiden liittyvissä asioissa. Somaliliitto on saanut tukea mm. Helsingin kaupungilta ja opetusministeriöltä.

Somaliliitossa ei ole vakituisia toimihenkilöitä vaan toiminnasta vastaavat yhdistyksen hallitus sekä määräaikaaisesti työllistetyt henkilöt ja vapaaehtoiset. Majakka-Beacon -projektin puitteissa yhdistyksessä toimi kokoaikainen tiedottaja syyskuusta 2002 tammikuuhun 2005.

10.3. Toiminnan lähtökohtia

Kumppanijärjestöjen jäsenistön työllisyystilanne

Tiedotustoiminnassa mukana olleet maahanmuuttajayhdistykset edustavat suurimpia Suomen maahanmuuttajaryhmiä. Työministeriön mukaan vuoden 2001 lopulla Suomessa asui eniten Venäjän kansalaisia (22 724) (taulukko 33). Seuraavaksi suurimpia ryhmiä olivat Viron (11 662), Ruotsin (7 999) sekä Somalian (4 355) kansalaiset. Iranista ja Irakista maahan muuttaneita henkilöitä oli vuonna 2001 yhteensä 5 488.

Maahanmuuttajayhteisöjen jäsenistä suurin osa on työikäisiä. Venäjältä ja Virosta maahan muuttaneiden joukossa työikäisiä on noin 73 prosenttia, somalialaistaustaisten keskuudessa työikäisiä on noin 61 prosenttia ja Iranista ja Irakista tulleiden keskuudessa 62 prosenttia.

Suomessa asuvista maahanmuuttajaryhmistä Irakista ja Iranista maahan muuttaneiden työttömyysaste on korkein. Hankkeen alkaessa vuoden 2001 työssäkäyntitilastojen mukaan irakilaisista työttöminä oli 75 prosenttia ja iranilaisista 62 prosenttia. Seuraavaksi korkeimmat työttömyysasteet olivat entisen Jugoslavian alueelta tulleiden (55 %) ja Somaliasta tulleiden henki-

TAULUKKO 33 • Kumppanijärjestöjen taustayhteisöjen ikärakenne vuonna 2001.

Kansalaisuus	0–14 v.	15–64 v.	65– v.	Yhteensä
Venäjä	4 077	16878	1769	22 724
Viro	2296	8529	837	11662
Somalia	1660	2665	30	4355
Iran	741	1381	44	2166
Irak	1187	1986	49	3222
Yhteensä	9 961	31439	2729	44 129

löiden keskuudessa (58 %). Venäjältä tai entisen Neuvostoliiton alueelta maahan muuttaneiden työttömyysaste oli noin 40 prosenttia.

Maahanmuuttajajärjestöt työllistymisen tukena

Yhdistysrekisterissä ei ole tarkkaa tietoa Suomessa toimivien maahanmuuttajajärjestöjen toimialasta. Suomessa on rekisteröity esimerkiksi yli 100 somaliasta tulleiden maahanmuuttajien perustamaa tai somalialaista kulttuuria tukevaa yhdistystä tai ystävyysseuraa. Kotoutumisen edistäminen eri keinoin liittyy monen maahanmuuttajajärjestön ja maahanmuuttajia tukevan järjestön toimintaan, mutta suoranaisesti työllistymistä tukevia järjestöjä ei liene Suomessa kovin monta.

Kansalaisjärjestöillä on merkittävä rooli eri ryhmien edunvalvonnassa ja monikulttuurisuuden edistämisessä. Hallituksen etnisen syrjinnän ja rasisminvastaisessa toimintaohjelmassa (Työministeriö 2001) todetaankin: “Jotta maahanmuuttajien ja vähemmistöjen edustaminen, heidän oikeuksiensa ja etujensa ajaminen ja vuorovaikutussuhteen rakentaminen suomalaisen yhteiskunnan ja oman edustamansa yhteisön välillä olisi tuloksellista, maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen järjestöjen toimintaedellytyksistä tulee huolehtia. Vuorovaikutuksen ja sosiaalisten verkostojen vahvistamisen yksi edellytys on samalla, että etnisiin vähemmistöihin kuuluvia kannustetaan liittymään myös suomalaisiin kansalaisjärjestöihin... Myös eri uskonnollisten yhdyskuntien ja suuntausten välisen dialogin kehittäminen ja ylläpitäminen on hyvien etnisten suhteiden ja toimivan etnisen monimuotoisuuden yksi edellytys.”

Majakka-Beacon -projektin tiedotustoiminta painottui Irtyyn ja Somaliin liittoon. Näissä yhdistyksissä toimi hankkeen ajan kokoaikainen tiedottaja ja yhdistysten hallituksen jäsenet osallistuvat aktiivisesti tiedotuksen toteuttamiseen ja kehittämiseen. Inkerikeskuksessa puolestaan Majakka-Beacon -projektin toiminta painottui luovan toiminnan Reimari-ryhmään ja osa-ai-

kaisen tiedottajan työpanosta kohdennettiin pääasiassa koulutuksiin. Osa-aikaisella työpanoksella saavutettiin kuitenkin merkittäviä tuloksia.

Maahanmuuttajajärjestöjen yhdistystoiminta

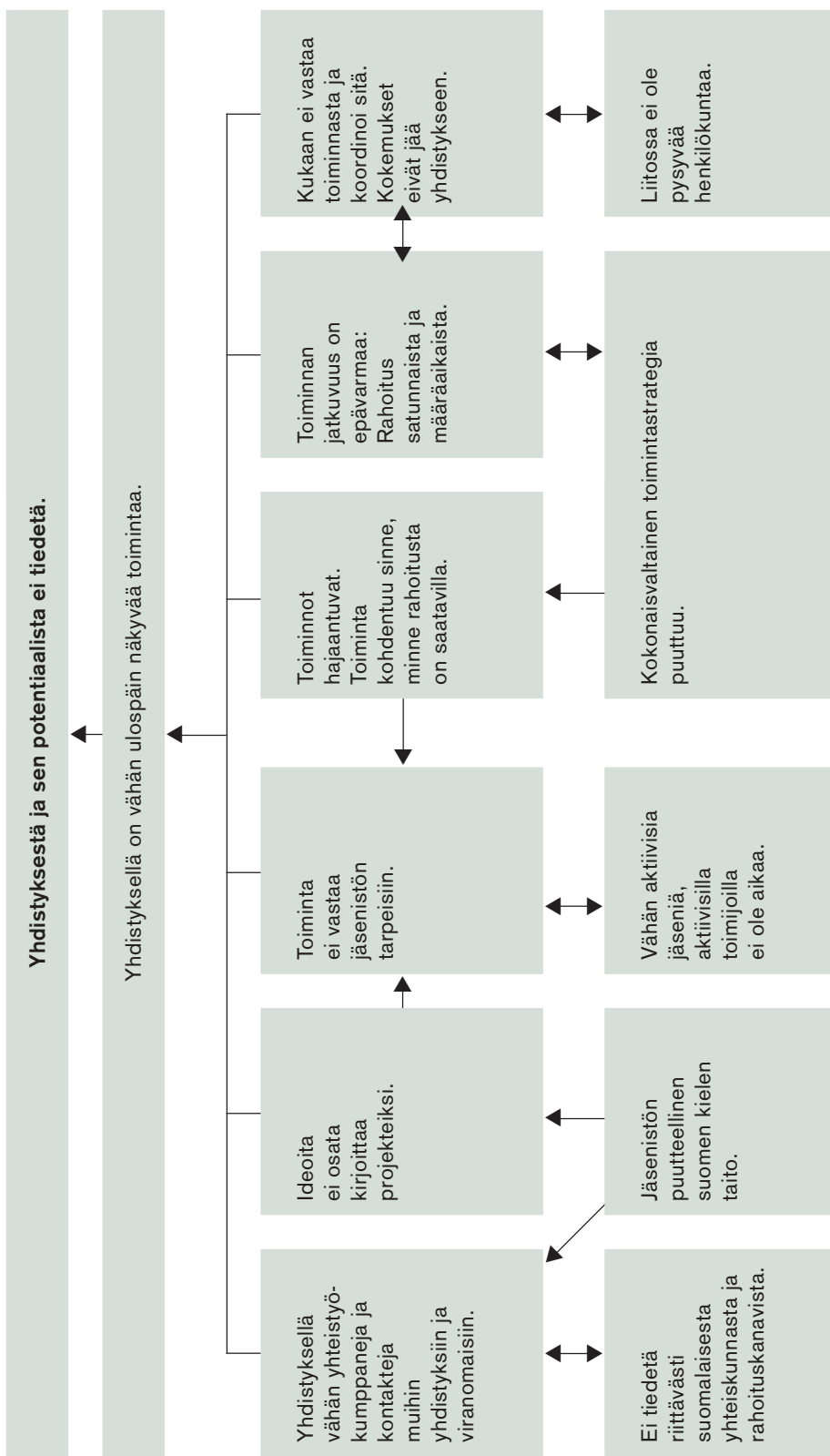
Maahanmuuttajajärjestöillä oli jonkin verran kokemusta pienimuotoisten projektien toteutuksesta, mutta varsinaista kehittämishanketta yhdistykset eivät ole toteuttaneet. Tiedotustoiminnan kehittäminen nivottiin yhdistyksen toiminnan kehittämiseen ja hankkeen aikana Irty ry:n ja Somaliliiton tiedottajille ja hallitusten jäsenille järjestettiin projektisuunnittelun ja yhdistystoiminnan koulutusta ja ohjausta. Koulutuksissa analysointiin yhdistysten toimintaa ja haasteita ns. ongelmapuutekniikan avulla.

Yhdistysten toiminnan lähtökohdat ovat erilaisia ja niiden ongelmanalyysissä korostuivat erilaiset asiat, vaikka monessa suhteessa yhdistykset painivatkin samankaltaisten ongelmien kanssa. Yhdistyksien suurin uhka on toiminnan keskeytyminen, sillä toiminta-avustukset ovat pieniä¹ ja epävarmalla pohjalla. Esimerkiksi vuonna 2004 Suomen Somaliliiton avustusta leikattiin puolella, mikä väistämättä vaikutti toimintaan ja aktiivijäsenten motivaatioon. Tiedottajan täytyi järjestellä yhdistyksen asioita ja hankkia uusia rahoitusmahdollisuuksia.

Somaliliiton ongelma-analyysi. Somaliliiton ongelma-analyysissä keskeisimmäksi haasteeksi nousi se, että yhdistyksellä on vähän ulospäin suuntautuvaa toimintaa (ks. kuva 6). Järjestöissä aktiivisesti toimivien jäsenten määrä on pieni. Ulospäin suuntautunut verkostotyö tai viranomaisyhteistyö on useimmiten ollut tilannekohtaista ”kriisiapua”. Ulospäin suuntautuvan toiminnan vähäisyys johtaa siihen, että yhdistyksestä ja sen potentiaalista esimerkiksi työllistymisen tukemisessa ei tiedetä. Majakka-projektin tiedotustoiminnan avulla pyrittiinkin tekemään yhdistystä tunnetuksi ja luomaan yhteistyöverkostoja erilaisten organisaatioiden kanssa.

Somaliliitolla on laaja-alaiset tavoitteet ja toimintakenttä. Tähän mennessä toiminta on kohdennettu pääasiassa alueille, jonne on saatu rahoitusta. Toiminnoilla on taipumus hajaantua ja muuta yhdistystoimintaa ja kehittämistyötä on tehty vähän. Toiminnan suunnittelu ja toteutus on ollut pääasiassa liiton hallituksen ja muutaman aktiivijäsenen varassa, eikä jäsenjärjestöjä ja jäsenistön osaamista ole hyödynnetty resurssina.

¹ Muun muassa Helsingin kaupunki ja opetusministeriö tukevat yhdistysten toimintaa ja myöntävät rahoitusta pienimuotoisiin projekteihin (esim. urheilu, nuorisotyö, suomen kielen koulutus). Esimerkiksi Somaliliiton saama tuki Helsingin kaupungilta on ollut noin 10 000–15 000 euroa.



KUVA 6 • Suomen Somaliiliiton ongelma-analyysi.

Ongelma-analyysissä todettiin, että hyviäkään yhteistyöideoita tai projekti-ideoita ei osata kirjoittaa projektisuunnitelmiksi. Myös toimintaa suuntaava kokonaisvaltainen suunnitelma puuttuu. Majakka-Beacon -projektin puitteissa pyrittiinkin kehittämään yhdistyksen projektisuunnittelun taitoja ja luotiin myös Somaliliiton ensimmäinen laaja-alaisempi toimintasuunnitelma. Suomen kielen kirjoitusapua saatiin työharjoittelijoilta ja projektisuunnittelua harjoiteltiin yhdessä hallitusten kanssa tekemällä hankeanomuksia eri rahoittajatahoille.

Irtty ry:n ongelma-analyysi. Irtty ry on perustettu tukemaan sen jäsenistön työllistymistä. Keskeinen yhdistyksen ongelma Irtty ry:n hallituksen mielestä on aktiivisten jäsenten puute (kuva 7). Yhdistyksen hallitus vastaa kaikesta toiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta. Myös verkostotyötä tehdään vähän ja yhdistyksen resurssit kohdentuvat Projektilehden toimittamiseen. Yhdistys ei pysty tarjoamaan riittävästi tarkoituksenmukaista toimintaa eri ryhmille.

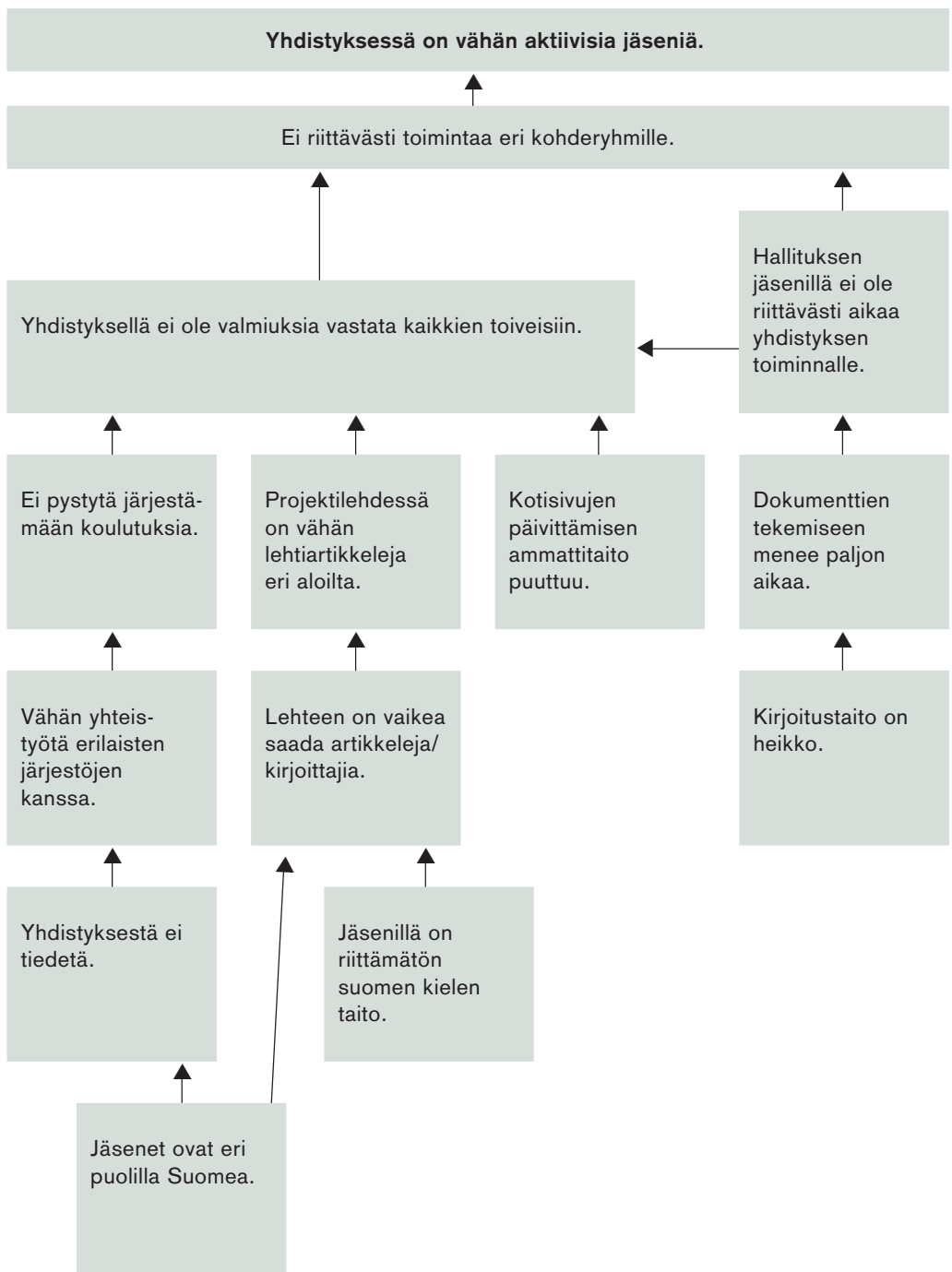
Näiden ongelma-analyysien pohjalta lähdettiin kehittämään yhdistyskohtaisia ulkoisen tiedotuksen tiedotussuunnitelmia ja strategioita. Somaliliitossa painotettiin erityisesti viranomaisyhteistyön ja verkostotyön lisäämistä ja Irtty ry pyrki aktivoimaan lisää jäseniä mukaan toimintaan.

10.4. Tiedotustoiminnan toteutus

Tiedotustoimintaa toteutettiin syyskuun 2002 ja tammikuun 2005 välisenä aikana. Tiedotuksen suunnitteli ja toteutti tiedotustiimi, johon kuuluivat maahanmuuttajajärjestöjen tiedottajat (3), Majakka-Beacon -projektin osa-aikainen projektisuunnittelija, projektisihteeri sekä työnetsijä (vuonna 2004). Lisäksi Irtty ry:n ja Somaliliiton hallituksen edustajia sekä Inkerikeskuksen toiminnanjohtaja osallistuivat tiedotustiimin kokouksiin. Irtty ry:n ja Suomen Somaliliiton tiedotustoiminta suunniteltiin yhdessä yhdistysten hallituksen kanssa, joka myös seurasi suunnitelmien toteutusta.

Maahanmuuttajajärjestöt vastasivat tiedottajien rekrytoinnista. Irtty ry:hyn sekä Suomen Somaliliittoon rekrytoitiin kokopäiväinen tiedottaja. Inkerikeskuksessa toimi osa-aikainen tiedottaja yhdestä kolmeen työpäivää viikossa.

Suomen Somaliliitossa ja Irtty ry:ssä tiedottajana oli koko hankkeen ajan maahanmuuttajataustainen henkilö ja vuonna 2004 kaikki tiedottajat olivat maahanmuuttajataustaisia. Vuonna 2002-2003 tiedottajista kaksi oli miehiä ja yksi nainen. Vuoden 2003-2004 vaihteessa tiedottaja vaihtui Irtty ry:ssä ja



KUVA 7 • Irty ry:n ongelma-analyysi.

Inkerikeskuksessa ja henkilövaihdosten jälkeen tiedottajina oli kaksi naista ja yksi mies. Kaikilla oli jonkin verran kokemusta suomalaisesta työelämästä. Koulutustaustaltaan he olivat kaupallisen alan, teknisen alan tai terveydenhuollon ammattilaisia. Tiedotustoiminnasta kenelläkään ei ollut koulutusta tai kokemusta.

Majakka-Beacon -projektin tiedotustoiminnalle perustettiin johtoryhmä, joka kokoontui kerran vuodessa. Johtoryhmään kuuluivat kumppaniyhdistysten hallitusten edustajat sekä projektipäällikkö. Johtoryhmä hyväksyi tiedotustoiminnan vuosittaiset työsuunnitelmat sekä toimintaraportit. Maahanmuuttajayhdistysten edustajat osallistuivat vuorotellen myös Majakka-Beacon -projektin ohjausryhmään.

Asiantuntija-apua ja suomen kielen resursseja saatiin esimerkiksi Edupolin järjestämän projektihallinnon kurssin kolmelta (3) työharjoittelijalta. Tiedotustiimi mm. tilasi harjoittelijoilta selvitystyön, joka oli hyvä perusta pidemmän aikavälin toimintasuunnitelman kehittämiseksi (Hyvönen 2004). Työharjoittelijoiden asiantuntemus ja työpanos yhdistystoiminnan kehittämisessä, rahoitushankkeiden tekemisessä ja tiedotustoiminnan arvioinnissa oli merkittävä ja yhteistyö on jatkunut työharjoittelun jälkeenkin.

Tiedotustoiminnan kohderyhmä

Tiedotustoiminnan kohderyhmänä olivat kaikki Iranista, Irakista ja Somaliasta tulleet maahanmuuttajat sekä inkeriläiset paluumuuttajat. Erityiseksi kohderyhmäksi määriteltiin naiset ja nuoret. Työministeriön tilastojen mukaan projektin aloitusvaiheessa vuonna 2001 entisestä Neuvostoliitosta, Iranista, Irakista ja Somaliasta tulleiden työttömien maahanmuuttajien lukumäärä oli yhteensä noin 18 000 ja kumppanijärjestöjen jäsenistön työttömyysprosentit vaihtelivat 40 – 75 %:n välillä. Viime vuosina työllisyystilanne on tosin parantunut jonkin verran (ks. tark. tämän raportin luku 2).

Tiedotukselle koettiin olevan tarvetta. Kohdennettu tiedotus olisi ehkä vastannut paremmin jäsenistön tarpeisiin ja odotuksiin, mutta sitä ei voitu toteuttaa, sillä järjestöillä ei ole jäsenrekistereitä, joista olisi käynyt ilmi esimerkiksi jäsenistön työllisyystilanne. Hankkeen käynnistysvaiheessa järjestöissä kartoitettiin jäsenistön työllisyystilannetta sekä tiedotuksen ja työnhaun tukipalvelujen tarvetta, mutta laihoin tuloksin. Irty lähetti 60 kyselyä, ja vastauksia tuli 3. Inkerikeskuksen 400 kyselyyn vastasi 5 henkilöä. Somaliliitto toteutti 30 henkilölle kohdennetun kyselyn, josta saatiin vastauksia 18. Kyselyjen perusteella kuitenkin järjestettiin Somaliliitossa mm. yksi työlainsäädäntöä koskeva tiedotustilaisuus.

Työnantajatiedotuksen kohderyhmäksi valittiin yrityksiä, joissa on maahanmuuttajatyöntekijöitä sekä yrityksiä, joissa oli hankkeen aikana tarjolla maahanmuuttajille sopivia työpaikkoja. Kohderyhmän yritykset valittiin pääasiassa

- henkilökohtaisten kontaktien perusteella
- yhdistyksissä tai tiedotustiimillä oli kokemusta tai tietoa yrityksestä
- kontakteja luotiin myös mm. työnantajaseminaareissa, REKRY-messuilla ja henkilöstöjohtamisen koulutuksissa
- työpaikkailmoitusten perusteella, koska yrityksissä oli avoinna maahanmuuttajille mahdollisia työpaikkoja.

Tiedotustoiminnan käynnistysvaihe

Kuntoutussäätöön ja maahanmuuttajayhdistysten kehittämiskumppanuussopimuksessa (maaliskuu 2002) määriteltiin kumppaniyhdistysten tehtävät Majakka-Beacon -projektissa seuraavasti:

Työohjelman täytäntöönpano

- hankesuunnitelman täsmennys ja työsuunnitelman laatiminen
- maahanmuuttajille tarkoitetun suomalaista lainsäädäntöä, työllistymistä, työllistymismahdollisuuksia sekä terveys-, sosiaali- ja kuntoutuspalveluja koskevan materiaalin valmistaminen ja levittäminen
- työpaikoille ja työnantajille suunnattu tiedottaminen ja suvaitsevaisuuskasvatus
- työllistymisen asiantuntijakoulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen
- projektin itsearviointi.

Teematyöskentely, hyvät käytännöt, mainstreaming

- työpaikoille ja työnantajille suunnattu tiedottaminen ja suvaitsevaisuuskasvatus
- Majakka-Beacon -projektin toiminnasta ja tuloksista tiedottaminen omille taustayhteisöille
- osallistuminen kansalliseen teematyöskentelyyn.

Hankkeen käynnistysvaiheessa (syyskuusta joulukuuhun 2002) keskityttiin tiedotustiimin yhteistyön ja toimintatapojen kehittämiseen, projektisuunnittelun ja hallinnon perusteisiin sekä tiedottajien tiedotuskapasiteetin kehittämiseen. Oleellista oli myös selkeyttää hankkeen tavoitteita ja toimintamuotoja sekä Majakka-Beacon -projektin työllistymistoiminnan ja tiedotuksen

välistä suhdetta niin tiedottajille kuin myös yhdistysten hallituksille sekä jäsenistölle.

Tiedotustoiminta oli kehittämistyötä, jonka tavoitteena oli työelämään ja työnhakuun liittyvän tiedotuksen ja tietoisuuden lisääminen sekä aktiivista työnhakua edistävien keinojen ja välineiden kehittäminen. Projektisuunnitelman mukaan varsinainen työllistymistä tukeva toiminta, työnhakijoiden tukeminen työpaikan haussa ja työpaikkojen etsiminen, ei kuulunut tiedotustoimintaan. Tiedottajien tehtävä ei myöskään ollut rekrytoida tai ohjata asiakkaita työvalmentajien asiakkaiksi. Koska yhdistyksissä odotettiin konkreettista tukea työllistymiseen, Majakka-Beacon -hankkeen työvalmentajien kanssa järjestettiin projektin tiedotus- ja rekrytointitilaisuuksia, joista myös ohjautui jokunen henkilö työvalmentajan asiakkaaksi. Tiedottajat antoivat myös henkilökohtaista ohjausta työpaikan haussa.

Tiedottajien toimenkuva määriteltiin yhdessä yhdistysten hallitusten, Kuntoutussäätiön ja tiedotustiimin kanssa. Maahanmuuttajajärjestön tiedottajan toimenkuvaan kuului:

- yhdistyksen sisäisen tiedotustoiminnan suunnittelu ja toteutus yhteistyössä yhdistyksen hallituksen ja tiedotustiimin kanssa,
- yhdistyksen ulkoisen tiedotuksen suunnittelu ja toteutus,
- työnantajatiedotuksen suunnittelu ja toteutus,
- yhdistyksen hallitukselle ja tiedotustiimille raportointi,
- Majakka-Beacon -projektin projektikokouksiin, yhteistyöhön sekä teematyöhön osallistuminen,
- muut Majakka-Beacon -projektin, tiedotustiimin tai yhdistyksen hallituksen hänelle määräämät asiat.

Käynnistysvaiheen aikana tiedotustiimi tapasi viikoittain. Vuoden 2003 toiminta painottui järjestöjen sisäiseen tiedotukseen. Ensimmäisen toimintavuoden aikana perehdyttiin myös työnantajatiedotuksen edellytyksiin ja suunnitteluun. Vuonna 2004 painotettiin työnantajatiedotusta. Alkuvaiheessa pohdittiin myös mahdollisuutta perustaa yhdistysten jäsenrekisteri kohdenetun tiedotuksen pohjaksi. Siihen ei kuitenkaan ryhdytty, vaan päätettiin kartoittaa jäsenistön työllisyystilannetta kyselyillä. Tiedotustoiminnan lähtökohtia olivat seuraavat asiat:

- Majakka-projektin tiedotustoiminta nivottiin osaksi yhdistysten toimintaa. Tiedotuksessa pyrittiin ottamaan huomioon yhdistysten ja kunkin maahanmuuttajayhteisön toimintakäytännöt ja perinteet. Esimerkiksi somaliyhteisössä tiedotetaan pääosin suullisesti ja merkittäviä tiedotuskanavia ovat henkilökohtaiset kontaktit ja esimerkiksi moskeija. Irty

ry:llä puolestaan oli jo perinteitä Projektilehden toimittamisesta. Inkerikeskuksessa tiedotus nivottiin toimintakeskuksen toimintoihin ja tiedotuskanaviin.

- Tiedotustoimintaa suunniteltiin jäsenistön tarpeista käsin.
- Päällekkäistä työtä muiden hankkeiden kanssa vältettiin. Hankkeen alkuvaiheessa kartoitettiin muiden projektien ja organisaatioiden toimintaa ja pyrittiin hyödyntämään niiden kokemuksia.
- Yhdistysten sisäinen tiedotus toteutettiin pääasiassa yhteisön omalla kielellä. Tiedotustiimin yhteiset tilaisuudet pidettiin suomen kielellä ja tulkkaus järjestettiin tarvittaessa.

Koska tiedottaja oli yhdistysten (Irty ry ja Suomen Somaliliitto) ainoa työntekijä, hänen toimenkuvaansa kuului myös yhdistyksen muuhun toimintaan liittyviä tehtäviä.

Tiedottajien tekemän työajanseurannan mukaan vuonna 2003 pääosa (60-70 %) Irty ry:n ja Somaliliiton tiedottajan työajasta käytettiin yhdistysten sisäiseen tiedotukseen. Yhdistyksen muuhun toimintaan käytettiin noin 30-40 % työajasta. Vuonna 2004 työajasta käytettiin ulkoiseen tiedotukseen ja työnantaja- ja viranomaisyhteistyöhön keskimäärin 30 %, yhdistysten sisäiseen tiedotukseen 40 % ja muuhun yhdistystoimintaan (esim. rahoitushakemusten tekeminen, yhdistyksen muun toiminnan koordinointi) 30 %. Inkerikeskuksen osa-aikaisen tiedottajan työaika kohdentui sisäiseen tiedotustoimintaan ja henkilökohtaiseen neuvontaan.

Tiedotustoimintaa koordinoi osa-aikainen projektisuunnittelija. Hänen työaikansa jakautui vuonna 2003 tiedotustoiminnan kehittämiseen sekä Majakka-projektin puitteissa toteutetun TRADES-koulutusohjelman järjestämiseen. Vuonna 2004 projektisuunnittelijan työajasta noin puolet kohdentui työnantajatiedotukseen ja puolet tiedotustoiminnan ja yhdistysten kehittämistyöhön.

Työnantajatiedotusta valmisteltiin huolellisesti. Tiedotustiimi kävi tutustumassa muihin työnantajayhteistyötä kehittäviin hankkeisiin ja koulutusohjelmiin. Tiedotustiimi kävi myös haastattelemassa 12:ta maahanmuuttajia työllistänyttä työnantajaa. Haastattelujen tarkoituksena oli luoda kontakteja työnantajiin ja kartoittaa työnantajien näkemyksiä tiedotuksen tarpeesta, sen sisällöstä ja menetelmistä. Näissä yrityksissä ei kannatettu koulutustilaisuuksien järjestämistä, vaan neuvottiin toteuttamaan työnantajatiedotusta kahdenkeskisissä neuvotteluissa ja muissa tilaisuuksissa.

Tiedottajat tarvitsivat koulutusta niin tiedotuksessa kuin myös työelämään ja työnhakuun liittyvissä asioissa (työelämäkäytännöt, lainsäädäntö

jne.). Työelämä­tietoutta kartutettiin vierailemalla eri organisaatioissa (esim. työsuojelupiiri, työvoimatoimisto) sekä osallistumalla seminaareihin ja koulutustilaisuuksiin. Tiedotustoiminnan alkuvaiheessa tutustuttiin myös muihin maahanmuuttajaprojekteihin, joita olivat esimerkiksi Jyväskylän yliopisto, Caisa, Be Equal, Be Different -koulutushanke, Kulttuurivälittäjä­projekti, Mångfald och dialog -kouluttajakoulutus, Rainbow-koulutushanke, SEIS-projekti ja Maatyö-projekti.

10.5. Tiedotustoiminnan sisältö

Yhdistysten sisäinen tiedotus

Sisäisen tiedotuksen välineenä käytettiin pääasiassa yhteisön omia tiedotuskanavia. Irty ry julkaisi kuukausittain projektilehteä ja järjesti tiedotus- ja koulutustilaisuuksia. Somaliliitto panosti sähköiseen tiedotukseen (lähiradio ja internet). Inkerikeskuksessa tiedotuskeinoja olivat ilmoitustaulu, lehtiartikkelit Inkeriviestissä sekä lähiradio-ohjelmat ja koulutustilaisuudet.

Yhdistyksiin kerättiin työllistymiseen ja kotoutumiseen liittyvän materiaalin *tietopankki*, jota päivitettiin koko hankkeen ajan. Vuoden 2003 aikana koottiin yhdeksän tietopakettia Majakka-Beacon -projektin tiedottajien, työvalmentajien ja kuntoutusluotsin käyttöön. Yleistä tietoa kotoutumisesta ja työllistymisestä on saatavilla eri kielillä melko hyvin, ja tietopankkiin kerättyjä julkaisuja oli hankkeen loppuvaiheessa yli 30.

Avoimista työpaikoista ja koulutusmahdollisuuksista sekä Majakka-projektin toiminnasta tiedotettiin yhdistysten *ilmoitustauluilla*. Tiedotteita ja ilmoituksia toimitettiin myös työvalmentajille, muihin maahanmuuttajayhdistyksiin ja maahanmuuttajien kokoontumispaikkoihin ja esimerkiksi moskeijaan.

Majakka-projektista, yhdistysten toiminnasta ja työllistymiseen liittyvistä ajankohtaisista aiheista järjestettiin jäsenistöille yhteensä 21 *tiedotustilaisuutta*, joihin osallistui yhteensä 221 henkilöä. Somaliliitossa projektista ja tiedotustoiminnasta järjestettiin tiedotus- ja kyselytilaisuuksia. Inkerikeskuksessa järjestettiin tiedotustilaisuuksia henkilökunnalle ja suomen kielen kurssilaisille. Irty ry:ssä Majakka-projektista tiedotettiin jäsentapaamisissa ja tiedotustilaisuuksia järjestettiin kaksi. Majakka-projektista ja tiedotustoiminnasta kerrottiin myös yhdistysten muissa tilaisuuksissa ja vuosikokouksissa. Projektin päättyessä järjestettiin loppuseminaari, jossa oli 27 osallistujaa.

Majakka-projektin työvalmentajien kanssa järjestettiin Espoossa, Vantaalla ja Helsingissä kuusi rekrytointi- ja markkinointitilaisuutta. Somaliliiton rekrytointi- ja tiedotustilaisuuksiin osallistui yhteensä 38 henkilöä. Irty ry:n järjestämään Majakka-seminaarin osallistui 25 henkilöä. Inkerikeskuksen jäsenistölle järjestettyyn Majakan tiedotustilaisuuteen osallistui seitsemän (7) henkilöä. Näihin tilaisuuksiin osallistui yhteensä 70 henkilöä, joista muutama ryhtyi työvalmentajan asiakkaaksi.

Projektin aikana järjestettiin yhteensä 47 työnhakuun ja työelämään liittyvää *koulutuspäivää*, joihin osallistui yhteensä 494 henkilöä (262 naista, 232 miestä). Koulutusteemat valittiin jäsenistön toiveiden ja projektin aikana syntyneiden ideoiden mukaan. Kouluttajina olivat tavallisesti Majakka-Beacon -projektin tiedottajat, työvalmentajat tai ulkopuoliset asiantuntijat.

Taulukossa 34 on esitetty maahanmuuttajajärjestöjen koulutustoimintaa hankkeen aikana. Inkerikeskuksessa järjestettiin *yrittäjäkoulutusta*. Koulutuksen jälkeen kaksi osallistujista on jo perustanut oman yrityksen ja kolmas yritys on suunnitteluvaiheessa.

TAULUKKO 34 • Maahanmuuttajajärjestöjen järjestämiä koulutustilaisuuksia.

	osallistujia	naisia	miehiä
Inkerikeskus			
Naisyrittäjyys ja liiketapakulttuuri Suomessa	38	34	4
NYP yrityspalveluista ja yrittämisestä Suomessa	24	17	7
Yrittäjyyden peruskurssi (6 päivää)	14	13	1
Maahanmuuttajien työllisyystilanne	27	23	4
Välinehuoltaja ammattina	17	16	1
Yhteensä	120	103	17
Irty ry			
Kesätyö maahanmuuttajille	30	12	18
Ulkomaalaislaki	43	15	28
Sota ja pakolaistilanne Suomessa	52	24	28
Keskustelutilaisuus ammattiliitoista	20	10	10
Internet työnhaussa	6	3	3
Yhteensä	151	64	87
Suomen Somaliliitto			
Työlainsäädäntö	12	-	12
Nuorille kohdenneet koulutukset (esim. kesätyö)	45	18	27
ATK- ja työlainsäädäntökoulutus (7 kertaa)	8	3	5
Internet työnhaussa (4 kertaa)	5	2	3
SLL:n seminaari parlamentille + Internet-seminaari	18	3	15
Naisprojekti	9	9	-
Yhteensä	97	35	62

TAULUKKO 35 • Tiedotustiimin koulutustilaisuudet.

Tilaisuus	osallistujia	naisia	miehiä
Maahanmuuttajien työllistyminen	32	16	16
Eläkejärjestelmä	28	14	14
Työnhakukoulutus	34	16	18
Yrittäjäkoulutus	32	14	18
Yhteensä	126	60	66

Somaliliitossa järjestettiin koulutusta jäsenkyselyissä esille nousseista aiheista. Koulutukset järjestettiin pääasiassa pienryhmäopetuksena Somaliliiton tiloissa. Työlainsäädäntöä koskevan koulutuksen koulutusaineisto käännettiin somalin kielelle. Monistetut kopiot (100 kpl) loppuivat heti ja nyt aineisto on luettavissa Somaliliiton Internet-sivuilla.

Naisille kohdennettua tiedotusta toteutettiin yhdessä Laurea-instituutin sosionomiopiskelijoiden kanssa. Somaliliiton ja Irty:n naisryhmille järjestettiin opintokäyntejä työvoimatoimistoon ja eduskuntaan. Somaliliiton naisryhmä (8 henkilöä) kävi opintokäynnillä työvoimatoimistossa ja Irty ry:n naisryhmä vieraili eduskunnassa kansanedustaja Maija Perhon vastaanotolla. Somaliliiton ryhmän opintokäynnin seurauksena osallistujista osa hakeutui työvoimatoimiston asiakkaiksi. Irty ry:n ryhmän eduskuntavierailun seurauksena saatiin kansanedustajalta kirjallinen vastaus tutkintojen rinnastamiseen liittyvistä toimenpiteistä.

Tiedotustiimi järjesti työllistymistä koskevan neliosaisen seminaarisarjan (taulukko 35). Seminaarisarjasta tiedotettiin myös työvoimapolitiittisia koulutuksia tarjoavissa koulutusorganisaatioissa ja työvalmentajien välityksellä.

Palautteiden perusteella koulutusten ja seminaarisarjan aiheet olivat tarkoituksenmukaisia. Seminaarisarjan kuulijakuntaa karsivat kuitenkin suomenkieliset luennot sekä seminaarien ajankohta (iltapäivisin).

Irty ry:n tiedottaja toimitti kurdinkielisen *Projektilehden* kerran kuukaudessa. Jokaisessa lehden numerossa oli kurdinkielisiä työelämää ja työnhakua käsitteleviä artikkeleja sekä työpaikka- ja koulutusilmoituksia. Hankkeen aikana toimitettiin yhteensä 21 *Projektilehden* numeroa, joista yksi oli työnhakuun liittyvä teemanumero ja kaksi suomenkielistä erikoisnumeroa. Lehdessä julkaistiin artikkeleita mm. työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja oppimisvaikeuksista.

Lehden toimittamisen tueksi tehtiin toimitussuunnitelma, lehden jakelua laajennettiin ja lehden laatua sekä sisältöjä kehitettiin. Lehden painosmäärä

vaihteli 600-800:aan ja se julkaistiin myös Irty ry:n kotisivuilla. Sitä jaettiin jäsenistölle, kirjastoihin, työvoimatoimistoihin, koulutusorganisaatioihin, maahanmuuttajaprojekteille sekä maahanmuuttajaorganisaatioihin.

Inkerin viesti -lehdessä julkaistiin työnhakuun ja työllistymiseen liittyviä *artikkeleita*, joiden aiheet olivat:

- Maahanmuuttajien elinolot
- Kesätyöpaikka – porras vakituiseen työhön
- Yleistietoa YKI-tutkinnosta.

Suomen Somaliliitossa käännettiin työlainsäädäntöä käsittelevä koulutusmateriaali somalin kielelle. Liiton toimesta valmistui myös maahanmuuttajien työllistymisestä kertova henkilökuvaus, joka julkaistiin www-sivuilla. Tiedotustoiminnasta kerrottiin myös Majakka-Beacon -tiedotuslehdessä sekä työministeriön julkaisemassa MoniTori-lehdessä.

Lähiradio. Somaliliitto tiedotti työllistymismahdollisuuksista somalinkielellä lähiradiotaajuudella 100,3 MHz. Radio-ohjelmat toimitettiin yhdessä somalinkielisen Radio Warsanin kanssa. Työllistymisestä ja työpaikoista kertovaa 15 minuutin mittaista somalinkielistä radio-ohjelmaa lähetettiin projektin aikana (toukokuusta 2003 alkaen) yhteensä 76 kertaa. Radio-ohjelmissa haastateltiin työnantajien edustajia, luettiin työpaikka- ja koulutusilmoituksia sekä kerrottiin Majakka-projektista ja sen tuloksista. Koulutus- ja työpaikkailmoitusten lisäksi radio-ohjelmissa lähetettiin mm. työnantajien ja rekrytointipäällikön haastatteluja, työnhakukoulutusta, kesätyöpaikka –ohjelma, työsuojelupiirin edustajan haastattelu ja Majakka-projektin kuntoutusluotsin ja työvalmentajan haastattelu. Ohjelmat olivat kuultavissa ja luettavissa myös radion www-sivuilla (www.radiowarsan.com). Arvion mukaan radiolähetysten kuulijoita on ollut yli 1000 viikoittain ja heistä valtaosa naisia.

Inkeriläisten lähiradiossa lähetettiin kesätyöpaikkoihin liittyvä radio-ohjelma kaksi kertaa. Tiedotustiimin jäseniä haastateltiin pääkaupunkiseudun paikallisradioissa neljä kertaa.

Internet. Projektin aikana uudistettiin Irty ry:n ja Suomen Somaliliiton www-sivut. Internet-sivujen tarkoitus on:

- aktivoita jäsenistöä omaehtoiseen tiedon- ja työnhakuun
- tarjota tietoa työllistymiseen liittyvistä kysymyksistä jäsenistön äidinkiellellä ja suomeksi
- avustaa jäseniä löytämään avoinna olevia työpaikkoja

- toimia tiedotuskanavana myös ulkopuolisille toimijoille ja viranomais-tahoille.

Verkkosivuilla (www.somaliliitto.fi, www.irty.org) tiedotettiin yhdistysten toiminnasta ja Majakka-projektista. Työllistymisasiota käsittelevillä sivuilla tiedotettiin avoimista työ- ja koulutuspaikoista ja julkaistiin työllistymistä käsitteleviä artikkeleja ja linkkejä. Sivujen rakenteessa ja sisällössä pyrittiin monipuolisuuteen niin, että sivut palvelisivat eri ikäluokkia ja ryhmiä. Esimerkiksi Somaliliiton sivuilla avattiin sivustot naisille ja nuorille. Tarkoituksena oli avata sivuille interaktiivinen osio, jonne olisi voinut lähettää työelämää koskevia kysymyksiä edelleen asiantuntijoille toimitettavaksi. Tämä suunnitelma kuitenkin jätettiin toteuttamatta, sillä pilottiluonteisesti avatuille keskustelusivuilla ilmestyi asiaan kuulumattomia vierailijoita ja kommentteja.

Tiedottajille (Irty ry ja Somaliliitto) ja yhdistysten jäsenille järjestettiin www-sivujen päivittämisen ja käytön koulutusta. Syksyn 2004 aikana järjestettiin myös pienryhmäohjausta jäsenistölle internetin käytöstä työhaussa.

Somaliliiton uusituista www-sivuista tiedotettiin julkiselle medialle ja maahanmuuttajakoulutusta tarjoaville oppilaitoksille. Muutama oppilaitos on ilmoittanut halukkuutensa ilmoittaa avoimista koulutuksesta yhdistyksen www-sivuilla, kun sopivia koulutuksia on tarjolla. Oppilaitoksista on myös tullut pyyntöjä, että niiden tiedot liitetään sivun linkkilistaan.

Somaliliiton tiloissa on kävijöiden käytössä kaksi tietokonetta. Ne ovat nyt lähes jatkuvasti käytössä. Uudistetut www-sivut ovat osoittautuneet hyväksi omatoimisen työn- ja tiedonhaun aloituskohdaksi. Internet-sivujen uudistuksen ja koulutusten jälkeen suorat kyselyt työpaikoista ovat vähentyneet ja ATK-taitoja ja Internetin käyttöä koskevien koulutusten kysyntä on lisääntynyt. Jäsenistö osaa etsiä avoimia työpaikkoja useista eri lähteistä ja suoraan yritysten omilta kotisivuilta.

Jatkon haaste on se, miten työllistymistä koskevia sivustoja tullaan pitämään ajan tasalla. Päivitys edellyttää teknistä www-sivujen asiantunte-
musta, resursseja ja aktiivista tiedonhakua muun muassa avoimista työpai-
koista. Päivitys edellyttää myös melko hyvää suomen kielen taitoa sekä
työelämän käsitteiden ja käytäntöjen tuntemusta, sillä monissa työpaikkail-
moituksissa on maahanmuuttajille vaikeita sanoja ja ilmauksia.

Jäsenistö tarvitsee tukea ja ohjausta niin internetin käytössä kuin myös
työpaikkahakemusten teossa. Haasteena jatkossa on myös se, kuinka entistä
suurempi joukko maahanmuuttajia saadaan aktivoitua sivujen käyttöön tieto-
lähteenä ja mistä asiantuntevaa ja suomenkielentaitoista tukea on saatavilla

TAULUKKO 36 • Maahanmuuttajajärjestöjen sisäinen tiedotustoiminta.

Tilaisuudet ja osallistajat		
	Tilaisuuksia yhteensä	Osallistujia yhteensä
1. Tiedotustilaisuudet		
Projektin tiedotustilaisuudet	15	221
Tiedotus- ja rekryointitilaisuudet	6	70
Yhteensä	21	291
2. Työnhaku- ja työelämäkoulutus		
Inkerikeskus	5	120
Irty ry	18	151
Suomen Somaliliitto	20	97
Seminaarisarja	4	126
Yhteensä	47	494
3. Muu koulutus tai tiedotus		
	6	46
4. Henkilökohtainen ohjaus 2004		
Inkerikeskus	21	
Irty ry	59	
Suomen Somaliliitto	50	
Yhteensä	130	
5. Artikkelit, julkaisut		
Inkeri-viesti	4	
Somaliliiton julkaisut ja tiedotteet	2	
Projektilehti	21	
Yhteensä	27	
6. Radio-ohjelmat		
Inkeriradio	2	
Radio Warsan	76	
Muut	2	
Yhteensä	80	

tarvittaessa. Järjestöissä voisi järjestää esimerkiksi työnhakuklubeja, joissa tuettaisi työpaikkojen etsimisessä ja työhakemusten tekemisessä.

Internet-sivujen päivittämistä varten tehtiin Somaliliitossa www-sivujen tiedotussuunnitelma. Kotisivuilla kerrotaan asioista, joilla on kestävä ja yleishyödyllistä merkitystä. Uutisoinnin aiheita valittaessa otetaan huomioon, mikä on Somaliliiton tehtävä ja palveleeko kyseinen uutinen tätä tarkoitusta. Tiedotussuunnitelmassa myös määriteltiin Internet-tiedotuksen vastuuhenkilöt. Taulukossa 36 on yhteenveto maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoiminnasta ja osallistujamääristä.

Yhdistysten ja projektin järjestämien tilaisuuksien osallistujamäärä on yhteensä 821 henkilöä. Tämän lisäksi henkilökohtaiseen ohjaukseen osallistui yhteensä 130 henkilöä. Kirjallisia tiedotteita tehtiin yhteensä 31 ja työllistymistä koskevia radio-ohjelmia toimitettiin yhteensä 80. Radio-ohjelmilla oli arvioilta 1000 kuulijaa lähetystä kohden. Projektilehdellä ja Inkeriviestillä tavoitettiin myös useita satoja lukijoita.

Henkilökohtainen ohjaus. Tiedottajien tehtäviin kuului myös työnhakijoiden henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta. Vuonna 2003 asiakasmääriä ei tilastoitu. Vuonna 2004 henkilökohtaisessa työnhakuun liittyvässä ohjauksessa ja neuvonnassa kävi yhteensä 130 maahanmuuttajatyönhakijaa (Inkerikeskuksessa 21, Irty ry:ssä 59 ja Suomen somaliliitossa 50 henkilöä). Tiedottajat tukivat heitä muun muassa avoimien työpaikkojen etsimisessä, asiakirjojen valmistelussa ja ohjasivat työnhakuun liittyvissä muissa asioissa. Henkilökohtaisen ohjauksen tuloksena yhteensä 12 maahanmuuttajaa työllistyi työsuhteeseen. Lisäksi tiedottajat hankkivat työharjoittelupaikkoja sekä tukityöpaikkoja.

Henkilökohtaisessa neuvonnassa työnhakijat saivat konkreettista apua työhaussa. Tiedottajat toimivat myös välittäjinä työnantajakontakteissa, heillä oli kontakteja ja rohkeutta ottaa yhteyttä työnantajiin. Ohjauksessa työnhakijat myös laajensivat tietojaan siitä, mistä tietoa työpaikoista on saatavissa. Tuetun työllistymisen mallin mukaisesti pyrittiin siihen, että tuki ei loppunut työpaikan saamiseen. Työllistymisen jälkeen esimerkiksi määräaikaisessa työsuhteessa olevalle alettiin hyvissä ajoin hakea jatkomahdollisuuksia. Työllistynyttä ja hänen työnantajaansa oli mahdollista tukea myös työssäkäyntiin ja työpaikalla selviytymiseen liittyvissä kysymyksissä.

Ohjauksen asiakkaat pitivät erityisen tärkeänä sitä, että työpaikan hausta ja työelämään liittyvistä kysymyksistä saattoi puhua omalla äidinkielellä. Alkuvaiheessa painotettiin nimenomaan työnhakua, ei esimerkiksi kielitaidon riittävyttä. Tiedottajat, joilla oli kokemusta suomalaisesta työelämästä, olivat hyviä oppaita ja he osasivat selittää suomalaisen työelämän ja työhaun erityispiirteitä.

Yhdistysten ulkoinen viestintä

Majakka-projektista, maahanmuuttajien työllistymisen haasteista ja yhdistysten toiminnasta kerrottiin lukuisissa tilaisuuksissa ja organisaatioissa. Tiedottajat osallistuivat aktiivisesti alan seminaareihin ja verkostokokouksiin ja hankkeen aikana kehitettiin myös viranomaisyhteistyötä.

Työvoimatoimistossa ja esimerkiksi työsuojelupiirin edustajien kanssa pidettiin palavereita, joissa keskusteltiin yhteistyömahdollisuuksista ja työllistymiseen liittyvistä erityiskysymyksistä. Yhdistysten toiminnasta ja maahanmuuttajien työllistymisen erityiskysymyksistä käytiin keskustelemassa myös tasa-arvovaltuutetun ja kansanedustaja Maija Perhon kanssa.

Pääkaupunkiseudun opetusviranomaisten kanssa keskusteltiin yhteistyömahdollisuuksista. Maahanmuuttajajärjestöt voisivat tukea opettajia ja opinto-ohjaajia esimerkiksi työharjoittelupaikkojen ja työelämään tutustumisjaksojen työpaikkojen haussa. Opinto-ohjaajien mielestä yhdistyksen jäsenet voisivat myös käydä kouluissa kertomassa omista työelämäkokemuksistaan Suomessa niin kantasuomalaisille kuin myös maahanmuuttajaoppilaille.

Tiedottajat kävivät kertomassa yhdistyksistä ja työnhausta maahanmuuttajille tarkoitetuissa työvoimapolitiittisissa koulutuksissa yhteensä 10 kertaa (140 osallistujaa). Tiedotustilaisuuksien jälkeen opiskelijat ottivatkin aktiivisesti yhteyttä tiedottajiin. Majakka-projektista ja yhdistysten toiminnasta käytiin kertomassa myös pääkaupunkiseudun toisen asteen oppilaitoksissa (4 oppilaitosta). Näistä oppilaitoksista saatiinkin työharjoittelijoita, jotka auttoivat tiedottajia esimerkiksi kirjallisten töiden tekemisessä.

Tiedotustoiminnan seurauksena eri koulutustahojen ja työvoimatoimistojen yhteydenotot lisääntyivät. Yhdistyksistä haluttiin työharjoittelu- tai työvalmennuspaikkoja. Hankkeen aikana esimerkiksi Somaliliitossa ja sen jäsenjärjestöissä oli yli 20 työharjoittelijaa ja erilaisin tuin työllistettyä henkilöä. Irty ry:ssä puolestaan toimi 2-3 harjoittelijaa ja tukityöllistettyä. Myös Inkerikeskuksessa harjoittelijoiden ja tukityöllistettyjen määrä oli hankkeen aikana yli kymmenen.

Työharjoittelijat toivat yhdistyksiin lisäresursseja, ja maahanmuuttajayhdistys on varmasti hyvä ensimmäinen työkokemus maahanmuuttajalle. Hankkeen aikana tiedottajat yhdistysten ainoina vakituisina työntekijöinä vastasivat harjoittelijan perehdyttämisestä ja harjoittelun ohjauksesta. Yhdistyksissä pohdittiin harjoittelujen tarkoituksenmukaisuutta niin yhdistyksen kuin myös harjoittelijan kannalta ja sitä miten harjoittelun ohjaus jatkossa voidaan järjestää. Ohjaus ja perehdyttäminen edellyttää henkilöresursseja ja jos tila ei riitä tai selkeitä työtehtäviä ei löydy, harjoittelijoita kannattaisi ehkä ohjata muille työpaikoille.

Hankkeen aikana solmittiin yhteistyökontakteja myös pääkaupunkiseudun oppilaitosten ja työvoimapolitiittista koulutusta tarjoavien koulutusyhteisöiden kanssa. Yhdistyksissä oli hankkeen aikana kolme (3) projektihallinnon kurssin työharjoittelijaa ja Laurea-instituutin sosionomi-opiskelijoiden

kanssa toteutettiin projektihallinnon kurssin käytännön harjoittelujakso. Harjoittelijoiden mukaan työskentely yhdistyksissä kartutti heidän ammattitaitoaan ja näkemystään maahanmuuttajien tilanteesta Suomessa. Harjoittelijoilta saatiin asiantuntevaa suomenkielistä tukea yhdistystoiminnan kehittämiseen ja esimerkiksi rahoitusanomusten kirjoittamiseen. Jatkossa tämän tyyppistä yhteistyötä kannattaa jatkaa.

Maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoiminnasta tiedotettiin myös julkiselle medialle. Esimerkiksi Somaliliitossa tehdystä selvityksestä ja yhdistyksen päivitetystä www-sivuista tiedotettiin pääkaupunkiseudun lehdille, joissa julkaistiin Somaliliitosta pieni uutinen. Myös SAK:n tiedotuslehden kanssa käytiin neuvotteluja artikkeleista, mutta sopivaa henkilöä henkilökuvaukseen ei löytynyt. Maahanmuuttajien tiedotustoiminnasta kerrottiin myös työministeriön MoniTorin-lehdessä sekä Kuntoutussäätiön julkaisuissa. Myös työnantajatiedotuksen yhteydessä tiedotettiin maahanmuuttajajärjestöjen toiminnasta.

Ulkoisella tiedotuksella tavoitettiin yli 1 000 henkilöä. Ulkoisen tiedotuksen seurauksena yhdistykset ovat nyt monien organisaatioiden postituslistalla ja luento- ja esittäytymispyyntöjen määrä on lisääntynyt.

Työnantajatiedotus. Työpaikoille ja työnantajille suunnatun tiedotuksen tarkoituksena on kannustaa työnantajia maahanmuuttajien työllistämiseen ja näin edistää maahanmuuttajien työllistymismahdollisuuksia sekä lisätä maahanmuuttajien ja monikulttuurisuuden hyväksymistä työpaikoilla.

Maahanmuuttajien työllistämistä käsitteleviä yhteistyöneuvotteluja pidettiin yhteensä 34 yrityksen kanssa. Haastatelluista yrityksistä yli 50 työntekijän yrityksiä oli 12 ja pieniä tai keskisuuria yrityksiä 22. Teollisuusalan yrityksiä oli kahdeksan, palvelualan yrityksiä 20 ja sosiaali- ja terveystieteiden alan yrityksiä kuusi. Työnantajatiedotuksen tilaisuuksiin osallistui yhteensä 112 henkilöä.

Tiedotustoiminnan käynnistämisen vaiheessa tutustuttiin muiden työnantajayhteistyötä tekevien hankkeiden kokemuksiin ja menetelmiin. Työnantaja-haastattelussa (12) kartoitettiin, mitä tietoa työnantajat maahanmuuttajien työllistämisen tueksi tarvitsevat ja selvitettiin, mitkä olisivat työnantajien kannalta tarkoituksenmukaisia tiedotuskeinoja. Näistä haastattelusta jaettiin kokemukset myös työvalmentajille tiedoksi. Työnantajatiedotuksen pohjaksi tehtiin myös yhdistyksissä jäsenkyselyjä, joiden perusteella oltaisiin voitu markkinoida jäsenten osaamista työnantajille. Vastausprosentti oli kuitenkin pieni, eikä kysely tuottanut sen kaltaista tietoa, josta tiedotusta olisi kannattanut järjestää.

Työnantajatiedotuksen kohdeyritykset valittiin henkilökohtaisten kontaktien perusteella, yhdistysten jäsenistön ehdotusten mukaan sekä seuraamalla avoimien työpaikkojen ilmoituksia. Tiimin jäsenet osallistuivat myös useisiin henkilöstöhallinnon ja monikulttuurisuuden johtamisen koulutuksiin, joissa luotiin työnantajakontakteja. Ensikontaktin jälkeen tiedotus toteutettiin räätälöidysti työnantajan toiveiden ja ehdotusten mukaan. Tavallisesti työnantajat toivoivat, että tiedotus toteutetaan jonkin yrityksen oman tilaisuuden yhteydessä.

Työnantajatiedotuksen menetelmiä olivat työnantajahaastattelut, koulutus- ja neuvottelutilaisuuksiin osallistuminen, tietoisuus- ja henkilökohtaiset keskustelut sekä pienimuotoiset monikulttuurisuuskoulutukset. Kolmessa yrityksessä konsultoitiin henkilöstöstrategian ja rekrytointikäytäntöjen kehittämiseksi. Työnantajatiedotukseen kuului myös työpaikkojen hakua. Pääkaupunkiseudun työnantajille jaettiin Majakan tiedotuslehteä ja muita maahanmuuttajien työllistämiseen liittyviä julkaisuja.

Tiedotuksen lähtökohta on työnantajan tarpeet ja tiedotuksen sisältö määräytyi kohderyhmän ja yrityksen toimialan mukaan. Maahanmuuttajien kanssa pitkään työskennelleiden suurten yritysten tiedontarpeet ovat erilaiset kuin sellaisten yritysten, joissa ei vielä ole kokemusta maahanmuuttajien työllistämiseksi. Erityisesti palvelu- ja terveydenhoidon alan työpaikoilla tiedotusta pyrittiin hyödyntämään yritysten oman palvelun parantamisessa. Pienet palvelualan yritykset toivoivat esimerkiksi opastusta siihen, miten eri etnisiä ryhmiä voisi palvella ottaen heidän kulttuurinsa paremmin huomioon. Tiedotus pyrittiin toteuttamaan niin, että jokaisessa tiedotustapahtumasta syntyi jotain konkreettista työnantajan tai työyhteisön käyttöön. Työpaikkakoulutuksiin integroidut tietoisuus- ja virkistystyöskentelyt ja toiminnallisuuden muotoon.

Tiedotustapahtumissa keskusteltiin työnantajien edustajien kanssa konkreettisista maahanmuuttajien rekrytointiin ja työssä selviytymiseen liittyvistä kysymyksistä. Työnantajien tiedon tarve liittyi lähinnä kielitaidon arviointiin ja työlupakäytäntöjä koskeviin säädöksiin. Tiedotuksen teemoja olivat:

- Kielitaidon arviointiin liittyvät asiat: Mitä kielitaidon arviointi kertoo käytännön kielitaidosta?
- Kulttuurisensitiivisyyteen ja esimiestyöskentelyyn liittyvät asiat.
- Työlupakäytäntöihin liittyvät asiat.
- Vuorovaikutuksen ja työpaikan sisäisen tiedotuksen selkeyteen liittyvät asiat.
- Työnantajat toivoivat myös käytännön ratkaisumalleja esimerkiksi työpaikkakiusaamisen ja syrjintätapausten käsittelyyn.

Työpaikoilla järjestettiin yhteensä kuusi tietoiskua ja käytännön vuorovaikutusharjoitteita henkilöstökoulutuksissa ja työyhteisön kehittämiskoulutuksissa. Tietoiskuissa osallistujat arvioivat omia asenteitaan ja ennakkoluulojaan ja valmiuksiaan monikulttuuriseen työskentelyyn huumorin ja draaman keinoin. Jokaiseen tietoiskuun liittyi maahanmuuttajajärjestöjen esittely sekä tietoa maahanmuuttajien työllisyysilanteesta ja myös hyvien kokemusten esittelyä. Erityisesti tiimikoulutuksissa toteutetut vuorovaikutuskoulutukset saivat hyvää palautetta.

Koulutuksissa ja neuvotteluissa keskusteltiin myös asioista, joissa eri kulttuuritaustaisilla henkilöillä saattaa olla erilaisia käsityksiä (esimerkiksi esimies-alainen suhde) ja pohdittiin miten näitä asioita voi ottaa huomioon työn ohjauksessa ja esimerkiksi tiimiyttämisessä. Myös esimerkiksi palautteen antamisesta (julkisesti, kehityskeskusteluissa) keskusteltiin. Varsinaista syrjinnän vastaista tai etnistä tasa-arvoisuutta käsitteleviä asioita ei tiedotuksessa käsitelty, vaikkakin esimerkiksi Somaliliiton yhteistyö Hakunilan liikuntaviranomaisten ja nuorisotyön kanssa osoitti, että yhdistyksellä on voimavaroja myös toimia välittäjänä konfliktin ratkaisutilanteissa.

Tiedotustiimi selvitti tarvetta kehittää työnantajatiedotusta maahanmuuttajayrittäjille. Maahanmuuttajayrittäjät eivät aina tiedä esimerkiksi koulutautumismahdollisuuksista (esim. yrittäjän oppisopimus) ja työllistämisen tukipalveluista. Hyvä maahanmuuttajayrittäjille tiedottaminen olisi kuitenkin edellyttänyt enemmän resursseja ja asiantuntemusta ja tiedotus jäi toteuttamatta.

Työnantajatiedotuksen varsinaisena tavoitteena ei ollut työpaikkojen hankkiminen. Tiedotustoiminnan yhteydessä muutamassa yrityksessä löytyi työllistymismahdollisuuksia (yhteensä neljä työpaikkaa). Näihin työpaikkoihin sopivaa työnhakijaa etsittiin järjestöistä ja työpaikoista ilmoitettiin myös työvalmentajille. Jos sopivaa työnhakijaa ei löytynyt yhdistysten tai työllistymistoiminnan asiakkaista, työpaikoista ilmoitettiin maahanmuuttajien työvoimapolitiittista koulutusta tarjoaville koulutustahoille ja työvoimatoimistolle. Tästä opittiin se, että tiedotus itsessään ei ole tavoite, vaan oleellista on se mistä tiedotetaan ja mihin tiedotuksella pyritään. Jos tarkoituksena on hankkia työpaikkoja tai otetaan yhteyttä yrityksiin, joissa on työmahdollisuuksia, silloin pitää olla mielessä potentiaalisia työnhakijoita. Jatkossa voisikin miettiä keinoja, miten aktiivisten työnhakijoiden tiedot olisivat yhdistysten käytössä ja kuinka yhdistys voisi toimia laaja-alaisemmin työnhaun tukena ja apuna.

Työnantajatiedotuksen yhteydessä pohdittiin myös mitä tukea maahanmuuttajayhdistykset voisivat tarjota työnantajille. Järjestöt voisivat olla ”resurssipankki”, josta saisi tietoa työttömistä työnhakijoista. Järjestöistä

voisi tarvittaessa saada myös kulttuurista tulkkausta ja välittäjänä toimimista esimerkiksi silloin, kun työorganisaatioissa tapahtuu muutoksia. Työnantajat pitivät hyvänä sitä, että yhdistysten www-sivujen kautta voidaan ottaa yhteyttä tarvittaessa.

Projektin aikana todettiin, että niin tiedotuksessa kuin myös työnantaja-yhteistyössä henkilökohtaiset kontaktit ovat tärkeitä. Yrityksistä löytyi kontaktihenkilöitä, jotka esimerkiksi ilmoittivat uusista työpaikoista tiedotustimmille.

Tiedottajien koulutus

Maahanmuuttajajärjestöjen tiedottajilla ei ollut aiempaa kokemusta tai tiedotukseen liittyvää koulutusta. Hankkeen aikana Tiedotustiimin jäsenet osallistuivat muun muassa seuraaviin koulutuksiin

- Nyt tiedottamaan -tiedottajien pikakurssi
- Kampanjat ja vaikuttaminen
- Maahanmuuttajat yrittäjänä
- Maahanmuuttajien neuvonnan ajankohtaisia kysymyksiä
- Kotisivujen teko ja päivitys
- TRADES-asiantuntijakoulutus.

Tiedotustiimi osallistui lukuisiin maahanmuuttajien työllistymistä ja monikulttuurisuutta käsitteleviin seminaareihin. Työllistymiseen liittyvää asiantuntemusta kartutettiin myös työpaikkahaastatteluin ja haastatteleamalla asiantuntijoita (esim. työsuojelupiiri, Kela, työhallinnon edustajat).

10.6. Yhteenveto

Tiedotustoiminnan myötä tieto suomalaisesta työelämästä ja työllistymiseen liittyvistä säädöksistä ja erityiskysymyksistä yhdistyksissä on lisääntynyt. Somaliliiton toimittamilla radio-ohjelmilla tavoitettiin henkilöitä, jotka eivät ole aktiivisesti mukana järjestön toiminnassa. Irty ry:n Projektilehden sisältöjä ja laatua kehitettiin ja jakelua laajennettiin. Inkerikeskuksessa tarjottiin henkilökohtaista ohjausta ja järjestettiin yritystoimintaan liittyvää koulutusta. Tiedotustoiminnan myötä syntyi tiedotuksen ja koulutuksen tarpeita (esim. internet työnhaussa) ja koulutuksia järjestettiin jäsenistön toiveiden ja ehdotusten mukaan.

Majakka-projektin aikana on kumppanijärjestöissä kehitetty työllistymistä tukevaa tiedotustoimintaa ja tiedotuskeinoja ja menetelmiä on moni-

puolistettu. Majakka-projektin tuloksena syntyneet järjestöjen uudistetut internet-sivut ovat muodostumassa ehkä tärkeimmäksi kanavaksi työvoimasioista tiedottamiseksi yhdistysten jäsenille. Internet-sivuilla pyritään kannustamaan aktiiviseen työnhakuun ja sivustolta löytyy tietoa suomalaisesta työelämästä ja työnhaun työvälineitä.

Majakka-projektista, yhdistysten toiminnasta ja työllistymiseen liittyvistä ajankohtaisista aiheista järjestettiin jäsenistöille yhteensä 21 tiedotustilaisuutta, joihin osallistui yhteensä 291 henkilöä. Projektin aikana järjestettiin yhteensä 47 työnhakuun ja työelämään liittyvää koulutustilaisuutta, joihin osallistui yhteensä 494 henkilöä. Heistä puolet oli naisia. Radio-ohjelmilla oli arvioilta 1000 kuulijaa lähetystä kohden. Projektilehdellä ja Inkeriviestillä tavoitettiin myös useita satoja lukijoita. Kirjallisia tiedotteita tehtiin yhteensä 27 ja työllistymistä koskevia radio-ohjelmia toimitettiin yhteensä 76.

Vuonna 2004 henkilökohtaisessa työnhakuun liittyvässä ohjauksessa ja neuvonnassa kävi yhteensä 130 maahanmuuttajatyönhakijaa. Henkilökohtaisen ohjauksen tuloksena yhteensä 12 maahanmuuttajaa työllistyi työsuhteeseen. Tiedottajat tukivat heitä muun muassa työpaikkojen etsimisessä, asiakirjojen valmistelussa ja ohjasivat työnhakuun liittyvissä muissa asioissa. Tuetun työllistymisen mallin mukaisesti tuki jatkui myös työllistymisen jälkeen tarvittaessa.

Työnhakijoiden mielestä varsinkin työnhaun alkuvaiheessa on tärkeä saada puhua ja kysyä omalla äidinkielellään. Tuetun työllistymisen menetelmää yhdistysten työllistämistoiminnassa voisikin kehittää edelleen, sillä yhdistyksissä on ainutlaatuisia vahvuuksia, resursseja ja työkokemusta niin lähtömaasta kuin myös Suomesta. Monella jäsenellä on myös Suomessa hankittu ammattikoulutus, jota voisi hyödyntää esimerkiksi työhön perehdyttämisessä ja ammattialaan liittyvän kielitaidon vahvistamisessa.

Maahanmuuttajien työllistämistä käsitteleviä yhteistyöneuvotteluja pidettiin yhteensä 34 yrityksen kanssa. Työnantajatiedotuksen tilaisuuksiin osallistui yhteensä 112 henkilöä. Työnantajatiedotusta toteutettiin räätälöidysti työnantajien toiveiden mukaan. Työnantajatiedotuksen ”punaiseksi langaksi” muodostui se, että sillä pyrittiin johonkin konkreettiseen tulokseen, joka on määritelty yhdessä työnantajan kanssa. Työnantajatiedotus edellyttää varsin laajaa työelämän ja yrityksen toimialan tuntemusta ja sellaisia työmenetelmiä, jotka soveltuvat yrityksen toimintaan.

Hankkeen aikana luotiin yhteistyöverkostoja alan organisaatioiden ja työnantajien kanssa. Yhdistykset ovatkin nyt usealla postituslistalla ja myös työnantajat ovat tiedottaneet yhdistyksille avoimista työpaikoista. Tiedottajat kävivät kertomassa yhdistyksistä ja työnhausta maahanmuuttajille tarkoi-

tetuissa työvoimapolitiittisissa koulutuksissa ja pääkaupunkiseudun toisen asteen oppilaitoksissa. Näistä oppilaitoksista saatiinkin työharjoittelijoita, jotka auttoivat tiedottajia esimerkiksi kirjallisten töiden tekemisessä.

Yhdistysten jäsenistössä on kohderyhmiä, jotka voisivat hyötyä työelämä tiedotuksesta. Esimerkiksi nuorille voidaan tiedottaa kesätyöpaikoista ja mahdollisista harjoittelupaikoista ja heitä voidaan tukea niiden hankinnassa. Myös naisia täytyy tukea työelämään pääsystä. Majakka-Beacon -projektin tiedotustoiminta osoitti, että maahanmuuttajajärjestöt voivat toimia maahanmuuttajien työllistymisen tukena ja että tämän tyyppiselle toiminnalle on tarvetta.

Inkerikeskus ry
www.inkerikeskus.fi
Hämeentie 103 A
00550 Helsinki
puh. 09-7534 464

Irtty - Iranin ja Irakin työllistämisyhdistys ry
www.irty.org
Nokiantie 2-4, 3. krs.
00510 Helsinki
puh./fax 09-7531946

Suomen Somaliliitto ry
www.somaliliitto.fi
Suomen Somaliliitto ry
Kasöörinkatu 3 B
00520 Helsinki
puh. 09-4491 75

11 • Kehittämisestä käytäntöön

Kristiina Härkäpää, Ulla Peltola

Tässä raportin viimeisessä luvussa kuvataan sekä kehittämistyöhön osallistuneiden kokemuksia yhteisestä työskentelystä että esitellään kehittämistyön keskeisiä tuloksia ja pohditaan kehitettyjen palvelutuotteiden juurruttamista palvelujärjestelmään.

Laajan ja monitahoisen hankkeen haasteena oli mm. yhteisen näkemyksen löytäminen hankkeessa kehitettävän työllistymis- ja kuntoutustoiminnan keinoista ja tavoitteista tilanteessa, jossa eri organisaatioiden toimintakäytännöt ja hankkeelle tarjolla oleva oman taustaorganisaation tuki vaihtelivat. Hankkeen asiakastyötä toteuttaneet työntekijät kuvasivat haastatteluissa hankkeen toteutustapoja, yhteistyön muotoja ja sen moninaisuutta, asiakas- ja kehittämistuloksia sekä henkilökohtaisia oppimiskokemuksiaan.

Luvun lopussa esitetään tiivistetysti hankkeen kehittämistyön tulosten ”kymmenen kärjessä” eli kehitettyjen palvelumallien keskeiset ominaisuudet sekä pohditaan kehittämiskumppanuuden aikana toteutunutta yhteistyötä ja palvelumallien soveltamista osaksi nykyistä palvelujärjestelmää.

11.1. Kokemuksia kehittämistyöstä

Kuten kaikkien muidenkin Equal-yhteisöaloiteohjelman hankkeiden kehittämiskumppanuudet myös Majakka-Beacon-hankkeen kehittämiskumppanuus oli varsin laaja. Yhdeksän eri organisaation ja noin kolmenkymmenen työntekijän muodostama kehittämiskumppanuus toi mukanaan paljon hyviä kokemuksia, mutta samalla tulivat tutuiksi myös toiminnan haasteet.

Hankkeen asiakastyöntekijöiden haastatteluiden mukaan kehittämiskumppanuudessa oli mukana paljon erilaista osaamista, innostusta ja avoimuutta. Työntekijöiden tapaamisissa ja keskusteluissa lähestyttiin asioita

useista eri näkökulmista, joista syntyi uusia ajatuksia ja toimintaideoita. Työntekijöiden mukaan hankkeen positiivisimpia piirteitä oli siihen sisältynyt aito ”lupa ajatella, suunnitella ja kehittää itse” tai ”lupa kokeilla, ideoida ja ehdottaa”. Tai kuten yksi työntekijä asian hankkeen asiakastyön puolivälissä ilmaisi: ”Oikeasti voi ajatella asian ensin ja sitten vasta sen, että miltä se näyttää ulospäin. — On tavallaan lupa tavoitella tavoitteita erityyppisin keinoin.”

Erityisen myönteisenä asiana asiakastyöntekijöiden haastatteluissa nousi esiin kehittämistyön tekeminen rinnakkain kolmessa pääkaupunkiseudun kunnassa. Eri kunnissa tehdyn työn katsottiin monipuolistuttaneen ja rikastuttaneen toiminnasta saatua kokonaiskuvaa. Kuntien koettiin myös täydentäneen ja hyödyttäneen kehittämistyössä toinen toisiaan. Kuntien projektipäälliköiden välille kehittämiskumppanuus synnytti myös hankerajat ylittävää yhteistyötä. Työvalmentajat katsoivat kuntarajat ylittäneen yhteistyön tarjonnan heille omaa työtä, työparia ja asiakaskuntaa laajemman näkökulman kehittämistyöhön sekä mahdollisuuden jakaa, verrata ja oppia asiakastyöhön ja työparityöskentelyyn liittyviä asioita. Hankkeen arvioinnin ja hyvien toimintamallien tunnistamisen kannalta kolmessa kunnassa samanaikaisesti tehty kehittämistyö tarjosi mahdollisuuden verrata toimintatapoja sekä erottaa toisistaan kuntakohtaiset ja yleisemmin pätevät asiat.

Monta toimintaympäristöä, toimijaa ja näkemystä toivat mukanaan monta tapaa tehdä työtä. Tätä pidettiin sinänsä myönteisenä, mutta ajoittain moninaisuus koettiin myös hankalaksi. Kuntien kehittämistoiminnalle luomat toimintaympäristöt erosivat toisistaan ja vaikuttivat omalta osaltaan kehittämistoiminnan toteutukseen ja sisältöön. Näitä eroja olivat esimerkiksi maahanmuuttaja-asioiden yleinen organisointi, maahanmuuttaja-asioiden ja projektitoiminnan asema sosiaali- ja terveystaloudissa, eri yksiköiden ja palveluiden väliset yhteistyösuhteet ja työilmapiiri, tapa sijoittaa hanke osaksi organisaation toimintaa, hankkeen yhteistyösuhteet ja tukirakenne sekä hankkeen työntekijöiden rekrytointi.

Työntekijöiden keskuudessa moniosainen ja -tasoinen kehittämiskumppanuus herätti ajoittain hämmennystä siitä, kuinka eri osat liittyvät toisiinsa, kenen vastuulle asioiden tekeminen, ohjaaminen ja johtaminen kulloinkin kuuluu ja mitä eri osa-alueilla tapahtuu. Koko hankekokonaisuuden, eri organisaatioiden vastuulla olevien osien ja niiden välisten moninaisten yhteistyösuhteiden hallitseminen ja koordinointi edellyttivät monitahoisen suunnittelu- ja kokousjärjestelmän luomista, jonka osa työntekijöistä koki ajoittain raskaaksi ja aikaa vieväksi. Lisäksi hankkeen asiakastyöntekijät kokivat välillä olevansa melko yksin, irrallaan ja ajoittain myös törmäyskurssilla

omassa taustaorganisaatiossaan, jonka muu toiminta koostui pääosin hyvin erilaisia toimintaperiaatteita noudattavista peruspalveluista.

Toiminnan tuloksista puhuttaessa asiakastyötä tehneiden työntekijöiden haastattelussa nousi esiin kolmenlaisia tuloksia, joita kutsutaan tässä asiakastuloksiksi, kehittämistuloksiksi ja henkilökohtaisiksi tuloksiksi. Asiakastyötä tehneet työntekijät olivat erityisen tyytyväisiä haasteellisena tehtävänä pitämänsä avoimille työmarkkinoille työllistymiseen liittyvistä onnistumisista. Asiakkaiden näkökulmasta tuloksia katsoessaan työntekijät toivat avoimille työmarkkinoille työllistymisen ohella esiin, että on ”onnistuttu siinä, että osa on nyt töissä, joillekin on luvattu vakituinen työpaikka, määräaikaisina tai työllistymistuella työllistyneet tai harjoittelussa olevat saavat kontakteja työpaikoille, kosketusta työelämään Suomessa”. Työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakkaat olivat päässeet eteenpäin myös muilla vaikeammin mitattavissa olevilla tavoilla ja tasoilla: ”tulos on tulos, vaikka se ei olisikaan se työllistyminen, monien kanssa on otettu pieniä askelia, mutta oikeaan suuntaan”.

Kehittämistulosten suhteen työntekijät katsoivat, että hanke osui etenkin työvalmennuksen ja kuntoutusluotsauksen osalta oikeisiin asioihin. Tässä yhteydessä työntekijät nostivat esiin etenkin joustavan toiminnan, asioiden ennakkoinnin sekä työntekijöiden, asiakkaiden ja työnantajien yhteistoiminnan merkityksen. Syntyperäisen suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän työparityöskentelyyn työntekijät katsoivat sisältyneen paljon vahvuuksia, mutta myös haasteita, jotka olisi hyvä ottaa huomioon etukäteen vastaavanlaista toimintaa edelleen kehitettäessä. Työvalmennuksessa saavutettujen kehittämistulosten leviämisen ja käyttöön ottamisen osalta etenkin työvoiman palvelukeskuksiin siirtymässä olleet työntekijät toivoivat voivansa hyödyntää työtettä myös uudessa työssään.

Henkilökohtaisina tuloksina työntekijät nostivat esiin kertyneet kokemukset ja uusien asioiden oppimisen. Työntekijät pitivät antoisana erilaisten ihmisten tapaamista ja katsoivat yhteistyön aikana syntyneen uusia, jatkossakin hyödyllisiä verkostoja. Oppimisen suhteen hanke oli ollut yhdelle työntekijälle ”mieletön opinpaikka, monia asioita jalostui ja tuli viilautuneeksi parempaan suuntaan”, toisen työntekijän mukaan ”tietysti se on ehkä vähän yllättänyt, miten paljon erilaista tietoa on oppinut” ja kolmannen työntekijän kokemus oli, että ”ammattitaito on karttunut, tietää paljon enemmän ja tietää, että tietää paljon vähemmän, semmosta varmuutta toimia ja tietää mitä tehdä”. Useat työntekijät toivat myös esiin oppineensa paljon projektityöstä sekä projektintyön ja peruspalveluiden välisistä eroista. Lisäksi muutamat työntekijät katsoivat saaneensa hankkeen kautta kokonaan uuden työn ja työpaikan. Työntekijöiden omin sanoin sanottuna:

"Kyl varmaan semmonen tietotaito ja nämä ominaisuudet, joita olen tässä perään kuuluttanut, et työssä ois tärkeinä se joustavuus ja reagointi ja semmoinen. Et ne on myös itsellä kehittynyt. Että on siinäkin mielessä oppinut. — helpoiten on osoitettavissa, että aika paljon on täällä korvien välissä, niin kun ehkä jäänyt jälkiä. Jos miettii, et mitä jää jälkeen, niin se henkilökohtainen hyöty on suuri." (S 2.3)

"Kyllä koko projektista on aika paljon asioita, joita olen oppinut. Täytyy muistaa, että tämä ala, se ei ollut minulla mitenkään semmonen elikkä se on ihan uus ala. Semmonen tehtävä, jota en ole ennen tehnyt lainkaan. — se koko juttu on ollut mulle uusi ja olen oppinut aika paljon. Se oli erittäin antoisaa. Oli erittäin antoisat kaksi ja puoli vuotta." (M 6.3)

"Siis ihan hirveesti tapahtunut asioita. Ihan hirveesti tavannut uusia ihmisiä ja sitten oppinut.— Mä oon saanut viis vuotta kahdessa vuodessa. Ihan hirveen paljon oon saanut. Mähän oon saanut uuden ammatinkin. Se on ehkä mulle se kaikkein suurin asia. Ihan mä oon päässyt tutustumaan erilaisiin toimijoihin. — Ihan niin kuin näkee maailmaa uusin silmin. — itsestäänkin on oppinut uusia puolia tässä sivutuotteena. Niin kun tämmösiä, mitä ei muuten olis ehkä. Sitten itsenäisyyteen tää on myös kasvattanut, mikä ei oo varmaan huono asia. Toivon mukaan osaa myös huomioida muita ihmisiä sillä tavalla hyvällä tavalla, ettei puutu liikaa muiden asioihin ja lähde ohjaileen niitä, mutta kuitenkin huomaa ja huomioi." (S 9.3)

"Kyllä se, mä oon löytänyt siitä semmosen jutun, joka mua edelleen kiinnostaa. Majakka-projekti tarjos mulle mahdollisuuden tämmöseen työhön ja mä saan sitä edelleen tehdä, niin aivan henkilökohtaisena havaintona on se, että päivittäin oppii lisää ja jotenkin tuntuu, että työkalut jalostuu. Rönsyt jää pois, virheet on saatu tehdä Majakka-projektin aikana. Majakka-projekti kustansi ne mulle. Nyt se on edelleen mukavaa työtä, jota mä mielellään teen. Tää nyt ainakin jäi mieleen. Ilman Majakkaa en olisi tässä. Se on ihan varma juttu. Toisaalta myöskin Majakka-projektin aikana muodostu sellainen verkosto ihmisiä, kontakteja, joita mä edelleen käytän. Se on ihan tätä konkreettista juttua." (S 10.3)

"Paljon oon saanut, erittäin paljon kokemusta erilaisista ammateista — Ja myös erilaisista työpaikoista ja työyhteisöistä, että saanut paljon kokemusta, jota voi taas hyödyntää omassa työssänsä — Se on ollut hyödyllistä. Koska kun sä oot yhdessä työssä, niin sä näät vain sen oman työpaikkas. Niin nyt mulla on ollut mahdollisuus nähdä kymmeniä erilaisia työpaikkoja, työyhteisöjä. Miten siellä toimitaan ja miten asiat hoidetaan. Se on valtavan suuri pääoma, että on päässyt sinne aika pitkikskin ajoiks sisään sinne työyhteisöön." (S 13.3)

11.2. Kehittämistyön tulokset ja tulevaisuus

Tässä raportissa on kuvattu Majakka-Beacon -hankkeen kehittämistyötä, sen aikana testattuja palvelumalleja sekä hankkeen asiakkaiden työllistymisprosesseja ja -tuloksia. Hankkeen tavoitteena oli kehittää pääkaupunkiseudun kuntien käyttöön uusi maahanmuuttajien työllistymistä ja kuntoutumista tukeva palvelukokonaisuus sekä kehittää maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoimintaa. Keskeisinä asiakastyön kehittämistehtävinä olivat tuetun työllistymisen ja työvalmennuksen sekä kuntoutusluotsauksen ja kuntoutustutkimuksen toimintamallien suunnittelu ja kokeilu. Hankkeessa kehitetyt ja testatut palvelumallit osoittautuivat toimiviksi ja tuloksellisiksi. Ne ovat myös suoraan sovellettavissa täydentämään nykyisiä peruspalveluita.

Hanke toimi vuosina 2001-2005 ja sai rahoituksensa Euroopan Sosiaalirahaston rahoittamasta Equal-yhteisöaloiteohjelmasta. Kehittämistyön toimeenpanon aikana vuosina 2002-2005 – kaikkiaan runsaan kolmen vuoden ajanjaksona – käytiin lukuisia suunnittelukeskusteluja, tehtiin asiakasyhteistyötä useiden kymmenien organisaatioiden ja satojen työpaikkojen kanssa sekä vaihdettiin kokemuksia muiden kehittämishankkeiden kanssa mm. kansallisen teematyön ja kansainvälisen yhteistyön yhteydessä. Samalla suunniteltiin ja toteutettiin kehitettyjen toimintamallien levittämistä ja juurruttamista suomalaisen palvelujärjestelmään. Osana disseminaatiotoimintaansa hanke järjesti vuoden 2005 aikana koulutuspäiviä noin kymmenessä työvoiman palvelukeskuksessa. Koulutuksen tavoitteena oli toisaalta esitellä hankkeen palvelumalleja, toisaalta pohtia yhdessä toiminnan juurruttamisen ja käyttöön oton käytännön kysymyksiä.

Equal-hankkeet ovat ohjelman tavoitteiden mukaisesti varsin monitahtoisia ja laajoja projekteja. Yleisenä tavoitteena on kehittää ja testata innovatiivisia toimintamalleja mm. erityisen vaikeassa työmarkkina-asetuksessa olevien henkilöiden työllistymisen parantamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Vaikka hankkeet ovat laajoja, ei niille ole varsinaisesti asetettu määrällisiä tavoitteita mm. asiakasmäärien tai työllistyneiden määrällisten osuuksien suhteen. Majakka-Beacon -hankkeen ja muidenkin työllistymistoimintaa kehittäneiden Equal-hankkeiden tulokset ovat kuitenkin myös osallistujien työllistymisen suhteen sängen rohkaisevia. Majakka-Beacon -hankkeen aikana käynnistyneiden kuntoutumis- ja aktivoitumisprosessien tulokset ja vaikutukset esimerkiksi asiakkaiden hyvinvointiin ja elämänhallintaan eivät näy suoranaisesti tämän raportin määrällisissä tuloksissa.

Tämän raportin luvuissa on kuvattu kehitettyjä palvelumalleja, niiden toimintaperiaatteita, sisältöä ja vaiheita. Seuraavassa on vielä kiteytetty

kymmenen seikkaa, jotka kuvaavat toimintamallien keskeisiä ominaisuuksia:

- 1) Työvalmentajien ja kuntoutusluotsin yhteistyö ja työnjako takasi sen, että työvalmentajat pystyivät keskittymään työllistymiseen liittyvään toimintaan (työn etsintään, työpaikkakäynteihin, työnantajayhteistyöhön, asiakkaan tukemiseen työpaikalla), ja erilaiset sosiaali- ja terveyspalveluihin yms. liittyvät palvelutarpeet voitiin hoitaa kuntoutusluotsin toimesta.
- 2) Työvalmentajan tarjoama henkilökohtainen tuki merkitsi työn etsinnän räätälöintiä asiakkaan toiveiden ja vahvuuksien mukaisesti. Käytännössä tämä johti mm. siihen, että maahanmuuttajataustaiset asiakkaat työllistyivät myös muihin kuin perinteisiin sisääntuloammatteihin.
- 3) Työvalmennuksen ensisijainen tavoite oli löytää työpaikka avoimilta työmarkkinoilta. Niinpä työn etsintä suuntautui tavanomaisesta poiketen julkisen sektorin lisäksi myös yksityisen ja kolmannen sektorin työpaikoille. Vaikka työvalmentajat pitivät tavoitetta haastavana, toiminta tuotti myös tulosta: runsas puolet työllistyneistä asiakkaista löysi työpaikan muualta kuin julkiselta sektorilta ja noin puolet työllistyi ilman palkkatukea.
- 4) Työvalmentajan tuen jatkuminen työllistymisen jälkeen ja tuen tarjoaminen myös työnantajalle osoittautui tarpeelliseksi toimintamuodoksi. Sen avulla kyettiin mm. oikaisemaan erilaisia tiedon puutteesta johtuvia väärinkäsityksiä, osallistumaan tarpeen mukaan työllistyneen henkilön perehdytykseen sekä ripeästi puuttumaan mahdollisiin ongelmatilanteisiin työpaikalla.
- 5) Kuntoutusluotsin toiminnan keskeisiksi toimintamuodoiksi osoittautuivat palveluohjaus ja tukihenkilönä toimiminen. Toimintamuodot osoittautuivat tarpeellisiksi mm. siksi, että palvelujärjestelmän monimutkaisuus voi vaikeuttaa oikeiden palvelujen löytämistä ja erilaiset sekä kulttuuriset että sosiaaliset tekijät voivat puolestaan hankaloittaa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan omatoimista asioiden hoitamista ja esimerkiksi itsehoidon toteuttamista.
- 6) Kuntoutusluotsin ja kuntoutustutkimustiimin yhteistyö takasi mm. sen, että tiimillä oli tavanomaista perusteellisemmat tiedot tutkimukseen tulevasta asiakkaasta, jonka asioihin kuntoutusluotsi oli perehtynyt ennen tutkimusjaksoa. Lisäksi kuntoutusluotsin tuen ja neuvonnan kautta myös kuntoutustutkimuksen pohjalta laaditun jatkosuunnitelman toteuttaminen pystyttiin varmistamaan.
- 7) Suomen kielen opetuksen siirtäminen luokkahuoneesta asiakkaan työpaikalle aitoon työtilanteeseen merkitsi kielivalmennuksen kohdentu-

mista juuri niihin kielellisiin ja ilmaisullisiin tarpeisiin, jotka kyseisessä työpaikassa ovat välttämättömiä.

- 8) Hankkeessa saatiin myös hyviä kokemuksia draamaterapiaan ja luovaan toimintaan perustuvasta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ryhmätoiminnasta mm. työnhakuvalmennuksen osalta.
- 9) Työvalmentajien työparityöskentely osoittautui hyödylliseksi ja uusia toimintatapoja synnyttäväksi toimintamalliksi, jonka edelleen kehittäminen on tarpeellista. Parhaimmillaan työntekijöiden tiedot, taidot ja kokemukset voivat yhdistyä tavalla, joka lisää kummankin osaamista ja synnyttää uusia toimintatapoja sekä työparityöhön että asiakastyöhön.
- 10) Työvalmentajien, kuntoutuksluotsin ja suomen opettajien jalkautuminen oman toimiston seinien ulkopuolelle työpaikoille ja asiakkaan muuhun toimintaympäristöön osoittautui maahanmuuttajataustaisen asiakkaan tukitoimien suunnittelun ja toteutuksen kannalta tärkeäksi toimintamuodoksi.

Equal-ohjelman vahvuutena voidaan pitää sitä, että parhaimmillaan kehittämiskumppanuus perustuu aitoon yhteistyöhön, mikä tarjoaa mahdollisuuden intensiiviseen toiminnan kehittämiseen ja kokeiluun. Vaikka Majakka-Beacon -hankkeen kehittämiskumppanit ovat toimineet yhteistyössä jo aikaisemmin, ovat kokemukset kehittämistyöstä syventäneet ja tiivistäneet tätä yhteistyötä ja tuoneet siihen uusia elementtejä. Kehittämistoiminnan tulosten soveltaminen palvelujärjestelmän uudistamistyöhön ja uusien toimintamallien juurtuminen on vahvistunut tiiviin yhdessä tekemisen kautta.

Vaikka yhteistyö näyttää kantavan hedelmää kehitettyjen palvelumallien juurruttamisen osalta, vaatii juurruttaminen myös toimintaresurssien jatkuvuutta. Hankkeen aikana kehitettiin maahanmuuttajajärjestöjen toimintaa, jossa erityisenä tavoitteena oli tarjota yhdistysten taustayhteisöille suomalaista palvelujärjestelmää ja työllistymistä koskevaa neuvontaa, ohjausta ja tukea. Lisäksi kehitettiin työnantajille suunnattua monikulttuurisuutta koskevaa tiedotusta. Hankkeessa toimineet maahanmuuttajataustaiset tiedottajat järjestivät lukuisia seminaareja ja koulutustilaisuuksia, julkaisivat tiedotuslehtiä, laativat nettisivuja ja toimittivat radio-ohjelmia. Tiedottajien neuvonnan ja ohjauksen avulla järjestöjen jäsenistä osa työllistyi avoimille työmarkkinoille. Hankkeen tarjoamalla mahdollisuudella yhteistyöhön ja taloudelliseen tukeen on ollut järjestöjen toiminnan kehittämisen kannalta merkitystä. Järjestöt tarvitsevat kuitenkin toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi mm. pysyvämpiä taloudellisia resursseja toiminnan toteuttamiseen ja edelleen kehittämiseen. Tässä suhteessa hankkeen kehittämistyön tulosten juurrutta-

minen on kuitenkin epävarmaa eikä siis hyväkään yhteistyö hankkeen aikana aina voi taata varmaa lopputulosta.

Hankkeen asiakastyön palvelumallien juurtuminen on sen sijaan lähtenyt hyvin käyntiin, ja on osin jo toteutunutkin. Tämä näkyy erityisesti hankkeeseen osallistuneiden kaupunkien sekä Amiedun ja Kuntoutussäätiön toiminnassa. Maahanmuuttajien suomen kielen opetusta kehitettiin ns. toiminnallisen kielitaidon näkökulmasta työpaikoilla tapahtuvana täsmäkielikoulutuksena. Toimintaa kehittänyt Amiedu on projektin toiminnan seurauksena muokannut koulutustarjontaansa siten, että suomen kielen valmennuksessa painottuu aikaisempaa enemmän työharjoittelun aikana työpaikalla tapahtuva valmennus. Hankkeessa kehitettiin myös kuntoutustutkimustoimintaa paremmin maahanmuuttajien tarpeita vastaavaksi. Kuntoutussäätiö on kehittämistyön tuloksena sisällyttänyt maahanmuuttajille suunnatun kuntoutustutkimuksen osaksi kuntoutuspalvelukeskuksen palveluvalikoimaa. Lisäksi Kuntoutussäätiön työvalmennuskeskus on liittänyt työvalmentaja-palvelut osaksi palvelutarjontaansa.

Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien projektikentässä Majakka-Beacon -hanke on sijoittunut kooltaan pienempien joukkoon: toteutukseen osallistui kaupunkien projektipäälliköiden lisäksi vain kaksi työvalmentajaa kaupunkia kohden. Kehittämiskumppanien tiivis yhteistyö ja palvelumallien yhteinen analysointi ovat kuitenkin taanneet sen, että kehittämistyön tuloksia, mm. työvalmentajan ja kuntoutusluotsin toimintamalleja, on käytetty suoraan hyväksi esimerkiksi työvoiman palvelukeskusten palvelurakennetta ja työtettä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Hankkeen kokemukset osoittavat, että perinteisen kuntien toteuttaman tukityöllistämisen rinnalla myös suoraan avoimille työmarkkinoille tukevan palvelun toteuttaminen ilman mittavia taloudellisia panostuksia tuottaa hyviä tuloksia.

Hankkeessa kehitettyjen palvelujen toimeenpano ei vaadi raskasta infrastruktuuria, sen sijaan se vaatii yhteistä sopimista mm. toimintaperiaatteista ja tavoitteista, keskinäisestä työnjaosta ja toiminnan kohdentamisesta. Se edellyttää myös työllistämistoimintaa, työnetsintää, työnantajayhteistyötä ja kuntoutusta koskevaa asiantuntijuutta ja toiminnan painottumista palvelun käyttäjän toimintaympäristöön ja työpaikoille.

Lähteet

Abdulkadir SM (2003) Keinot hallussa. Viranomaisten ratkaisemia kulttuuriristiriitoja. Kansainvälinen kulttuurikeskus Caisa ja Avoin Oppimiskeskus-projekti, Helsinki.

Ackerman LK (1997) Health problems of refugees. *The Journal of the American Board of Family Practice* 10, 5, 337-348.

Ala-Kauhaluoma M, Härkäpää K (2004) Yksityisellä palvelusektorilla toimivien työnantajien käsitykset ja suhtautuminen erityisen vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien ryhmien työllistämiseen. Tutkimussuunnitelma. Kuntoutussäätiö, Helsinki.

Ala-Kauhaluoma M, Keskitalo E, Lindqvist T, Parpo A (2004) Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes, Helsinki.

Ala-Kauhaluoma M, Lempola HM, Härkäpää K (2005) ESR-hankkeet työllistymisen tukijoina. Kansallisessa teematyössä kerättyjä kokemuksia, tuloksia ja suosituksia. Kuntoutussäätiö, Helsinki.

Alitolppa-Niitamo A (2004) Monikulttuurisuus psykiatrisen työn haasteena. Luento Maahanmuuttajat terveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalveluiden asiakkaina –seminaarissa, Kuntoutussäätiö 18.10.2004.

Appiah A (1994) Identity, Authenticity, Survival. Multicultural societies and social reproduction. Teoksessa: Gutmann A (ed.) *Multiculturalism. Examining the politics of recognition*. Princeton University Press, Princeton, New Jersey.

Bailey E, Ricketts S, Becker DR, Xie H, Drake RE (1998) Conversion of day treatment to supported employment: one-year outcomes. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 22, 1, 24-29.

Becker DR, Bebout RR, Drake RE (1998) Job preferences of people with severe mental illness: a replication. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 22, 1, 46-50.

Becker DR, Bond GR, McCarthy D, Thompson D, Xie H, McHugo GJ, Drake RE (2001) Converting day treatment centers to supported employment programs in Rhode Island. *Psychiatric Services* 52, 351-357.

Becker DR, Drake RE (1993) A working life. The individual placement and support (IPS) program. Dartmouth Psychiatric Research Center, New Hampshire.

Bengtsson A, Eklund G (2005) Supported employment for immigrants. Esitelmä konferenssissa: 7th European Union of Supported Employment Conference, Barcelona.

Bhugra D (2003) Migration and depression. *Acta Psychiatrica Scandinavica Supplementum*, 418, 67–73.

Bond GR (2004) Supported employment: evidence for an evidence-based practice. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 27, 4, 345-359.

Bond GR, Becker DR, Drake RE, Rapp CA, Meisler N, Lehman AF, Bell MD, Blyler CR (2001) Implementing supported employment as an evidence-based practice. *Psychiatric Services* 52, 3, 313-322.

Bond GR, Becker DR, Drake RE, Vogler KM (1997) A fidelity scale for the individual placement and supported model of supported employment. *Rehabilitation Counseling Bulletin* 40, 4.

Bond GR, Dietzen LL, McGrew JH, Miller LD (1995) Accelerating entry into supported employment for persons with severe psychiatric disabilities. *Rehabilitation Psychology* 40, 91-111.

Brooke V, Inge K, Armstrong A, Wehman P (1997) Supported employment handbook: a customer-driven approach for persons with significant disabilities. Virginia Commonwealth University, Rehabilitation Research and Training Center on Workplace Supports, Richmond.

Clarke K (1998) Breaking the bounds of bifurcation: the challenge of multiculturalism in Finnish vocational social work education. *Julkaisematonta sosiaali-politiikan lisensiaattitutkielma*, Tampereen yliopisto.

Cook JA, Leff HS, Blyler CR, Gold PB, Goldberg RW, Mueser KT, Toprac MG, McFarlane WR, Shafer MS, Blankertz LE, Dudek K, Razzano LA, Grey DD, Burke-Miller J (2005) Results of a multisite randomized trial of supported employment interventions for individuals with severe mental illness. *Archives of General Psychiatry*, 65, 5, 505-512.

Cook JA, Razzano LA (2000) Vocational rehabilitation for persons with schizophrenia: recent research and implications for practice. *Schizophrenia Bulletin* 26, 87-103.

Crowther R, Marshall M, Bond G, Huxley P (2001) Vocational rehabilitation for people with severe mental illness (Cochrane Review). *Cochrane Library*, issue 2, 2001, Update Software, Oxford.

Drake RE, Becker DR, Biesanz JC, Torrey WC, McHugo GJ, Wyzik PF (1994) Rehabilitation day treatment vs. supported employment: vocational outcomes. *Community Mental Health Journal* 30, 519-532.

Drake RE, Becker DR, Biesanz JC, Wyzik PF, Torrey WC (1996) Day treatment versus supported employment for persons with severe mental illness: a replication study. *Psychiatric Services* 47, 1125-1127.

Drake RE, Becker DR, Bond GR, Mueser KT (2003) A process analysis of integrated and non-integrated approaches to supported employment. *Journal of Vocational Rehabilitation* 18, 51-58.

EUSE (2005) Information booklet & quality standards. European Union of Supported Employment.

Forsander A (2002) Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 39/2002. Väestötutkimuslaitos, Väestöliitto, Helsinki.

Geertz C (1973) *The Interpretation of Cultures*. Basic Books, New York.

Haarakangas T, Ollus N, Toikka S (2000) Väkivaltaa kokeneet maahanmuuttajanaiset – haaste turvakotipalveluille Suomessa. Tasa-arvojulkaissu 2000: 3. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.

- Haavisto R (2004) Sosiaalityön tutkimus: Maahanmuuttajat mukaan sosiaalipalvelujen suunnitteluun. *Talentia-lehti* 5, 10 - 12.
- Helli-Kaymaz R (2004) Selkokieli. Asiakkaana tai työtoverina maahanmuuttaja. *Julkaisematon*. Amiedu, Helsinki.
- Hessle S, Hessle M (1998) Child welfare in wartime and under post-war conditions: the Bosnian case a point of departure for reflections on social work with refugees. Teoksessa: Williams C, Soydan H, Johnson M (ed.) *Social Work and Minorities. European Perspectives*. Routledge, London, 139-155.
- Hiipakka R (2005) Maston toimintamalli Tampereen työttömien toiminta- ja palvelukeskuksessa. Teoksessa: Koivula UM (toim.) *Työn Tiet – tuloksia, vaikutuksia ja oppimista. Työn tiet –projektin julkaisuja 1*, Tampere, 41-60.
- Huhta A, Takala S (1999) Kielitaidon arviointi. Teoksessa: Sajavaara K, Piirainen-Marsh A (toim.) *Kielenoppimisen kysymyksiä. Soveltavan kielitutkimuksen keskus, Jyväskylän yliopisto*.
- Hyvönen P (2004) Maahanmuuttajajärjestöjen toiminta ja mahdollisuudet – esimerkkinä Irakin ja Iranin työllistämisyhdistys ja Suomen Somaliliitto. *Edupoli, Porvoo. Moniste*.
- Härkäpää K (1998) (toim.) *Kokemuksia tuetusta työllistymisestä. Vates-säätiö ja FINSE, Helsinki*.
- Härkäpää K, Ala-Kauhaluoma M, Hyvärinen M, Kokko RL, Narumo R (2000) *Tavoitteena työ. Tuetun työllistymisen kehitysnäkymiä. Kuntoutussäätiön työselosteita 21/2000, Helsinki*.
- Jaakkola M (1999) *Maahanmuutto ja etniset asenteet. Työpoliittinen tutkimus 213. Työministeriö, Helsinki*.
- Jaakkola M (2005) *Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin vuosina 1987-2003. Työpoliittinen tutkimus (painossa). Työministeriö, Helsinki*.
- Jasinskaja-Lahti I, Liebkind K (1997) *Maahanmuuttajien sopeutuminen pääkaupunkiseudulla. Sosiaalipsykologinen näkökulma. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 1997: 9, Helsinki*.
- Jasinskaja-Lahti I, Liebkind K, Vesala T (2002) *Rasismi ja syrjintä Suomessa. Maahanmuuttajien kokemuksia. Gaudeamus, Helsinki*.
- Jenaro C, Mank D, Bottomley J, Doose S, Tuckerman P (2004) *Supported employment in the international context: an analysis of process and outcomes. Journal of Vocational Rehabilitation 17, 1, 5-21*.
- Joronen T (2005) *Työ on kahden kauppa – maahanmuuttajien työmarkkina-aseman ongelmia. Teoksessa: Paananen S (toim.) Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Tilastokeskus, Helsinki, 59-82*.
- Järvikoski A, Härkäpää K (2000) *Mielenterveyskuntoutujien palveluohjaus. Kuntoutus 23, 2, 3-13*.
- Järvikoski A, Härkäpää K (2004) *Kuntoutuksen perusteet. WSOY, Helsinki*.

- Järvinen R (2004) Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Väitöskirja. Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos, Tampere.
- Kallanranta T, Repo M (1995) Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kuntoutuksen käytäntöjä. Teoksessa: Suikkanen A, Härkäpää K, Järvikoski A, Kallanranta T, Piirainen K, Repo M, Wikström J (toim.) Kuntoutuksen ulottuvuudet. WSOY, Juva, 291-300.
- Kela (2003) Kansaneläkelaitoksen kuntoutustilastot 2002. T13:14.
- Kleinman A (2004) Culture and Depression. *The New England Journal of Medicine* 2004, 351, 951-953.
- Kokko RL, Ala-Kauhaluoma M (2000a) Kuntoutumis- ja työllistymisprosessit CASSETTI-projektissa. *Kuntoutus* 23, 3, 47-51.
- Kokko RL, Ala-Kauhaluoma M (2000b) Mä sain sellaisen kipinän. Kokemuksia ja tuloksia mielenterveyskuntoutujien työllistymisen tukemisesta. *Kuntoutussäätiön työselosteita 20/2000*, Helsinki.
- Koskiluoma K (2004) Valtaannuttavan sosiaalityön lähtökohtana sosiaalinen oikeudenmukaisuus. *Talentia* 1/2004.
- Kuntoutus (2000) Teemanumero. *Kuntoutus* 23, 3.
- Kuntoutus (2005) Maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutuksen uudet palvelut – teemanumero. *Kuntoutus* 28, 2.
- Kuntoutussäätiö (2005) Kuntoutussäätiön laatukäsikirja 2005. Kuntoutussäätiön sisäinen julkaisu. Helsinki.
- Laki julkisesta työvoimapalvelusta (2002) 1295/30.12.2002.
- Laki julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain 7 luvun 3 ja 11 § muuttamisesta (2003) 1352/30.12.2003.
- Laki kansaneläkelain muuttamisesta (1998) 837/13.11.1998.
- Laki kansaneläkelain muuttamisesta (2002) 70/1.2.2002.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001) 189/2.3.2001.
- Liebkind K (1994) Monikulttuurisuuden ehdot. Teoksessa: Liebkind K (toim.) Maahanmuuttajat. Kulttuurien kohtaaminen Suomessa. Gaudeamus, Helsinki.
- Liebkind K, Mannila S, Jasinskaja-Lahti I, Jaakkola M, Kytäjä E, Reuter A (2004) Venäläinen, virolainen, suomalainen. Kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen. Gaudeamus, Helsinki.
- Leskinen A (1999) Itä-Helsingin maahanmuuttajien tiedotus- ja neuvontapiste. Väliraportti toiminnasta 1.05-31.9.1999. Helsingin kaupunki, Sisu-Integra –projekti.
- Löfvander MB, Furhoff AK (2002) Pain behaviour in young immigrants having chronic pain: an exploratory study in primary care. *European Journal of Pain* 6, 123-132.
- McGurk SR, Mueser KT (2003) Cognitive functioning and employment in severe mental illness. *Journal of Nervous and Mental Disease* 191, 789-798.

- McHugo GJ, Drake RE, Becker DR (1998) The durability of supported employment effects. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 22, 1, 55-61.
- Mikkelsen F, Dahlstedt I, Melve J, Saksela S (2003) (ed.) *Invandrerorganisationer i Norden*. Nordisk Ministerråd, København.
- Mueser KT, Clark RE, Haines M, Drake RE, McHugo GJ, Bond GR, Essock SM, Becker DR, Wolfe R, Swain K (2004) The Hartford study of supported employment for persons with severe mental illness. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 72, 3.
- Myrskylä P (2003) Maahanmuuttajat hivuttautuvat työmarkkinoille. *Hyvinvointikatsaus* 3, 32-37. Tilastokeskus, Helsinki.
- Narumo R, Lassy L, Härkäpää K (2001) The process of supported employment for persons with mental health problems. Experiences from the Casetti project. Esielmä konferenssissa: 5th Conference of European Union of Supported Employment, Edinburgh, Scotland.
- Ojuri A (1999) (toim.) *Kotitalossa koko maailma. Mixeri-maahanmuuttajaprojektin kokemuksia ensi- ja turvakodeissa*. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 23, Helsinki.
- Patel N, Humphries B, Naik D (1998) The 3 Rs in Social Work: religion, 'race' and racism in Europe. Teoksessa: Williams C, Soydan H, Johnson M (ed.) *Social work and Minorities. European Perspectives*. Routledge, London, 182-208.
- Peltola U (2005a) Asiakkaana maahanmuuttaja. *Kuntoutus* 28, 2, 62-74.
- Peltola U (2005b) Maahanmuuttajien työvalmennus ja tuettu työllistyminen. *Kuntoutus* 28, 2, 23-39.
- Peltola U (2005c) *Net-work-in*. Evaluation report of the transnational cooperation. Kuntoutussäätiö, Helsinki.
- Pitkänen P, Kouki S (1999) Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä. Edita, Helsinki.
- Pirttimaa R (2003) Tuetun työllistymisen alkuvaiheet ja kehittyminen Suomessa. Helsingin yliopisto, opettajankoulutuslaitos, erityispedagogiikan yksikkö (<http://ethesis.helsinki.fi>).
- Pirttimaa R, Saloviita T (2002) Supported employment in Finland six years following its introduction. *Journal of Vocational Rehabilitation* 17, 301-307.
- Pohjanpää K, Paananen S, Nieminen M (2003) Maahanmuuttajien elinolot. Venäläisten, virolaisten, somalialaisten ja vietnamilaisten elämää suomessa 2002. *Elinolot* 2003:1, Tilastokeskus, Helsinki.
- Potocky-Tripodi M (2002) *Best practices for social work with refugees and immigrants*. Columbia University Press, New York.
- Puolanne M, Sariola L (2000) *Laatu tuetussa työllistymisessä. Palvelustandardi*. Vates-säätiö ja FINSE, Helsinki.
- Raiff NR, Shore BK (1993) *Advanced case Management: New strategies for the nineties*. Sage, Newbury Park, CA.

- Rauta A (2004) Miten huomata tai tunnistaa asiakkaan aikaisemmat traumaattiset kokemukset asiakastyössä? Luento Maahanmuuttajat terveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalveluiden asiakkaina –seminaarissa, Kuntoutussäätiö 19.10.2004.
- Reuter A, Jaakkola M, Mannila S (2005) Maahanmuuttajien resurssit Suomen työmarkkinoilla. *Kuntoutus* 28, 2, 7-22.
- Rex J (1996) *Ethnic minorities in the modern nation state. Working papers in the theory of multiculturalism and political integration.* Macmillan Press Ltd, Houndmills.
- Rockefeller S (1994) Comment. Teoksessa: Gutmann A (ed.) *Multiculturalism. Examining the politics of recognition.* Princeton University Press, Princeton, New Jersey.
- Rogan P (2005) Moving from segregation to integration: organizational change strategies and outcomes. Teoksessa: Wehman P, Brooke V, Inge K, Revell G (ed.) *Inclusive employment: People with disabilities going to work.* Paul H Brookes, Baltimore.
- Rose SM (1992) *Case Management and social work practice.* Longman, White Plains.
- Rose SM (2003) *Empowerment: Foundation & Concept Development (draft.)*.
- Räty M (2002) *Maahanmuuttaja asiakkaana.* Tammi, Helsinki.
- Salo M, Rahkonen V, Pekkanen V (2003) *Reimari – luovan toiminnan ryhmän raportti.* Inkerikeskus, Helsinki.
- Saloviita T (2000) Supported employment as a paradigm shift and a cause of legitimization crisis. *Disability & Society* 15, 87-98.
- Seppänen HM, Rikala H, Härkäpää K (2004) *Kokonaisvaltaista tukea yksilölle. Poimintoja Equal-hankkeiden hyvistä käytännöistä.* Kuntoutussäätiö, Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (1995) *Sosiaalityö vastaanottokeskuksissa. Selvityksiä 1995: 4.* Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita, Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (1998) *Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveystalveluiden asiakkaina. Selvityksiä 1998: 12.* Edita, Helsinki.
- Speljkavik O, Froyland K (2003) *Yrkeshemmede i det ordinaere arbeidslivet – inkludering gjennom Arbeid med bistand.* Arbeidsforskningsinstituttet, Rapport 3, Oslo.
- Speljkavik O, Froyland K, Evans M (2004) *Supported employment in Norway – a national mainstream programme.* Work Research Institute, Occasional Papers 6, Oslo.
- Speljkavik O, Froyland K, Evans M (2005) *Supported employment in Norway. Esitelmä kongressissa: 7th European Union of Supported Employment Conference, Barcelona.*
- Strümpel C, Stadler-Vida M, Giedenbacher Y (2002) (toim.) *Quality in Practice: Stakeholders' views on supported employment. Final report.* European Centre for Social Welfare Policy and Research, Vienna (<http://www.quip.at>).

- Tiilikainen M (2004) Näkökulmia somalialaisnaisten mielenterveyteen. Suomen Antropologi 29, 3, 30-42.
- Tilastokeskus (2004) Ulkomaalaiset ja siirtolaisuus 2003. Suomen kansalaisten maastamuutto ja ulkomaan kansalaisten maahanmuutto 1981-2003. Väestö 2004:6, Helsinki.
- TRADES (2000) TRADES-Diploma -koulutusmateriaali. Kuntoutussäätiö, Helsinki.
- Työhön, elämään, työelämään (1998) Vammaisten oikeus työhön on toteutettavissa EU-Suomessa. ECHO- ja STEPS-projektien loppuraportti. Stakes, Helsinki.
- Työministeriö (2001) Kohti etnistä yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta. Hallituksen etnisen syrjinnän ja rasminvastainen toimintaohjelma. Työhallinnon julkaisu 284, Helsinki.
- Valkonen J (2005) Työllistyminen, toimeentulo ja tyytyväisyys. Tuloksia tuetun työllistymisen hankkeesta (Tutka-projekti). Kuntoutus 28, 1, 27-42.
- Valkonen J, Harju S (2005) Ihmisen arvoinen diili. Tuetun työllistymisen hankkeen toimeenpano ja tulokset. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 73/2005, Helsinki.
- Valkonen J, Peltola U (2005) Työtä, tukea ja mielenterveyttä. Kokemuksia mielenterveyskuntoutujien työllistymismalleista. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005, Helsinki.
- Wehman P, Revell WG, Brooke V (2003) Competitive employment. Has it become the "first choice" yet? Journal of Disability Policy Studies 14, 3, 163-173.
- Wehman P, Targett P, West M, Kregel J (2005) Productive work and employment for persons with traumatic brain injury: what have we learned after 20 years? Journal of Head Trauma Rehabilitation 20, 2, 115-127.
- Williams C (1998) Towards an emancipatory pedagogy? Social work education for a multicultural, multi-ethnic Europe. Teoksessa: Williams C, Soydan H, Johnson M (ed.) Social work and Minorities. European Perspectives. Routledge, London.
- Williams C, Soydan H, Johnson M (1998) Social work and Minorities. European Perspectives. Routledge, London.
- Venäläinen R (1996) (toim.) Tuettu työllistyminen. Vates-säätiö ja FINSE, Helsinki.
- Yli-Paavalniemi P (2004) Vajaakuntoisten tuettu työllistyminen Helsingissä – toiminnasta ja hyödyistä. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Selvityksiä 2004:4.

Liitteet

Liite 1 Ohjausryhmän ja projektityöryhmän jäsenet

Ohjausryhmä

Erytispalvelujohtaja Jussi Merikallio, Helsingin kaupunki
Toimistopäällikkö Sari Toiviainen, Helsingin kaupunki
Tulosityksikön johtaja Leila Lahti, Espoon kaupunki
Koordinaattori Sirkku Reponen, Espoon kaupunki
Sosiaalihuollon johtaja Maritta Pesonen, Vantaan kaupunki
Talouspoliittinen asiamies Simo Pinomaa, Teollisuus ja työnantajat
ESR-koordinaattori Auli Vuorela, Uudenmaan TE-keskus
Projektineuvoja Varpu Taarna, työministeriö
Ylitarkastaja Kai Koivumäki, työministeriö
Maahanmuuttajajärjestöjen edustaja (vuorovuosin):
varapuheenjohtaja Toivo Tupin, Inkerikeskus,
puheenjohtaja Abdirizak Hassan Mohamed,
Suomen Somaliliitto, varapuheenjohtaja Reza Kamangar, Irty
Toimitusjohtaja Veijo Notkola, Kuntoutussäätiö (puheenjohtaja)
Kehittämispäällikkö Kristiina Härkäpää, Kuntoutussäätiö (sihteeri)
Tutkija Ulla Peltola, Kuntoutussäätiö (evaluaattori)

Johtoryhmä

Erytissuunnittelija Leena Pellilä, Helsingin kaupunki
Koordinaattori Sirkku Reponen, Espoon kaupunki
Koordinaattori Ritva Joutsenlahti, Vantaan kaupunki
Koulutussuunnittelija Ritva Kaikkonen, Amiedu
Kehittämispäällikkö Kristiina Härkäpää, Kuntoutussäätiö (puheenjohtaja)
Projektisuunnittelija Raisa Venäläinen, Kuntoutussäätiö
Työnetsijä Reima Kapanen, Kuntoutussäätiö
Työvalmentaja Ali Khary, Helsingin kaupunki
Tutkija Ulla Peltola, Kuntoutussäätiö (evaluaattori)
Projektisihteeri Hanni Rikala, Kuntoutussäätiö (sihteeri)

Projektiryhmä

Kuntoutussäätiö

Kristiina Härkäpää, kehittämispäällikkö
Hanni Rikala, projektisihteeri/projektitiedottaja
Ulla Peltola, tutkija
Vilhelmiina Lehtinen, toimistos sihteeri (talousasiat)

Jaana Lehdonvirta, kuntoutusluotsi
Raisa Venäläinen, projektisuunnittelija (Trades-Diploma, Majakka-tiedotustiimi)
Reima Kapanen, työnetsijä
Sari Harju, projektisuunnittelija

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto, töidenjärjestelytoimisto

Leena Pellilä, erityissuunnittelija
Ali Khary, työvalmentaja
Hetti Harell, työvalmentaja

Espoon kaupunki, sosiaalivirasto, kuntouttavien työllistämispalvelujen yksikkö

Sirkku Reponen, koordinaattori
Maarit Änkilä-Savolainen, työvalmentaja (myös talousasiat)
Mohammed Kaiser, työvalmentaja
Janni Seraidaris, työvalmentaja

Vantaan kaupunki, sosiaalivirasto

Ritva Joutsenlahti, kuntouttavan työtoiminnan johtaja, Valokeila
Paula Myllymäki, taloussihteeri
Mikael Isomäki, työvalmentaja
Karoliina Kuisma, työvalmentaja

Amiedu, maahanmuuttajakoulutus

Ritva Kaikkonen, koulutussuunnittelija/ohjaava kouluttaja
Rauha Helli-Kaymaz, suomen kielen kouluttaja
Liisa Parvinen, suomen kielen kouluttaja

Helsingin yliopisto, Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia

Maire Kokko, projektipäällikkö
Leena Rautiainen, suunnittelija

Inkerikeskus ry

Arja Tahvanainen, toiminnanjohtaja
Vieno Lossenko, tiedottaja
Viola Pekkanen, draamaopettaja
Venla Rahkonen, taideterapeutti

Iranin ja Irakin työllistämisyhdistys

Omar Bahaaldin, tiedottaja
Ala Faraj, tiedottaja

Suomen Somaliliitto ry

Faisal Dahir Nur, tiedottaja

Liite 2 Esimerkkejä hankkeen disseminaatiotoiminnasta

Hankkeen julkaisut ja hanketta koskevat artikkelit

Sisältö, aihe	Foorumi ja ajankohta
Hankkeen omat julkaisut:	
Työvalmennus, kuntoutusluotsaus, suomen opetus työpaikalla	Majakka-Beacon tiedotuslehti 1/2003
Työnetsintä, työnantajayhteistyö	Majakka-Beacon tiedotuslehti 2/2004
Supporting empowerment – coaching in Finland Cooperation with employers – three case studies from Finland	Twenty factors for successful inclusion pathways – analysis and examples. Transnational Partnership Strategies for Inclusion (CAP to Combat Social Exclusion), 2004
Tapausesimerkkejä hankkeen asiakastyöstä	European Thematic Group 1, Involving Employers, Bryssel 2004
Kokonaisvaltaista tukea yksilölle – poimintoja Equal-hankkeiden hyvistä käytännöistä	kansallisen teematyöprojektin julkaisu, Kuntoutussäätiö 2004
Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus -MAJAKKA -projekti	Kuntoutus 1/2002
Maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutuksen uudet palvelut -teemanumero	Kuntoutus 2/2005
ESR-hankkeet työllistymisen tukijoina – kansallisessa teematyössä kerättyjä käytäntöjä, tuloksia ja suosituksia	kansallisen teematyöprojektin julkaisu, Kuntoutussäätiö 2005
Hanketta koskevat artikkelit:	
Fowsian monet pulmat	Dialogi 1/2005
Kuntoutusluotsi auttaa maahanmuuttajia labyrintissä	Dialogi 1/2005
Työvoimaa ja tukipalveluja Sateenkaaren alta Vantaalta	Etelä-Suomen yrittäjä –lehti
Maahanmuuttaja jää helposti ilman apua	Mielenterveys 4/2004
Majakka ohjaa työelämään	Monitori 4/2002
Radio Warsan tukee työllistymistä	Monitori 3/2003
Århus uskoo uustanskalaisiin	Monitori 4/2003
Radio Warsan ohjelmaa työnhausta somalian kielellä	Monitori 4/2003
Majakka-Beacon -projektissa suomea opitaan työpaikalla.	Monitori 3/2004
Kuntoutusluotsi kulkee kuntoutujan rinnalla	Sairaanhoitaja 2/2005
Tuettua työllistymistä ja kuntoutusluotsausta maahanmuuttajille	Työelämä 6/2003
Majakka-projekti auttaa maahanmuuttajia työllistymään	Vantaan sanomat 11.2.2004
Räätälöity tuki auttoi maahanmuuttajia työllistymään	Vantaan sanomat 21.11.2004

Seminaarit ja koulutustilaisuudet

Aihe, teema

Maahanmuuttajat terveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalvelujen asiakkaina

Asiakastyön palvelumallit Majakka-Beacon -hankkeessa

Tuettu työllistyminen

Tuettu työllistyminen, kuntoutuksuotsaus, kuntoutustutkimus ja suomen kielen opetus

Foorumi ja ajankohta

kaksipäiväinen koulutustilaisuus, Kuntoutussäätiö, Helsinki 2004

Helsingin ja Vantaan kaupungit, 2004

kaksipäiväinen koulutustilaisuus, Kuntoutussäätiö, Helsinki 2005

1/2-1 päivän koulutustilaisuudet työvoiman palvelukeskuksille, 2005

Kansainväliset ja kotimaiset konferenssit

Aihe, teema

Supported employment and case management for immigrants – the Majakka-Beacon DP

Three categories of difference

Majakka-Beacon - Resource-oriented case management and supported employment for immigrants

Maahanmuuttajien kuntoutuksuotsaus ja tuettu työllistyminen

Hankkeen työnantajayhteistyön ja työllistämistoiminnan esittely

Developing supported employment in Finland

From diverse population to diversity of services?

Työllistymispalvelun kehittämisen arviointi (maahanmuuttajat).

Työllistyyshankkeet ja kansallinen Equal-teematyö

Kokemuksia maahanmuuttajien työvalmennuksesta ja palveluohjauksesta Majakka-projektissa

Maahanmuuttajat työllistymispalveluiden asiakkaina

Transnational workshop on quality employment

Inclusion through corporate social responsibility

Examples of coordinating pathways to employment

Developing supported employment in Finland

Foorumi ja ajankohta

6th Conference of the European Union of Supported Employment, Helsinki 2003

Conference of the European Sociological Association, Murcia 2003

Meeting of the Transnational Partnership Strategies for Inclusion (CAP to Combat Social Exclusion), Budapest 2003

1/2-päivän sessio; Kuntoutuspäivät, Helsinki 2004

European Thematic Group 1, Involving Employers, Bryssel 2004

Conference of the Transnational Partnership Strategies for Inclusion (CAP to Combat Social Exclusion), Oslo 2004

World Congress of Rehabilitation International, Oslo 2004

Arviointi käytännössä, Kuntoutussäätiö, Helsinki 2004

Arviointi käytännössä, Kuntoutussäätiö, Helsinki 2004

Kuntoutuspäivät, Helsinki 2005

Kuntoutuspäivät, Helsinki 2005

Transnational Partnership Strategies for Inclusion (CAP to Combat Social Exclusion), Helsinki 2005

Equal Conference "Free movement of good ideas", Varsova 2005

Conference of the Transnational Partnership Strategies for Inclusion (CAP to Combat Social Exclusion), Dundee 2005

7th Conference of the European Union of Supported Employment, Barcelona 2005

Liite 3 Majakka-projektin suomen kielen lähiopetuksen OPS

Orienteatiooperusta: Maahanmuuttaja-asiakkaan valmentaminen arki- ja työelämän viestintään. Suullisen kielitaidon yleinen kehittäminen. Opetuksessa puheen ymmärtäminen ja puhuminen ovat ensisijaisia kirjallisiin taitoihin verrattuna. Kirjallisenä materiaalina voidaan käyttää sanastoja, dialogeja ja pieniä tarinoita. Joitakin kirjallisia harjoituksia on myös liitetty ohjelmaan esimerkiksi viestien ja sähköpostin kirjoittaminen.

OPSin ensimmäinen osa on rakennettu teemoista ja konkreettisista tilanteista ja **toiseen osaan** on koottu viestinnän säätelyyn liittyvää sanastoa, jota olisi tarkoitus opiskella teemojen ja tilanteiden yhteydessä. **OPSin kolmanteen osaan** on koottu aikaa, paikkaa, työyhteisöön jne. liittyvää ydinsanastoa harjoiteltavaksi sellaisenaan tai konkreettisissa tilanteissa.

1. Teemoja ja tilanteita

Aihealue/tilanne	Huomioita	Ideoita
Minä ja taustani	<ol style="list-style-type: none">1. Perustiedot: nimi, osoite, sukupuoli, ikä2. Kotimaa, kansallisuus, kielitaito3. Ammatti, työkokemus, työpaikka4. Perhetausta5. Ystävät6. Koulutus	<ul style="list-style-type: none">• oman nimen tavaamalla selventäminen• itsestä ja toisesta kertominen• omasta maasta kertominen, lyhyesti• lisäkysymysten tekeminen uudelle henkilölle• terveisten lähettäminen• katsekontakti <p>Voisitsä sanoa kirjain kirjaimelta? Kertoisitsä lisää? Sanoisitsä vielä? Viihdysä?</p>
Tapaaminen, esittäytyminen, tutustuminen	<ol style="list-style-type: none">1. Virallinen/epävirallinen2. Työnantajan tapaaminen/esittäytyminen3. Työtoverille esittäytyminen/tutustuminen4. Kokouksessa esittäytyminen5. Asiakkaan kohtaaminen6. Jokapäiväinen tervehtiminen, voinnin kysyminen	<ul style="list-style-type: none">• puhe-etäisyys, katsekontakti, kättely• virallisemman ja epävirallisemman tilanteen erottaminen toisistaan• kohteliaisuus• kielletyt kysymykset: Paljoksä painat? Mikä sun palkka on? Miks sulla ei ole lapsia? Miks sä et oo naimisissa? Kuinka vanha sä oot? <p>• puhuttelu</p> <p>• viralliset tervehdykset: päivää, näkemiin jne.</p> <p>• epäviralliset tervehdykset: moi, hei, terve, heido</p> <p>• toivotukset: hyvää viikonloppua, lomaa, työpäivää jne.</p> <p>• Vointi: Miten menee? Kuinka viikonloppu meni?</p>
Kohtelias keskustelu-käyttäytyminen, keskustelun aloittaminen ja lopettaminen, small talk -tilanteita	<ol style="list-style-type: none">1. Harrastukset, vapaa-aika2. Sää3. Lounastunnilla4. Taukotilassa5. Työpaikan juhlassa6. Kyläilykutsun esittäminen7. Ajankohtaisia aiheita	<p>Luontevan ja rennon rupattelun harjoittelu, omista tekemisistä, tunteuksista, mielipiteistä ja voinnista kertominen ja näistä asioista kysymysten esittäminen työtoverille tai ystävälle</p> <p>Oletsä kuullut? Mitä sä teit...? Katsoisä eilen uutiset? Oot sä lukenu lehdestä? Mitä sä ajattelet siitä asiasta? Mä tykkään/ Mä en tykkään On outoa, kummaa, erikoista Musta tuntuu, mä luulen</p>

Aihealue/tilanne

Joukkoliikenne, aikataulut, liikennevälineet, liikkuminen

1. Liikkumisen suunnittelu; kotoa työpaikalle/ Miten? Millä? Monelta?
2. HKL, VR; seutulippu, matkakortti, näyttökortti, kertalippu, ratikkalippu, vaihto, voimassa, sakkomaksu
3. Lipun ostaminen
4. Ruuhkassa, myöhästyminen ja siitä ilmoittaminen

Huomioita

- aikataulujen tutkimista, ajan käytön suunnittelu, arkiasioinnin harjoittelua

Ideita

Millä sä tuut?
Kuinka kauan sun matka kestää? Pitääks sun vaihtaa bussia?
Missä sä jäät pois? Missä sä nouset metroon?
Pääsetsä ratikalla?
Millanen lippu sulla on?
Millon sun täytyy käydä lataamassa kortti?
Mihin asti/saakka sun lippu on voimassa?
Laitetaanko uusi lippu tästä päivästä?
Miten kauan kestää mennä?
Monelta sun täytyy lähteä?
Mihin aikaan sä oot perillä?
Onks sun matka hankala? Luetsä bussissa?
ootsä joskus saanu sakot?

Työ

1. työpaikan perustiedot:
 - työpaikka
 - työtoverit, esimiehet
 - kokoaikatyö, osa-aikatyö, ylityö
 - palkkaus
2. Päivittäiset rutiinit:
 - työajat, tauot
 - työajan seuranta, vuorolistat
3. Työvuosi:
 - työjaksot, lomat, vuodenaikojen vaikutus työhön
4. Ammatteihin liittyvä sanastoa (tarpeen mukaan)
5. Työsopimus
6. Työtehtävän tai työvaiheen selostaminen
7. Kokous
8. Ilmoitustaulu

- sanaston harjoittelua käytännön tilanteissa ks. erillinen työelämäsanaston lista
- kysymyksiä esittämisen ja niihin vastaaminen
- sen ilmaiseminen, onko työ valmis vai kesken

Millasta työtä?
Millaset työajat?
Millanen palkka?
Onko lisiä?
Ootsa tuonu verokirjan jo palkanlaskijalle?
Mikä työvuoro sulla on ensi tiistaina?
Voik sä tehdä ylitöitä?
Mitä on vielä tekemättä?
Mitä on vielä tehtävä?
Millon/mihin mennessä tän työn on oltava valmis?

Puhelimessa

1. Puheluun vastaaminen työpaikalla
2. Tiedusteluun vastaaminen
3. Viestin/soittopyynnön vastaanottaminen ja kirjoittaminen
4. Puhelun lopettaminen

- kohteliaan puhelinikäyttäytymisen harjoittelu
- puheesta yhteystietojen kirjoittaminen
- pyyntöjen tekemisen ja ymmärtämisen harjoittelu
- varmistaminen, ovatko vastaanotetut tiedot oikeat

Hetkinen, katson.
Odottaisitko vähän.
Voitteko soittaa uudelleen?
Ottakaa yhteyttä ensi viikolla!
Voinko jättää viestin?
Milloin hän on paikalla/tavattavissa?

Aihealue/tilanne

Huomioita

Ideita

			<p>Tavoittelen Leena Niemistä? Minulla olisi sellaista asiaa, että...? Onko tämä asia kiireellinen? En tiedä, onko hän oikea henkilö? Voitteko auttaa tässä asiassa? Voiko jättää soittopyynnön? Anteeksi, toistattekko vielä/sanotteko uudelleen! Hetki, haen kynän! Hetki, siirrän puhelun! Puhuisitteko vähän kovempaa/hitaampaa? Selvä. Aivan. Ilman muuta. Tietenkin. Tottakai. Nähtävästi. Niin. Jaa. Katsotaan. Hienoa. Palataan asiaan. Tehdään näin. Kuulemiin.</p>
Viestin kirjoittaminen, vastaanottaminen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oman viestin kirjoittaminen 2. Työtoverin viestiin vastaaminen 3. Muistilistan tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> • lyhyen viestin kirjoittaminen esim. keltaiselle liimalapulle • työtoverin lähettämään viestiin reagoiminen • tekemättömien töiden listaaminen 	<p>Hei, jouduin yllättäen.... Minun oli lähdeittävä Minun oli pakko... Valitettavasti suunnitelmat muuttuivat... En saanut sinuun yhteyttä kännykällä. Emme voi tavata tänä iltana, sillä... Kertoisitko pomolle, että... Päiväkodista/koulusta, sairaalasta soitettiin...</p>
Rakennuksessa liikkuminen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hissillä liikkuminen kerroksesta toiseen 2. Työhuoneen/työtilojen pohjapiirros, huoneessa liikkuminen ja toimiminen 3. Kerroksessa, käytävällä liikkuminen 	<ul style="list-style-type: none"> • suunta- ja paikka sanojen harjoittelu ks. sanalista • varasto, pukuhuone, sosiaalitila, taukuhuone, infotaulu, kulkukortti jne. • suljettu, lukittu, kiinni, avoinna, auki, turvalluko, hälytin 	<p>Monenteen? Monennessa? Mikä kerros? Missä kerroksessa sijaitsee/on? Kummalla puolella? Minkä edessä?/takana/ vieressä/päässä? Mihin asti/saakka?</p>
Kello, aika, kalenteri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digitaalika/ kellotaulu 2. Kalenteri, päivämäärä 3. Aikasanoja (pian, kohta, äsken..) ks. lista 4. Aikakysymykset 5. Ajan sopiminen, siirtäminen, peruuttaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • päivämäärän ja kellonajan kirjaaminen puheesta kalenteriin • kalenterin käyttöä, ajan keston hahmottamista • sopia, siirtää, peruuttaa, perua 	<p>Mitä kello on? Monelta? Mihin aikaan? Mihin asti/saakka? Mistä lähtien? Millä viikolla? Missä kuussa? Minä vuonna? Kuinka usein?</p>

Aihealue/tilanne**Huomioita****Ideita**

Perusmatematiikkaa, mittayksiköt, numeroita

1. Peruslaskutoimitukset, prosentit, käytännön laskutehtäviä
2. Pituuden, painon, tilavuuden, nopeuden mittayksiköt, harjoittelua
3. Puhekielen numerot: ykkönen, kakkonen, kolmonen jne. Myös eka, toka, kolmas...

- veroprosentti
- alennukset
- mittaus- ja punnitsemisharjoituksia
- mittayksiköiden muuntamista. Kuinka monta senttiä on yksi metri?
- arvioinnin harjoittelua
Mitä luulet, kuinka korkea tämä pöytä on?
- puhekielen numerot

Mitä palkasta jää käteen?
Kuinka paljon alennusta on mahdollista saada?
Minkä pituinen, Minkä painoinen,
Kuinka monta desiä?
Kuinka monta kilometriä tunnissa?

Raha ja hinnat

1. Tulot (palkka, lapsilisät jne.)
2. Kustannukset, menot (matka-, ruoka-, vuokra, laskut, vaatemenot jne.)
3. Talouden suunnittelua, säästäminen, hintojen vertaaminen

- järkevä rahan käytön harjoittelua
- edullisempi/kalliimpi, enemmän/vähemmän
- ostaa, hankkia

Mitä maksaa?
Missä voi säästää?
Mitä vaatteet maksavat?
Millaiset ruokamenot sinulla on?

Kartta, tien neuvominen

1. Miten pääsen ...? Tietyn reitin selostaminen.
2. Reittiselostuksen ymmärtäminen ja hahmottaminen kartalta
3. Selosta, miten kuvitellulle työpaikalle kuljetaan esim. Rautatieasemalta tai linja-autoasemalta.
4. Oikeaan huoneeseen/tilaan neuvominen

- paikkasanojen, suuntien ja lokaatioiden harjoittelua
- risteys, poikkikatu, kävelykatu, yksisuuntainen, pysäköinti
- kaupunginosat

Voisitko neuvoa, miten pääsen Rautatieasemalta Albertinkadulle kävelen?
Mihin auto kannattaisi jättää?
Mikä on lyhyin reitti?
Millä pysäkillä olisi käteväntä jäädä pois?
Kummalla puolella?
Milloin täytyy kääntyä?
Kävelenkö suoraan?
Mihin asti, Mihin saakka?

Pyyntöjä/käskeyjä

1. Tehtävänantoja, tuomiset, viemiset, siirtämiset jne...

- ymmärtämisen harjoittelua erilaisissa konkreettisissa tilanteissa

Menisitkö? Tulisitko?
Poikkeaisitko?
Kävisitkö?
Voisitko viedä?
Veisitkö, Toisitko,
Hakisitko, Ottaisitko?
Siirtäisitkö?
Mene, tule, vie, tuo, hae, ota, siirrä!

Sairauspoissaolosta ilmoittaminen

1. Puhelimessa aamulla
2. Kesken työpäivän sairastuminen
3. Sijaisen järjestäminen

- kohtelias tiedottaminen
- sairasloma, lääkärin todistus, sijainen, tuuraaja, apulainen

En voi oikein hyvin...
Olen sairastunut/flunssassa.
Parasta mennä lääkäriin, työterveyshuoltoon.
Kuka voisi tuurata, olla sijaisena?

Aihealue/tilanne

Huomioita

Ideita

			Mitkä työt jäävät tekemättä, kun olet poissa? Mistä mihin sinulla on sairauslomaa? Voi, voi... Ikävää!/ Harmin paikka/Kurja juttu/ Sattuikin juuri nyt! Parane! Yritä parantua! Eihän sille mitään voi!
Ongelmatilanteita	<ol style="list-style-type: none">1. Avun/neuvon pyytäminen2. En Ymmärrä!3. Kohtelias kieltäytyminen	<ul style="list-style-type: none">• tilanteiden arviointia, milloin todella tarvitsen apua?• eri tapoja ilmaista ymmärtämättömyys• ylitöistä, alkoholista kieltäytyminen	Hei, kuule! Tulisitko vähän tänne katsomaan. On vähän ongelmia... Kuule, voisitko auttaa! Milloin sinulla olisi aikaa vähän auttaa? Mä en tajua, mä en käsitä, mä en ymmärrä, Nyt ei mene perille Mä oon ihan pihalla Kirjottaisitko sen sanan minulle? Mitä se sana tarkoittaa? Valitettavasti mä en voi jäädä ylitöihin, on muita menoja. Kiitos vaan, mutta mä en juu/ota alkoholia

2. Viestintästrategioita

-kysyminen, pyytäminen, selostaminen, kertominen, vertaaminen, kieltäytyminen, erilaisia tapoja myöntää ja kieltää, samaa mieltä ja eri mieltä oleminen...

Kysyminen	<ol style="list-style-type: none">1. Kysymyssanat: Kuka ja mikä eri muodoissa. Millainen, minkä värinen, minkä ikäinen, minkä kokoinen, minkä painoinen, minkä pituinen, minkä levyinen, miten iso, kuinka suuri. Miksi, Minkä takia, Minkä vuoksi, Kumpi jne.2. Verbikysymykset: Meetsä, tuutsä, ootsä, tuutsä, vietsä
Myöntäminen, myöntävä vastaus	Kyllä, joo, niin, aivan, ilman muuta, totta kai, tietysti, kyllä se käy, mikäpäsi siinä
Kieltäminen, kieltävä vastaus	Ei, se ei käy, valitettavasti ei, se ei käy päinsä, kiitos ei, ehdoton ei
Pyytäminen, käskeminen, kehottaminen, määrääminen	<ol style="list-style-type: none">1. Kohtelias pyyntö: veisit sä, toisit sä, ottaisit sä, antaisit sä, menisit sä, tulisit sä, kävisit sä, avaisit sä, ostaisit sä jne.2. Käsky, kehoitus, määräys: vie, tuo, ota, mene, tule, avaa, osta!

Vertaaminen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koko: isompi, pienempi, suurempi, kookkaampi 2. Paino: painavampi, kevyempi 3. Pituus (aika): pitempi, lyhyempi 4. Leveys: kapeampi, leveämpi 6. Hinta: kalliimpi, halvempi 7. Määrä: paljon, vähän, enemmän, vähemmän 8. Ajan kesto: kauemmin, vähemmän aikaa 9. Laatu: hyvin, huonosti, paremmin, huonommin 10. harvoin >harvemmin usein>useammin kaukana>kauempana lähellä >lähempänä takana>taempänä jne.
Pahoittelu	Ikävää, kurjaa, kamalaa, hirveää, kurja juttu, ikävä juttu, harmi, harmin paikka
Onnittelu	Onnea, onnittelut
Mielipiteen ilmaisu	Minusta, sinusta.... Olen sitä mieltä, että Olen eri mieltä, olen samaa mieltä
Asenne	<ul style="list-style-type: none"> • minusta tuntuu, näyttää, kuulostaa, vaikuttaa hyvältä/huonolta, oudolta, kummalliselta + mukavaa, miellyttävää, hienoa, mainiota, upeata, loistavaa, mahtavaa, kiinnostavaa, helppoa – ikävää, inhottavaa, ällöttävää, tylsää, epämiellyttävää, hankalaa, vaikeata, masentavaa
Ehkä	Taitaa tulla, kenties, kai, saattaa olla, voi olla
Mahdollisuus	Voida: voin tehdä, mennä, ottaa jne.
Mahdottomuus	Ei onnistu, ei tule mitään, mahdotonta, en pysty, en kykene
Varmuus, varmistus	Tietenkin, ehdottomasti, ilman muuta, toki, pitää paikkansa, totta
Jahkailu, asian käsittelyn siirtäminen tulevaisuuteen	Täytyy vielä miettiä asiaa, en sano juuta enkä jaata, katsotaan huomenna, en vielä osaa sanoa
Toivotukset	Hyvää lomaa, viikonloppua, syntymäpäivää, nimipäivää, joulua jne., hyvää jatkoa
Tervehtiminen/hyvästeleminen	Viralliset tervehdykset/hyvästelyt
Tiedusteleminen	Onko x tavattavissa, tavoittelen, onko x paikalla, onko teillä
Kiittäminen/kehuminen	Se meni hienosti, kiitos viimeisestä, kiitti
Moittiminen, valittaminen	Tämä ei nyt oikein kelpaa, tämän olisi voinut tehdä paremmin
Asiointi, tilaaminen	Tilaisin, varaisin, peruuttaisin, siirtäisin
Epäonnistuminen	Tämä on ihan pielessä, mennä pieleen, epäonnistua
Hoputtaminen	Tämä pitäisi saada valmiiksi ...mennessä. Nyt täytyy panna vauhtia.

Härkäpää K, Peltola U (toim.), **Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka-Beacon -hankkeen loppuraportti.** Kuntoutussäätiön työselosteita 29/2005.

Tuusa M, Laisola-Nuotio A, Härkäpää K, **Työpajat pitkäaikaistyöttömien kuntoutumisen ja työllistymisen tukena. Espoon Diakoniasäätiön projektin arviointi.** Kuntoutussäätiön työselosteita 28/2004.

Puumalainen J, **Työllistymisvalmiuksien ja työnantajayhteyksien kehittäminen. Uutta työvoimaa räätälöidysti -projektin arviointi.** Kuntoutussäätiön työselosteita 27/2004

Notko T, Järvikoski A, **Voimaa kuulluksi tulemisesta. Mielenterveyskuntoutujien kotikuntoutusprojektin arviointi.** Kuntoutussäätiön työselosteita 26/2004.

Vuorinen H, Puumalainen J, Lehikoinen T, **Sairaana töissä? Kysely työpaikoille osasairauslomista.** Kuntoutussäätiön työselosteita 25/2003.

Hyttinen L, **Yhteisellä matkalla. Palveluohjauksen toimintamallia hakemassa.** Kuntoutussäätiön työselosteita 24/2001.

Mannila S, Ala-Kauhaluoma M, Valjakka S, **Good Practice in Finding Good Practice. International Workshop in Evaluation.** Working Papers 23/2001.

Nouko-Juvonen S, **Turvassa? Turva-asumisprojektin arviointi.** Kuntoutussäätiön työselosteita 22/2001.

Härkäpää K, Ala-Kauhaluoma M, Hyvärinen M, Kokko R-L, Narumo R, **Tavoitteena työ – tuetun työllistymisen kehitysnäkymiä.** Kuntoutussäätiön työselosteita 21/2000.

Kokko R-L, Ala-Kauhaluoma M, **”Mä sain semmosen kipinän”. Kokemuksia ja tuloksia mielenterveyskuntoutujien työllistymisen tukemisesta.** Kuntoutussäätiön työselosteita 20/2000.

Ala-Kauhaluoma M, **Hallitusti tuetusta työllistymisestä. TRADES-Diploma-pilottikoulutuksen arviointi.** Kuntoutussäätiön työselosteita 19/2000.

Majakka-Beacon -hankkeessa (ESR-Equal) kehitettiin pääkaupunkiseudun maahanmuuttajille soveltuva uusi työllistymistä ja kuntoutumista tukeva palvelukokonaisuus. Työvalmennuksessa noudatettiin tuetun työllistymisen periaatteita, ja etsittiin työpaikkoja avoimilta työmarkkinoilta julkiselta, yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta. Hankkeessa kehitettiin myös maahanmuuttajien erityistarpeet huomioon ottavaa kuntoutusluotsausta eli kuntoutuksen palveluohjausta sekä moniammatillisen työryhmän tekemää kuntoutustutkimusta. Muita kehittämiskohdeita olivat työpaikalla tapahtuva täsmäkielikoulutus ja luovan toiminnan periaatteisiin pohjautuva ryhmätoiminta. Lisäksi kehitettiin maahanmuuttajajärjestöjen tiedotustoimintaa ja koulutettiin maahanmuuttajien työllistymisen asiantuntijoita. Raportissa kuvataan kehittämistyön periaatteita, toimeenpanoa ja tuloksia.

Kuntoutussäätiö

Pakarituvantie 4-5
PL 39, 00411 Helsinki
Puh (09) 530 41
Fax (09) 566 3038
www.kuntoutussaatio.fi

