

MAAHANMUUTTAJIEN TYÖN- JA KOULUTUSHAUN EDISTÄMINEN BADBAADO RY:SSÄ

Monika Zofia Pietrzyk

c27617

Opinnäytetyö, kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Pietrzyk, Monika Zofia

Maahanmuuttajien työn- ja koulutushaun edistäminen Badbaado Ry:ssä

51 s., 2 liitettä. Kieli: Suomi. Helsinki, Kevät 2018.

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Tutkinto: Sosionomi (AMK)

Toteutin toiminnallisen opinnäytetyöni Badbaado yhdistykselle, joka on toiminut Helsingissä jo vuodesta 2003. Yhdistyksen visiona on edesauttaa nuorten sekä nuorten aikuisten kotoutumista. Badbaadon toiminta tavoittaa eri etnisistä, kansallisista, uskonnollisista ja kulttuurisista taustoista tulevia ihmisiä. Yhdistyksellä ei ollut asiakastyön toimintamallia, jonka vuoksi asiakastyön tavoitteiden asettaminen, seuranta ja edistyminen eivät olleet mahdollisia. Yhdistyksen toiveena oli, että kehittäisin toimintamallin, jossa pääpainona olisi asiakkaiden työn- ja koulutushaun edistäminen ja asiakastyön selkeyttäminen.

Toimintamallin kehittämiseen hyödynsin osaamiseni sekä kokemukseni, jota olen kartoittanut työharjoittelusta, koulusta ja opinnäytetyössäni käyttämistäni lähteistä. Työharjoittelussa pääsin näkemään muun muassa uraohjauksen selkeää prosessia ja kulkua. Koulusta sain ammattitaitoa palvelunohjaukseen sekä asiakaskohtaamiseen. Lähteiden avulla pääsin hyödyntämään jo olemassa olevia metodeja sekä malleja työn- ja koulutushakua ajatellen, joita muokkasin sopivaksi yhdistyksen asiakaskuntaa ajatellen. Hyödynsin myös yhdistyksen työntekijöiden sekä asiakkaiden mielipiteitä ja neuvoja, jotta toimintamalli vastaisi mahdollisimman hyvin yhdistyksen asiakaskunnan tarpeita.

Toimintamallin tärkeänä lopputuloksena oli lomake, jonka kehitin asiakastyön välineeksi. Lomakkeella kerättiin asiakkaan taustatietoja, kuten koulutustausta, työ ja työharjoittelu historia, harrastukset sekä omat haaveet tulevaisuuden työpäikasta. Tämä helpotti etenemään asiakkaiden kanssa tavoitteisiin askel askeleelta. Yhdistys on ottanut kehittämäni toimintamallin ja lomakkeen käyttöön ja kertoivat, että se on helpottanut ja kehittänyt heidän asiakastyötä, etenkin asiakkaiden työn- ja koulutushaku prosessia.

Asiasanat: maahanmuuttajat, koulutus, työ, kotouttaminen, asiakastyö, palveluohjaus

ABSTRACT

Pietrzyk, Monika Zofia

Fostering education and employment of immigrants in Badbaado Ry

51 p., 2 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2018.

Diaconia University of Applied Sciences.

Degree: Bachelor of Social Services.

This functional thesis was conducted for Badbaado Ry, an association that has been operating in Helsinki since 2003. Their vision is to help young people and young adults to integrate in Finland. Badbaado's activities reach people from different ethnic, national, religious and cultural backgrounds. The association did not have an existing model for customer work. Due to the lack of a clear model, setting customer goals, measuring them, and progressing towards the goals was not possible. The association required an operating model to be developed to clarify the customer work and focus on enhancing the process of applying for jobs and education.

Previous knowledge and experience gained through internships, school and the sources used for this thesis were utilized to develop the operating model for Badbaado. The used sources gave a starting point for developing the operating model by utilizing existing methods and models. Additionally, the opinions, ideas and advice from the employees and customers of Badbaado were gathered and utilized. Using the aforementioned methods, a model was developed, which met the needs and requirements of the association and their clientele.

An important outcome of the model was a form developed as a tool for Badbaado's client work. The form included steps for collecting the customer's background information, such as education, work and internship, hobbies and dreams about future workplace. This aided in the process of reaching customer's goals by mapping out clear action steps. The association has adopted the developed model and reported that it has facilitated and developed their client work, especially the customer job and training process.

Keywords: immigrants, education, work, integration, customer work, case management

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 KOTOAUTUMISEN TUKEMINEN SUOMESSA	8
2.1 Mitä kotoutumisella tarkoitetaan	8
2.2 Helsingin kaupungin maahanmuuttopoliittiset tavoitteet	9
2.3 Ulkomaalaistaustaisten määrä Suomessa	10
3 KOTOAUTUMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ.....	11
3.1 Koulutus ja työllistyminen.....	11
3.1.1 Koulutuksen tärkeys Suomessa	11
3.1.2 Työelämään kiinnittymisen tärkeys.....	12
3.1.3 Työn- ja koulutushaku portaittain	12
3.1.4 Aikaisemman osaamisen hyödyntäminen	14
3.2 Suomen kielen tärkeys.....	14
3.2.1 Suomen kielen kurssitarjonta Helsingissä	15
3.2.2 Muita vaihtoehtoja suomen kielen kursseille Helsingissä	16
3.2.3 Suomen kielen tasot.....	16
3.3 Kotoutumista vaikeuttavat tekijät	17
4 MENETELMÄT	18
4.1 Alkukartoitus ja osallistava kehittämisprosessi: tavoitteena toimintamallin luominen	18
4.2 Osallistava toteutus ja arviointi	20
5 PROSESSIN KUVAUS.....	22
5.1 Badbaado ry toimintaympäristönä	22
5.2 Tavoitteiden määrittely.....	24
5.3 Toimintamallin kehitysprosessi	24
6 TULOKSET	28
6.1 Kolmen tapaamiskerran toimintamalli ja työskentely lomake.....	28
6.2 Ensimmäinen tapaaminen: työskentely lomakkeen täyttäminen ja tavoitteiden määrittely	30

6.3 Toinen tapaaminen: sopivan palvelupolun etsiminen sekä haku	32
6.4 Kolmas tapaaminen: elämäntilanteen kokonaisvaltainen käsittely ja asiakkuuden jatkotoimenpiteet.....	32
6.5 Yhteistyö muiden tahojen kanssa	33
7 ARVIOINTI, JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	34
7.1 Tavoitteiden toteutumisen arviointi	34
7.2 Johtopäätökset	35
7.3 Oma ammatillinen kehittyminen.....	37
7.4 Ehdotuksia jatkotoimenpiteiksi.....	37
LÄHTEET	38
LIITE 1 TYÖSKENTELEY LOMAKE.....	40
LIITE 2 KANSIO	47

1 JOHDANTO

Uuteen kulttuurin sopeutuminen ja uuden maan yhteiskuntaan kiinnittyminen ei ole helppoa eikä niin yksinkertaista. Tämän takia päädyin tekemään opinnäytetyöni toiminnallisen opinnäytetyön muodossa, jossa kehitin maahanmuuttajille suunnatun asiakastyön toimintamallin, jonka toteutin Badbaado ry yhdistykselle. Toimintamalli toimi osana kotouttamisohjelmaa Badbaado yhdistyksessä. Toimintamallin päätavoitteena oli Badbaado yhdistyksen asiakkaiden työn- ja koulutushaun edistäminen. Kyseisellä yhdistyksellä ei ollut aikaisempaa toimintamallia minkä pohjalta työntekijät työskentelisivät asiakastyössä ja edistäisivät asiakkaiden työn- ja koulutushakua. Tämän pohjalta kehitin kyseiselle yhdistykselle toimintamallin, jossa keskitytään pääsääntöisesti asiakkaan työn- ja koulutushakuun.

Tämän ohella tein asiakkaille kokonaisvaltaisen elämäntilanne kartoituksen ja tarjosin heille kokonaisvaltaista palvelunohjausta. Kartoituksella halusin selvittää mitkä tekijät asiakkaan elämässä vaikuttavat hänen työn- ja koulutushakuun. Palvelunohjauksella halusin edistää asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Lisäksi käytiin läpi oman arjen hallintaa ja miten omaa hyvinvointia voisi lisätä muun muassa itselleen mielekkäällä harrastustoiminnalla.

Toimintamallin tavoitteena oli myös edistää esikotoutumista, integraatiota, tiedon jakamista sekä väärin uskomusten ja tietojen oikaisemista, kulttuuritietoisuuden lisäämistä ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä Badbaado yhdistyksen asiakkaiden keskuudessa. Suurin osa näistä tavoitteista toteutettiin asiakastyöskentelyn yhteydessä keskustelujen muodossa.

Opinnäytetyöni aihe oli erityisen lähellä sydäntäni, koska olen itse maahanmuuttajataustainen. Vanhempani ovat aikoinaan muuttaneet pakolaisina Suomeen ja olen nähnyt läheltä, kuinka vaikeaa uuteen kulttuuriin tutustuminen ja siihen asettuminen sekä kiinnittyminen on ollut. Tämän takia halusin olla mukana edistä-

mässä maahanmuuttajien kotouttamista. Koen, että taustani on antanut syvempää ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista ja haasteista, joita he kokevat kotouttamisprosessissa.

Kappaleessa kaksi avaan kotoutumista käsitteenä sekä Helsingin kaupungin maahanmuuttopoliittisia tavoitteita. Kappaleessa kolme tarkastelen kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä, kuten koulutuksen ja suomen kielen tärkeyttä. Kerron tässä osiossa myös Työministeriön hankkeesta ”Matkalla menestykseen!”, jota hyödynsin yhdistykselle tehtävän toimintamallin suunnittelussa ja toteutuksessa. Kyseisestä hankkeesta suomen kielen taito nousi tärkeäksi tekijäksi työllistymisen näkökulmasta, jonka takia pureuduin siihen tarkemmin.

Kappaleessa neljä käyn läpi toimintamallin kehittämiseen käytetyt menetelmät, jossa kerron muun muassa toimintamallin alkukartoituksesta, osallistavasta kehittamisestä ja toteutuksesta. Kappaleessa viisi kerron työelämätahosta, jolle toteutin toiminnallisen opinnäytetyöni, toimintamallin tavoitteet sekä kehittämisprosessin kulkua.

Kappaleessa kuusi käyn läpi opinnäytetyön tulokset, joka on kolmen tapaamiskerran toimintamalli. Kerron tässä kappaleessa kolmen tapaamiskerran toimintamallin ja sen tueksi luodun työskentely lomakkeen rakenteesta, jonka jälkeen käyn kolmen tapaamiskerran toimintamallin läpi case muodossa.

Viimeisessä kappaleessa arvioin tavoitteiden toteutumista, jossa kerron toimintamallini tavoitteiden toteutumisesta asiakkaan, yhdistyksen ja opinnäytetyöni osalta. Tämän jälkeen siirryn johtopäätöksiin, omaan ammatilliseen kehittymiseen ja jatkotoimenpide ehdotuksiin.

Toimintamallin kehittämis- ja toteutusprosessin aikana minulla oli yhteensä kuusi asiakasta, jotka tulivat yhdistyksen kautta. Kyseiset asiakkaat olivat yhdistyksen uusia asiakkaita. Kaikki asiakkaani olivat 22-34-vuotiaita, joten erillisiä lupia työskentelyyn ei tarvittu vanhemmilta.

2 KOTOAUTUMISEN TUKEMINEN SUOMESSA

2.1 Mitä kotoutumisella tarkoitetaan

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan asettumista uuteen kotimaahan ja olosuhteisiin. Kotoutuminen vaatii myös uuden yhteiskunnan tapojen, normien ja toimintamallien oppimista. Kotoutuminen voidaan jakaa viiteen eri luokkaan. Kyseiset luokat esitellään alla. (Rasilainen 2016, 19.)

1. Rakenteellinen kotoutuminen
2. Kulttuurinen kotoutuminen
3. Poliittinen kotoutuminen
4. Sosiaalinen kotoutuminen
5. Samastuminen uuteen yhteisöön

Rakenteellinen kotoutuminen pitää sisällään pääsyä koulutusjärjestelmään, työmarkkinoihin ja muihin yhteiskunnan palveluihin sekä rakenteisiin. Kulttuurisella kotoutumisella tarkoitetaan uuden kotimaan kulttuuriin tutustumista ja sen omaksumista. Poliittisella kotoutumisella tarkoitetaan osallistumista poliittisesti, kuten osallistumista aktiivisesti äänestyksiin. Samastumisella tarkoitetaan uuden kotimaan ja tapojen omaksumista (Rasilainen 2016, 19–20.)

On tärkeää tiedostaa, että maahanmuuttaja voi integroitua eri tahtiin eri kotoutumisen osa-alueilla. Kotoutuminen jollakin osa-alueella voi hankaloitua, mikäli integrointi puuttuu toisella osa-alueella. Työllistymistä pidetään maahanmuuttajien keskuudessa yhtenä tärkeimmistä tavoista osallistua yhteiskuntaan. Työttömyys voi johtaa samastumisen puutteeseen eri osa-alueilla, sillä maahanmuuttaja ei pääse rakenteellisen kotoutumisen myötä osaksi yhteiskuntaa. Lisäksi yksilö saattaa kokea syrjäytyvänsä. (Rasilainen 2016, 19–20.)

Kotoutumista mitataan eri mittareilla kuten työllisyydellä, suomen/ruotsin kielen taidolla, riippumattomuudella sosiaaliturvasta, ja yhteisöön kuulumisella, jolla tarkoitetaan sosiaalisten verkostojen muodostumista kantaväestöön sekä aktiivista kansalaisuutta (Rasilainen 2016, 21.)

2.2 Helsingin kaupungin maahanmuuttopoliittiset tavoitteet

Kotouttamispolitiikka Helsingissä on hyvin yhtenevä eurooppalaisten ja kansallisten periaatteiden kanssa ja sen lakisääteinen ohjelma muodostui 2013-2016 olevan strategia- ja toimenpideohjelman sekä talouden ja toiminnan seurantaraporttien pohjalta (Saukkonen 2017, 17.)

Kotouttamisen kehitys, suunnittelu, seuranta ja yhteensovitus on lain mukaan kaupungin vastuulla paikallisesti. Maahanmuuttoasioiden koordinointi on kaupunginkanslian elinkeino-osaston vastuulla. Kotoutumisen edistämistä ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseen vaaditaan kotouttamisohjelman laatiminen, joka on kaupungin vastuulla. Helsingin kaupungissa tämä koostuu Helsingin strategiaohjelmasta sekä maahanmuutontoimenpideohjelmasta. (Helsingin kaupunki 2017 a.)

”Helsingin kaupungin maahanmuuttoa koskevat tavoitteet ovat:

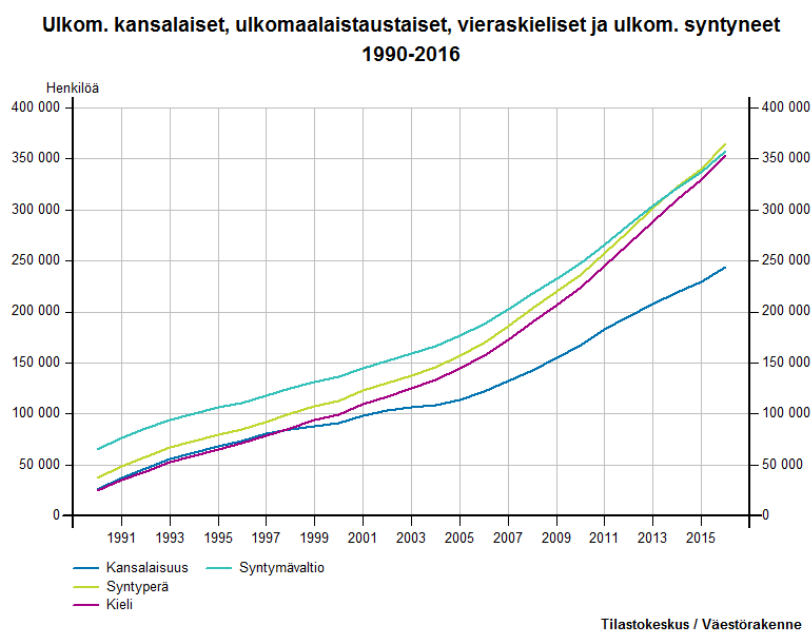
- Kaikki helsinkiläiset tuntevat itsensä helsinkiläisiksi äidinkieleensä, syntymämaahansa tai kansalaisuuteensa katsomatta.
- Maahanmuuttajat pääsevät sujuvasti töihin ja koulutukseen.
- Kaupunki ehkäisee koulusta putoamista ja tukee siirtymistä koulutuspolulla.
- Maahanmuuttajat osallistuvat päätöksentekoon, palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen sekä ovat aktiivisesti osallisina yhteiskunnassa.
- Kaupunki edistää monimuotoisuutta kaikessa toiminnassaan.”

Helsingin kaupungin kotouttamisohjelma näkee tärkeänä tunnistaa, tunnustaa ja täydentää maahanmuuttajien jo olemassa olevaa osaamista sekä nopeuttaa työllistymistä. Kaupunki haluaa helpottaa kotoutumiskoulutukseen pääsyä ja parantaa suomen ja ruotsin kielen koulutuksen saatavuutta ja saavutettavuutta. (Helsingin kaupunki a, 5)

2.3 Ulkomaalaistaustaisten määrä Suomessa

Vuonna 2016 ulkomaalaistaustaisia oli Suomessa 364 787 eli 6,6% Suomen väestöstä. Suurin osa ulkomaalaistaustaisia henkilöitä on Ahvenanmaalla ja Uudellamaalla. Ulkomaalaistaustaisten henkilöiden määrä muissa kunnissa on viime aikoina lisääntynyt, kun pakolaisia on sijoitettu muihin kuntiin ja tähän on vaikuttanut myös kasvava maahanmuutto. (Tilastokeskus a.)

Kun ulkomaalaistaustaisten väestöosuuksia tarkastellaan kunnittain, osuudet olivat erityisen suuria Ahvenanmaan kunnissa, pääkaupunkiseudulla, Pohjanmaan Korsnäsissä ja Närpiössä, sekä Turussa. Helsingissä asuu noin neljäsosa ulkomaalaistaustaisesta väestöstä. (Tilastokeskus a.)



Kuvio 1. Ulkomaan kansalaiset, ulkomaalaistaustaiset, vieraskieliset ja ulkomailla syntyneet 1990–2016 (Tilastokeskus b.)

3 KOTOAUTUMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

3.1 Koulutus ja työllistyminen

Työikäisten maahanmuuttajien työttömyysaste on kantaväestöä huomattavasti korkeampi. OECD:n (Organisation for Economic Co-operation and Development) käyttämän lukujen mukaan maahanmuuttajien työttömyysaste oli 14,2 prosenttia vuonna 2012 kun taas kantaväestön työttömyysaste oli 7,5 prosenttia. Eli maahanmuuttajien työttömyysaste on melkein kaksi kertaa korkeampi kuin kantaväestön. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 16.)

Työllistyminen ja työpaikan säilyttäminen vaatii yksilöltä oman kompetenssin ylläpitämistä sekä uuden oppimista. Tästä syystä nyky-yhteiskuntaa kuvaillaan oppimisyhteiskunnaksi, jossa yhteiskunnan ongelmia, kuten työttömyyttä, selitetään oppimisvajeella, jonka ratkaisu löytyy koulutuksesta. (Tarnanen & Pöyhönen 2011, 142–143.)

3.1.1 Koulutuksen tärkeys Suomessa

Nykyisessä yhteiskunnassa koulutuksen merkitys on suuri menestymisen ja hyvinvoinnin kannalta. Mahdollisuudet työelämässä kasvavat tutkintoon johtavien opintojen myötä, jolla on esimerkiksi positiivinen vaikutus taloudelliseen hyvinvointiin. Koulutustausta vaikuttaa merkittävästi kotoutumiseen, joka voi ulottua jopa seuraavaan sukupolveen. (Saukkonen 2017, 63.)

Suomi on koulutusyhteiskunta. Ilman peruskoulun jälkeistä koulutusta työllisyysmahdollisuudet ovat rajallisia. Koulutuksen lisäksi monet työtehtävät saattavat vaatia erilaisia lupia kuten hygieniapassi tai työturvallisuuskortti. Suuri osa maahanmuuttaja aikuisista kaipaa osaamisen kehittämistä muutettuaan Suomeen, jotta heillä olisi mahdollisuuksia työllistyä ja kotoutua. Osaamisen kehittäminen voi olla muun muassa suomen kielen kurssien suorittaminen tai kokonaan uuden ammattikoulutuksen suorittaminen. (Rasilainen 2016, 27.)

3.1.2 Työelämään kiinnittymisen tärkeys

Työn merkitys ei ole useinkaan aineellisten tarpeiden tyydyttämistä vaan myös itsensä toteuttamista ja sosiaalisten suhteiden luomista. Arvostukset ja työmotivaatio voivat vaikuttaa merkittävästi yksilön onnistumiseen työnteossa. Työntekijä, joka kokee työnsä tärkeäksi, tuntee itsensä tarmokkaaksi sekä innostuneeksi ja arvioi työkykynsä hyväksi. (Työterveyslaitos 2013, 8.)

Työelämän tärkeys osoittautui korkeaksi Työterveyslaitoksen teettämässä tutkimuksessa, jossa yli 80 prosenttia tutkituista maahanmuuttajista oli sitä mieltä, että työelämä on erittäin tärkeä elämäalue. Tämä tulee selkeästi ilmi taulukon 1 avulla. Tutkimus osoitti myös sen, että työn merkityksellisyys maahanmuuttajien parissa vaikuttaa olevan selvästi korkeammalla tasolla kuin suomalaisilla. (Työterveyslaitos 2013, 21.)

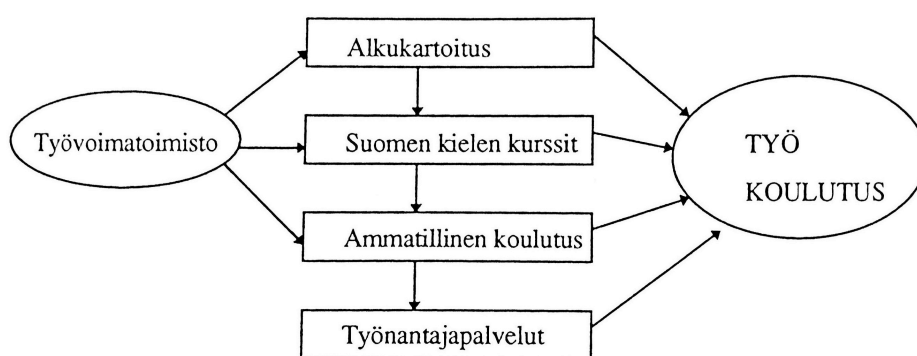
Taulukko 1. Maahanmuuttajien yksilön sisäisen tason resurssitekijät regressioanalyyseissä käytettävissä luokissa. (Työterveyslaitos 2013, 21.)

YKSILÖN SISÄINEN TASO	KAIKKI		VENÄJÄ		KURDI		SOMALI	
	M	N	M	N	M	N	M	N
Työelämän tärkeys								
Erittäin tärkeä	83	80	70	75	88	88	95	^a
Vähemmän tärkeä	17	20	30	25	12	12	5	^a
Sukupuolten välistä työnjakoa koskevat asenteet								
Tasa-arvoinen	73	77	46	72	88	92	93	^a
Vähemmän tasa-arvoinen	27	23	54	28	12	8	7	^a

3.1.3 Työn- ja koulutushaku portaittain

Työministeriön ”Matkalla menestykseen” –hankkeen ensimmäisenä tavoitteena oli tehdä yksilöllisiä polkuja koulutukseen tai työelämään maahanmuuttajille. Toimintaideana oli aloittaa työskentely asiakkaan kanssa alkukartoituksella josta asiakas jatkaisi suomen kielen kursseille, ammatillisille kursseille, tukityöhön tai

työharjoitteluun. Tämä toteutettaisiin yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Suunnitelma tehtäisiin yhdessä asiakkaan ja alkukartoitus koordinaattorin kanssa, jossa hyödynnettäisiin alkukartoituksen ammatti-, matematiikan- ja suomen kielen testien tuloksia ja kokemuksia. Tukityöpaikkojen ja työharjoittelujen järjestämiseen käytettäisiin kyseisen projektin –hankkeessa työnantajapalveluja, johon oli tarkoituksena luoda tietopankkiavoimista paikoista ja työnantajista. Tietotaitovälitystä eli hankkeessa nimellä työnantajapalveluja oli ideoitu jo useita vuosia sekä työministeriössä että Ammatti-instituutiossa. Alla on hankkeen toiminta-ajatuksen kuvaava kuvio 2. (Pitkänen 1999, 9.)



Kuvio 2. Maahanmuuttajien työ- ja koulutusprojektin työllistymispolut. (Pitkänen 1999, 9.)

Kyseisen hankkeen toinen tavoite oli kehittää menetelmiä maahanmuuttajakoulutukseen ja luoda uusia koulutuskokonaisuuksia, joissa työelämäntarpeet huomioitaisiin. Tavoitteella pyrittiin muun muassa yhtenäistää suomen kielen tasojärjestelmä sekä kieli- että ammatillista koulutusta pyrittiin suuntaamaan lähemmäs työelämää. Tällöin osa koulutuksesta tapahtuisi työpaikalla työssäoppimisena. (Pitkänen 1999, 9–10.)

Kolmantena tavoitteena kyseisellä hankkeella oli rakentaa verkosto maahanmuuttajakoulutusta järjestävien tahojen ja maahanmuuttaja-asioita hoitavien viranomaistahojen välille. Tässä haluttiin lisätä yhteistyötä tahojen välille ja tehdä siitä säännöllisempää. Tavoitteena oli myös systemaattinen koulutuksen kehitys ja tiedonvälitys. Kyseiseen verkostoon mukaan tulivat myös myöhemmin maahanmuuttajajärjestöt. (Pitkänen 1999, 10.)

3.1.4 Aikaisemman osaamisen hyödyntäminen

Kaupungille ja yhteiskunnalle koitua lisäarvo kasvaa sen mukaan mitä nopeammin maahan muuttanut henkilö saadaan koulutustaan vastaaviin tehtäviin. Ulkomailla hankitun osaamisen tunnistaminen, tunnustaminen ja täydentäminen voi olla jopa vuosia kestävä prosessi. (Helsingin kaupunki a, 5.)

Tutkimukset näyttävät, että maahanmuuttajat työllistyvät hitaasti ja usein osamistaan ja koulutustaan vastaamattomiin tehtäviin. Osaavia ja korkeasti koulutettuja työttömiä tai oman alan ja motivaation ulkopuolella työskenteleviä maahanmuuttajia on useita tuhansia Helsingin seudulla. (Helsingin kaupunki a, 5.)

Maahan muuttaneen aikaisempi tieto ja taito täytyy kartoittaa ja tunnistaa niin, että uusi tulija huomioidaan yhdenvertaisesti kohdemaan yhteiskunnassa. Maahan muuttaneelle pitää täten löytää kohdemaasta paikka ja tehtävä. Maahan muuttaneen aikaisemman osaamisen hyödyntäminen vaatii osaamisen havaitsemismenetelmien kehittämistä niin, että ne tunnistavat sekä perusosaamisen että tutkinnon rinnastamismahdollisuudetkin. Kotouttamisessa onnistutaan paremmin, kun huomioidaan, hyödynnetään ja täydennetään maahanmuuttajan aikaisempaa osaamista (Rasilainen 2016, 59–60.)

Maahan muuttaneen aikaisemman osaamisen hyödyntämiseksi on esitetty useampia toimenpide-ehdotuksia kuten maahanmuuttajien opinto-ohjauksen kehittämistä niin, että ohjattavan kiinnostuksen kohteet otetaan huomioon, opintolinjojen yhdistämistä kantaväestön linjojen kanssa ja aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisen parantamista (Rasilainen 2016, 63.)

3.2 Suomen kielen tärkeys

Maahanmuuttajien kielitaidon riittävyyttä on arvioitu kotoutumisen ja työelämän kannalta. Kielikoulutuksen lisääminen on nostettu tärkeimmäksi ratkaisuksi yhteiskunnan näkökulmasta (Tarnanen & Pöyhönen 2011, 142–143.)

Työministeriön julkaisemassa ”Matkalla menestykseen?” Maahanmuuttajien työ- ja koulutusprojektin loppuraportissa mainittiin, että suomen kielen taito oli yksi tärkeimmistä tekijöistä työsaannissa. Työllistyneistä maahanmuuttajista, joilla oli yli kakkostason kielitaito, oli yli kahdeksankymmentä prosenttia ja vain kahdeksankymmenellä prosentilla työllistyneistä oli vähäinen kielitaito. Tällöin työllistymismahdollisuus nousee huomattavasti hyvällä kielitaidolla. Raportissa mainittiin, että henkilöitä, joilla oli nelos- ja vitostason kielitaito, oli suhteellisesti enemmän työelämässä tai koulutuksessa kuin henkilöt joilla oli ykkös- tai kakkostason kielitaito. (Pitkänen 1999, 31.)

3.2.1 Suomen kielen kurssitarjonta Helsingissä

Helsingissä on laaja tarjonta suomen kielen kursseja. Kursseja tarjoavat muun muassa Helsingin kaupunki. Erilaiset järjestöt ja yhdistykset sekä yksityistahot järjestävät myös erilaisia suomen kielen pajoja. Suomen kielen kurssit ovat maksullisia ja niiden toteutus tapahtuu pääsääntöisesti lähiopetuksena. Kursseja on tarjolla eri tasoja ja myös kurssien suoritusajat vaihtelevat normaali tempoisista intensiivisempiin kursseihin. Alla on muutama esimerkki paikoista, jotka tarjoavat suomen kielen opetusta.

- Amiedu (Amiedu 2017)
- Eiran aikuislukio (Eiran aikuislukio 2018)
- Helsingin aikuislukio (Helsingin aikuislukio 2018)
- Helsingin kaupungin työväenopisto (Helsingin kaupunki 2018.)

Suomen kielen kursseille on rajoitetut paikkamäärät ja niiden haku ajat ovat tiettyinä aikoina. Työväenopistolla on kuitenkin mahdollisuus aloittaa kieli kurssi kesken kurssia, jos vapaita paikkoja on jäljellä. Vapaista paikoista voi tiedustella puhelimitse ja heidän verkkosivuilla on myös ajantasainen lista vapaista kurssi paikoista. (Helsingin kaupunki 2018.)

3.2.2 Muita vaihtoehtoja suomen kielen kursseille Helsingissä

KOTIVA- kotivanhempien suomen kielen kurssit on tarkoitettu kotona lapsiaan hoitaville vanhemmille, joiden lapsi on alle 3-vuotias. Kurssit kestävät yleensä yhden lukukauden ajan. Jos vanhemmilla/ vanhemmalla ei ole hoitajaa lapselleen kurssin ajaksi KOTIVA järjestää hoidon ja se on vanhemmille maksutonta. Hakijat testataan ennen kurssin alkua, jotta heidät osataan laittaa oikean tasoiselle kursseille. (Helsingin kaupunki 2017 b.)

Pienten lasten vanhemmat voivat osallistua lastensa kanssa ennen KOTIVA-kurssia leikkipuistoissa järjestettävään Kotoklubi Kaneli –toimintaan. Arkielämän suomen kieltä opitaan yhdessä lasten kanssa laulaen, leikkien, liikkuen ja taiteillen. (Helsingin kaupunki 2017 b.)

Helsingin kaupunki tarjoaa myös mahdollisuuden oppia suomen kieltä opiskelemalla ammattia samalla. Maahanmuuttaja aikuisille on tarjolla kaksi vaihtoehtoa, POLKU, joka on tarkoitettu kotoutumisasiakkaille ja BAANA, joka on tarkoitettu kotoutumisajan ylittäneille asiakkaille. POLKU- ja BAANA- koulutukset ovat maksuttomia. Valinta koulutuksiin tehdään haastattelun, kirjoitustestin ja oppimisvalmiuksia mittaavan tehtävän perusteella. (Helsingin kaupunki 2017 c.)

3.2.3 Suomen kielen tasot

Asteikoista, jotka sisältyvät Euroopan neuvoston kehittämään yhteiseen viitekehykseen on laadittu Suomessa kuvausasteikko, jolla pyritään yhtenäiseen kielten oppimiseen, opettamiseen ja arviointiin. (Helsingin kaupunki b.)

Taitotasoja on yhteensä kymmenen, jotka jakautuvat seuraavasti:

- A1.1 – Kielitaidon alkeiden hallinta
- A1.2 – Kehittyvä alkeiskielitaito
- A1.3 – Toimiva alkeiskielitaito
- A2.1 – Peruskielitaidon alkuvaihe

- A2.2 – Kehittyvä peruskielitaito
- B1.1 – Toimiva peruskielitaito
- B1.2 – Sujuva peruskielitaito
- B2.1 – Itsenäisen kielitaidon perustaso
- B2.2 – Toimiva itsenäinen kielitaito
- C1.1 – Taitavan kielitaidon perustaso

Lisäksi Helsingin kaupunki tarjoaa luku- ja kirjoitustaidottomille suomen kielen alkeiskursseja. (Helsingin kaupunki 2016.)

3.3 Kotoutumista vaikeuttavat tekijät

Maahanmuuttaja, jolla on erinomainen suomen kielentaito sekä taustaltaan jonkin ammattiin koulutettu voi silti kokea työllistymisen haasteita erilaisen nimen, pukeutumistyylin ja aksentin takia, joka voidaan kiteyttää niin sanotusti suomalaisuusvajeeksi. (Tarnanen & Pöyhönen 2011, 142–143.)

Rasilainen Lilli kirjoittaa muista kotouttamiseen vaikeuttavista tekijöistä, jossa hän pitää yhtenä suurimpana kotoutumisen onnistumisen esteenä sen, että maahanmuuttaja elää erossa perheestään. Tämän lisäksi hän mainitsee myös sen, kuinka epätietoisuus perheen turvallisuudesta vaikeuttaa kieliopintoihin sekä työnhaku prosessiin keskittymistä. (Rasilainen 2016, 25.)

4 MENETELMÄT

4.1 Alkukartoitus ja osallistava kehittämisprosessi: tavoitteena toimintamallin luominen

Olin keväällä 2017 harjoittelussa Badbaado yhdistyksellä. Harjoittelun aikana havaitsin, että yhdistyksellä ei ollut olemassa olevaa asiakastyön toimintamallia. Toimintamallin puutteen vuoksi asiakastyön tavoitteiden asettaminen, seuranta ja edistyminen eivät olleet mahdollisia. Otin asian esille Badbaadossa olevalle ohjaajalleni, joka johti keskusteluun, jossa yhdistys toivoi minun kehittävän toimintamallin. Yhdistyksen toiveena oli, että kyseisen toimintamallin pääpainona olisi asiakkaiden työn- ja koulutushaun edistäminen ja asiakastyön selkeyttäminen. Toimintamallin avulla saataisiin selkeät askeleet, joilla päästään kohti asiakkaan tavoitteita.

Yhdistys oli tiiviisti mukana toimintamallin kehittämisprosessissa ja asiakkaiden palautteet huomioitiin toimintamallia kehittäessä. Toimintamallin kehittämisessä hyödynsin myös osaamiseni sekä kokemukseni, jota olen kartoittanut työharjoittelusta, koulusta ja opinnäytetyössä käyttämistäni lähteistä.

Toimintamallin sopivuus yhdistyksen tarpeille sekä heidän asiakaskunnalle vaati sen, että malli olisi työelämä- ja asiakaslähtöinen. Tästä johtuen, koin tärkeäksi, että kehittämisprosessi olisi osallistava sekä työntekijöiden että asiakkaiden osalta. Hyödynsin yhdistyksen työntekijöiden palautteita ja neuvoja, sekä asiakkaiden palautteita, jotta toimintamalli vastaisi mahdollisimman hyvin yhdistyksen asiakaskunnan tarpeita. Sain yhdistyksen työntekijöiltä neuvoja ja palautetta toimintamallin kehitysprosessin eri vaiheissa alkaen kartoitusvaiheesta. Asiakkaiden palautteet tulivat toimintamallin toteutusvaiheessa, joiden perusteella kehitin mallia entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Työharjoittelussa, jonka suoritin Vamos Espoossa, pääsin näkemään muun muassa uraohjauksen selkeää prosessia ja kulkua. Vamoksen toimintamalli oli asia-

kaslähtöinen ja palvelunohjaus rakentui asiakkaan ympärille. Uraohjauksen toteutusvaiheet olivat asiakkaan taustatietojen kerääminen, tulevan unelma ammatin selvittäminen ja tavoitteiden asettaminen, joiden avulla päästäisiin unelma ammattiin. Jokaisen asiakastapaamisen lopussa asetettiin tavoitteita seuraavalle asiakastapaamiselle ja tehtiin alustava suunnitelma seuraavan asiakastapaamisen etenemisestä. Tästä sain lähtökohdan oman toimintamallini rakenteelle ja asiakastyön toteutustavalle, joka olisi selkeä sekä tavoitteellinen.

Koulusta sain ammattitaitoa palvelunohjaukseen sekä asiakaskohtaamiseen. Sain laajempaa tietämystä ja tuntemusta erilaisista palveluista sekä palveluntarjonnasta erilaisille asiakasryhmille. Opin erilaisista asiakastyön malleista, jotka pohjautuvat vahvasti asiakaslähtöisyyteen. Lisäksi opin kulttuurisensitiivisen asiakaskohtaamisen. Tätä osaamista hyödynsin toimintamallin suunnittelussa, jotta malli olisi asiakaslähtöinen. Toimintamallin toteutuksessa hyödynsin palvelunohjaustaitoja ja kulttuurisensitiivistä asiakaskohtaamista.

Lähteiden avulla pääsin hyödyntämään jo olemassa olevia metodeja, sekä malleja työn- ja koulutushakua ajatellen, joita muokkasin sopivaksi yhdistyksen asiakaskuntaa ajatellen. Hyödynsin muun muassa seuraavia lähteitä, Työministeriön ”Matkalla menestykseen?” Maahanmuuttajien työ- ja koulutusprojektin loppuraporttia ja Vihreä sivistysliitto ry:n ”Kotoutuminen kuntoon!” Ehdotuksia kotoutumista tukevan koulutuksen parantamiseksi –selvitystä.

Toimintamallia kehittäessä pidin mallin eettisyyttä tärkeänä, johon lukeutui arvostava asiakas kohtaaminen, kulttuurisensitiivisyys, kulttuurisen monimuotoisuuden huomioiminen ammattilaisena, asiakkaan kuulluksi tuleminen, tasa-arvon edistäminen, pyrkimällä tarjoamaan samat mahdollisuudet työn- ja koulutushakuun kantaväestöön verrattuna ja pitämällä koko prosessin aikana mielessä, että asiakas on keskiössä.

4.2 Osallistava toteutus ja arviointi

Yhdistyksen osallistaminen tapahtui sekä yksilö- että ryhmätapaamisissa. Yksilötapaamiset toteutuivat työelämä ohjaajani kanssa sovitusti kerran viikossa ja muiden työntekijöiden kanssa yksilö tapaamiset toteutuivat asiakas tapaamisten jälkeen. Yksilötapaamisissa käytiin läpi asiakastapaamisia ja siellä heränneitä havaintoja ja kehitysideoita toimintamallia ja työskentely lomaketta ajatellen. Ryhmätapaamisia oli vähemmän ja ne toteutuivat kokousmuotoisesti. Ryhmätapaamisissa kävimme keskustelua, miten muut työntekijät voisivat hyödyntää kehittämäni toimintamallia sekä työskentely lomaketta asiakastyöskentelyssä. Tapaamisissa arvioitiin samalla, miten toimintamalli ja työskentely lomake vastasi yhdistyksen tarpeisiin asiakastyön näkökulmasta. Selkeät puutteet otettiin huomioon kehittämissuunnitelmassa.

Asiakastapaamiset toteutettiin yksilötapaamisina. Jokaisella asiakastapaamisella oli mukana yksi yhdistyksen työntekijä, joka teki havaintoja tapaamisen aikana. Työntekijä välitti havainnot minulle heti asiakastapaamisen päädyttyä ja kävimme keskustelua, miten havaintoja voisi hyödyntää toimintamallin ja työskentelylomakkeen kehittämisessä. Lisäksi työntekijä toimi tarvittaessa tulkkina asiakastapaamisissa. Asiakkaan osallistaminen tapahtui asiakkaan suullisen palautteen keruun muodossa, jonka keräsin jokaisen asiakastapaamisen lopussa. Keräsin palautteen suullisessa muodossa, koska se toimi luontevana jatkeena jo käydyille keskusteluille. Hyödynsin palautteita toimintamallin ja työskentelylomakkeen kehittämisessä. Jokaisen asiakkaan kohdalla oli kolme tapaamista, mutta muutamien asiakkaan kohdalla tapaamisia oli neljä. Keräsin asiakkailta palautetta jokaisen tapaamisen lopussa.

Osallistavan kehittämisen periaatteet toteutuivat prosessin eri vaiheissa seuraavasti:

- Rakensin ensimmäisen version toimintamallista ja työskentelylomakkeesta, joka pohjautui yhdistyksen kanssa asetettuihin tavoitteisiin

- Kävin ensimmäisen version läpi yhdistyksen opinnäytetyö ohjaajani kanssa, jonka pohjalta muokkasin työskentely lomaketta
- Aloitin toimintamallin toteutuksen, jonka myötä sain ensimmäisiä asiakaspalautteita, joita hyödynsin työskentelylomakkeen kehittämisessä
- Arvioimme yhdistyksen työntekijän kanssa asiakastapaamisilla tehtyjä havaintoja, joita hyödynsin työskentelylomakkeen kehittämisessä
- Kehitin toimintamallia joustavammaksi huomattessani, että joidenkin asiakkaiden kohdalla kolmen tapaamiskerran toimintamalli ei riittänyt, joten kyseisten asiakkaiden kohdalla tapaamiskertoja nostettiin neljään
- Toimintamallin viimeisessä vaiheessa arvioimme yhdistyksen opinnäytetyö ohjaajani kanssa toimintamallin toimivuutta ja kehitystarpeita, josta heräsi idea "Kansiolle", jonka tarkoituksena olisi helpottaa työntekijän palvelunohjaustyötä koulu- ja työnhakua ajatellen

5 PROSESSIN KUVAUS

5.1 Badbaado ry toimintaympäristönä

Badbaado ry on toiminut jo vuodesta 2003, mutta heidän toimintansa on kasvanut huomasti 2016 vuoden aikana sekä sen jälkeen. Yhdistyksen kasvu kertoo yhdistyksen olemassaolon tarpeesta. Yhdistyksen toiminta tapahtuu pääasiassa Helsingin Itäkeskuksen alueella Puotinharjun ostoskeskuksen (Puhos) monikulttuurisen yhteisön ympärillä. Toimintaa järjestetään myös kouluilla, nuorisotiloilla, kulttuurikeskuksissa ja muualla Itäkeskuksen, lähiseudun ja pääkaupunkiseudun alueella. Yhdistyksen visiona on edesauttaa nuorten sekä nuorten aikuisten kotoutumista. (Badbaado yhdistyksen toimintasuunnitelma 2018, 1–6.)

Yhdistys järjestää omissa tiloissa asiakkailleen muun muassa yksilöllistä asiakasohjaus työtä sekä suomen kielen opetusta, jossa opetetaan arjen kommunikointia. Lisäksi työntekijät järjestävät yhdistyksen tiloissa yhteisen ajanvietto hetkiä, jossa asiakkaille tarjotaan kahvia sekä pientä naposteltavaa. Ajatuksena on vaihtaa kuulumisia asiakkaiden ja työntekijöiden kesken, sekä laajentaa asiakkaiden sosiaalista pääomaa laajentamalla asiakkaiden sosiaalisia verkostoja ja osallistamalla asiakkaita yhdistyksen toimintaan ryhmänä. Yhdistyksen työntekijät tekevät myös jalkautuvaa työtä, esimerkiksi auttamalla asiakasta asioinnissa viranomaisien kanssa. (Työntekijä haastattelu 2017.)

Badbaado ry tekee tiivistä viranomaisyhteistyötä poliisin, eri virastojen ja nuorten tukiverkostojen kanssa. Badbaado edistää kantasuomalaisten ja maahanmuuttajien yhteistoimintaa tukien kaksisuuntaista kotouttamisprosessia. Yhdistys ylläpitää muun muassa työpaja- ja kerhotoimintaa maahanmuuttajille sopeutumisen ja työllistymisen edistämiseksi. (Badbaado yhdistyksen toimintasuunnitelma 2018, 9–11.)

Badbaadon toiminta tavoittaa laajasti eri etnisistä, kansallisista, uskonnollisista ja kulttuurisista taustoista tulevia ihmisiä. Badbaado tukee muun muassa maahanmuuttajataustaisia yrittäjiä, mutta toiminta keskittyy pääasiassa nuoriin aikuisiin,

nuoriin sekä nuorisotyöhön. Badbaado tavoittaa toiminnallaan ja lähestymistavoillaan erityisesti syrjäytymisvaarassa olevia sekä jo syrjäytyneitä nuoria. Yksi Badbaadon tärkeimmistä tavoitteista vuodelle 2018 on tuoda yhteen useita eri nuorten parissa toimivia maahanmuuttajataustaisia järjestöjä samaan verkostoon. (Badbaado yhdistyksen toimintasuunnitelma 2018, 9–11.)

Yhdistys tekee jatkuvaa ja aktiivista yhteistyötä monen verkoston ja toimijoiden kanssa. Näitä ovat muun muassa:

- Helsingin poliisilaitos (ennalta estävä toiminto)
- Helsingin kaupunginkanslia
- Turvallisuus-ja valmiusyksikkö (jalkautuvan työn verkosto)
- Helsingin kaupungin eri toimijat (maahanmuuttoyksikkö, kulttuurikeskus, nuorisoasiainkeskus)
- Neuvontaverkosto ulkomaalaistaustaisille yrittäjille (UY:n hankkeet)
- Maahanmuuttajien järjestöt ja liikuntaseurat (tutustumiskäynnit)
- Helsingin Moskeijat (Al Rahma Itäkeskus / Al huda Pasila / Rabita Kamppi)
- Puotinharjun ostoskeskus
- Yrittäjät ja liikeomistajat
- Koulut ja museot (kulttuuritilaisuuksien järjestäminen)
- Rauhankasvatusinstituutti ry
- Uussuomalaisten liitto
- FUNDACJA DLA SOMALII

(Badbaado yhdistyksen toimintasuunnitelma 2018, 9–11.)

Yhteistyötoimintaa vahvistetaan, syvennetään ja kehitetään laadullisesti vuoden 2018 aikana erityisesti, koska se tukee Badbaadon yhdistyksen tekemää työtä maahanmuuttajien integroitumiseksi paremmin suomalaiseen yhteiskuntaan. (Badbaado yhdistyksen toimintasuunnitelma 2018, 9–11.)

5.2 Tavoitteiden määrittely

Toimintamallin päätavoitteena oli edistää Badbaado yhdistyksessä maahanmuuttaja taustaisten asiakkaiden työn- ja koulutushakua. Halusin opettaa sen avulla työn- ja koulutushaku taitoja, sekä edistää maahanmuuttajien kotouttamista kokonaisvaltaisesti.

Yhdistyksen pitkän tähtäimen tavoitteena oli ennaltaehkäistä syrjäytymistä ja edistää asiakkaiden kotoutumista kehittämäni toimintamallin avulla. Näiden tavoitteiden lisäksi halusin keskittyä toimintamallia toteuttaessa asiakkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, ottamalla huomioon muun muassa heidän terveytensä, arjenhallinnan, perhe tilanteen ja muun verkoston sekä toimeentulon. Toimintamallin tavoitteet muodostuivat yhteistyössä yhdistyksen kanssa.

5.3 Toimintamallin kehitysprosessi

Toimintamallin kehitysprosessi piti sisällään alkukartoituksen, useamman kehitys-, arviointi- ja toteutusvaiheen. Kuvio 3 havainnoi toimintamallin vaiheiden sekä kehitysprosessin kulkua.

Toimintamallin kehitysprosessi alkoi alkukartoituksesta. Havaitsin puutteen yhdistyksen asiakastyössä, jossa ei ollut käytössä selkeää toimintamallia. Aloitimme kartoittamalla yhdistyksen tarpeita asiakastyön näkökulmasta yhdistyksen opinnäytetyö ohjaajani kanssa. Toimintamallille asetettiin selkeitä tavoitteita.

Alkukartoituksen jälkeen kehitin ensimmäisen version toimintamallista yhteistyössä yhdistyksen kanssa, sekä hyödyntäen osaamistani ja aikaisempaa kokemustani. Suunnittelin toimintamallin tarvittavat osa-alueet, jotka olivat asiakkaan taustatietojen kerääminen ja tavoitteiden asettaminen, työ- tai koulutuspaikan hakeminen, sekä asiakkaan muiden osa-alueiden huomiointi, kuten terveys, asuminen ja toimeentulo. Tämän tuloksena kehittyi kolmen tapaamiskerran toi-

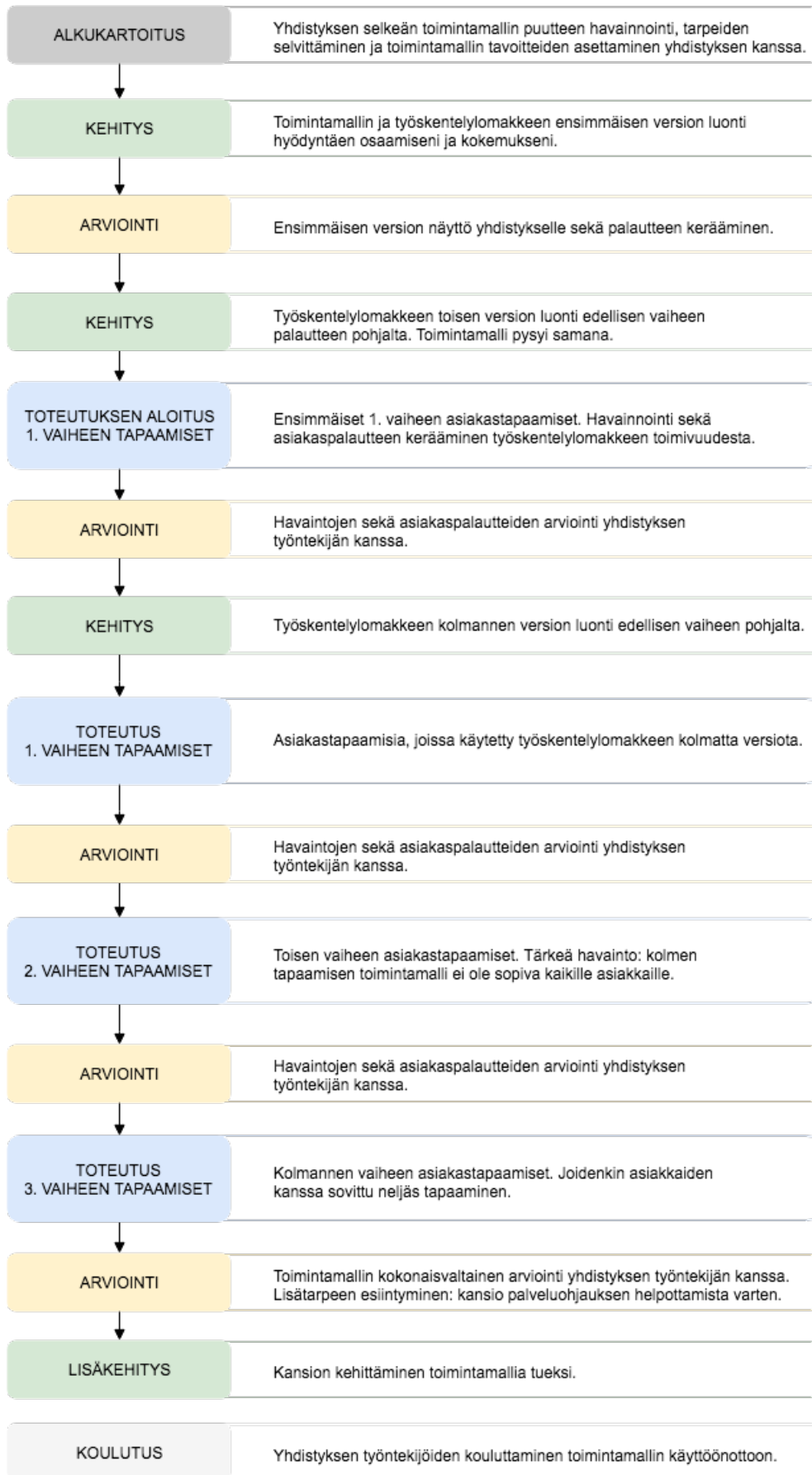
mintamalli. Toimintamallin toteuttamisen tueksi kehittyi ensimmäinen versio työskentelylomakkeesta, johon kerätään muun muassa asiakkaan taustatietoja, tavoitteita tulevaa ammattia ajatellen sekä tietoa elämän muista osa-alueista.

Vein toimintamallin ja työskentelylomakkeen ensimmäisen version arvioitavaksi yhdistyksen opinnäytetyön ohjaajalleni, joka antoi palautetta sekä kehitysideoita työskentelylomakkeen muokkaamisesta niin, että se vastaisi paremmin yhdistyksen asiakaskunnan tarpeita. Toimintamallin osalta ei tullut muutoksen tarpeita, sillä ohjaajani näkemyksen mukaan se toimisi hyvin sellaisenaan. Tämän palautteen pohjalta säilytin toimintamallin rakenteen alkuperäisenä, mutta kehitin työskentelylomakkeesta toisen version.

Seuraavaksi aloitin toimintamallin toteutuksen pitämällä ensimmäisen vaiheen asiakastapaamisia. Tapaamisen loppuvaiheessa keräsin asiakkaalta palautetta työskentelylomakkeen toimivuudesta. Lisäksi teimme asiakastapaamisen aikana havaintoja yhdistyksen työntekijän kanssa työskentelylomakkeen toimivuudesta. Tapaamisen jälkeen kävimme läpi yhdistyksen työntekijän kanssa asiakaspalautteet sekä toistemme havainnot. Tämän pohjalta kehitin työskentelylomakkeesta kolmannen version. Käytin työskentelylomakkeen kolmatta versiota seuraavissa ensimmäisen vaiheen asiakastapaamisissa. Prosessi oli sama kuin edeltävien tapaamisten kohdalla. Kävimme asiakaspalautteet ja havainnot yhdistyksen työntekijän kanssa. Työskentelylomakkeen osalta ei enää koettu muokkauksen tarvetta.

Toimintamallin toteutus jatkui toisen vaiheen asiakastapaamisilla. Toisen vaiheen tapaamisten aikana tein havainnon siitä, että kolmen tapaamiskerran toimintamalli ei ollut sopiva kaikkien asiakkaiden kohdalla. Kyseisillä asiakkailla oli enemmän asioita selvitettävänä ja hoidettavana elämän muilla osa-alueilla, jotka vaikuttivat asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Kävimme läpi yhdistyksen työntekijän kanssa asiakaspalautteet sekä havainnot toisen vaiheen tapaamisista. Tämän pohjalta muokkasinkin kolmen tapaamiskerran toimintamallia joustavammaksi. Lisäsin toimintamalliin arviointivaiheen kolmen tapaamiskerran riittävydestä jokaisen asiakkaan kohdalla ja option lisätapaamiskerran sopimisesta.

Edellisen arviointi- sekä kehitysvaiheen jälkeen siirryin kolmannen vaiheen tapaamisiin. Sovimme joidenkin asiakkaiden kohdalla lisätapaamiskerran. Toteutuksen lopussa pidin yhdistyksen opinnäytetyö ohjaajani kanssa loppuarvioinnin. Kyseissä vaiheessa kävimme ohjaajan kanssa läpi toimintamallin sekä työskentelylomakkeen toimivuutta kokonaisvaltaisesti. Yhdistykselle ilmeni lisätarve ”Kansiolle”, joka helpottaisi työntekijöiden palvelunohjaustyötä. Kansio sisältäisi työn- ja koulutushakuun liittyviä verkkolähteitä, joita työntekijä pystyisi hyödyntämään asiakastapaamisten aikana. Itse toimintamalli ja työskentely lomake todettiin toimivaksi ja yhdistys päätyi ottamaan sen käytäntöön asiakastyöskentelyssä, jossa pääpainona oli työn- ja koulutushaku. Kehitin lopuksi vielä kansion toimintamallin tueksi, jonka jälkeen pidin koulutuksen yhdistyksen työntekijöille toimintamallin, työskentelylomakkeen ja kansion käytöstä asiakastyössä. Painotin koulutuksessa työskentely lomakkeeseen ja kansioon perehtymistä sekä koko toimintamallin sisäistämistä ennen kuin yhdistyksen työntekijät ottavat sen käyttöön asiakastyössä.



Kuvio 3. Toimintamallin vaiheet ja kehitysprosessi.

6 TULOKSET

6.1 Kolmen tapaamiskerran toimintamalli ja työskentely lomake

Opinnäytetyöni tulos on kolmen tapaamiskerran toimintamalli, joka edistää Badbaado yhdistyksen asiakastyöskentelyä työn- ja koulutushaun näkökulmasta. Toimintamalli pitää sisällään selkeitä toimintavaiheita, jotka tekevät asiakastyöstä käytännönläheisemmän, johdonmukaisemman ja tavoitteellisemman sekä yhdistykselle että yhdistyksen asiakkaille. Kolmen tapaamiskerran toimintamallin rakenne on seuraavanlainen:

- Ensimmäinen tapaaminen, jossa kerätään asiakkaan taustatietoja, kartoitetaan nykyistä elämäntilannetta ja asetetaan asiakkaalle pitkän- ja lyhyenaikavälin tavoitteita.
- Toinen tapaaminen, jossa haetaan edellisellä tapaamisella asetettujen tavoitteiden mukaan koulupaikkaa, suomen kielen kurssi paikkaa, työpaikkaa tai vastaavaa toimintaa.
- Kolmas tapaaminen, jossa käsitellään asiakkaan muita elämään liittyviä asioita, kuten toimeentulo, asuminen ja harrastukset.
- Lisätapaaminen, joka toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan, jos kolmannen tapaamiskerran aika ei ole riittävä tarvittavien asioiden hoitamiseen. Asiat, jotka saattavat vaatia lisähuomiota ovat muun muassa Suomen kansalaisuuden hakeminen, perheenyhdistämisen ja perheenjäsenien oleskeluluvan hakeminen, Kelan ja Maahanmuuttoviraston lausuntojen läpikäynti.

Jokaisen tapaamisen lopussa asetimme seuraavalle tapaamiselle tavoitteet, teimme valmiin suunnitelman niiden toteuttamiseksi ja varasimme seuraavan tapaamisen ajankohdan. Pidin myös jokaisessa tapaamisessa huolen siitä, että en tekisi asioita asiakkaan puolesta vaan kulkisin rinnalla ja neuvoisin tarpeen mukaan.

Toimintamallin tueksi kehitin työskentely lomakkeen, jota tulisi käyttää ensimmäisestä asiakastapaamisesta lähtien. Työskentely lomakkeen rakenne on seuraavanlainen:

- Henkilötiedot, johon tulee asiakkaan nimi, syntymäaika, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.
- Työmarkkina-asema, johon tulee tieto asiakkaan työhaun voimassaolosta, ohjaamon tai muusta asiakkuudesta, tämän hetkisestä työtilanteesta, opiskelija statuksesta ja opintojen vaiheesta, onko asiakas kuntoutustuella, varhaiseläkkeellä, osa-aika eläkkeellä tai muussa tilanteessa, kuten lomautettu tai työharjoittelussa.
- Peruskoulu, johon tulee tieto, onko asiakkaalla peruskoulu suoritettu, jos on, niin missä maassa, onko suoritus tehty erityisen tukitoimen piirissä tai mukautetusti, jos on, niin mitä tukea saanut, onko peruskoulu jäänyt kesken, jos on, niin mikä on ollut syy keskeytykseen.
- Jatkokoulutus, johon tulee tieto asiakkaan mahdollisista jatkokoulutuksista, kuten ammattikoulu, lukio, ammattikorkeakoulu ja muu mahdollinen koulutus, missä maassa jatkokoulutus on suoritettu, jos jatkokoulutus on jäänyt kesken, niin mikä koulutus on kyseessä ja keskeytyksen syy.
- Työkokemus, johon tulee tieto asiakkaan työkokemuksesta.
- Työharjoittelu, johon tulee tieto asiakkaan työharjoittelu kokemuksesta.
- Arjenhallinta, johon tulee tieto mitkä asiat auttavat ja mitkä taas haittaavat arjenhallintaa, asiakkaan kiinnostuksista ja harrastuksista, sekä asiakkaan lähiverkostosta.
- Omat tavoitteet, johon tulee asiakkaan lyhyen aikavälin ja pitkän aikavälin tavoitteet.
- Toisen tapaamisen tavoitteet ja tapaamisaika, johon tulee toiselle tapaamiselle asetetut tavoitteet, sekä suunnitelma tavoitteiden toteuttamisesta, tapaamisen päivämäärä ja kellonaika.
- Kolmannen tapaamisen tavoitteet ja tapaamisaika, johon tulee kolmannelle tapaamiselle asetetut tavoitteet, sekä suunnitelma tavoitteiden toteuttamisesta, tapaamisen päivämäärä ja kellonaika.

- Lisätapaamisen tavoitteet ja tapaamisaika, johon tulee lisätapaamiselle asetetut tavoitteet, sekä suunnitelma tavoitteiden toteuttamisesta, tapaamisen päivämäärä ja kellonaika. Lisätapaaminen toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan.
- Keneltä kuulit Badbaado yhdistyksestä, johon tulee tieto keneltä tai mistä asiakas on saanut tietoa yhdistyksestä. Tämä tieto on tarkoitettu yhdistykselle.

Seuraavaksi esittelen kolmen tapaamiskerran toimintamallin yhden asiakkaan case muodossa, jossa käytän esimerkkejä useammasta asiakastapaamisesta. Asiakkaiden henkilötiedot ja kertomukset on muokattu siten, että asiakkaita ei voi tunnistaa, jotta heidän yksityisyys säilyisi.

6.2 Ensimmäinen tapaaminen: työskentely lomakkeen täyttäminen ja tavoitteiden määrittely

28-vuotias Mark on tullut Irakista Suomeen pakolaisena vuonna 2014. Hänellä on vaimo ja kaksi lasta, jotka asuvat Ruotsissa. Mark on asunnoton ja yöpyy tällä hetkellä kaverinsa yksiössä.

Sovin ensimmäisen tapaamisen Markin kanssa yhdistyksen työntekijän välityksellä. Ensimmäiselle tapaamiselle varasin aikaa noin puolitoistatuntia, koska tiesin, että tulkkaukseen menee oma aikansa. Tulkkeina toimivat yhdistyksen omat työntekijät. Tapaamisen alussa kerroin asiakkaalle työskentely lomakkeesta, miksi täytän lomakkeen ja kenelle tiedot jäävät, sekä painotin vaitiolovelvollisuudestani. Tämä oli tärkeää, sillä monella asiakkaalla oli luottamuksen puute viranomaisia kohtaan. Luottamuksen puute viranomaisia kohtaan johtui asiakkaiden aikaisemmista kokemuksista.

Ensimmäisellä tapaamisella täytimme työskentely lomakkeen kaikki osiot, joka auttoi selvittämään Markin elämäntilanteen. Mark oli työtön ja hänellä oli työnhaku voimassa. Lisäksi tuli ilmi, että Markilla oli varattu aika työvoimatoimiston

työntekijän kanssa, mutta hän ei tiennyt mitä varten aika oli ja mitä siellä tehtäisiin. Mark oli suorittanut peruskoulun Irakissa, mutta hänellä ei ollut mitään todistuksia, koska ne olivat tuhoutuneet. Hänellä ei ollut muita koulutuksia.

Työkokemus osiossa tuli ilmi, että Markilla oli Irakissa työkokemusta rakennusalalta, mutta hänellä ei ollut siitä mitään todistuksia eikä alan koulutusta. Työharjoittelu osuudessa tuli ilmi, että Markilla ei ollut kokemusta työharjoittelusta. Seuraavaksi kävimme läpi arjenhallintaa, josta tuli ilmi, että asunnottomuus vaikeuttaa Markin arkea. Mark yöpyi kaverinsa yksiössä. Hän kertoi, että tekemisen puute on ollut myös haastavaa. Keskustelun myötä selvisi, että Mark tykkää jalkapallosta ja urheilusta. Mark kertoi, että urheilu on ollut hänen voimavaransa.

Tulevaisuuden osiossa tuli ilmi, että Markin pitkänaikavälin tavoite oli valmistua rakennusalan insinööriksi. Keskustelun myötä ilmeni, että hän piti työskentelystä rakennusalalla ja matemaattiset- sekä suunnittelutaidot olivat hänen vahvuuksia. Tämän jälkeen suunnittelimme lyhyenaikavälin tavoitteet siitä, että miten Markista tulisi rakennusalan insinööri. Tässä kohtaa otin puheeksi kielitaidon tärkeyden sekä opiskelun että työnteon näkökulmasta, koska Markin suomen kielen taito oli heikkoa, joka tuli ilmi asiakastapaamisen aikana tulkin käytön määrästä.

Tavoitteeseen pääsemiseksi asetimme ensimmäisen välitavoitteen, joka oli suomen kielen taidon kehittäminen. Tässä vaiheessa kerroin Markille eri suomen kielen kurssi vaihtoehtoista ja muista vaihtoehtoisista tavoista oppia ja kehittää suomen kieltä. Toinen välitavoite oli peruskoulun suorittaminen Suomessa, jotta Mark pääsisi jatko-opiskelemaan. Tässä vaiheessa kerroin Markille vaihtoehtoja peruskoulun suoritustavoista. Kävimme myös keskustelua tavoitteiden saavuttamisen hyödyistä sekä vaiheittaisen etenemisen ja kärsivällisyyden tärkeydestä. Tapaamisen lopussa asetimme seuraavan tapaamisen tavoitteet, jotka olivat suomen kielen kurssille hakeminen, aikuisten peruskoulupaikan hakeminen ja Markin työvoimatoimiston asiakkuudesta vastaavalle työntekijälle soittaminen.

6.3 Toinen tapaaminen: sopivan palvelupolun etsiminen sekä haku

Toisella tapaamiskerralla haimme Markin kanssa ensiksi suomen kielen kurssi-paikkaa muun muassa Työväenopistosta ja Helsingin aikuisopistosta. Tämän jäl-keen haimme Markille peruskoulupaikkaa muun muassa Helsingin aikuisopis-tosta ja Töölön yhteiskoulun aikuislukiosta, jotka oli suunnattu aikuisille maahan-muuttajille. Tapaamisen lopussa soitin Markin luvalla hänen työvoimatoimiston asiakkuudesta vastaavalle työntekijälle, selvittääkseni heidän tulevan tapaami-sen tarkoituksen. Tapaamisen tarkoituksena oli tehdä Markille asiakassuunni-telma. Puhelussa kerroin työntekijälle työskentelystäni Markin kanssa, jolloin työntekijä kiitti minua hyvästä yhteistyöstä ja kirjoitti Markin tietoihin, että hänelle oli jo tehty asiakassuunnitelma. Työntekijä mainitsi, että on hienoa, että kyseisiä palveluja on tarjolla, koska heillä ei riitä resurssit näin kokonaisvaltaiseen työs-kentelyyn. Sovimme työntekijän ja Markin kanssa, että työvoimatoimiston tapaa-miselle ei ole tällä hetkellä tarvetta ja jos tilanne muuttuu, niin hänelle voidaan varata uutta aikaa. Mark vaikutti hyvin tyytyväiseltä ja sanoi, että on ihanaa, kun hänelle selvisi työvoimatoimiston ajan tarkoitus, ja että hän oli jo edennyt asian tiimoilta. Mark toivoi pääsevänsä hakemaamme kouluun. Muistutin Markia, että jos hän ei pääsisi tällä hakukerralla sisään, niin hän voi hakea uudestaan kouluun ja olla esimerkiksi työharjoittelussa sillä aikaa. Työharjoittelussa hän saisi työko-kemusta, joka vahvistaisi hänen ansioluetteloja ja tukisi hänen suomen kielen tai-don kehitystä.

Tapaamisen lopussa varasimme seuraavan tapaamisen ajan ja asetimme sille tavoitteet, jotka olivat asuntohakemuksen jättäminen, jalkapalloharrastusmahdol-lisuuksien selvittäminen. Pyysin Markia tuomaan seuraavaan tapaamiseen asun-tohakemusta varten tarvittavat liitteet ja annoin hänelle siitä muistilistan.

6.4 Kolmas tapaaminen: elämäntilanteen kokonaisvaltainen käsittely ja asiak-kuuden jatkotoimenpiteet

Kolmannella tapaamisella jätimme Markille useamman asuntohakemuksen, muun muassa Helsingin kaupungille, SATO:lle ja VVO:lle. Asuntohakemusten

jälkeen etsimme Markille useampia harrastusmahdollisuuksia muun muassa NYT-liikunta palvelusta, joka on Helsingin kaupungin tarjoama maksuton liikunta palvelu 18-29-vuotiaille helsinkiläisille. Tämän jälkeen kävimme keskustelua asiakkuuden jatkotoimenpiteistä.

Tapaamisen lopussa sovimme, että yhdistyksen työntekijä, joka oli tapaamisilla mukana jatkaa Markin työntekijänä ja Mark ilmoittaa hänelle, jos hän pääsee tai ei pääse suomen kielen kurssille ja aikuisten peruskouluun joihin hän haki. Työntekijä jatkaa Markin kanssa työskentelyä sen mukaan.

6.5 Yhteistyö muiden tahojen kanssa

Toimintamallissani näin tärkeänä hyödyntää jo olemassa olevia palveluita, teke-mällä heidän kanssaan yhteistyötä, jotta välttäisin päällekkäistä työskentelyä mi-nun ja muiden tahojen välillä. Tällä tavoin pyrin helpottamaan työskentelyä myös asiakkaiden näkökulmasta, välttämällä niin sanotusti asiakkaan ”luukuttamista”, eli asiakkaan siirtämistä yhden tahon luukulta toisen tahon luukulle. Yhteistyö muiden tahojen kanssa tehostaa palvelunohjausta ja selkeyttää asiakastyötä. Siirsin tämän ajatusmallin myös yhdistyksen työntekijöille, samalla kun koulutin heitä käyttämään kehittämäni toimintamallia

7 ARVIOINTI, JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Tavoitteiden toteutumisen arviointi

Kaikkien asiakkaiden kohdalla saimme tehtyä asiakassuunnitelman, toteutimme sovitut tapaamiset, sekä tapaamisille asetetut tavoitteet. Toimintamallin toteutuksen aikana ilmeni myös haasteita. Päälimmäisenä haasteena oli asiakkaiden rajallinen suomen kielen taito. Kielitaidon puute aiheutti haasteita löytämään sopivia koulutuksia ja työpaikkoja. Suomen kielen kursseille pääseminen ei ollut myöskään helppoa, koska ne olivat useimmiten hinnakkaita tai kursseilla ei ollut vapaita paikkoja. Haasteista huolimatta asiakkaat saivat haettua työ-, harjoittelutai koulupaikkaa riippuen heidän tavoitteesta. Jätimme jokaisen asiakkaan kohdalla myös hakemukset suomen kielen kursseille. Lisäksi jätimme asiakkaiden kanssa, riippuen heidän tilanteestaan esimerkiksi asunto- ja toimeentulohakemuksia. Muutama asiakas työllistyi jo toimintamallin toteutuksen aikana.

Badbaado yhdistyksen kanssa asetetut tavoitteet toteutuivat ja yhdistys on ottanut käyttöön tekemäni toimintamallin ja työskentely lomakkeen. Tekemästani kansiosta on ollut myös käyttöä yhdistykselle. Heidän mukaan, työskentely lomakkeeni on auttanut heitä seuraamaan paremmin asiakkaiden etenemistä ja pitämään paremmin kirjaa asiakkaistaan. Työntekijät ovat pitäneet kyseistä lomaketta toimivana ja kokeneet, että se on helpottanut asiakastyön suunnittelamista ja asiakastyön etenemistä. Sain Badbaado yhdistyksen työntekijöiltä kiitosta siitä, että tehostin heidän asiakastyötään ja kehitin heille toimivan sekä asiakaslähtöisen työskentelytavan työn- ja koulutushakua ajatellen.

Tässä on vielä suora lainaus palautteesta, jonka sain yhdistykseltä:

”Monika toi todella hyviä ehdotuksia yhdistyksellemme. Hänen suunnittelemat toimenpiteet, jotka hän toteutti meillä toiminnallisessa opinnäytetyössään, ovat osoittautuneet tehokkaiksi meidän jokapäiväisessä toiminnassa.

Olemme huomanneet järjestelmällisyyden yhdistyksessä parantuneen huomattavasti, sekä tuloksien paranemisen siitä lähtien kun otimme Monikan tekemän toimintamallin käyttöömme.

Hänen osallistuminen meidän päivittäiseen toimintaan oli meille todella arvokasta ja hänen tekemät muutokset yhdistyksessämme tulevat olemaan jatkossakin hyvin laajasti käytössä.

Asiakkailla oli positiivisia kokemuksia Monikasta ja meidän koko tiimi jäi kaipaamaan hänen ammattitaitoaan ja ihmisläheistä persoonaa.

Abdi & Aleksandra
Badbaado ry”

Toimintamallia toteuttaessani pääsin tekemään yhteistyötä muun muassa Työ- ja elinkeinotoimiston sekä sosiaaliviraston työntekijöiden kanssa. Työ- ja elinkeinotoimiston työntekijä sanoi, että heillä ei ole resursseja näin yksilökohtaiseen ohjaukseen ja kokonaisvaltaiseen työskentelyyn. Sain kiitosta kyseisten tahojen työntekijöiltä yhteistyöstä ja työn tuloksesta, jota tein heidänkin asiakkaiden kanssa.

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää Badbaado yhdistykselle asiakaslähtöinen toimintamalli työn- ja koulutushakuun. Asiakkaiden kokemusten, palautteen sekä tavoitteiden toteutumisen pohjalta voin todeta, että toimintamalli oli asiakaslähtöinen. Yhdistyksen toiminnan tehostuminen toimintamallin myötä kertoo sen yhteensopivuudesta yhdistyksen tavoitteiden ja tarpeiden näkökannalta. Näin ollen opinnäytetyölleni asetetut tavoitteet täyttyivät.

7.2 Johtopäätökset

Toimintamallia toteuttaessani huomasin konkreettisesti, kuinka paljon elämän muut osa-alueet vaikuttivat asiakkaiden työn- ja koulutushakuun. Asiakkailta nousseita esimerkkejä olivat muun muassa maahanmuuttoviraston kanssa asioiminen tai oman perheen tilanne ulkomailla, joka herättää huolta ja stressiä. Työn- tai koulutushakuun ei välttämättä riitä voimia ja keskittymiskykyä kun ihmisellä on

tämän tyyppisiä huolen aiheita. Täten näin hyvin tärkeänä toimintamallissani, että työn- ja koulutushaun ohella asiakas saisi myös ohjausta ja tukea arjen muissa asioissa, kuten asunnon haussa tai antamalla neuvoa ja henkistä tukea perheyhdistämisen prosessissa.

Asiakkaat joiden kanssa työskentelin, kertoivat myös aikaisemmista kokemuksistaan työn- ja koulutushausta. Heidän kertomansa mukaan työvoimatoimiston työntekijät ovat ehdottaneet heille koulupaikkoja aloista, joissa on työntekijä puola. Asiakkaiden mukaan heidän mielipiteitä tulevista ammatista ei ole kysytty eikä huomioitu, joka on vaikuttanut heidän motivaatioon alentavasti. Koin, että työntekijänä on äärimmäisen tärkeää kuunnella asiakasta ja selvittää hänen toiveita tulevista ammatista, olemalla kuitenkin realistinen.

Tutustuessani suomen kielen kurssi tarjontaan eri verkkosivuilla huomasin, että monilla verkkosivuilla oli useasti sivun kielivaihtoehtona vain suomen kieli. Joillakin sivuilla saattoi olla muita vaihtoehtoja, kuten englanti, ruotsi ja venäjä. Harvalla sivulla tieto kuitenkin löytyi arabian, somalin tai kurdin kielellä, jotka ovat kuitenkin hyvin yleisiä kieliä suomen maahanmuuttajien keskuudessa. Tämän takia sivuja olisi hyvä päivittää, jotta ne palvelisivat mahdollisimman monia. Suomen kielen kurssien hinnat vaihtelevat paikoittain ja monelta suomen kielen kursilta on mahdollisuus saada alennuksia, esimerkiksi työttömänä työnhakijana. Asiakastyötä tehdessäni, sain kommentteja joiltakin asiakkailta siitä, että hinnat ovat alennuksen jälkeenkin liian korkeita, jolloin heidän pitäisi hakea tukea, kun omat varat eivät riittäisi. Tästä syystä näin hyvin tärkeässä roolissa työntekijän osaamisen löytää sopivia suomen kielen kurssipaikkoja asiakkaille, sekä avustaa heitä kurssipaikojen haussa.

Asiakkaiden kertomuksissa tuli useampaan otteeseen esille kielelliset haasteet asioidessa eri virastoissa. Asiakkaiden mukaan harvalle heistä oli tarjottu tulkki palveluja. Moni asiakas ei myöskään tiennyt mitä kotouttaminen on ja mihin palveluihin he ovat oikeutettuja. Kaikki asiakkaat kokivat, että heitä ohjataan jatkuvasti eri palvelusta toiseen, eivätkä asiakkaat ole aina ymmärtäneet mitä heidän kuuluisi tehdä seuraavaksi tai minne heidän kuuluisi mennä. Tämän takia yksi toimintamallini onnistumisen tekijä oli yhdistyksen työntekijöiden tulkkamisapu

asiakastilanteissa, joka varmisti sen, että minä ja asiakas ymmärsimme toisiamme.

7.3 Oma ammatillinen kehittyminen

Opin tekemään yhteistyötä muiden tahojen kanssa, jotta lopputulos olisi mahdollisimman asiakaslähtöinen. Opin havainnoida ja huomioida työelämätahon tarpeita, jotta toimintani olisi mahdollisimman työelämälähtöistä. Toimintamallin kehitysprosessin aikana opin hyödyntämään olemassa olevia malleja ja kehittää niitä yhdistyksen asiakaskunnalle sopivaksi. Asiakastyön ohella opin paljon uusista kulttuureista, joka kehitti kulttuurisensitiivistä työtettani entisestään. Opinäytetyön prosessin aikana kehityin suunnitelmallisuudessa ja tiimityöskentelelyssä. Lisäksi opin hakemaan tietoa eri lähteistä, lähdekriittisyyttä, oleellisen tiedon keräämistä ja jäsentämistä, sekä kirjallisen tekstin tuottamista, joka oli kohdallani haastavaa.

7.4 Ehdotuksia jatkotoimenpiteiksi

Annoin yhdistykselle ehdotuksen asiakkaiden työllistymisen ja kouluttautumisen seurannasta, jotta he voisivat arvioida toimintamallin toimivuutta pitkällä aikavälillä ja mitata heidän asiakastyön tuloksia.

Opinnäytetyössä kehittämäni toimintamalli oli tarkoitettu työn- ja koulutushaun edistämiseen. On kuitenkin maahanmuuttajia, jotka ovat kiinnostuneita vaihtoehtoisista poluista, kuten yrittäjyydestä. Näin ollen toimintamallia voisi laajentaa myös yrittäjyyspolun näkökulmasta, jossa kartoitettaisiin eri vaihtoehtoja yrittäjäksi pyrkiville. Välitin kehitysideani Badbaado yhdistyksen työntekijöille, jotta he voisivat kehittää toimintamallia myös siihen suuntaan.

LÄHTEET

Amiedu 2017. Suomen kieli ja yleiset kielitutkinnot. Viitattu 25.4.2018.

<https://www.amiedu.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/Opiskeltavat-ammattialat/Suomen-kieli-ja-yleiset-kielitutkinnot>

Badbaado yhdistyksen toimintasuunnitelma 2018, 1–11.

Eiran aikuislukio. Suomen kielen kurssit maahanmuuttajille. Viitattu 25.4.2018.

<http://www.eira.fi/fi/tule-opiskelemaan/suomen-kielen-kurssit-maahanmuuttajille/>

Helsingin aikuislukio 2018. Suomen kielen kurssit. Viitattu 25.4.2018.

<https://www.hel.fi/helsinginaikuislukio/fi/suomen-kieli/>

Helsingin kaupunki 2016. Kurssit luku- ja kirjoitustaidottomille. Viitattu 1.2.2018.

<https://www.hel.fi/helsinginaikuislukio/fi/suomen-kieli/lukutaidottomille>

Helsingin kaupunki 2017 a. Kotoutuminen Helsingissä. Viitattu 1.2.2018.

<https://www.hel.fi/maahanmuuttajat/fi/maahanmuuttopolitiikka/kotoutuminen-Helsingissa/>

Helsingin kaupunki 2017 b. Kotivanhempien suomen kielen kurssit (KOTIVA).

Viitattu 1.2.2018. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kasvatus-ja-koulu-tus/leikki-ja-avoin-toiminta/perheiden-aamupaivatoiminta/kielikurssit/>

Helsingin kaupunki 2017 c. Ammattia ja suomen kieltä. Viitattu 1.2.2018.

<https://www.hel.fi/maahanmuuttajat/fi/suomen-ja-ruotsin-opiskelu/suomen-kielen-opiskelu/ammattia-ja-suomen-kielta/>

Helsingin kaupunki 2018. Työväenopisto. Vapaita kurssipaikkoja. Viitattu

1.3.2018. <https://www.hel.fi/sto/fi/opiskelu/vapaita-paikkoja/>

Helsingin kaupunki a. Maahanmuutto ja monimuotoisuus Helsingissä 2013-

2016. Viitattu 1.2.2018. <http://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4335043/helsingin-maahanmuutto-ja-moninaisuus-strategia-2013-2016.pdf/34969325-51a5-4e60-ae79-9fdd688df349>

Helsingin kaupunki b. Kielitaidon tasojen kuvausasteikko. Viitattu 30.1.2018.

<https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/8c/8ce88487a23db740809ab6ddca2263a955c4f18e.pdf>

- Pitkänen, Maarit 1999. Matkalla menestykseen? Maahanmuuttajien työ- ja koulutusprojektin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu, nro 233. Helsinki: Valo-paino Oy, 9–31.
- Rasilainen, Lilli 2016. Kotoutuminen Kuntoon! Ehdotuksia kotoutumista tukevan koulutuksen parantamiseksi. Lahti: Painotalo Plus Digital Oy, 19–63.
- Saukkonen, Pasi 2017. Kotoutumisen seurantajärjestelmän kehittäminen Helsingin kaupungilla. Helsinki: Edita Prima Oy, 17–63.
- Tarnanen, Mirja & Pöyhönen, Sari 2011. Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. Jyväskylän yliopisto, 142–143.
- Tilastokeskus a. Maahanmuuttajat väestössä. Maahanmuuttajataustaisten väestö alueittain. Viitattu 21.11.2017. https://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201_1
- Tilastokeskus b. Maahanmuuttajat väestössä. Väestöryhmät. Viitattu 21.11.2017. https://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201_4
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Maahanmuuttajien työllistyminen,16. Viitattu 30.3.2018. <http://tem.fi/documents/1410877/2859687/Maahanmuuttajien+ty%C3%B6llistyminen+10022014.pdf>
- Työntekijä haastattelu 2017. Työntekijän haastattelu 1.9.2017 Helsingissä.
- Työterveyslaitos 2013. Maahanmuuttajan onnistuminen työssä, 8–21. Viitattu 1.2.2018. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114879/Maahanmuuttajat.pdf?sequence=1>

LIITE 1 TYÖSKENTELEY LOMAKE

TYÖSKENTELEY LOMAKE

Päivämäärä:

Henkilötiedot:

Nimi:

Syntymäaika:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Työmarkkina-asema:

Työnhaku ei voimassa ___

Työnhaku voimassa ___

Ohjaamon asiakkuus ___

Muu asiakkuus ___

Kokopäivätyössä ___

Osa-aika työssä ___

Kuntoutustuella ___

Opiskelija ___

Opinnot keskeytymässä ___

Opinnot keskeytetty väliaikaisesti ___

Varhaiseläkkeellä/Osa-aika eläkkeellä ___

Muu, mikä? _____

Lisätiedot:

Peruskoulutus:

Suoritettu __, missä maassa? _____

Suoritettu erityisen tukitoimen piirissä tai mukautetusti __, mitä tukea?

Kesken __, syy?

Jatkokoulutus:

Ei jatkokoulutusta __

Ammattikoulu __, missä maassa suoritettu? _____

Lukio __, missä maassa suoritettu? _____

AMK __, missä maassa suoritettu? _____

Ammattitutkinto __, missä maassa suoritettu? _____

Kesken __, mikä koulutus ja miksi kesken?

Muu koulutus __, mikä?

Lisätiedot:

Työkokemus:

Ei työkokemusta __

Alle 1 vuosi __

1-5 vuotta __

Yli 5 vuotta __

Mitä työkokemusta?**Työharjoittelut:**

Ei kokemusta työharjoittelusta __

On kokemusta työharjoittelusta __

Mitä työharjoittelu kokemusta?**Lisätiedot:**

Arjenhallinta:

Mitkä asiat auttavat sinua arjenhallinnassa?

Mitkä asiat haittaavat sinua arjenhallinnassa?

Mistä asioista olet kiinnostunut? Onko harrastuksia?

Oma lähiverkosto?

Lisätiedot:

Omat tavoitteet:**Lyhyen aikavälin tavoitteet****Pitkän aikavälin tavoitteet****Lisätiedot:**

Toisen tapaamisen tavoitteet ja tapaamisaika:

Kolmannen tapaamisen tavoitteet ja tapaamisaika:

Lisätapaamisen tavoitteet ja tapaamisaika (tarvittaessa)

Keneltä kuulit Badbaado yhdistyksestä?

LIITE 2 KANSIO

KANSIO

Badbaado ry

Sisällysluettelo

TYÖNHAKU

Vinkkejä työnhakuun

Työnhakukanavat

CV-malli/ Ansioluettelo

Vapaamuotoinen työhakemus –malli

KOULUTUSHAKU

Peruskoulua aikuisille

Toisen asteen- ja korkeakoulu haku

Eryteisesti maahanmuuttajille suunnattuja koulutuksia

Ammatinvalintatesti

Mahdollisia yhteistyökumppaneita

SUOMEN KIELEN KURSSIT

TYÖNHAKU

Vinkkejä työnhakuun

http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/loyda_toita/vinkkeja_tyonhakuun/index.html

Työnhakukanavat

www.mol.fi

www.duunitori.fi

<https://tyopaikat.oikotie.fi/tyontekijalle/tyonhaku>

<https://rekrytointi.com/tyonhaku/tyonhaku/>

www.monster.fi

www.seure.fi

www.barona.fi

www.atalent.fi

www.linkedin.com/jobs

www.jobilla.com

Muitakin työpaikka haku palveluita löytyy esimerkiksi hakemalla sana ”työnhaku” Googlesta.

CV-malli/ Ansioluettelo

<https://ansioluettelo.net/cv-malli/>

<http://henkilostotalo.fi/tyonhakija/ansioluettelo-eli-cv-malli/>

Vapaamuotoinen työhakemus –malli

<http://tyohakemus.org/vapaamuotoinen-tyohakemus/>

<https://duunitori.fi/tyoelama/tyonhakuopas/tyohakemus/hyva-tyohakemus/>

KOULUTUSHAKU

Peruskoulua aikuisille

<https://opintopolku.fi/wp/valintojen-tuki/maahanmuuttajien-koulutus/perusopetus-maahanmuuttajille/>

<https://www.hel.fi/helsinginaikuiskukio/fi/opiskelu/aikuisten-perusopetus>

<https://helao.fi/fi/peruskoulu/>

<http://www.tyk.fi/aikuiskukio/opiskelijaksi/perusopetus/>

Toisen asteen- ja korkeakoulu haku

<https://opintopolku.fi/>

<https://koulutushaku.xamk.fi/>

<https://www.studentum.fi/koulutushaku/>

<http://www.aikuiskoulutus.fi/koulutukset>

<http://www.edupoli.fi/koulutushaku/>

<https://www.amiedu.fi/koulutushaku>

Muista aina päivittää yhteishaku ajankohdat! ☺

<https://opintopolku.fi/wp/valintojen-tuki/yhteishaku/>

Erityisesti maahanmuuttajille suunnattuja koulutuksia

<https://www.studentum.fi/koulutushaku/maahanmuuttajakoulutus>

<https://www.hel.fi/ammattillinen/fi/haussa-nyt/koulutukset-maahanmuuttajille/>

<http://www.edupoli.fi/koulutukset/koulutusalat/maahanmuuttajakoulutus/>

<https://www.amiedu.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/Opiskeltavat-ammattialat/Maahanmuuttajakoulutus>

<https://opintopolku.fi/wp/valintojen-tuki/maahanmuuttajien-koulutus/>

<https://www.studentum.fi/koulutushaku/maahanmuuttajakoulutus>

https://www.ammattikoulutus.fi/koulutushaku/maahanmuuttajakoulutus_1610_.html

[tus_1610_.html](https://www.ammattikoulutus.fi/koulutushaku/maahanmuuttajakoulutus_1610_.html)

<https://www.aikuiskoulutus.fi/koulutushaku/maahanmuuttajakoulutus/c606>

<https://www.mamuko.fi/>

<https://www.omnia.fi/hae-oppimaan/koulutukset-maahanmuuttajille/maahanmuuttajien-ammattillinen-koulutus>

AmmatINVALINTATESTI

<https://www.studentum.fi/EducationTest/Start/11>

Mahdollisia yhteistyökumppaneita

<https://www.hdl.fi/vamos/>

www.tyovoimatoimisto.fi

www.ohjaamo.hel.fi

SUOMEN KIELEN KURSSIT

<http://www.finnishcourses.fi/fi>

<https://www.hel.fi/helsinginaikuislukio/fi/suomen-kieli/>

<https://www.hel.fi/maahanmuuttajat/fi/suomen-ja-ruotsin-opiskelu/suomen-kielen-opiskelu/tyovaenopiston-kurssit/>

<http://www.eira.fi/fi/tule-opiskelemaan/suomen-kielen-kurssit-maahanmuuttajille/>

<https://www.amiedu.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/Opiskeltavat-ammattialat/Suomen-kieli-ja-yleiset-kielitutkinnot>

<https://www.helsinki.fi/fi/yhteistyö/suomea-ulkomaalaisille>

<https://www.hel.fi/ammattillinen/fi/koulutukset/koulutukset-maahanmuuttajille/kotiva-kotivanhempien-suomen-kielen-kurssit>

<https://www.hel.fi/ammattillinen/fi/koulutukset/koulutukset-maahanmuuttajille/baana-suomen-kielta-aikuisille-maahanmuuttajille>

<https://www.hel.fi/ammattillinen/fi/koulutukset/koulutukset-maahanmuuttajille/polku-suomen-kielta-aikuisille-maahanmuuttajille>