



Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Jenni Pyhähuhta

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi (ylempi AMK)

Palveluliiketoiminnan johtamisen ja kehittämisen koulutus

Opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Jenni Pyhähuhta
Tutkinto Restonomi (YAMK)
Raportin/Opinnäytetyön nimi Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin
Sivu- ja liitesivumäärä 66 + 4
<p>Ukrainan sodan myötä kymmenet tuhannet ukrainalaiset ovat hakeneet Suomesta tilapäistä suojelua. Monella ukrainalaisella on ollut toive työllistyä tai opiskella pian Suomeen saapumisen jälkeen, joka on lisännyt työhön- ja koulutukseen liittyvien ohjaus- ja neuvontapalveluiden tarvetta. Työttömyys Suomessa on kasvussa ja työelämän kohtaanto-ongelmat puhututtavat. Yhteiskunnassa tarvitaan monipuolisia palveluita maahanmuuttajien sujuvan kotoutumisen sekä motivoituneen työvoiman ja työelämän tarpeiden kohtaamisen tukemiseksi.</p> <p>Stadin ammatti- ja aikuisopistoon perustettiin UkrainaTeam alkukevällä 2022, joka otti toimialakohtaisen organisointivastuun ukrainalaisten ohjausprosessista Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla. Tiimin tavoitteena on tukea ukrainalaisia työllistymään ja ohjautumaan opintoihin Suomessa. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Stadin ammatti- ja aikuisopiston UkrainaTeamin asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeita, kokemuksia ja näkemyksiä. Tutkimuksen avulla haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mitä tietoa UkrainaTeamin asiakkaat ja työntekijät voivat tarjota maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämisen tueksi? Millaisia ohjauksen ja neuvonnan tarpeita sotapakolaisilla on Suomessa? Mitä tulisi ottaa huomioon maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita kehitettäessä?</p> <p>Teoreettinen viitekehys koostuu neljästä pääteemasta: kehittämistyön tausta, ohjaus- ja neuvontatyö, maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta sekä palvelumuotoilu.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuksellinen osio toteutettiin palvelumuotoilun menetelmin, jossa yhdistyi Moritzin malli ja tuplatimantti. Prosessista rajattiin pois testaus ja toteutus. Käytettyjä palvelumuotoilun työkaluja olivat mindmap, synteesiharjoitus, sidosryhmäkarta, empatiakarta, asiakaspersoonat, 100-idea, avoin ryhmähaastattelu ja lotus blossom (8x8). Aineisto hankittiin hyödyntämällä UkrainaTeamin asiakaspalautteita (98 kpl) sekä järjestämällä UkrainaTeamin neljälle työntekijälle työpaja. Kehittämistehtävä aloitettiin tammikuussa 2024 ja se esiteltiin Stadin AO:n johdolle toukokuussa 2024. Tuloksena syntyi UkrainaTeamin palvelukirja, joka toimii UkrainaTeamin toiminnan loppuraporttina. Raporttia jatkotyöstetään vuoden 2024 aikana ja se jää Stadin AO:lle sisäisen kehittämistyön tueksi.</p> <p>Kehittämistyö osoittaa omakielisten palveluiden olevan tärkeä tekijä maahanmuuttajien kotoutumisen ja työllistymisen edistämisessä. UkrainaTeamin toiminnan aikana oli kehitetty toimivaa työpariohjausta, jossa toisella ohjaajista on asiakkaan kanssa yhteinen äidinkieli ja kulttuurin tuntemus. Helposti saavutettavat, monipuoliset palvelut ovat saavuttaneet satoja ukrainalaisia sosiaalisen median kanavien ja suositusten kautta. Asiakkaat ovat työllistyneet ja löytäneet opiskelupaikkoja UkrainaTeamin palveluiden avulla. Ohjauksen ja neuvonnan tarpeita on paljon ja niitä esiintyy usealta eri elämän osa-alueelta. Moni toivoo tarjolle työllistymiseen johtavia koulutuksia, joihin on mahdollista osallistua matalalla suomen kielen taidolla ja/tai omalla äidinkielellä tuettuna. Suomen kielen oppimiseen kaivataan monipuolisia ja joustavia osallistumismahdollisuuksia esimerkiksi työskentelyn ja ammatillisen opiskelun ohessa.</p>
Asiasanat maahanmuuttajat, kotoutuminen, pakolaiset, monikielinen ohjaus ja neuvonta, palvelumuotoilu ja asiakasymmärrys

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Taustaorganisaatio.....	2
1.2	Tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaukset.....	3
1.3	Keskeiset käsitteet ja rakenne	4
2	Kehittämistyön lähtökohdat.....	5
3	Ohjaus- ja neuvontatyö.....	8
3.1	Ohjaajuus.....	9
3.2	Tiedotus, neuvonta ja ohjaus.....	10
3.3	Ohjaus- ja neuvontatyön luonne ja toimintaympäristöt.....	14
4	Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta	16
4.1	Aikuisten ohjaus ja neuvonta.....	17
4.2	Monikulttuurinen ohjaus	18
4.3	Monikielinen ohjaus.....	18
4.4	Kotoutumislain kokonaisuudistus.....	20
5	Palvelumuotoilu lähestymistapana.....	22
5.1	Kehittämistyö Helsingin kaupungilla	23
5.2	Asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys kehittämistyössä.....	23
5.3	Palvelumuotoiluprosessi.....	25
6	Teoreettisen viitekehyksen yhteenveto.....	28
7	Kehittämistyön toteutus	30
7.1	Tutki & ymmärrä.....	30
7.1.1	Mindmap.....	32
7.1.2	Synteesisarjoitus.....	33
7.1.3	Sidosryhmäkartta	34
7.1.4	Empatiakartta.....	35
7.2	Pohdi ja tarkenna	36
7.3	Ideoi ja kehitä	37
7.3.1	Asiakaspersoonat	38
7.3.2	100-idea.....	39
7.3.3	Ryhmäkeskustelu.....	39
7.4	Seulo.....	40
7.4.1	Ryhmäkeskustelu ja sen teemojen kiteytys	40
7.4.2	Lotus blossom.....	43
7.5	Asiakaspersoonien viimeistely.....	47
8	Kehittämistyön tulokset ja pohdinta	50

8.1	Kehittämistyön lopputuleman ja tuloksien esittely Stadin AO:lle	53
8.2	Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys	54
8.3	Jatkokehittämissuositukset	56
8.4	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	56
Lähteet	59
Liitteet	67
Liite 1.	Fasilitaattorin ohje työpajaan.....	67
Liite 2.	Kutsu työpajaan	68
Liite 3.	Tutkimustiedote.....	69
Liite 4.	Suostumuslomake	70

1 Johdanto

Venäjä käynnisti hyökkäyssodan Ukrainaan 24. helmikuuta 2022 (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a. a). Sodan myötä Suomesta on hakenut tilapäistä suojelua tai turvapaikkaa 21.8.2023 mennessä yli 62 500 henkilöä. (Sisäministeriö s.a.). Uusi ja vaikeasti ennakoitava tilanne kasvatti myös Suomessa erilaisten palveluiden tarvetta. Yksi näistä oli työhön ja koulutukseen liittyvä ohjaus- ja neuvonta. Monella ukrainalaisella oli toive työllistyä tai opiskella pian Suomeen saapumisen jälkeen, mutta työllistyminen ja opintoihin ohjautuminen itsenäisesti oli koettu haastavaksi (Kulmanen, Tihilä & Uusitalo 7.3.2023. Saaranen & Ruotsalainen 27.10.2023).

Ukrainan sota heikentää myös Suomen talouden näkymiä ja kiihdyttää inflaatiota. Sodan vuoksi ulkomaankauppa Venäjän kanssa romahti. Lisäksi lisääntynyt epävarmuus ja hintojen nousu heikensi sekä kulutuksen että investointien näkymiä. (Suomen pankki 21.6.2022.) Suomen talous oli taantumassa vuonna 2023 investointien ja kotitalouksien kulutuksen vähenemisen vuoksi (Valtiovarainministeriö 19.12.2023). Ukrainan sodan lisäksi viime vuosina yhteiskunnallisia haasteita ovat lisänneet muut maailman kriisit, kuten koronapandemia ja Gazan sota (Euroopan parlamentti 15.1.2024; Varanka ym. 2022).

Maaliskuussa 2024 Suomessa oli 2 558 000 työllistä ja 254 000 työtöntä. Työttömien määrä on kasvanut Suomessa 60 000 henkilöllä vuoden takaiseen verrattuna. (Tilastokeskus 24.4.2024.) Työttömyys aiheuttaa monenlaisia haasteita yhteiskunnassamme sekä yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvoinnin että kustannusten näkökulmasta. (Alasalmi ym. 2019; Hult, Saaranen & Pietilä 2016). Työmarkkinoiden kohtaanto-ongelmasta eli työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuudesta on puhuttu paljon. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022a.) Yhteiskunnassamme tarvitaan uusia toimintamalleja työllisyysasteen nostamiseksi, joka on myös mittavan TE-palvelut 2024-uudistuksen tavoite (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a. b).

Suomeen saapuvista maahanmuuttajista 80 % on työikäisiä. Suomen väestön vastaava luku on 60 %. Työllisyys on keskeisimpiä osallisuuden kokemuksen indikaattoreita työikäisille maahanmuuttajille. Maahanmuuttajilla on valtaväestöä heikompi työmarkkina-asema. Eri maahanmuuttajaryhmien välillä se on erityisen heikko pakolaistaustaisilla henkilöillä. Osalla pakolaisista on traumoja tai terveydellisiä haasteita, jotka alentavat työkykyä. Muita haasteita aiheuttaa vaikeudet kielen oppimisessa, työmarkkinoiden syrjintä, huoli läheisten vaikeasta tilanteesta lähtömaassa sekä hoitamattomat sairaudet ja vammat. Ulkomaalaistaustaiset sijoittuvat myös valtaväestöä useammin koulutustaan vastaamattomiin töihin ja työskentelevät osa- tai määräaikaisissa työsuhteissa. Pitkäaikais-työttömyys on puolestaan suomalaistaustaisia matalampaa. (Kotoutuminen s.a. a)

Ukrainan tilanteeseen ja sen vaikutuksiin reagoitiin Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla, jonka myötä Stadin ammatti- ja aikuisopisto (myöhemmin Stadin AO) otti toimialakohtaisen organisointivastuun ukrainalaisten ohjausprosessista. Oppilaitokseen perustettiin UkrainaTeam alkukeväällä 2022 ja siihen nimettiin moniammatillinen työryhmä. Tiimin tavoitteena on vastata palveluntarpeeseen, joka toimialalle syntyi, kun sotaa pakenevia ukrainalaisia asettui Helsinkiin ja sen lähialueille. Tiimi on kehittänyt ja ottanut käyttöön uusia toimintamalleja, joiden avulla on tavoitettu satoja Ukrainasta sotaa paenneita ja tarjottu heille tarvittava palveluita työllistymisen ja opintoihin ohjautumisen tueksi. UkrainaTeamin kokemuksia on toivottu hyödynnettävän tulevaisuudessa Stadin AO:lla laajemmin eri asiakasryhmiin, kuten kaikkiin maahanmuuttajiin. (Kallionpää 23.1.2024; Westö 15.6.2023.)

Opinnäytetyön aiheeksi on valikoitunut maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittäminen. Aihe koettiin yhteiskunnallisesta näkökulmasta ajankohtaiseksi. Työssä sovelletaan palvelumuotoilun menetelmiä, jossa palvelun toimivuutta ja muotoja lähestytään asiakkaiden näkökulmasta. Palvelumuotoilun tavoitteena on, että palvelurajapinnat ovat asiakkaalle hyödyllisiä ja käytökelpoisia sekä toisaalta palvelun tarjoajalle toivottavia, tehokkaita ja erottuvia (Mager 2008, 355.) Opinnäytetyön keskiössä ovat Stadin AO:n UkrainaTeamin (myöhemmin UkrainaTeam) asiakkaat sekä työntekijät, joiden kokemukset, näkemykset ja ajatukset ovat työn ydin. Lopputuloksena syntyy kiteytettyä tietoa ja ohjaavia materiaaleja UkrainaTeamin toiminnan hyödyntämiseksi laajemmin osana kaikkien maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita Stadin AO:lla. Opinnäytetyötä on mahdollisuus hyödyntää myös yleisesti maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämisessä esimerkiksi Helsingin kaupungilla.

Idea opinnäytetyön aiheelle nousi esiin oppilaitoksen johdon kanssa käydyistä keskusteluista. Tarkempi aihe, tavoitteet, tulokulma ja menetelmät ovat opinnäytetyöntekijän valintoja, joka on työskennellyt UkrainaTeamissa ohjaavana opettajana.

Tässä luvussa kerrotaan kehittämistehtävän taustaorganisaatiosta, tavoitteista, tutkimuskysymyksistä ja rajauksista.

1.1 Taustaorganisaatio

Helsingin kaupungilla on keskushallinnon lisäksi neljä eri toimialaa: kasvatusta ja koulutus, kaupunkiympäristö, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ja kulttuuri ja vapaa-aika. Kasvatusta ja koulutuksen toimialalla on noin 14 000 työntekijää. Toimiala koostuu varhaiskasvatuksesta ja esiopetuksesta, perusopetuksesta, lukiokoulutuksesta, ammatillisesta koulutuksesta ja vapaasta sivistystyöstä, ruotsinkielisistä palveluista sekä hallinnosta. (Helsingin kaupunki 2024a; Suomen Tietotomisto s.a. a.)

Stadin AO on osa kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa (Kasko). Se on Suomen suurin ammatillista peruskoulutusta järjestävä oppilaitos, jolla on 14 toimipaikkaa. Ammatillisen peruskoulutuksen lisäksi Stadin AO tarjoaa täydennyskoulutusta, oppisopimuskoulutusta sekä tutkintokoulutukseen valmentavaa koulutusta (TUVA) ja erilaisia lyhytkoulutuksia. Opiskelijoita on vuosittain lähes 22 000. Stadin AO:lla voi opiskella lähes 30 eri tutkintoon ja hankkia osaamista yli 50 ammattiin. (Stadin AO s.a. a.)

1.2 Tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palvelumuotoilun menetelmin maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita hyödyntäen UkrainaTeamin tekemää työtä. Tutkimuksen avulla haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Mitä tietoa UkrainaTeamin asiakkaat ja työntekijät voivat tarjota maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämisen tueksi?

Millaisia ohjauksen ja neuvonnan tarpeita sotapakolaisilla on Suomessa?

Mitä tulisi ottaa huomioon maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita kehitettäessä?

Maahanmuuttaja, ulkomaalainen, vieraskielinen, siirtolainen, maahanmuuttajataustainen ja ulkomaalaistaustainen ovat termejä, jotka saattavat helposti sekoittua keskenään. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole suomen kansalainen, muuttaa maahan pidemmäksi aikaa ja on saanut oleskeluoikeuden. Maahanmuuttajat voivat olla esimerkiksi pakolaisia, siirtolaisia tai EU:n kansalaisia. (Kotoutuminen s.a. b; Suomen Tietotoimisto s.a. a.) Pakolainen on henkilö, joka on joutunut pakenemaan kotimaastaan esimerkiksi ihmisoikeusloukkauksien tai sodan vuoksi (Suomen Tietotoimisto s.a. a). Sotapakolaiset ovat siis pakolaisia, joihin myös Ukrainasta hyökkäysootaa pakenevat lukeutuvat.

UkrainaTeamin asiakkaat ovat Suomeen pakolaisina tulleita 16–65-vuotiaita maahanmuuttajia. Joskus asiakkaiden mukana on pienempiä lapsia, mutta ne osallistuvat toimintaan oman aikuisen kanssa. Yli 80 % asiakkaista on naisia. Tästä syystä tässä opinnäytetyössä tarkastellaan ohjausta aikuisten maahanmuuttajien näkökulmasta. Maahanmuuttajia yhdistää se, että todennäköisesti heidän äidinkieltensä ei ole suomi, eivätkä he ole kasvaneet suomalaisessa yhteiskunnassa eikä heillä välttämättä ole paljoa kokemusta suomalaisesta yhteiskunnasta toimimisesta. Vaikka UkrainaTeamin asiakkaat ovat tulleet Suomeen pakolaisina, on oletettavaa, että ohjaustarpeissa on yhteisiä tekijöitä kaikkien maahanmuuttajien välillä.

Stadin AO:lla maahanmuuttajien ohjausta ja neuvontaa tarjotaan monissa eri toiminnoissa, kuten hakijapalveluissa, avoimissa opinnoissa tai työllisyyden hoidon palveluissa. Ohjaus voi tapahtua esimerkiksi hakeutumisvaiheessa hylkäävän valintapäätöksen yhteydessä (jälkiohjaus), ennen opiskelijaksi siirtymistä tai opintojen aikana. Tässä opinnäytetyössä keskitytään ainoastaan UkrainaTeamin kokemuksiin. On hyvä huomioida UkrainaTeamin kohderyhmän poikkeuksellinen luonne. Sen asiakkaat eivät pääsääntöisesti ole Stadin AO:n opiskelijoita vaan ohjausta ja neuvontaa tarjotaan avoimesti kaikille Ukrainasta sotaa paenneille. Tästä syystä teoreettisesta viitekehyksestä on rajattu pois ohjaus ja neuvonta ammatillisten opintojen aikana.

Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessi etenee seulontavaiheeseen asti. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyy kiteytettyä tietoa ja jatkokehittämistyötä ohjaavia materiaaleja UkrainaTeamin toiminnan hyödyntämiseksi laajemmin osana muita ohjaus- ja neuvontapalveluita Stadin AO:lla. Tämä tarkoittaa sitä, että UkrainaTeamin toiminnan implementointi ja mahdollinen jalkauttaminen osaksi oppilaitoksen arkea jää taustaorganisaation tehtäväksi. Tästä syystä työn teoreettisen viitekehyksen ulkopuolelle jätetään implementointi ja projektiluonteisten töiden päättäminen. Työn lopputulos muotoutuu prosessin edetessä käyttäjiltä esiin nousseiden asioiden mukaan, kuten palvelumuotoilulle on ominaista. Prosessin alussa ei siis tiedetä mikä lopputulos tulee olemaan.

1.3 Keskeiset käsitteet ja rakenne

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat maahanmuuttajat, kotoutuminen, pakolaiset, monikielinen ohjaus ja neuvonta, palvelumuotoilu ja asiakasymmärrys.

Toisessa luvussa käsitellään kehittämistyön lähtökohtia. Luvussa syvennyttään tarkemmin Ukrainan sodan vaikutuksiin Suomessa työllisyyden ja osaamisen kehittämisen näkökulmasta sekä UkrainaTeamin palveluiden luonteeseen.

Luvut kolme, neljä ja viisi koostavat työn teoreettisen viitekehyksen. Teoreettisen viitekehyksen pääkäsitteitä ovat ohjaus- ja neuvontatyö, maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta sekä palvelumuotoilu. Pääkäsitteiden alla on teemoihin liittyviä alalukuja. Luku kuusi kokoaa teoreettisen viitekehyksen.

Luvussa seitsemän alkaa kehittämistyön toteutus. Toteutusvaihe koostuu neljästä osiosta: tutki & ymmärrä, pohdi & tarkenna, ideoi & kehitä sekä seulo. Kehittämistyössä hyödynnettiin erilaisia palvelumuotoilun työkaluja kuten synteesisiharjoitusta, sidosryhmäkarttaa ja asiakaspersoonia.

Luvussa kahdeksan käsitellään kehittämistyön tuloksia, jossa kerrotaan lopputuloksena syntyneestä palvelukirjasta. Luvussa on myös työn pohdintaosuus. Siinä tarkastellaan työn reliabiliteettia ja validiteettia, pohditaan aiheelle jatkokehittämisehdotuksia ja tehdään itsearviointia.

2 Kehittämistyön lähtökohdat

Suomi tuomitsee jyrkästi Venäjän aloittamat sotilaalliset toimet. Miljoonia ukrainalaisia on paennut kotimaastaan, joiden joukosta Suomesta on hakenut tilapäistä suojelua tai turvapaikkaa 21.8.2023 mennessä yli 62 500 henkilöä. (Sisäministeriö s.a.; Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a.)

EU-maissa Ukrainasta sotaa pakenevat voivat saada oleskeluluvan tilapäisen suojelun perusteella, joka antaa oikeuden tehdä töitä vapaasti kaikilla aloilla sekä toimia yksityisenä elinkeinoharjoittajana (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022b). Tilapäistä suojelua jatketaan 4.3.2025 asti Euroopan unionin neuvoston päätöksellä (Maahanmuuttovirasto 2023.)

1.3.2023 alkaen tilapäistä suojelua saavat voivat hakea kotikuntaa, kun he ovat oleskelleet vuoden Suomessa ja heillä on suomalainen henkilötunnus. Kotikuntalaki määrittelee kotikunnan saamisen edellytykset. Kotikunnan saaminen tarkoittaa, että vastaanottopalveluista siirrytään kunnan palveluiden asiakkaaksi. Kotikunta määräytyy asuinpaikan mukaan. Kotikunnan myötä lapsella on oikeus kunnan varhaiskasvatukseen ja hän siirtyy oppisvelvollisuuden piiriin siitä vuodesta alkaen, kun hän täyttää 7 vuotta. (Kotoutuminen. s.a. c.) Ennen kotikuntaa lapsella voi olla oikeus varhaiskasvatukseen, jos huoltaja esimerkiksi työskentelee tai opiskelee. Lisäksi kunnalla on voimassa järjestämisvelvollisuus perus- ja esiopetukseen tilapäisen suojelun piirissä olevien lasten osalta, vaikka heillä ei olisi kotikuntaa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.) Tuhkanen (30.5.2023) kertoo, että Digi- ja väestötietoviraston mukaan toukokuussa 2023 kotikunnan on saanut koko Suomessa noin 4 600 ukrainalaista. Näistä pääkaupunkiseudulta on vajaat 1 100. Hakemuksia oli tullut kaikkiaan noin 5 400, joka on vain neljäsosa kuntalaisuuteen oikeutettujen ukrainalaisten määrästä. (Tuhkanen, 30.5.2023.)

On vaikea ennakoida, millaisia tulevaisuuden suunnitelmia ukrainalaisilla on esimerkiksi sen suhteen kauanko he aikovat olla täällä tai aikovatko he jäädä pysyvästi Suomeen (Leveälahti & Hakanen 2022, 6; Valtioneuvosto 2023). Sodan keston lisäksi tulevaisuuden suunnitelmiin vaikuttavat sekä työ että perhe. Todennäköisyys jäädä pakomaahan kasvaa, mitä pidempään sota jatkuu. (Valtioneuvosto 2023.)

Kielitaito haastaa ukrainalaisten työllistymistä, koska ukrainalaiset eivät lähtökohtaisesti puhu suomea tai ruotsia. Lisäksi englannin kielen taito ei ole ollut sellaista, jota sodan alkuvaiheessa arvioitiin. Ukrainalaisten pakolaisten koulutustaso on keskimääräisesti korkea, mutta myös ukrainalaisten tutkintojen tunnustamisessa on ollut haasteita. (Leveälahti & Hakanen 2022, 6; Valtioneuvosto 2023). Palkansaajia tilapäistä suojelua saavista ukrainalaisista huhtikuussa 2023 oli 6000 henkilöä, joista suurin yksittäinen ammattiryhmä oli koti-, hotelli- ja toimistosivoojat. Monet työikäiset

ukrainalaiset ovat kotoutumista ja työllistymistä edistävässä palveluissa tai opiskelevat Suomessa. (Sisäministeriö 2023.)

Stadin AO:n UkrainaTeam perustettiin alkukeväällä 2022, joka muodostui alle kymmenen henkilön moniammatillisesta työryhmästä. UkrainaTeamin toiminnasta tuli yksi osa tiimin jäsenten silloisia työtehtäviään. Tiimissä rooleja olivat: TUVA-asiantuntija, Osaamiskeskuksen (Oske) kartoituksen ja kielitaidon asiantuntijat, opinto-ohjaaja (hakutoimisto), yrityskoordinaattori, opintosihteeri, kuraattori ja psykologi (trauma). Toiminnasta päävastuussa oli apulaisrehtori. Tiimin tavoitteena oli vastata palveluntarpeeseen, joka toimialalle syntyi, kun sotaa pakenevia ukrainalaisia asettui Helsinkiin ja sen lähialueille. Tiimin henkilöstön osaamista vahvistettiin lyhytkoulutuksilla, joka sisälsi mm. traumatietoisesta työskentelyotteesta sekä kriisikeskustelujen koulutusta. Koulutus antoi valmiuksia uudenlaisen kohderyhmän ohjaustyöhön. Tiimin toiminnan ensisijainen tavoite oli tukea ukrainalaisia nopeaan työllistymiseen, sillä se oli kohderyhmältä esiin nousseita toiveita. Lisäksi heitä ohjattiin tarpeen ja toiveiden mukaan eri palveluiden äärelle kuten kieliohotoihin. (Kallionpää 23.1.2024.)

Ukrainan tilanteen vaikutusta Helsingin kaupungin palveluihin ryhdyttiin seuraamaan eri toimialoilla. Tästä syystä viikkotasoinen seuranta aloitettiin myös Stadin AO:lla 21.3.2022 alkaen. Seurannan avulla saatiin selville Ukrainasta ja Venäjältä lähtöisin olevien palveluihin hakeutuneiden lukumäärä. Lisäksi kerättiin dataa siitä, mihin heitä on ohjattu (esim. työelämä, kielikoulutus, korkeakoulututkintojen tunnustaminen) sekä mitä opintoja he ovat aloittaneet Stadin AO:lla. (Kallionpää 23.1.2024.)

Kesällä 2022 UkrainaTeam vastasi kesätoiminnan järjestämisestä Teollisuuskadun toimipisteessä Helsingin työväenopiston ja Helsingin aikuislukion kielikurssien ollessa kesätauolla. Toimintaa lähdeettiin toteuttamaan apulaisrehtorin johdolla nopealla aikataululla. Kesän aikana toiminnassa oli mukana eri pituisissa työpajoissa 25 henkilöä. Samalla tiimin toiminta muuttui enemmän konsultatiivisesta ohjausmallista konkreettiseen toiminnan järjestämiseen ja alkuperäinen kokoonpano muuttui. Kesällä UkrainaTeamissa työskenteli opettajia, työvalmentajia, monikielisiä ohjaajia, arkiohjaajia ja yrityskoordinaattori. Toimintaa toteutettiin suomen, venäjän ja englannin kielillä. (Kallionpää 23.1.2024; Westö 15.6.2023.)

Kesätoiminnan palveluita olivat työnhakuun painottuva yksilöohjaus, englannin - ja suomen kielen pajat sekä kielikahvila, hygieniaosaamispajat ja hygieniapassitit, ensiapupaja, liikuntatuokiot sekä Helsinki tutuksi -päivät, joissa jalkauduttiin kaupunkiympäristöön. Kesän aikana toimintaan osallistui noin 250 ukrainalaista. (Kallionpää 23.1.2024; Westö 15.6.2023.)

Syksyllä 2022 tiimin toimintaa jatkettiin alkuperäistä tiimimallia mukailen. Kokemuksen perusteella (kohderyhmän toive) ydintavoitteena tukea ukrainalaisia työllistymään ja ohjautumaan opintoihin

Suomessa. Toiminnassa korostuu ohjauksellisuus ja yhteiskunnallinen näkökulma. UkrainaTeam tekee yhteistyötä monialaisissa verkostoissa, joiden kanssa yhteistyössä on kehitetty uusia koulutuksia ja työllistymisen malleja sekä järjestetty erilaisia tapahtumia ja vierailupäiviä. UkrainaTeamin jatkaa toimintaa 2024 vuoden ajan, jonka aikana seurataan dataa ja kehitetään toimintaa tilanteen mukaan. Tiimi on hyödyntänyt monipuolisesti erilaisia ohjaamisen tapoja ja muotoja, joka on tavoittanut satoja Ukrainasta sotaa paenneita tarjoten heille tarvittavaa tukea. (Kallionpää 23.1.2024; Westö 15.6.2023.)



Kuva 1. UkrainaTeam palvelut keväällä 2024 (Stadin AO UkrainaTeam s.a. b; Westö 15.6.2023).

Seuraavassa luvussa syvennyttään ohjaus- ja neuvontatyöhön. Luvussa käsitellään ohjaus- ja neuvontatyön luonnetta ja toimintaympäristöjä, ohjaajuuutta sekä tiedotuksen, ohjauksen ja neuvonnan eroavaisuuksia.

3 Ohjaus- ja neuvontatyö

Ohjaustyö on universaalia, ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua, jossa tavoitteena on keskustelun keinoin parantaa ohjattavan elämää (Onnismaa 2021, 7; Mishra & Chaudhary 2018, 72). Sitä voisi kuvata laaja-alaiseksi elämänsuunnittelun menetelmäksi, jossa ohjattavalle annetaan aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Ohjauksessa tavoitellaan rakentavaa kohtaamista, jossa ollaan dialogisessa vuorovaikutuksessa. Se on yhteistoimintaa, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan ongelmanratkaisutaitoja vahvistamalla hänen toimijuuttansa. (Onnismaa 2021, 7–8; Vehviläinen 2020, luku 1.1.) Toisaalta ohjaamisella ei tarkoiteta pelkkää yksittäisten tilanteiden suunnittelua ja vetämistä vaan sitä lähestytään kokonaisvaltaisesti. Ohjaajuudessa on kyse laajasta kokonaisuudesta, jossa korostuu ihmisten kohtaaminen, keskustelu, vuorovaikutus, läsnäolo, kuuntelu ja luottamus. (Kalliola ym. 2010, 9; Onnismaa 2021, 8.)

Ohjaustyössä ohjataan erilaisia prosesseja, jotka voivat olla pitkiä tai lyhyempiä oppimisen prosesseja. Myös lyhyemmät ohjausprosessit vaativat usein aikaa ja kypsymistä. Prosessit voivat olla sellaisia, joissa tavoite on hahmoteltavissa tai sellaisia, joissa tavoitetta ei välttämättä määritellä ennalta kovin tarkasti. Prosesseilla ei tarkoiteta mekaanisia, kopioitavissa olevia polkuja, vaan ne ovat suuntautunutta ja vaiheistunutta yhteistoimintaa, jolla on alku, loppu, kesto ja jonkinlainen kehityskaari. (Vehviläinen 2020, luku 1.1.) Mishra & Chaudhary (2018, 72) kuvaavat ohjauksen olevan prosessi, joka auttaa yksilöitä auttamaan itseään, tunnistamaan ja käyttämään sisäistä potentiaaliaan, asettamaan tavoitteita ja ratkaisemaan omia kehitysongelmiaan. Ohjaus ei ole erillinen osa koulutuksesta, vaan sen on lapsuudesta vanhuuteen jatkuva prosessi, joka on osa kokonaisvaltaista koulutusohjelmaa. Neuvontaan verrattuna se on laajempaa ja sisällyttää neuvonnan yhtenä palvelunaan. (Mishra & Chaudhary 2018, 72.) Onnismaa (2021, 27–28) kuvaa, että korostamalla ohjauksen kokonaisuutta ja prosessia, voi jäädä erittelemättä mitä prosessi itseasiassa on. Ohjauksen prosessilla voidaan tarkoittaa lähes mitä tahansa, joten on tärkeää eritellä yksityiset osa-alueet ja ohjaajan käytössä olevat työvälineet. Prosessin on viitattu olevan ainakin mitä tahansa muutosta, ajatus elämästä jatkuvana joksikin tulemisesta sekä ohjattavan omien vaikeuksien prosessointia (Onnismaa 2021, 27–28.)

Visioiden ja tavoitteiden asettamisessa koulutukselliset suuntaukset näkyvät monin tavoin. On huomattu, että eri koulutustasoilla opiskelevat oppilaat toimivat usein kykyjään alhaisemmalla tasolla. Siksi ohjaus ja neuvonta auttaa monien elämää ja on tärkeä osa koulutusta. Se vaikuttaa emotionaaliseen kypsytyteen, persoonallisuuden kehitykseen, itsevastuuseen, luovuuteen ja kykyyn ratkaista ongelmia. Vaikka kotona, koulussa ja yhteiskunnassa kohtaa monenlaisia haasteita, voimme kohdata näitä tilanteita tarkoituksenmukaisen suunnittelun avulla. (Arumugam 2021, 250.)

Hughesin, Mc Cormackin, Nearyn & Kingin (2024, 2) mukaan ohjaus ja neuvonta on vuosikymmenten aikana asemoinut itsensä jatkamaan erilaisten teoreettisten ja kulttuuristen maailmankatsomusten tutkimista. Lukuisat tutkimukset, stipendit ja käytännön kokemukset ovat vakiinnuttaneet ohjauksen ja neuvonnan osaksi tutkimuskenttää. Hughes ym. (2024, 2) mainitsevat, että siitä huolimatta tutkimukset toteutetaan usein tieteellisessä ympäristössä ilman käytännön työn näkemystä. Monet tutkijat ovat kokeneet tämän vaikeaksi mm. käytännön työn ja tieteellisen tutkimuksen käsitteiden välisen kuilun vuoksi. Nykyaikaiset ammatilliset odotukset kuitenkin viittaavat siihen, että käytännön kokemuksen tulisi olisi aktiivisempaa, kun kehitetään näyttöön perustuvaa ohjausta ja neuvontaa. (Hughes ym. 2024, 2.) Hughesin ym. (2024) artikkeli tukee käyttäjälähtöistä lähestymistapaa tässä opinnäytetyössä, jossa ohjausta ja neuvontaa kehitetään palvelun käyttäjien ja ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien henkilöiden kanssa.

3.1 Ohjaajuus

Ohjaajuutta määritellään monin eri tavoin. Ohjaajuus voi merkitä yhdelle yksittäisten ohjaustuokioiden vetämistä ja toiselle kokonaisvaltaista kasvatustyötä (Kalliola ym. 2010, 7). Kaikelle ohjaukselle yhteistä on, että sitä tehdään aina suhteessa johonkin toiseen yhteisöön tai yhteisöihin. Joskus ohjattava on yhteydessä moniin eri tahoiin, jotka tukevat ja suuntaavat häntä prosessissaan. Tällaista ohjausta tapahtuu esimerkiksi oppilaitosten opinto-ohjauksessa ja työvoimahallinnon ohjauspalveluissa. (Vehviläinen 2020, luku 1.1.) Ohjaajat tarjoavat ammatillisia palveluita koulutuksellisessa, ammatillisessa ja henkilökohtaisessa/sosiaalisessa kehityksessä. Eettisestä näkökulmasta katsottuna on tärkeää, että ohjaajat kunnioittavat asiakkaidensa arvokkuutta, eheyttä ja hyvinvointia. (Arumugam 2021, 241.)

Ohjaaja työskentelee hyvin lähellä toista ihmistä päästen lähelle kaikkia inhimillisen elämän perusasioita (Kalliola ym. 2010, 21). Ohjaajuuden ammattietiikkaan sisältyy anonymiteetti, luottamuksellisuus, ohjattavan oikeudet ja hyväksikäytön kieltä. Ohjaajan tulee kunnioittaa ohjattavan kykyä tehdä päätöksiä ja sitoutua henkilökohtaiseen muutokseen omien uskomustensa ja arvojensa valossa. (Arumugam 2021, 241.) Myös ASCA Ethical Standards for School Counselors (2022, 2) mainitsee luottamuksellisuuden olevan tärkeä osa ohjaajuuden etiikkaa. Tässä tulee kuitenkin huomioida lailliset vaatimukset, jotka joskus vaativat tietojen luovuttamista, mikäli se on ohjattavan edun kannalta välttämätöntä. Silloin pyritään ensin keskustelemaan ohjattavan kanssa (Suomen opinto-ohjaajat ry 2022.)

Arvomme ohjaavat meitä päivittäin erilaisissa ratkaisuihin ja valinnoissamme, jopa tiedostamattamme. Arvot voivat liittyä esimerkiksi tasa-arvoon, rahaan, uskoon, terveyteen tai hyvään elämään. Ohjaustyössä voi tulla eteen tilanteita, joissa ohjaaja joutuu pohtimaan omia arvojaan ja huomaamaan, että ne eivät esimerkiksi kohtaa asiakkaan kanssa. Tämä on tärkeää tunnistaa, jotta

ohjaaja pystyy toimimaan ammatillisesti myös haastavissa tilanteissa. Arvot näkyvät myös asenteissa, jotka ohjaajan tulee tunnistaa. Omien asenteiden tunnistaminen ja muokkaaminen ei ole aina kovin helppoa. Se on kuitenkin merkityksellistä, sillä vaarana on, että ohjattaviin suhtaudutaan negatiivisesti omien asenteiden vuoksi. Arvojen ja asenteiden tunnistamisen avulla voidaan tiedostaa omia stereotyyppisiä ajattelumalleja. Stereotyyppiä tarkoitetaan sitä, että ihminen saattaa ajatella esimerkiksi ylipainoisten ihmisten olevan laiskoja. Ammatillisesti ohjaajan tulee osata suhtautua ihmisiin yksilöinä, heidän omat tarpeensa ja toiveet huomioiden. (Kalliola ym. 2010, 21–24.)

Ohjaajan tärkein työväline on hän itse: persoona. Ohjaajan arvot, asenteet, itsetuntemus ja itsetunto luovat pohjan persoonalle. Ohjaustyössä kohdataan kaikenlaisia tunteita, jotka saavat aidosti olla läsnä. Oleellista on, miten niitä käsitellään ja milloin niitä näytetään. Ohjaajan on tarpeen pohdita ja tarkkailla omaa käytöstään, kiinnittää huomiota ilmaisun tapoihin. Tämä on myös tapa näyttää esimerkkiä ohjattavalle. (Kalliola ym. 2010, 27.) Ohjaustilanteisiin on harvoin olemassa täysin oikeita ratkaisuja tai vaihtoehtoja. Ohjaustyötä tehdään ihmisten kanssa vaihtelevissa tilanteissa elämän eri vaiheissa. Yksi tärkeä osa ohjaajuuteen kasvamista on sietää keskeneräisyyttä ja luopua valmiista vastauksista. (Kalliola ym. 2010, 29.) Mauriakov, Rihacek & Roubal (2017, 48 & 54) viittaavat useaan tutkimukseen, joka osoittaa, että ohjaajien työskentelytapaan vaikuttaa vahvasti heidän koulutuksensa ja harjoittelun lisäksi heidän henkilökohtaiset kokemuksensa ja ominaisuutensa.

Ihmisten parissa tehtävissä töissä vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä eikä ohjaustyö ole tähän poikkeus. Vuorovaikutus on ihmisten välistä kanssakäymistä, jossa on mukana sanaton ja sanallinen ilmaisu, eleet, ilmeet sekä kehon asento ja liikkeet. Vuorovaikutus on sujuvampaa eri ihmisten välillä, mutta aina emme voi vaikuttaa siihen kenen kanssa olemme tekemisissä. Toiset ihmiset ovat arempia ja vetäytyneempiä, kun taas toiset puheliaampia ja ulospäinsuuntautuneempia. On tärkeää, että osaamme ottaa huomioon toistemme tarpeet, eläytyä toisen tilanteeseen jättäen omat tarpeet vähemmälle. Vuorovaikutustaitoja voi aina edelleen kehittää. Ohjaajan ja ohjattavan välisellä vuorovaikutussuhteella on merkitystä ohjauksen onnistumiseen ja ohjattavan henkilön itsetuntoon. Hyviin vuorovaikutustaitoihin lukeutuu ainakin kyky kuunnella, luottamus, dialoginen keskustelu, kyky kommunikoida, empatiakyky ja tunneälykyys. (Kalliola ym. 2010, 45–49.)

3.2 Tiedotus, neuvonta ja ohjaus

Tiedotus, neuvonta ja ohjaus ovat ammatillisia toimintatapoja, joita voidaan käyttää ohjaustyössä. Käsitteinä ne eroavat toisistaan. Kokenut ohjaaja voi oppia tunnistamaan, mikä näistä toimintatavoista on kulloinkin sopiva. (Onnismaa 2021, 28.) Ohjauksen ja neuvonnan käsitteitä käytetään usein keskenään, johtuen siitä, että ne ovat läheisessä suhteessa toisiinsa ja niillä on päällekkäisiä elementtejä. Sekä ohjauksessa että neuvonnassa on tarkoitus tukea yksilön potentiaalia ja auttaa

heitä parantamaan itsetuntemustaan. Tavoitteena on rikkoa yksilöä itseään rajoittavat uskomukset ja auttaa heitä saavuttamaan tavoitteitaan. (Arumugam 2021, 242.)

Joskus urasuunnitteluun painottuvia ohjauspalveluita jaotellaan Suomessa sen mukaan, mihin näistä toiminta keskittyy vahvimmin. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista voidaan käyttää myös lyhennystä TNO-palvelut. (Onnismaa 2021, 19.) Työmenetelmänä ohjausta sovelletaan monissa ammateissa ja eroista huolimatta ohjauksen eri muodoissa on paljon yhteistä (Onnismaa 2021, 7; Kalliola, Kurki, Salmi & Tamminen-Vesterbacka 2010, 8). Seuraavaksi avataan näiden kolmen ammatillisen toimintatavan eroavaisuuksia ja osaamistarpeita.

Nimensä mukaisesti *tiedottaminen* tarkoittaa tarvittavan tiedon jakamista asiakkaalle. Vaikka tiedotus ohjaus- ja neuvontatilanteissa (esim. opiskelu- ja työmahdollisuudet) on nykypäivänä edelleen käytössä, se ei useinkaan tue ohjattavaa riittävästi itsenäiseen päätöksentekoon. Ammattitaitoiselta ohjaajalta odotetaan kykyä hallita ja levittää tietoa. (Onnismaa 2021, 28.) Onnismaa (2021, 32) toteaa yksinkertaisuudessaan, että tiedotuksessa keskustelu rakentuu ohjattavan kysymyksestä ja ohjaajan vastauksesta.

International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG 2018) on määritellyt kansainväliset kompetenssit koulutuksen ja ammatillisen ohjauksen ammattilaisille. Ohjaustyön tiedonhallinnan (information management) osalta IAEVG (2018) määrittelee, että ohjaajan tulee kerätä tietoa koulutuksesta, harjoittelusta, ammateista ja työllistymismahdollisuuksista. Ohjaajan tulisi järjestää, ylläpitää ja levittää tätä tietoa ohjattaville. IAEVG (2018) määrittelee seuraavat edellytykset tämän kompetenssin hallintaan:

Jakaa tietoa koulutukseen, harjoitteluun ja työhön liittyvästä lainsäädännöstä paikallisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla.

Kerää, järjestää, levittää ja tarjoaa ajantasaista tietoa uraa, koulutusta ja henkilökohtaista/sosiaalista elämää koskevista asioista (koulutus, ammattitiedot, työllistymismahdollisuudet, terveys ja vapaa-aika).

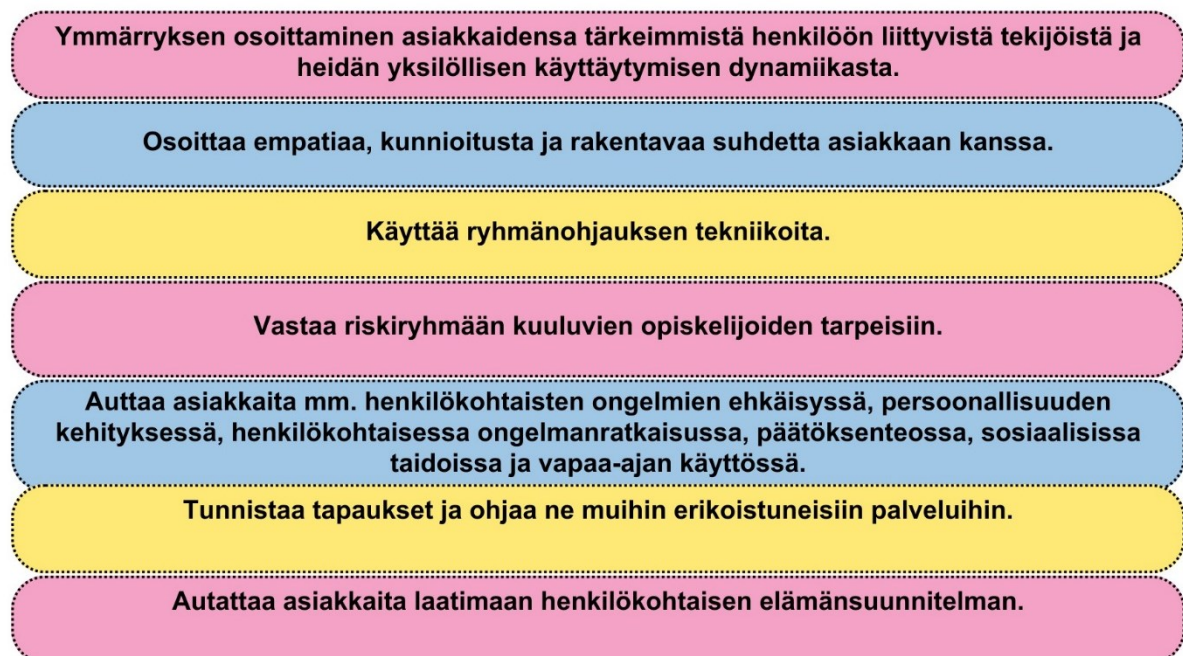
Käyttää tietoteknologioita koulutus- ja ammatillisen tiedon tarjoamiseen (tietokannat, tietokonepohjaiset koulutus- ja uraohjausohjelmat ja Internet).

Auttaa asiakkaita saamaan ja käyttämään koulutus- ja ammattitietoa mielekkäällä tavalla.

Kuva 2. Tiedonhallinnan osaamiskriteereitä koulutus- ja ammattiohjausta tekeville (IAEVG 2018)

Neuvonta on tiedonvälitystä vuorovaikutteisempaa. Joskus neuvo voi tukea ohjattavaa päätöksenteossa, vaikka ohjaus ei ole pääasiassa neuvojen antamista. (Onnismaa 2021, 30.) Neuvontapalvelun voidaan sanota olevan keskeinen osa yksilölle tarjottavasta kokonaisavusta ohjauksessa. Neuvonta on prosessi, jonka avulla yksilö oppii tuntemaan itsensä ja nykyiset sekä mahdolliset tilanteensa tulevaisuudessa. Sen pohjalta hän voi tarjota henkilökohtaisia panostuksia yhteiskunnalle ja ratkaista omia ongelmiaan neuvontaa tarjoavan henkilön rinnalla. (Mishra & Chaudhary 2018, 72.) Faktatiedon jakamisen sijaan ohjaustilanteessa voidaan auttaa ohjattavaa tekemään päätöksiä olennaisten kysymysten avulla, joiden vastauksia hän suhteuttaa omaan elämäänsä. Myös vaihtoehtojen sanoittaminen, voi olla pyydettyä järkevää. Liiallinen suoran neuvon pyytäminen tekee ohjaajasta palvelutarjoajan tai ongelman ratkaisijan, joka ei ole ohjaustyössä tavoiteltavaa. Kokeneet ohjaajat antavat suoria neuvoja harvakseltaan, lukuun ottamatta ammatillisuutta tukevaa neuvontaa. (Onnismaa 2021, 30–31.) Kestoltaan neuvonta on usein lyhyttä (Onnismaa 2021, 32).

IAEVG (2018) määrittelee koulutuksen ja ammatillisen ohjauksen neuvontaan (counselling) liittyväksi tavoitteeksi edistää ohjattavan itsereflektiota minäkäsityksen selkeyttämiseksi, vaihtoehtojen tunnistamiseksi, päätösten tekemiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi. IAEVG:n (2018) mukaan tämän kompetenssin osoittamiseksi koulutuksen ja ammatillisen ohjauksen harjoittajien tulee osoittaa alla olevan kuvan mukaista ammattitaitoa:

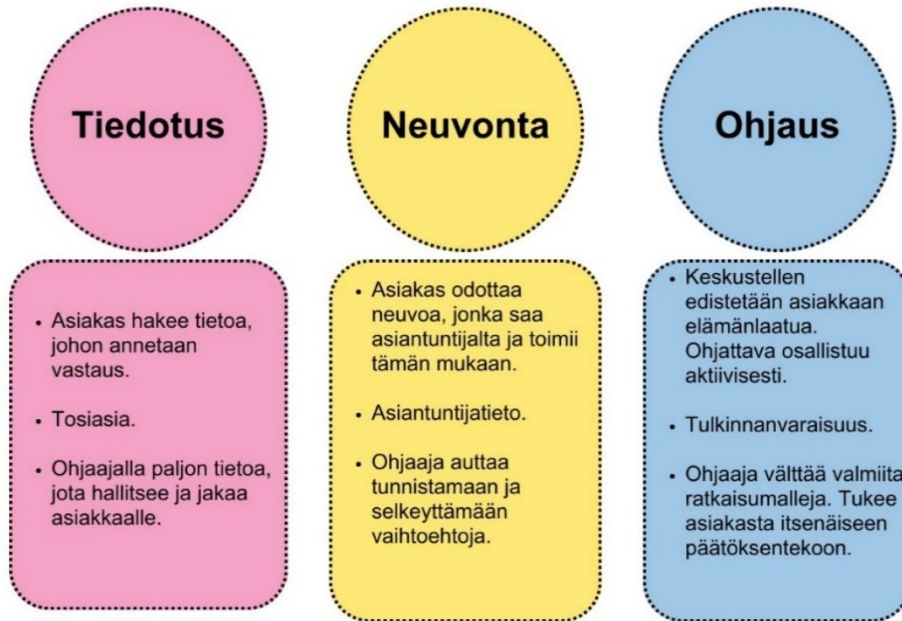


Kuva 3. Koulutuksen ja ammatillisen ohjauksen neuvontatyötä (counselling) tekevien osaamiskriteereitä (IAEVG 2018)

Onnismaan (2021, 28) mukaan opetusta ja ohjausta on ajoittain korostettu tarpeettomasti vastakkain. Opetus itsessään on myös ohjausta eikä esimerkiksi puhdasta asiantiedon jakamista. Ja toisaalta taas ohjaus on pedagogista toimintaa. (Onnismaa 2021, 28). Mishra & Chaudhary (2018, 73) kertovat ohjauksen ja koulutuksen kiinnittyvän tiukasti toisiinsa. He kuvaavat niiden muodostavan kolikon kaksi puolta, joita ei voi erottaa toisistaan. Toisin sanoen, koulutusta ei voi ajatella ilman ohjausta. (Mishra & Chaudhary 2018, 73.) Pohjimmiltaan ohjaus ja neuvonta käsittelevät kysymyksiä tai asioita opetuskäytännön ulkopuolella, mutta kuitenkin tukevat epäsuorasti koulun opetus- ja opetustavoitteiden saavuttamista. (Arumugam 2021, 242.) Ohjausnäkökulma opetuksessa ja pedagoginen ohjaus tuo oppijan keskiöön. Ohjauksen aikana oppijalle voi syntyä sellaisia uusia merkityksiä aiemmille kokemuksille, jotka vaikuttavat hänen toimintaansa, vaikka niitä ei olisi tietoisesti tavoiteltuakaan. (Onnismaa 2021, 28.) Ohjauskeskustelua ei voi määrittää tarkoin ennalta. Siinä on monta eri vaihetta, johon vaikuttaa mm. ohjattavan tekemät aloitteet. Ohjaus voi tapahtua useampina tapaamiskertoina. (Onnismaa 2021, 32.)

IAVEG:n (2018) mukaan koulutukseen liittyvässä ohjauksessa (education guidance) autetaan ihmisiä valitsemaan kursseja, laatimaan koulutussuunnitelmia, voittamaan oppimisvaikeuksia ja valmistautumaan toisen asteen jälkeiseen koulutukseen tai työelämään. Jotta ohjaaja voi osoittaa koulutukseen liittyvän ohjauksen taitoja hänellä tulee olla kyky tukea opiskelijoita päätöksenteossa, kursivalinnoissa, parantamaan itsetuntoaan ja voittamaan oppimisvaikeuksia. Lisäksi hän toimii verkostoissa tukien opettajia ja keskustellen vanhempien kanssa heidän lastensa koulutuksen edistymisestä ja kehityksestä. Ammattitaitoinen ohjaaja, ottaa huomioon opiskelijoiden potentiaalin ja sen saavuttamista helpottavat taidot. (IAEVG 2018)

Ohjaus- ja neuvontatyö siis rakentuu erilaisista toimintatavoista, joita asiantuntijat hyödyntävät vaihdellen. IAEVG:n (2018) osaamiskriteerien pohjalta voi huomata, että ohjaustyö vaatii laajaa tietämystä ja osaamista, jota hyödyntämällä ohjaaja pystyy tukemaan ohjattavaa hänen tarpeidensa mukaan.



Kuva 4. Tiedotuksen, neuvonnan ja ohjauksen piirteitä (IAEVG 2018; Onnismaa 2021, 28–32)

3.3 Ohjaus- ja neuvontatyön luonne ja toimintaympäristöt

Ohjaustilanteessa voi olla yksittäinen ihminen (yksilöohjaus) tai useampi henkilö (ryhmänohjaus). Yksioiden ja ryhmien tarpeet riippuvat siitä ketä ohjataan. Ohjattava voi olla esimerkiksi lapsi, aikuinen, vanhus, joka on asukas, potilas tai kerholainen. (Kalliola ym. 2010, 10; Mishra & Chaudhary 2018, 72.) Ohjaustyössä on erilaisia ohjaustilanteita, jotka voivat olla suunnitelmallisia tai spontaaneja. Ne voivat olla kertaluontoisia ja lyhyitä tai pidempikestoisia useamman kerran tapaamisia. (Onnismaa 2021, 32; Kalliola ym. 2010, 10.)

Yhdeksi Euroopan unionin elinikäisen oppimisen avaintaidoksi on määritelty urasuunnittelutaidot (career management skills). Osaksi urasuunnittelutaitoja lukeutuu koulu- ja uramahdollisuuksien sekä tarjolla olevien ohjaus- ja neuvontapalveluiden tunnistaminen. (Onnismaa 2021, 18.) Popescun (2021, 20–21) tutkimus vahvistaa sitä, että omat tarpeet ja kiinnostuksen kohteet vaikuttavat suuresti päätöksentekoprosessiin uran valinnassa. Epävarmuuden ilmiö puolestaan näyttäytyi silloin, kun henkilö koki riittämättömyyttä suhteessa sosiaalisiin vaatimuksiin. Tällaisia asioista saattoivat olla kiinnostuksen kohteet, taidot, arvot tai motivaatio. (Popescu 2021, 20–21.)

Onnismaan (2021, 18) mukaan vastuuta painotetaan paljon yksilöille, vaikka ura- ja elämänsuunnittelu vaatii rauhallista dialogia toisten kanssa. Nuorille- ja aikuisille koulutus- ja uraneuvontaa Suomessa tarjoavat mm. koulut, oppilaitokset, TE-hallinto, nuorten Ohjaamo ja eri maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapisteet. Monimuotoiset ohjauspalvelut ovat tarpeellisia, mutta arvioinneissa on havaittu, että niitä haastaa kehityshankkeiden ja rahoituksen systemaattisuuden ja tietoon

perustuvan tekemisen puute. Ohjauksen hallinto ja kehittäminen on siiloutunut eri sektoreille ja ministeriöihin, joka haastaa sen systemaattista kehittämistä. (Onnismaa 2021, 18.)

Seuraavassa luvussa syvennyttään maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatyöhön, jossa keskiössä ovat erityisesti aikuiset maahanmuuttajat. Suomen vieraskielisen väestömäärän kasvaessa olemme saaneet uudenlaisia työtehtäviä ja työskentelytapoja, kuten monikielinen ja monikulttuurinen ohjaus. Näistä on myös omat alalukunsa. Viimeisenä käsitellään vuonna 2025 voimaan astuvaa kotoutumislain kokonaisuudistusta, jolla on laajat vaikutukset kunnissa tarjottaviin ohjauksen ja neuvonnan palveluihin maahanmuuttajille. Tämän kehittämistyön teemat kietoutuvat uudistuksen ympärille aihepiirin ja ajankohtaisuuden vuoksi.

4 Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta

Maahanmuutto on monitahoinen ilmiö, johon liittyy hyvin tarkasti rajattuja termejä ja käsitteitä sekä laajoja kattotermejä. Väärien termien käyttö voi antaa väärän kuvan ja johtaa asiavirheisiin, koska osa termeistä perustuu kansainvälisiin sopimuksiin ja kotimaiseen lainsäädäntöön. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole suomen kansalainen, muuttaa maahan pidemmäksi aikaa ja on saanut oleskeluoikeuden. Maahanmuuttajat voivat olla esimerkiksi pakolaisia, siirtolaisia tai EU:n kansalaisia. (Kotoutuminen s.a. b; Suomen Tietotoimisto s.a. b.) Pakolainen on henkilö, joka on joutunut pakenemaan kotimaastaan esimerkiksi ihmisoikeusloukkauksien tai sodan vuoksi (Suomen Tietotoimisto s.a. b). Sotapakolaiset ovat siis pakolaisia, joihin myös Ukrainasta hyökkäyssotaa pakenevat lukeutuvat.

Puhuttaessa muuttoliikkeestä professori Frans Meijers (Hughes, Akkök, Arulmani & Zelloth 2019, 1) kuvaa, että jokaisella yksilöllä on oma ainutlaatuinen matka elämässä. Ihmisten liikkuminen paikasta toiseen altistaa meidät erilaisille kulttuureille, arvoille ja normeille. Meijer (Hughes ym. 2019, 1) puhuu ohjauksen ja neuvonnan tarjoamasta 'turvaverkosta', joka mahdollistaa yksilöille oman elämänsä, edessä olevien haasteiden ja mahdollisuuksien pohtimisen sekä merkityksen antamisen. On hyvä muistaa, että jokaisen muuttotilaston takana on yksilöitä, lapsia ja perheitä aloittamassa uutta elämää uudessa paikassa. Maahanmuuttajien sopeutuminen ei tapahdu sosiaalisessa tyhjiössä (Hughes ym. 2019, 1; Suomen Tietotoimisto s.a. b.)

Sopivan asunnon, koulutuksen tai työn löytäminen on tärkeä edellytys kotoutumisen onnistumiseksi. On välttämätöntä, että tarjolla on paikallisia tukimekanismeja yksilöiden ja perheiden sopeutumiseksi ja siirtymiseksi osaksi uusia yhteisöjä. Kun ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat saatavilla ja vastaavat maahanmuuttajien ja eri kieliryhmien palveluntarvetta, kotoutuminen käynnistyy nopeammin. (Hughes ym. 2019, 2; Kotoutuminen s.a. d.)

Ohjaus ja neuvonta voivat tukea yksilöiden polkua itsemääräämisen, paremman hyvinvoinnin ja vakauden saavuttamiseksi käsittelemällä traumaa, siirtymää, mielenterveyttä, siirtymäsopeutumista tai yksinkertaisesti avaamalla ja luomalla uusia mahdollisuuksia. Nämä palvelut tarjoavat jokaiselle yksilölle tai ryhmälle paikan ja tilan löytää oma identiteettinsä ja saavuttaa toivoa ja optimismia paremmasta tulevaisuudesta. Meidän on ymmärrettävä paremmin, mikä toimii, miten ja missä olosuhteissa. (Hughes ym. 2019, 2.) Hughesin ym. (2019) tutkimustulokset korostavat opiskelijoiden elämäkokemusten vaikutuksia heidän kotoutumiseensa, sosiaalistumiseensa, kehitykseensä ja hyvinvointiinsa. Lisäksi ne osoittavat, että tukipalveluiden muotoilussa tulee huomioida kulttuurinen pääoma, monikielinen lukutaito ja opiskelijoiden olemassa olevien suhteiden laatu. Näiden asioiden tuntemuksella voidaan tarjota tehokasta opetusta, ohjausta ja mentorointipalvelua. Hughes ym. (2019, 4) nostavat esiin myös tarpeen ymmärtää syvemmillä siirtolaisten

käyttäytymistä ja mieltymyksiä erityyppisten medioiden suhteen. Tämä on erityisen tärkeää auttaakseen ymmärtämään, miten ja missä määrin verkkotiedon, neuvonnan tai ohjauksen lähteet voivat muokata ja vaikuttaa havaintoihin. (Hughes ym. 2019, 4.)

IAEVG (2018) määrittelee kappaleessaan (S13) maahanmuuttajien, pakolaisten ja maantieteellisesti siirrettyjen henkilöiden kanssa työskentelevien kompetenssit. Kompetensseissa mainitaan, että on oleellista tunnistaa kansainvälisten muuttoliikkeiden vaikutus yksilöihin, perheisiin, yhteisöihin ja maihin. On tärkeää ymmärtää myös koulutus- ja ammattiohjaajien vaikutus ja rooli kohderyhmän asettumisessa uuteen maahan. IAEVG:n (2018) mukaan maahanmuuttajien ohjaustyötä tekevien tulee tunnistaa asiakkaiden, heidän perheiden ja yhteisöjen tarpeet sekä räätälöidä palvelut vastaamaan niitä. Ammattitaitoiset ohjaajat toimivat maahanmuuttajien puolestapuhujina ja lobbajina työnantajien, koulutusviranomaisten ja päättäjien suuntaan. IAEVG:n (2018.)

4.1 Aikuisten ohjaus ja neuvonta

Ohjaustyö on luonteeltaan monimuotoista sekä tavoitteiltaan ja sisällöltään vaihtelevaa. Ohjauksen kohderyhmä ja ympäristö määrittelevät sitä, millaiseksi se muodostuu. (Kalliola ym. 2010, 8–9.)

Onnismaa (2021, 76) kuvailee 2000-luvulla voimakkaassa nousussa olleen aikuisohjauksen olevan vuorovaikutustyötä, joka sijoittuu luonteeltaan opetuksen ja terapeutin työn väliin. Aikuisohjaus voi olla ura- tai opinto-ohjausta, ammatillista kuntoutusta, mentorointia, työnohjausta sekä johtamista tai konsultointia. Tavoiteltavaa on, että se tukee aikuista ristiriitaisissa tilanteissa, tarjoten aikaa, kunnioitusta ja huomiota. Kun ohjaus tukee toimijuutta, ohjattava oppii tunnistamaan omia päämääriä ja saa valmiuksia toteuttaa ne. (Onnismaa 2021, 76.) Tutkimusten pohjalta onkin ehdotettu yhdeksi aikuisohjauksen päätavoitteeksi auttaa ohjattavaa kehittämään oman uran itsensä johtamista (career self-management). Sen kehittyminen on kognitiivisesti vaativaa ja vie aikaa. Se tarjoaa ohjaajille keinon auttaa asiakkaita tunnustamaan ja reagoimaan heidän työllisyyteensä liittyviin epävarmuustekijöihin ja odottamattomiin tapahtumiin. (King 2001, 65, 74–75.)

Onnismaa (2021, 76) toteaa kuitenkin, että aikuisten ohjauksessa, tiedotuksessa ja neuvonnassa on todettu olevan paljon puutteita, joita ei ole ymmärretty riittävästi suomalaisessa aikuiskoulutuspolitiikassa. Selvitysten mukaan suuri osa aikuisopiskelusta liittyy vähäiseen tietämykseen ja suunnitteluun. Koulutusten esittely on puutteellista eikä koulutuksia esittelevät verkkopalvelut aina tavoita kohderyhmää. (Onnismaa 2021, 76.) Euroopan unionin neuvosto (2008) on julkaissut lauselman elinikäisen ohjauksen paremmasta integroinnista osaksi elinikäisen oppimisen strategioita. Päätöslauselmalla on haluttu edistää elinikäistä ohjausta politiikkana, jolla tuetaan ihmisiä epävarmimpien työmarkkinoiden synnyttämien muutosten aikana. Tästä huolimatta myös Tanskassa on koettu, että perus- ja korkeakouluopintojen jälkeisessä ohjauksessa on ollut haasteita. Työelämän aikana tapahtuvien siirtymien osalta aikuisten uraohjauksen rakenteet ovat olleet Tanskassa

hajanaisia ja hajallaan eri politiikanaloilla ja toimielimillä. (Cort, Thomsen & Mariaher-Anderson 2015, 292.) Kyse ei siis ole ainoastaan Suomen sisäisistä haasteista, vaan ongelma on laajempi.

4.2 Monikulttuurinen ohjaus

Monikulttuurinen ohjaus tarkoittaa asiakkaan, ohjaajan ja toimintaympäristön monikulttuurisuuden ja siihen liittyvien teemojen käsittelyä ohjauksessa (Maamot. s.a). Puukari ja Korhonen (Hyväri & Sahonen 2021, 17–18) määrittelevät monikulttuurisen ohjaustyön sellaiseksi ohjaus- ja neuvontatyöksi, jossa kulttuurinen moninaisuus on keskeinen lähtökohta. Oleellista on, että ohjauksen kaikissa vaiheissa otetaan huomioon kulttuurisista eroista lähtevät haasteet asiakastyössä (Hyväri & Sahonen 2021, 17–18). Toisaalta monikulttuurisessa ohjauksessa jatkuvasti luodaan ja muokataan kulttuurista ymmärrystä. Asiakkaan ja ohjaajan välisessä vuorovaikutusprosessissa rakennetaan yhdessä uudenlaista monikulttuurisuutta. (Maamot. s.a.) Ohjaaja tulee myös tietoiseksi omasta kulttuuritaustastaan ja sen vaikutuksesta työhön. Työssään hän toimii kulttuurisensitiivisesti, jolla tarkoitetaan ohjattavien kulttuuri- ja kielitaustan sekä yksilöllisten tarpeiden huomioimista. (Hyväri & Sahonen 2021, 17–18.)

Asiakkaiden lähtökohdat voivat poiketa vahvasti toisistaan, sillä maahanmuuton syyt ja asiakkaiden elämäntilanteet ja tarpeet vaihtelevat. Myös uuden kulttuurin ja kielen oppiminen tapahtuu eritahtisesti. Ura- ja opinto-ohjauksen tavoitteet räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Vaikka ohjauksissa käsitellään esimerkiksi koulutustaustaa, työkokemusta, opiskeluvaihtoehtoja tai työnhakua, on tärkeää, että koulutus- ja urasuunnittelua ei eroteta muista elämän osa-alueista. Ohjauksessa on tärkeää antaa mahdollisuus keskustella opinnoista ja työstä osana koko elämäntilannetta (Maamot s.a.)

4.3 Monikielinen ohjaus

Yksikielisyyden ihanne on vallinnut Suomessa pitkään. Se rajoittaa monikulttuuristen resurssien täyden potentiaalin hyödyntämistä yhteiskunnassamme. (Hyväri & Sahonen 2021, 124.) Ennen vanhaa suomalaiset ajattelivat olevansa yksikielisiä, vaikka koulussa toki opittiin myös muita kieliä. Suomalaisten kontekstissa kaksikieliset olivat lähinnä suomenruotsalaisia ja monen kokemuspäässä harvinaista. Suuremmissa siirtolaismaissa kaksikielisyys oli yleisempää, mutta siihen suhtauduttiin negatiivisesti. Siirtolaisten tuli unohtaa oma äidinkieli ja opetella uuden asuinmaan kieli. Näistä ajoista vähintäänkin länsimainen näkemys on kokenut suuria muutoksia. Myös termit ovat muuttuneet, sillä olemme siirtyneet puhumaan kaksikielisyyden sijaan monikielisyydestä. (Martin 2016.) Monikulttuurisuus kasvaa ja kehittyy Suomessa jatkuvasti. (Hyväri & Sahonen 2021, 124.) Helsingin kaupungin kaupunkitutkimusten ja tilastojen väestöennusteen mukaan (Hyväri & Sahonen 2021, 124) vuonna 2035 joka neljäs pääkaupunkiseudulla asuva on vieraskielinen.

Nykypäivänä ymmärretään, että kielen eri muodot elävät limittäin eikä täydellistä kielitaitoa ole olemassa. Hallitsemme monia kielimuotoja jossain määrin: ymmärrämme eri murteita ja kieliä, osaamme monista kielistä muutamia sanoja. Me kaikki olemme monikielisiä, joka näkyy myös tutkijoiden tapana suhtautua monikielisyteen reaali maailman ilmiönä. (Martin 2016.)

Jotta kielellinen yhdenvertaisuus ja kansalaisten tasavertainen kohtelu voidaan taata, Suomessa on tehtävä toimia sen toteutumiseksi. Monikielistä osaamista tulee hyödyntää yhteiskunnan eri palveluissa esimerkiksi julkisissa palveluissa. Omakielinen ohjaus tarkoittaa, että ohjaus tapahtuu asiakkaan omalla äidinkielellä tai muulla hänen taitamallaan kielellä hyödyntäen yhteistä kulttuuritaitoa. (Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä. s.a.) Myös yhdenvertaisuus- ja perustuslakeihin on kirjattu, että ketään ei tule syrjiä kielen perusteella. Viranomaisilla on lakien mukaan velvollisuus edistää kielellistä yhdenvertaisuutta. (yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 2 luvun 5 §, 6 §, 7 § & 8 §; suomen perustuslaki 731/1999, 2 luvun 6 §.) Kieli on tärkeä osa yhteiskunnan palvelujen laatua ja toimivuutta. Kielen avulla yksilö pääsee käyttämään muita hänelle kuuluvia oikeuksia. Meidän tulisi kiinnittää erityisesti huomiota haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kielellisiin oikeuksiin. (Oikeusministeriö 2018, 88 & 91.) Yhdenvertaisuuden edistämiseksi palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen tulee luoda toimintamuotoja, jotka osallistavat eri väestöryhmiä. Henkilöstön osaamisella on myös valtava merkitys kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumisessa. (Oikeusministeriö 2018, 91.)

Omakielisten ohjaajien rooli omien kulttuuriensa asiantuntijoina ja kulttuurilähtöisyyden ammattilaisina tulisi tunnustaa, sillä esimerkiksi pelkkä tekstien kääntäminen eri kielille ei tuo palveluun riittävästä syvyyttä. Voidaan puhua tunnekielestä, josta välittyy tietynlainen pehmeys ja kulttuuri, joka on saavutettavissa kyseistä kieltä äidinkielenään puhuvien välityksellä. Tämä avulla tunnetaan yhteenkuuluvuutta. (Hyväri & Sahonen 2021, 123–124.) Omakielinen ohjaus etsii vielä omaa paikkaansa lukuisten eri palveluiden keskellä. Omakieliset ohjaus- ja neuvontapalvelut sekoitetaan usein tulkkipalveluihin, kulttuuritulkkaukseen tai vertaisohjaukseen. Tämä on vaatinut erityistä rajanvetoa tulkkauksen ja omakielisen ohjauksen välillä. (Hyväri & Sahonen 2021, 124.) Ruotsissa maahanmuuttajataustaisia oppijoita tuetaan monin eri keinoin. Roux Sparreskogin (2023, 1) tutkimuksessa tarkastellaan monikielisten opinto-ohjaajien ammatillista roolia ja työtehtäviä sekä yhteistyötä opettajien kanssa. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että monikieliset opinto-ohjaajat kamppailevat ammatillisten identiteettiongelmien kanssa. Pedagogisen yhteistyön laatu ja määrä näyttävät riippuvan voimakkaasti yksilöllisistä tekijöistä, kuten ohjaajien asenteista ja taustoista sekä opettajien valmiuksista ja yhteistyöhalukkuudesta. Tästä syystä monikielistä ohjausta on toteutettu vaihtelevin tuloksin. Tutkimus ehdottaa ratkaisuksi ohjaajien aseman nostamista sekä yhtenäisempien koulutuspolkujen kehittämistä. (Roux Sparreskog 2023, 18.)

Omakieliset ohjaajat ovat usein rakentamassa itse omaa työnkuvaa sekä selkiyttämässä rooliaan muille työyhteisön jäsenille. Omalla äidinkielellä työskennellessään omakieliset ohjaajat ovat tuntee- neet, että luottamussuhde syntyy helpommin muihin asiakkaisiin verrattuna. Tasapainoilu ammatil- lisen suhteen ja luottamuksen välillä vaatii rajanvetoa, sillä toisinaan omakieliset ohjaajat joutuvat helposti tilanteeseen, jossa asiakas odottaa saavansa ns. ”erityiskohtelua”. Ohjaajan täytyy tunnis- taa rajat ja ymmärtää, että kaikkia asiakkaita pitää kohdella yhdenvertaisesti. (Hyväri & Sahonen 2021, 124–125.)

Omakielisiltä ohjaajilta vaadittava asiantuntemus on hyvin monimuotoista, sillä työn arjessa näkyy vahvasti useamman kulttuurin ja kielen läsnäolo. Oman roolinsa kautta he kantavat myös suurta vastuuta asiakkaiden kokemusten tulkitsijoina. Samalla täytyen säilyttää objektiivinen suhtautumi- nen asioihin. Työyhteisössä omakielisten ohjaajien asema tulisi tunnistaa ammatillisina sen si- jaan, että ajateltaisiin heidän olevan tietyn kieli- tai kulttuuriryhmän edustajia. Työ on erittäin vaati- vaa sekä ammatillisesti että henkisesti. Se tulisi tunnistaa voimavarana vakiinnuttaen sen asema yhteiskuntajärjestelmässämme. (Hyväri & Sahonen 2021, 126.)

4.4 Kotoutumislain kokonaisuudistus

Tämänhetkisen kotoutumislain mukaan kunnan, TE-toimiston ja muiden viranomaisten on tarjot- tava ohjausta ja neuvontaa kotoutumista edistävästä toimenpiteistä ja palveluista sekä työelämästä. Lisäksi sosiaalihuoltolaki määrää hyvinvointialueiden tarjoamasta sosiaalihuollon ohjauksesta ja neuvonnasta. (Kotoutuminen s.a. d.) Suomessa käydään parhaillaan kotoutumisen ja työllisyyspal- veluiden murrosvaihetta, sillä 1.1.2025 alkaen kotoutumislakiin ja TE-palveluihin on tulossa mitta- via uudistuksia ja muutoksia. Näistä käytetään nimityksiä KOTO24 ja TE-24. (Kotoutuminen s.a. d; Työ- ja elinkeinoministeriö s.a. b; Työmarkkinatori s.a.)

Uudistuksen tavoitteena on vahvistaa maahanmuuttajien työllisyyttä, työllisyyttä tukevia valmiuksia, kielitaitoa ja osallisuutta yhteiskuntaan. Lisäksi tavoitteena on edistää tasa-arvoa ja yhdenvertai- suutta eri väestöryhmien kesken. (Kotoutuminen s.a. e.) Kyse on laajasta kokonaisuudesta, josta yksi oleellinen asiakas (KOTO24:ssä) ohjauksen ja neuvonnan näkökulmasta on uusi kotoutu- mislain 2 luvun 10 pykälä (laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023.) Pykälässä sanotaan:

”Kunnan on huolehdittava maahanmuuttajien ja kotoutuja-asiakkaiden yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta. Kunta vastaa siitä, että sen alueella on tarvetta vastaavasti toimipisteitä tai palve- luita, joissa maahanmuuttaja voi saada henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa riippumatta maa- hanmuuton syystä ja maassaolon kestosta. Ohjausta ja neuvontaa voi toteuttaa kunta tai palve- luntuottaja.

*Kunnan on tarvittaessa annettava maahanmuuttajalle **tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, palvelu- ja koulutusjärjestelmästä, työelämästä sekä maahanmuuttajan oikeuksista ja velvollisuuksista Suomessa**. Kunnan on tarvittaessa ohjattava maahanmuuttaja 14 §:ssä tarkoitettuun osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointiin, 15 §:ssä tarkoitettuun monialaiseen osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointiin taikka kunnan, hyvinvointialueen, muun viranomaisen, oppilaitoksen, korkeakoulun, järjestön, yhdistyksen, yhteisön tai muun kotoutumista edistävän toimijan kotoutumista tai asettautumista edistävään palveluun tai toimintaan.” (laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023.) Kuntien vastuulle siis tulee kaikkien maahanmuuttajien ja kotoutujien yleinen ohjaus ja neuvonta. Kunnat voivat vapaasti suunnitella, kuinka lähtevät suunnittelemaan ja tuottamaan palveluitaan vastaamaan tämän uuden pykälän luomiin tarpeisiin.*

TE-palveluiden uudistuksessa (TE-24) on kyse siitä, työllisyyspalvelut siirtyvät valtiolta kuntien vastuulle. Tavoitteena on tukea paikallisiin työmarkkinoihin kohdennettuja palveluita, kun työllisyyspalvelut, kunnan koulutuspalvelut sekä elinkeinopalvelut ovat saman järjestäjän vastuulla. Näin pyritään parantamaan kohtaanto-ongelmaa. Ennakkoon on arvioitu, että uudistuksella voidaan saavuttaa 7000–10 000 lisätyöllistä. (Valtioneuvosto 2023.) Muutosta on pilotoitu jo vuodesta 2021 asti työllisyyden kuntakokeiluilla, jotka päättyvät 31.12.2024. Työllisyyden kuntakokeiluihin on osallistunut yhteensä 25 kokeilualuetta ja 118 kuntaa. Sen avulla on pyritty ennakoivasti yhteensovittamaan valtion ja kuntien resursseja. Helsinki on yksi kuntakokeilussa mukana olleista kunnista. (Työ- ja elinkeinoministeriö. s.a. c.)

Stadin AO on Helsingin kaupungin omistama oppilaitos, joten on tarpeen tunnistaa maahanmuuttajien palveluihin liittyviä muutoksia kaupunkitasolla. Stadin AO:n ja Työllisyyspalveluiden yhteistyö tulee oletettavasti kasvamaan entisestään, kun TE-palveluiden kaikki asiakkaat siirtyvät Helsingin työllisyyspalveluiden asiakkaaksi 2025 vuoden alusta. Helsingin kaupungilla tapahtuvat maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden muutokset liittyvät myös oleellisesti tämän kehittämistyön aihepiiriin sekä Stadin AO:n toimintaan lähitulevaisuudessa.

Seuraavassa luvussa syvennyttään palvelumuotoilun luonteeseen ja siihen millainen se on kehittämistyön menetelmänä. Luvussa tarkastellaan kehittämisen tapoja Helsingin kaupungilla ja erilaisia palvelumuotoilujen prosesseja. Näiden pohjalta rakennettiin tämän kehittämistyön palvelumuotoilu-prosessi.

5 Palvelumuotoilu lähestymistapana

Palvelumuotoilu (service design) perustuu muotoiluajatteluun ja sitä käytetään yritysten ja julkisen sektorin kehittämistyössä (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2021, 71). Muotoilua on pidetty ammattina, joka toimii vain tietyillä erityisaloilla, kuten graafisessa suunnittelussa tai tuotesuunnittelussa. Aiemmin yksi sen tärkeimmistä tehtävistä oli saada asiat näyttämään hyvältä. Useimmissa yrityksissä sitä hyödynnettiin vain prosessin loppuvaiheessa. Nykyisin muotoilu ei rajoitu enää asioiden pintapuolisiin asioihin ja siihen miltä ne näyttävät eikä muotoiluajattelua hyödynnetä ainoastaan tuotekehitysprosessin lopussa. (Moritz 2005, 32.) Muotoilulle tyypillistä on, että laaja ja kompleksinen kokonaisuus jaetaan pienempiin kokonaisuuksiin ja analysoidaan. Eri osakokonaisuuksia ratkotaan itsenäisesti ja lopuksi ne yhdistetään kokonaisratkaisuksi. Palvelumuotoilua on helpompaa ymmärtää, kun sitä lähestytään ensin osakokonaisuuksien ja pienempien osien kautta. Näiden pohjalta voidaan muodostaa kokonaiskuva. (Tuulaniemi 2011, luku 2.1.)

Yksi syy palvelumuotoilun kasvavan suosion taustalla on organisaatioiden siirtyminen asiakaslähtöiseen arvoajatteluun. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2021, 71.) Miettinen (2016, 21) kuvaa palvelumuotoilun olevan kehittämistyötä, jossa painopiste on uusien ideoiden muokkaamisessa asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Käyttäjät haastetaan keräämään tietoa itse ja kertomaan palvelukokemuksistaan (Miettinen 2016, 21). Palvelumuotoilun avulla kehittämistyötä voidaan tehdä selkeän prosessin ja helppokäyttöisten menetelmien ja työkalujen avulla. Keskiössä ovat palvelun käyttäjät. Palvelumuotoilu on erikoistunut asiakas- ja työntekijäkokemusten, palvelujen sekä palveluliiketoiminnan ihmisläheiseen kehittämiseen. (Koivisto ym. 2019, 34; Ojasalo ym. 2021, 71.) Tuulaniemi (2019, luku 2.1) kuvaa palvelumuotoilun olevan yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa, jossa eri osaamisalojen ihmiset tekevät yhteistyötä palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu tarjoaa kehyksen, jossa palvelun kehittäjä pääsee syventämään osaamistaan ja rakentamaan toimintaympäristöönsä sopivampia välineitä ja työmenetelmiä (Tuulaniemi 2011, luku 2.1). Tuulaniemi (2011, luku 2.1) lisää palvelumuotoilun olevan prosessi ja valikoima työkaluja.

Palvelumuotoilun keskeisin tavoite on kehittää palvelua niin, että se vastaa sekä palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita että asiakkaan tarpeita. Palveluita kehitetään käyttäjälle hyödylliseksi, haluttavaksi ja helposti käytettäväksi. Samalla palveluiden tulee olla palveluntarjoajan toiminnan vaikuttavuutta lisääviä tai taloudellisesti kannattavia. (Koivisto ym. 2019, 34; Ojasalo ym. 2021, 71.)

5.1 Kehittämistyö Helsingin kaupungilla

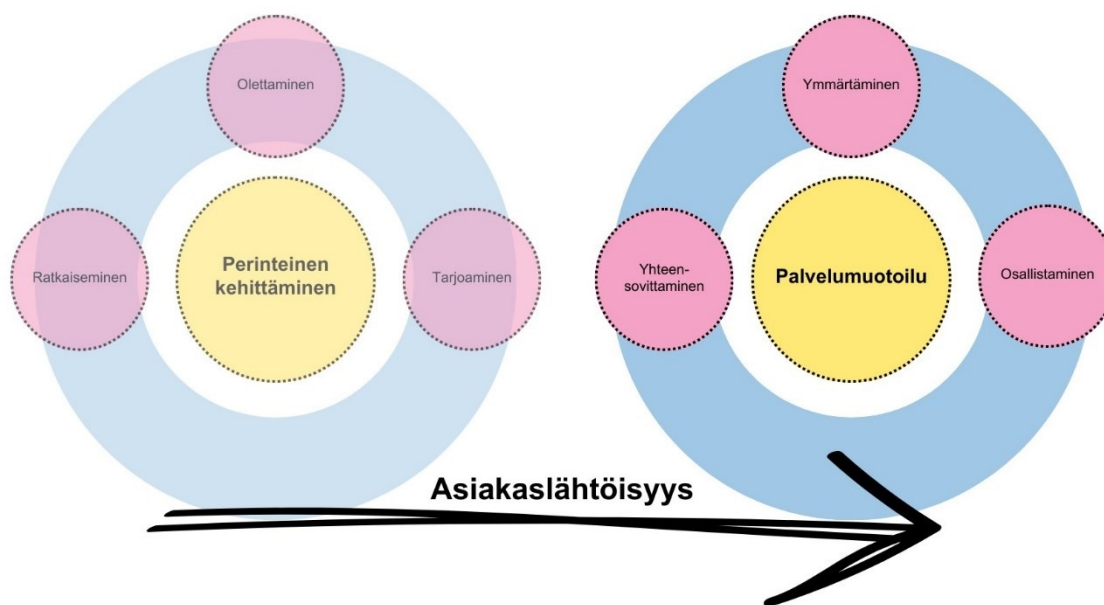
Kehittäminen näkyy Helsingin kaupungilla monin eri tavoin. Kaupungin asukkaat voivat osallistua kehittämistyöhön esimerkiksi osallistuvan budjetoinnin kautta tai liittymällä mukaan asukasraatiin (Helsingin kaupunki 2024b). Kehittämistoiminnalle on olemassa oma viitekehys, Kehmet. Se toimii perusmallina ja suosituksena Helsingin kaupungilla tapahtuvalle kehittämiselle (Helsingin kaupunki 2024c). Kehittämisen tueksi on kehitetty myös erilaisia työvälineitä, kuten pelikirjoja ja oppaita. Digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirja on tarkoitettu kaupungin kehittämisen parissa työskenteleville asiantuntijoille. Se on rakennettu palvelumuotoilun menetelmin. (Leppänen 9.9.2023.) Helsingin kaupungilta löytyy omia oppaita myös mm. ohjelmistokehitykseen ja käyttöliittymien suunnitteluun (Helsingin kaupunki 2024e). Lisäksi Helsingin kaupunki on julkaissut avoimen palvelumuotoilun oppaan, joka on tarkoitettu tuoteomistajille ja muotoilijoille. Oppaassa kerrotaan yleisesti palvelumuotoilusta, palvelumuotoilun vaiheista sekä sen tuki- ja oppimismahdollisuuksista. (Helsingin kaupunki 2024e).

Palvelumuotoilussa kehittämistä lähestytään asiakas- ja käyttäjäkeskeisesti. Tarkoituksena on ymmärtää asiakasta ja kehittää ratkaisuja heidän tarpeisiinsa. Tämä kokonaisvaltainen kehittämistapa huomioi asiakkaan lisäksi strategian, liiketoiminnan ja prosessit. (Helsingin kaupunki 2024e). Kehmetissä (Helsingin kaupunki 2024c) ja palvelumuotoiluoppaassa (Helsingin kaupunki 2024e) tuodaan vahvasti esille käyttäjälähtöinen kehittämistyö, joka tuki palvelumuotoilun valintaa tämän opinnäytetyön lähestymistavaksi. Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään Kehmetissä (Helsingin kaupunki 2024c) ja palvelumuotoiluoppaassa (Helsingin kaupunki 2024e) saatavilla olevia kehittämisen suuntauksia ja työkaluja tarpeen mukaan.

5.2 Asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys kehittämistyössä

Asiakkaan asettaminen etusijalle päätöksenteossa ja toiminnassa on keino nostaa organisaation menestystä korkeimmalle tasolle. Kehittämisessä se tarkoittaa painopisteen siirtämistä asiakaskeisemmäksi. Sekä perinteisessä kehittämistoiminnassa että palvelumuotoilussa on tavoitteena kehittää palvelua asiakkaiden tarpeisiin, mutta perinteisessä kehittämistoiminnassa asiakaslähtöisyys on usein heikkoa. Perinteisestä kehittämisestä puhuttaessa mainitaan olettaminen, ratkaiseminen ja tarjoaminen. Palvelumuotoilussa puolestaan painottuu ymmärtäminen, osallistaminen ja yhteensovittaminen (Koivisto ym. 2019, 48.) On hyvä muistaa, että palvelun keskiössä on ihminen, joka on aina osa palvelutapahtumaa. Palvelun käyttäjä muodostaa henkilökohtaisen kokemuksen palvelusta joka kerta uudestaan. Kyse on siis subjektiivisesta kokemuksesta. (Tuulaniemi 2011, luku 1.3.)

Palvelumuotoilussa luodaan vahvaa empatiaa asiakkaita kohtaan sekä pyritään tuomaan esiin piileviä tarpeita (Palvelumuotoilu Palo s.a. a). Tämä tapahtuu empaattisen muotoilun avulla palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheessa. Näin kasvatetaan sekä asiakasymmärrystä että käyttäjäkokemuksen ymmärrystä. Piilevillä tarpeilla tarkoitetaan sellaisia ratkaisuja tai vaatimuksia, joita asiakas ei edes tiedä haluavansa. Empaattinen muotoilu auttaa laajentamaan ajattelua jo olemassa olevien palveluiden tai tuotteiden ulkopuolelle. (Miettinen 2016, 31.)



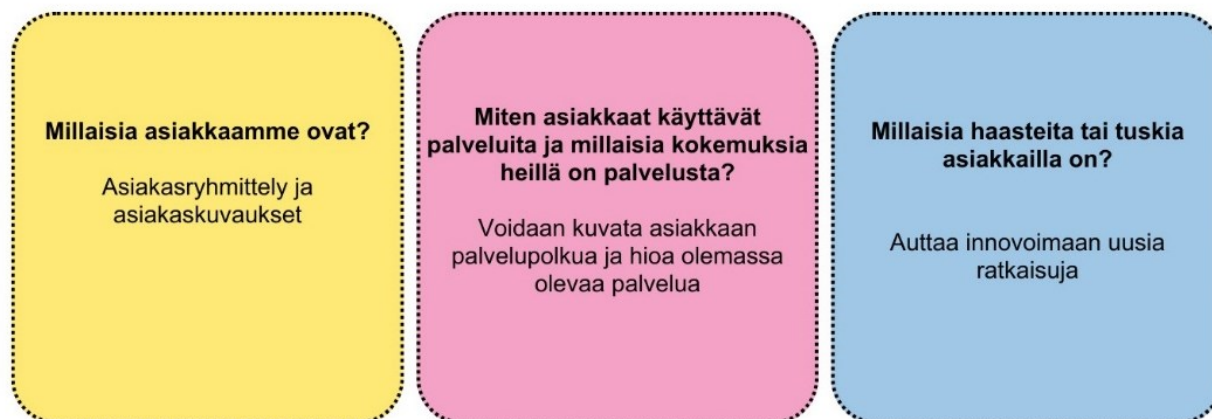
Kuva 5. Perinteisen kehittämisen ja palvelumuotoilun eroja (mukaillen Koivisto ym. 2019, 48)

Asiakaslähtöinen yritys pystyy kehittämään palveluitaan aidosti asiakkaiden tarpeista lähtöisin. Se pystyy tuottamaan sellaista palvelua, joka vastaa asiakkaan todellisia odotuksia ja tarpeita. Tämä edellyttää keinoja selvittää tarpeita, ymmärtää odotuksia ja toteuttaa ratkaisuja näihin tietoihin perustuen. Yrityksen saattaa olla helppoa viestiä olevansa asiakaslähtöinen ja jopa liittää se osaksi strategiaa ja viestintää niin ettei se näyttäytyä asiakkaille asti tekemisenä. Tällöin on kyse asiakaslähtöisyydestä puheena. Asiakaslähtöisyyden onkin todettu olevan yrityksissä yksi keskeisimmistä tavoitteista ja samalla suurimmista haasteista. Bain & Companyn tekemässä tutkimuksessa jopa 80 % yrityksistä uskoi tarjoavansa erinomaista palvelua. Tutkimuksissa kävi kuitenkin ilmi, että vain 8 % asiakkaista oli samaa mieltä. (Koivisto ym. 2019, 166.)

Innanen (17.2.2021) kuvaa, että asiakaslähtöisessä kehittämisessä on tärkeää ymmärtää asiakkaiden tuskia, tarpeita, arkea sekä elinpiiriä. Se on tärkeä voimavara ja lähtökohta palvelumuotoilu-projektille. Asiakaslähtöisellä tutkimisella tarkoitetaan sitä, että erilaisin toimenpitein kerätään tietoa, muodostaen syvällistä ymmärrystä asiakkaista. Asiakaslähtöinen tutkiminen luo empatiaa asiakasta kohtaan, joka puolestaan tuottaa inspiraatiota ja oivalluksia palvelun kehittämiseksi.

Palvelumuotoilulle ominaista on laadullinen asiakasymmärrys sekä asiakasymmärryksen tulkinta. (Innanen 17.2.2021.)

Asiakasymmärrystutkimuksella haetaan vastauksia kysymyksiin:



Kuva 6. Asiakasymmärrystä tukevat kysymykset (Innanen 17.2.2021)

Menetelminä voidaan käyttää esimerkiksi kyselytutkimuksia, havainnoiteja tai haastatteluja. Aineistosta nostetaan esille olennaisia asioita, joita kuvataan visuaalisten työkalujen avulla. Tällaisia työkaluja voivat olla asiakaskuvaukset tai palvelupolkukuvaukset. (Innanen 17.2.2021.)

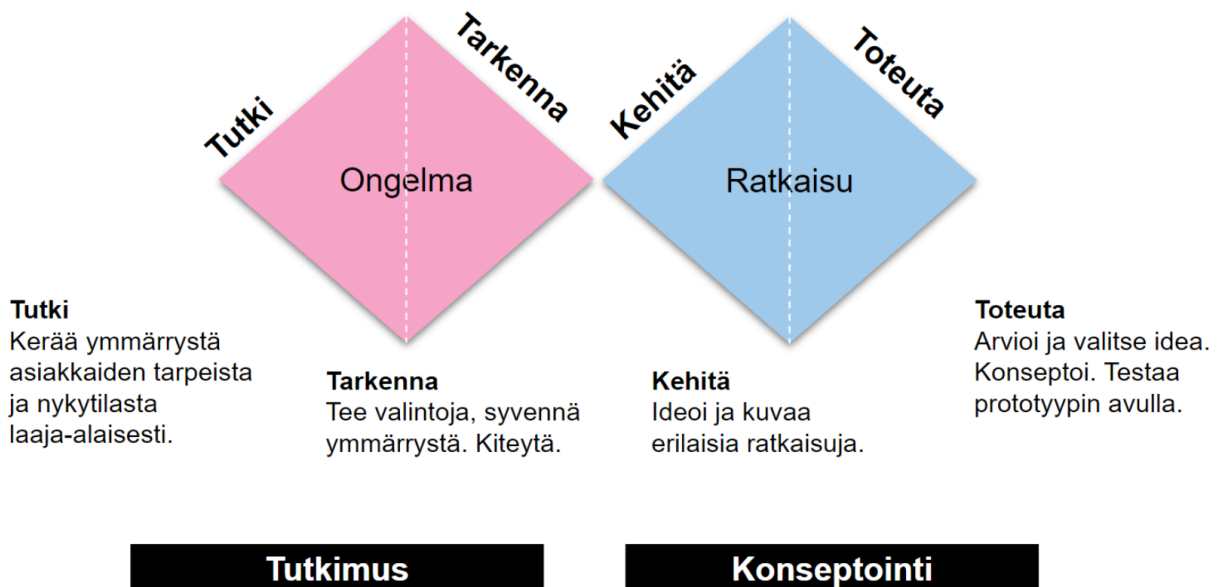
5.3 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessin malli määrittelee palveluiden kehittämisen etenemisen. Sen luonne on joustava, kokonaisvaltainen ja iteratiivinen. Vaikka palvelumuotoilulle on kehitetty lukuisia eri prosessimalleja, on niillä kaikilla joitakin yhtenäisiä piirteitä. Kaikissa palvelumuotoiluprosesseissa tehdään laajaa tiedonhankintaa, ideoidaan yhteisöllisesti, luodaan erilaisia malleja ja prototyyppejä, joita testataan ja määritellään uudelleen opitun pohjalta. (Innanen 8.12.2018; Ojasalo ym. 2021, 74–75.) Miettinen (2016, 32) mainitsee palvelumuotoiluprosessissa tärkeäksi vahvat sosiaaliset taidot, empatian käyttäjiä kohtaan, visuaalisen ajattelun ja luovuuden. Suoraviivaisesta ongelmanratkaisusta palvelumuotoiluprosessi eroaa sillä, että sen vaiheet toistuvat useimmiten monta kertaa ja nopeasti. Toinen mainittava ero on se, että ideointiin ryhdytään vasta syvällisen asiakasymmärryksen jälkeen. (Ojasalo ym. 2021, 74).

Palvelumuotoiluprosessin tunnetuin malli on Design Councilin 2005 vuonna esittelemä tuplatimantti (Innanen 8.12.2018; Koivisto ym. 2019, 42). Tuplatimantin alkuvaiheessa laajennetaan ymmärrystä, jota lähdetään kiteyttämään. Tämän jälkeen ideoidaan ja kehitetään ratkaisuja, joita lopuksi konseptoidaan ja testataan asiakkailla ennen käyttöönottoa. (Helsingin kaupunki 2024d). Ensimmäisessä palvelumuotoiluprosessin vaiheessa (tutki ja tarkenna) keskiössä on empatia, jota

käytetään avuksi palvelun kehittämisessä. Aluksi keskitytään ymmärrykseen kokonaiskuvasta, asiakkaiden tarpeista ja ongelmien juurisyistä. Näistä tehtyjä löydöksiä kiteytetään muotoilun keinoin erilaisiksi ohjaaviksi materiaaleiksi, kuten käyttäjäprofiileiksi. Toisessa vaiheessa ideoidaan asiakaslähtöisiä ratkaisuja luovin menetelmin ja konseptoidaan niitä. Konsepti-ideat kiteytetään prototyypiksi, jota testataan asiakkaiden kanssa. Keskiössä on yhteiskehittäminen ja osallisuus, jossa mukana on myös palvelun työntekijöitä. (Helsingin kaupunki 2024e).

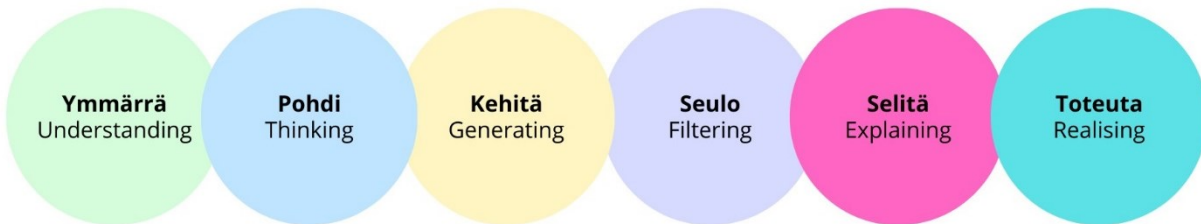
Koivisto ym. (2019, 42–43) kuvaa tuplatimantissa olevan kaksi toisiaan seuraavaa vaihetta. Ensimmäisessä timantissa pyritään tunnistamaan ongelma tai löytämään mahdollisuuksia arvonluontiin. Tämä vaihe on enemmän tutkimuksellinen. Toisessa timantissa siirrytään ratkaisun kehittämiseen, joka perustuu enemmän luovuuteen. (Koivisto ym. 2019, 42–43.) Tuplatimantin neljästä vaiheesta käytetään eri yhteyksissä erilaisia termejä. Koivisto ym. (2019, 43) kuvaa tuplatimantin vaiheita termein löydä, määritä, kehitä ja tuota. Helsingin kaupungin (2024e) palvelumuotoilun oppaassa termit ovat tutki, tarkenna, kehitä ja toteuta. Innanen (8.12.2018) kuvaa tuplatimantin vaiheita seuraavasti: kartoita ja kuvaa, tutki ja kiteytä, ideoi ja kokeile sekä testaa ja toteuta. Eri termeistä huolimatta nämä kaikki noudattavat samoja periaatteita.



Kuva 7. Palvelumuotoilun tuplatimantti (Helsingin kaupunki 2023d)

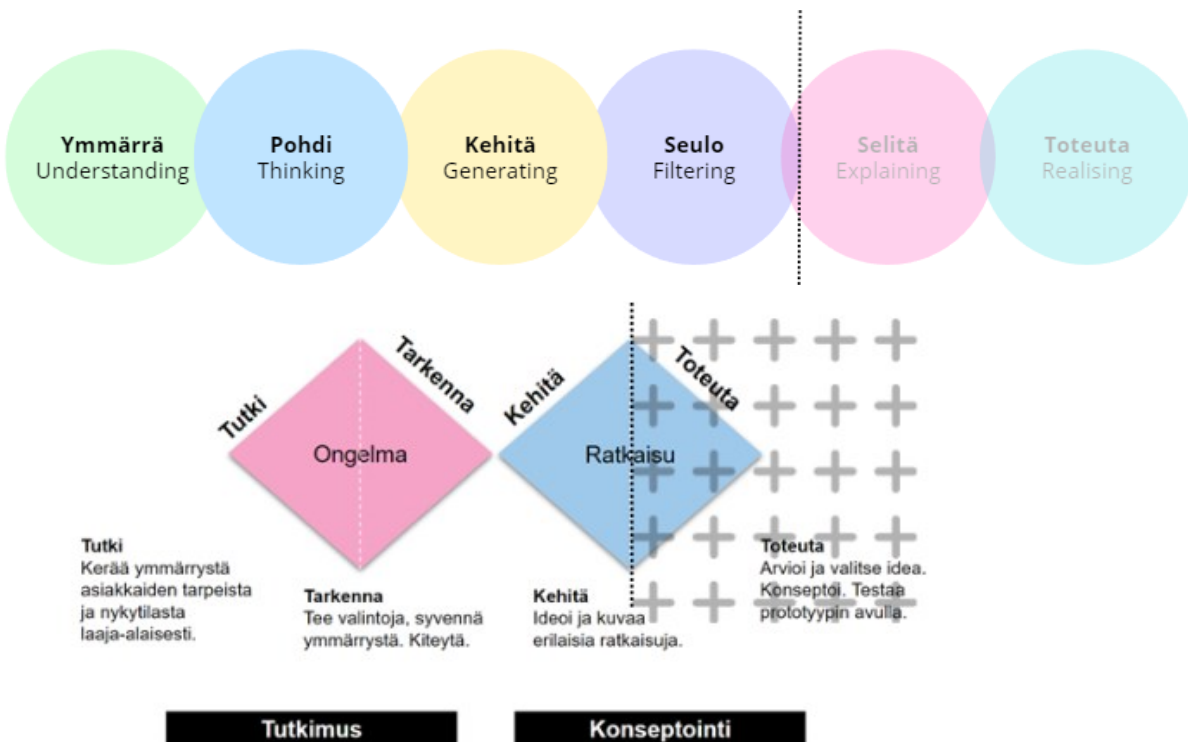
Toinen yleisesti tunnettu palvelumuotoilun prosessimalli on ns. Moritzin malli (Moritz 2005, 122). Moritzin mallissa palvelumuotoiluprosessi koostuu kuudesta eri vaiheesta: ymmärrä (understanding), pohdi (thinking), kehitä (generating), seulo (filtering), selitä (explaining) ja toteuta (realising). Ymmärrysvaiheen tarkoituksena on oppia asiakkaista, kontekstista ja palveluntarjoajasta sekä antaa uusia oivalluksia. Pohdintavaihe auttaa tunnistamaan, suunnittelemaan ja tarkastelemaan

asioita, antaen kehittämistyölle strategisen suunnan. Kehittämisvaiheessa lähdetään tekemään innovatiivista ideointia ja kehittämään konsepteja. Pyrkimyksenä luoda ratkaisuja. Seulontavaiheessa valitaan ideoita, yhdistellään konsepteja ja arvioidaan niitä. Selitä -vaihe tekee konseptit konkreettisiksi näyttää tulevaisuuden mahdollisuuksia ja antaa yleiskatsauksen. Toteuttamisvaiheessa konsepti otetaan käyttöön ohjeiden ja suunnitelmien kanssa (Moritz 2005, 122.)



Kuva 8. Moritzin malli palvelumuotoiluprosessista (Moritz 2005, 122)

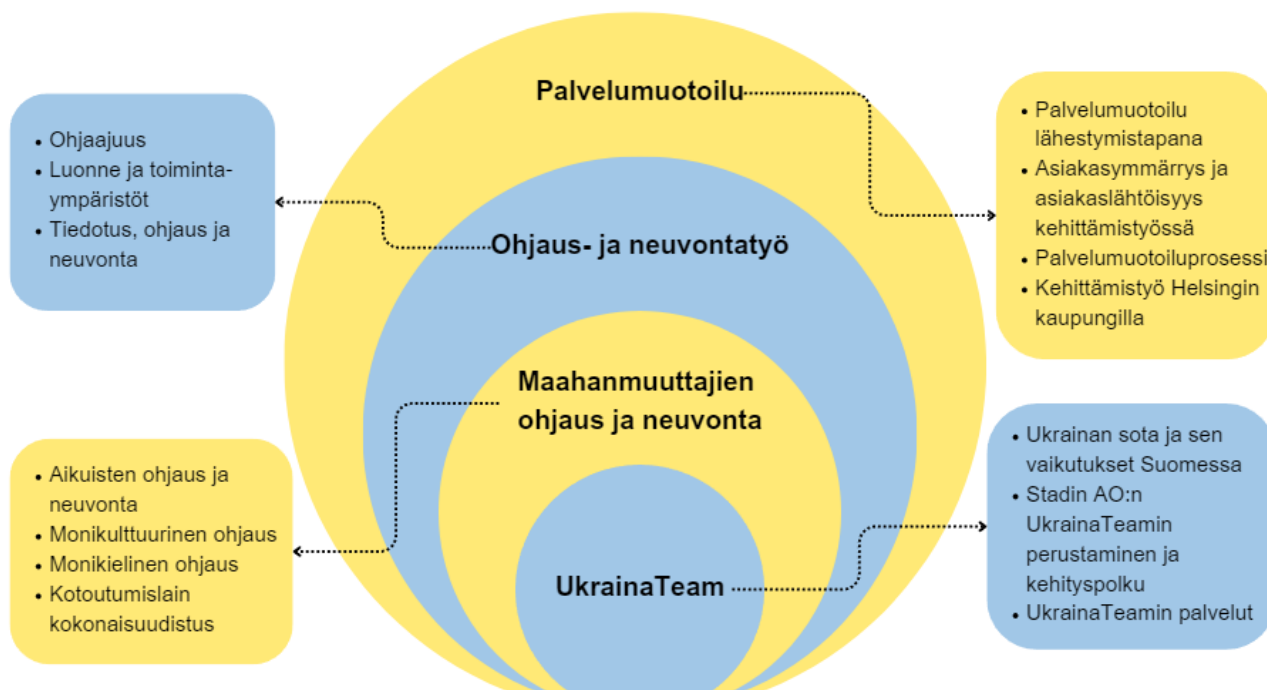
Tässä kehittämistyössä yhdistyy sekä Moritzin (2005, 122) palvelumuotoiluprosessimalli että Design Councilin kehittämä tuplatimanttimalli (Helsingin kaupunki 2024d; Innanen 8.12.2018; Koivisto ym. 2019, 42). Moritzin mallista kehittämistyöstä rajataan pois vaiheet: selitä (explaining) ja toteuta (realising). Tuplatimanttimallista rajataan pois viimeinen vaihe: toteuta. Käytettävistä vaiheista tehdään oma malli, joka esitellään kehittämistyön toteutuksen luvussa.



Kuva 9. Palvelumuotoiluprosessin rajaukset tässä kehittämistyössä

6 Teoreettisen viitekehyksen yhteenveto

Tähän kappaleeseen on koottu teoreettisen viitekehyksen yhteenveto, jonka tavoitteena on selkeyttää ja tiivistää opinnäytetyössä käsiteltäviä teemoja, kehittämisen menetelmiä ja niiden suhdetta UkrainaTeamiin. Teoreettinen viitekehys toimii kehittämistyön toteutuksen pohjana.



Kuva 10. Teoreettisen viitekehyksen yhteenveto

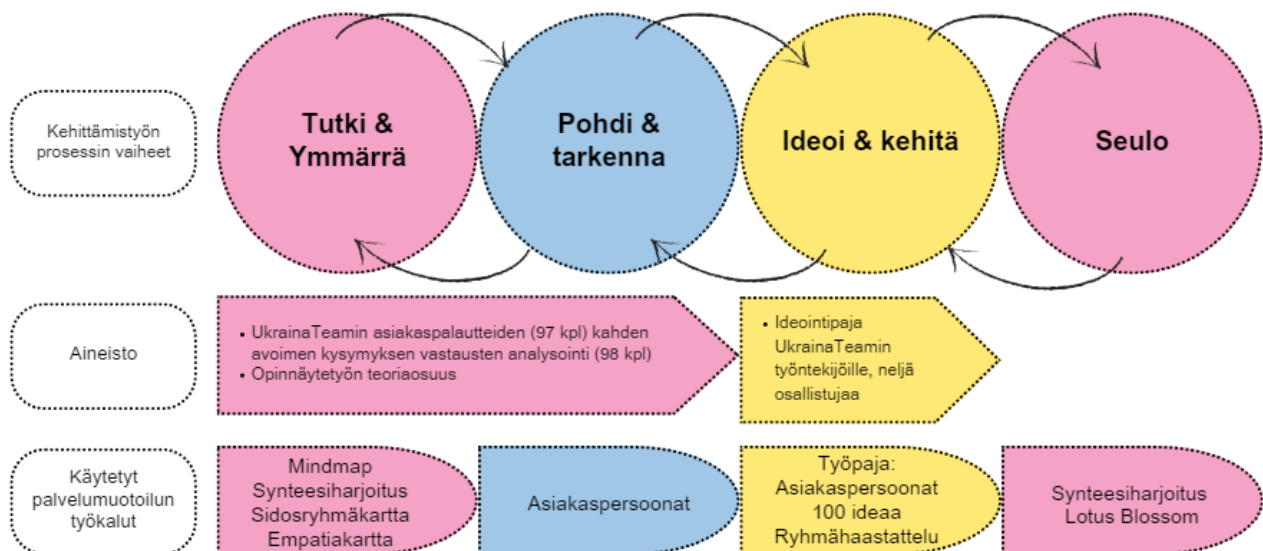
Luvussa kaksi on rakennettu ymmärrystä siitä, millaisia vaikutuksia Ukrainan sodalla on ollut Suomessa ja miten vaikutukset näyttäytyvät suhteessa Stadin AO:n UkrainaTeamiin. Luvussa käsitellään Stadin AO:n UkrainaTeamin perustamista, kehityspolkuja, palveluita ja nykytilannetta. Sen tarkoituksena on johdatella lukija kehittämistyön aiheeseen. Luvussa kolme syvennyttään ohjaus- ja neuvontatyön luonteeseen ja toimintaympäristöihin. Luvussa käsitellään ohjaajuutta sekä ohjaus- ja neuvontatyön menetelmiä ja sen edellytyksiä. UkrainaTeamin toiminta perustuu ohjaustyöhön, joten se koettiin luonnolliseksi valinnaksi johdattelutekstin jatkeeksi.

Luvussa neljä lähestyttään ohjaus- ja neuvontatyötä aikuisten maahanmuuttajien kontekstissa. Luvussa korostuu aikuisten maahanmuuttajien monikulttuurinen ja monikielinen ohjaus. Lisäksi luvussa käsitellään kotoutumislain kokonaisuudistusta. Ohjaus- ja neuvontatyön toimintakenttä on laava, johon oli tärkeää löytää kehittämistyöhön sopivia rajoituksia. Maahanmuuttajien ohjaus sisältää tiettyjä ominaispiirteitä, joita peilattiin UkrainaTeamin toimintaan. Näitä asioita pyrittiin huomioimaan aiherajauksia tehtäessä.

Luvussa viisi siirrytään asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön eli palvelumuotoiluun, joka on tämän kehittämistyön lähestymistapa. Palvelumuotoilu valikoitui kehittämistyönmenetelmäksi, koska työssä haluttiin korostaa asiakas- ja käyttäjälähtöistä kehittämistä. Lisäksi opinnäytetyöntekijä halusi kehittää omaa palvelumuotoiluosaamistaan.

7 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyötä lähestytään palvelumuotoilun menetelmin, jossa oleellista on asiakaslähtöinen kehittäminen. Tämän työn keskiössä ovat UkrainaTeamin asiakkaat ja työntekijät. Kehittämistyön toteutuksen ensimmäisessä vaiheessa lähdetään tutkimaan ja lisäämään ymmärrystä asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Toisessa vaiheessa kiteytetään ensimmäisessä vaiheessa esiin nousseita teemoja, joiden pohjalta lähdetään viemään kehittämistyötä suunnitelmallisesti kohti ideointia. Kiteyttämävaiheeseen sisältyy ideointipajan suunnitelman ja rakenteen luominen. Ideoi & kehitä -vaiheen ideointipajaan osallistetaan UkrainaTeamin työntekijöitä. Seulontavaiheessa syntyy kiteytettyä tietoa ja ohjaavia materiaaleja UkrainaTeamin toiminnan hyödyntämiseksi laajemmin osana kaikkien maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita Stadin AO:lla ja Helsingin kaupungilla. Toimintamallien mahdollinen jalkauttaminen osaksi oppilaitoksen arkea rajataan kehittämistyön ulkopuolelle.



Kuva 11. Kehittämistyön prosessin vaiheet, aineiston keruu ja käytetyt palvelumuotoilun työkalut

7.1 Tutki & ymmärrä

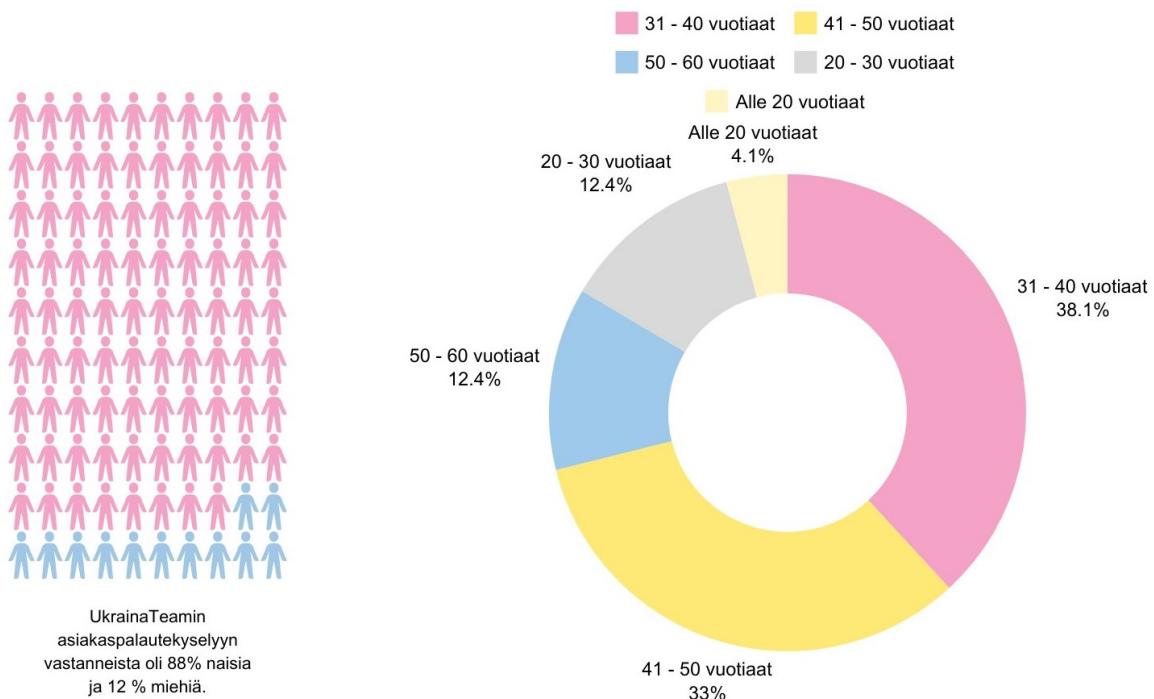
Tutki & ymmärrä -vaiheen keskeisin tavoite on päästä käsiksi syvään asiakasymmärrykseen. Tuulaniemen (2011, 142) mukaan asiakasymmärrys on palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. Asiakasymmärryksellä tavoitellaan tietoa kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista (Tuulaniemi 2011, 142). Erityisen tarkastelun alla on asiakkaiden käyttäytyminen, motiivit ja unelmat (Koivisto ym. 2019, 44). Asiakkaiden todellisten tarpeiden ja motiivien havaitseminen ja tunnistaminen on tärkeää, jotta kehitettävät palvelut voivat vastata todellisia tarpeita (Tuulaniemi 2011, 142).

Asiakasymmärryksen lisäksi on tärkeää kerätä tietoa palveluntarjoajasta sekä nykytilasta (Koivisto ym. 2019, 44; Tuulaniemi 2011, 132).

Tässä kehittämistyössä aiheen tutkiminen ja ymmärtäminen alkoi kirjoitustyön alkuvaiheessa. Luvussa kaksi on rakennettu ymmärrystä siitä, millaisia vaikutuksia Ukrainan sodalla on ollut Suomessa ja miten vaikutukset näyttäytyvät suhteessa Stadin AO:n UkrainaTeamiin. Luvussa käsitellään Stadin AO:n UkrainaTeamin perustamista, kehityspolkua, palveluita ja nykytilannetta. Tämä luku kokoaa kehittämistyön lähtökohdat ja oleellinen osa työn tutki & ymmärrä -vaihetta, jossa kerätään tietoa palveluntarjoajasta sekä nykytilasta.

UkrainaTeam on tehnyt anonyymien palautekyselyjen asiakkailleen kaksi kertaa. Ensimmäinen palautekysely tehtiin loppuvuodesta 2022, johon vastasi 47 henkilöä. Toinen palautekysely tehtiin loppuvuodesta 2023, johon vastasi 50 henkilöä. Palautteet analysoitiin yhdessä, sillä työssä keskitytään UkrainaTeamin kokemuksiin sen toiminnan aikana vuosien 2022–2024 välillä. Työssä ei ole oleellista se, millaista vaihtelua palautteissa on ollut eri ajanjaksojen välillä.

Palautekyselyjä lähdettiin purkamaan perehtymällä vastaajien taustakysymyksiin. Kyselyyn vastanneista 88 % naisia ja 12 % miehiä. 38,1 % vastaajista olivat iältään 31–40-vuotiaita, 33 % 41–50-vuotiaita, 12,4 % 50–60-vuotiaita, 12,4 % 20–30 vuotiaita ja 4,1 % alle 20 vuotiaita. Vastaajista noin puolet asuivat pääkaupunkiseudulla. Palautekyselyihin etsittiin vastaajia UkrainaTeamin Facebook-sivustolla sekä viikkokirjeessä.



Kuva 12. UkrainaTeamin palautekyselyihin vastanneiden sukupuoli ja ikäjakauma

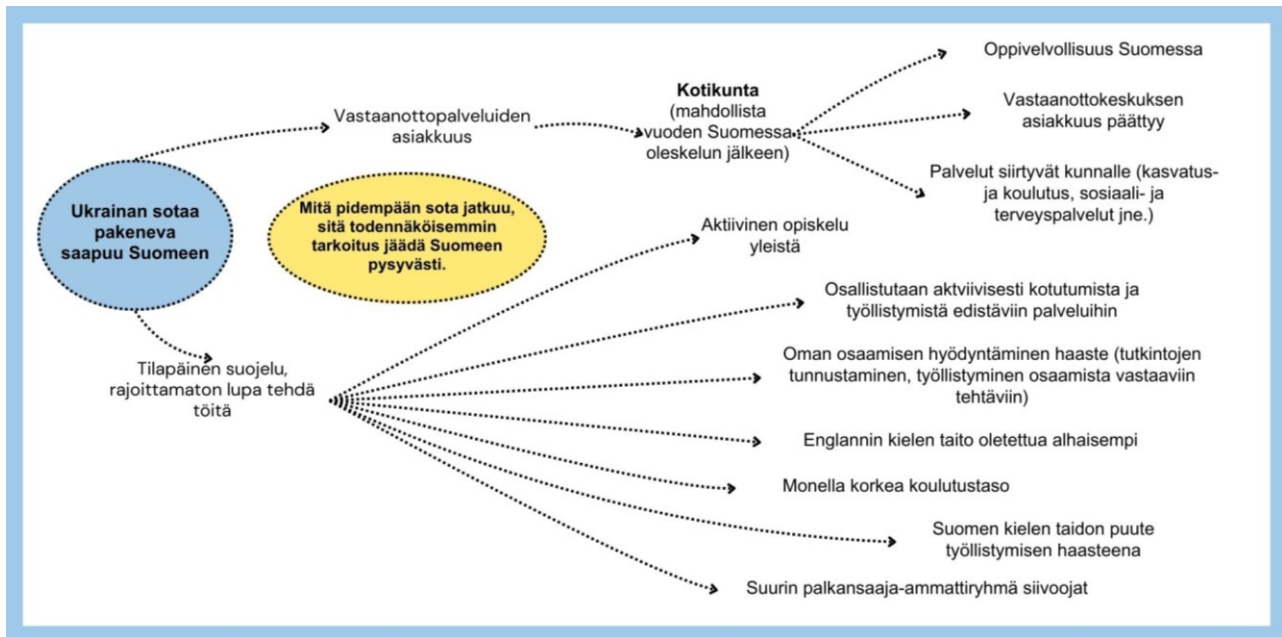
Kyselyissä kerättiin palautetta UkrainaTeamin palveluista. Molempien kyselyiden lopussa oli kaksi avointa vastauskenttää, joihin keskitytään tässä työssä. Avoimissa kohdissa kysyttiin seuraavat kysymykset:

1. Muuta palautetta toiminnoistamme? Mitä haluaisit sanoa UkrainaTeamille?
2. Mitä uutta haluaisit ehdottaa? Ideoita ja toiveita?

Kyselylomakkeessa kysymykset olivat sekä suomeksi että ukrainaksi. Vastaukset olivat suurimaksi osaksi ukrainan kielellä. UkrainaTeamin monikieliset ohjaajat olivat tehneet vastauksista suomenkieliset käännökset.

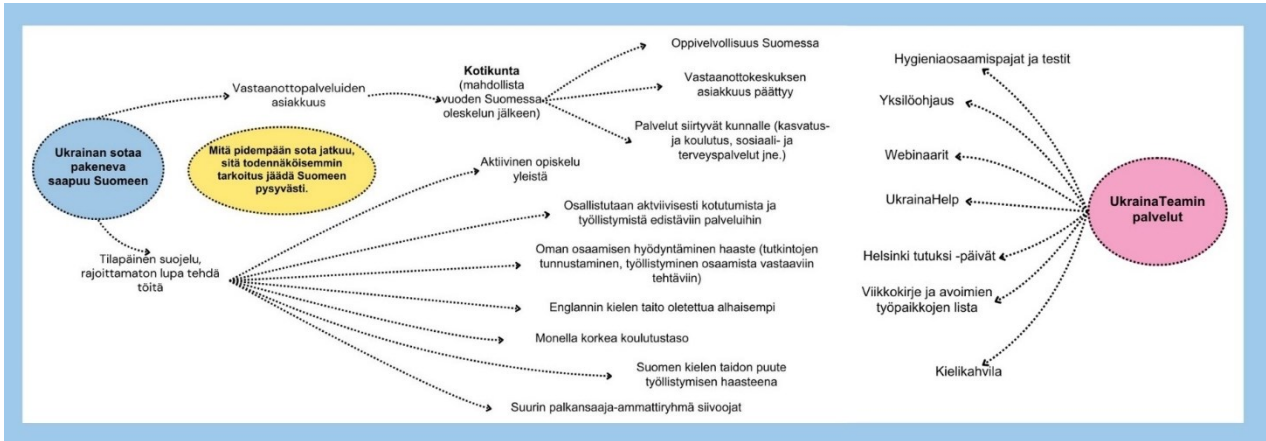
7.1.1 Mindmap

Tutki & ymmärrä -vaiheen alussa haluttiin palata työn toiseen lukuun: kehittämistyön lähtökohtiin. Aluksi lähdettiin kokoamaan visuaalista mindmapia eli käsittekarttaa Ukrainan sodan vaikutuksista Suomessa työllisyyden ja osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Mindmapin avulla yhdistettiin erilaisia aihepiirejä ja käsitteitä visuaaliseen muotoon. Se auttoi hahmottamaan kokonais kuvaa, jäsentämään tietoa sekä tuomaan esille asioiden vuorovaikutussuhteita.



Kuva 13. Ukrainan sodan vaikutuksia Suomessa työllisyyden ja osaamisen kehittämisen näkökulmasta

Tämän jälkeen jatkettiin mindmapia yhdistämällä sen rinnalle UkrainaTeam ja sen palvelut. Tarkoituksena oli, että palvelumuotoiluprosessin edetessä palataan tähän yhdistettyyn mindmapiin, jossa lähdetään syventymään siihen, kuinka eri asiat linkittyvät toisiinsa.

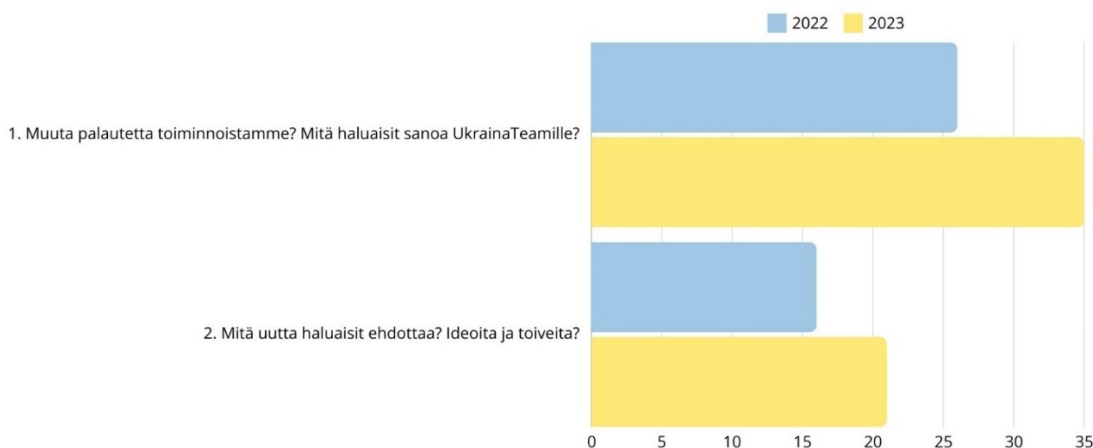


Kuva 14. Ukrainan sodan vaikutukset Suomessa ja UkrainaTeamin palvelut

7.1.2 Synteesiharjoitus

UkrainaTeamin palautekyselyjä poimittiin kaikki avoimet vastaukset sellaisenaan Excel-taulukkoon. 2022 vuoden kyselyssä ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä oli 33 vastausta ja toisessa avoimessa kysymyksessä 18 vastausta. 2023 vuoden kyselyssä ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä oli 50 vastausta ja toisessa avoimessa kysymyksessä 28 vastausta. Näin olleen kaikkia vastauksia oli yhteensä 129 kappaletta, joista 83 vastasi ensimmäiseen avoimeen kysymykseen ja loput 46 toiseen avoimeen kysymykseen.

Excel-taulukosta poistettiin vastauksista sellaiset, joiden lisäarvon oletettiin olevan pieni. Sellaisia vastauksia olivat esimerkiksi: ”kiitos tai kiitos paljon työstäsi”. Tämän jälkeen 2022 vuoden ensimmäiseen avoimeen kysymykseen jäi analysoitavaksi 26 vastausta ja toiseen avoimeen kysymykseen 16 vastausta. 2023 vuoden ensimmäiseen avoimeen kysymykseen jäi 35 vastausta ja toiseen avoimeen kysymykseen 21 vastausta. Analyysiin jäi lopulta 98 vastausta.



Kuva 15. UkrainaTeamin palautekyselyjen avoimien kysymysten vastausmäärät vuosina 2022 (n=42) ja 2023 (n=56), joita analysoitiin tässä työssä

Vastaukset jaettiin neljään osioon:

1. 2022: Muuta palautetta toiminnoistamme? Mitä haluaisit sanoa UkrainaTeamille?
2. 2023: Muuta palautetta toiminnoistamme? Mitä haluaisit sanoa UkrainaTeamille?
3. 2022: Mitä uutta haluaisit ehdottaa? Ideoita ja toiveita?
4. 2023: Mitä uutta haluaisit ehdottaa? Ideoita ja toiveita?

Kun vastaukset oli jaettu neljään osioon, lähdettiin pohtimaan työkalua, jolla voidaan teemoitella vastauksia. Työkaluksi valikoitui Leppäsen, Ripatin & Jäppisen (2017, 4) esittelemä synteesiharjoitus. Synteesiharjoituksen tarkoituksena on löytää asioiden välisiä suhteita ja merkityksiä. Harjoituksessa kaikki aiheeseen liittyvä kerätään lapuille ja ryhmitellään omiin ryhmiin. Ryhmät voidaan muodostaa sopivalta tuntuvalla tavalla. (Leppänen ym. 2017, 4.) Vastaukset luettiin läpi kolme kertaa. Vastauksista nousi esiin viisi ryhmää: tiedontarve, työelämä ja opiskelu, tunteet ja palautteet UkrainaTeamille, haasteet ja ongelmat sekä muuta tärkeää.



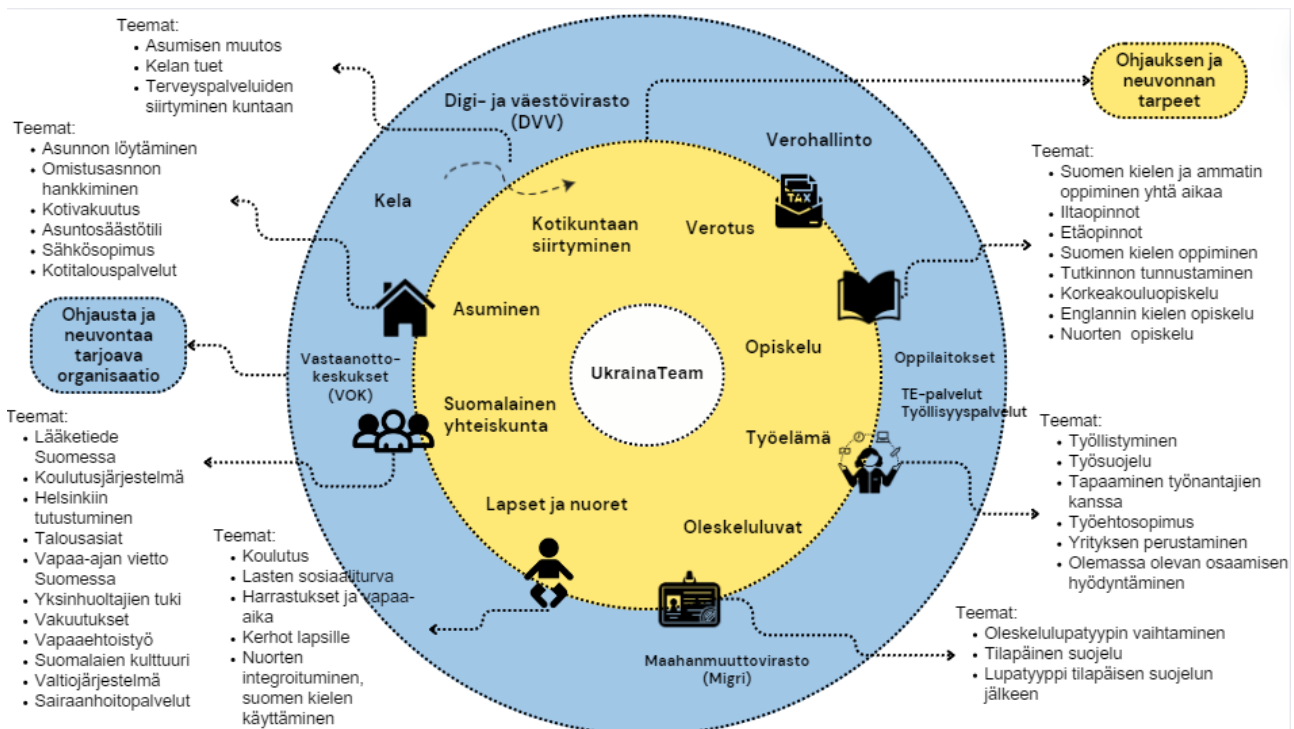
Kuva 16. Kehittämistyön synteesiharjoituksen viisi ryhmää

7.1.3 Sidosryhmäkartta

Vastauksista nousi selkeästi esiin eri aiheita, joista UkrainaTeamin asiakkaat kaipaivat lisää tietoa. Teemoja lähdettiin ryhmittelemään sidosryhmäkartan avulla. Tässä hyödynnettiin synteesiharjoituksen ryhmiä: tiedontarve sekä työelämä ja opiskelu. Sidosryhmäkartta on visuaalinen esitys eri osapuolista, jotka osallistuvat palvelun tuotantoon. Sen laatimisessa tulee käyttää tutkimuksellisia menetelmiä. Sidosryhmäkartta auttaa hahmottamaan eri osapuolia ja niiden merkityksiä esimerkiksi palvelujen kehittämisen näkökulmasta. (Leppänen ym. 2017, 4.)

Tässä kehittämistyössä sidosryhmäkartan keskiössä ovat UkrainaTeamin asiakkaat. Karttaa lähdettiin kokoamaan ryhmittelemällä aihealueittain tiedontarpeita, jotka olivat nousseet esiin UkrainaTeamin palautekyselyssä. Näitä aiheita olivat: kotikuntaan siirtyminen, verotus, opiskelu, työelämä, oleskeluluvat, lapset ja nuoret, suomalainen yhteiskunta ja asuminen. Seuraavaksi karttaan lisättiin organisaatioita, jotka tarjoavat ohjausta ja neuvontaa esiin nousseista aiheista. Näiden organisaatioiden nimet nousivat myös esiin palautekyselyissä. Sidosryhmäkarttaa työstäessä tiedotettiin, että ohjausta ja neuvontaa tarjoavia organisaatioita on olemassa enemmän, mutta tähän

nostettiin vain ne, jotka mainittiin palautteissa. Lopuksi synteesisarjoituksen pohjalta koottiin teemoja, jotka linkittyvät kuhunkin aiheeseen.



Kuva 17. Ukrainalaisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden sidosryhmäkartta

7.1.4 Empatiakartta

Mindmap, synteesisarjoitus ja sidosryhmäkartta auttoivat ymmärtämään ja hahmottamaan kokonaiskuvaa niistä ohjauksen ja neuvonnan tarpeista, joita ukrainalaisilla on saavuttuaan uuteen maahan. Nämä auttoivat myös hahmottamaan palveluympäristöä ja aiheen nykytilaa. Tämän jälkeen tavoitteena oli päästä syvemmälle aiheeseen tutkimalla UkrainaTeamin asiakkaiden tunteita ja kokemuksia saamastaan palvelusta. Tätä lähdettiin tavoittelemaan empatiakartan avulla.

Empatiakartta on työkalu, jonka avulla voidaan saada syvempää ymmärrystä asiakkaan kokemuksesta. Empatiakartan mallipohjaan täydennetään tutkimusaineiston pohjalta, jotta saadaan mielikuva asiakkaasta ja millaista elämää hän viettää. Kartan avulla tavoitellaan myös tietoa siitä, mitä asiakas toivoo kehitettävästä palvelusta ja mikä mahdollisesti estää häntä käyttämästä sitä. Asiakkaita voi olla erilaisia, joille jokaiselle voi tehdä oman empatiakartan. (Alhonen & Iloranta 2021, 9.)

Empatiakartan tekemisessä hyödynnettiin synteesisarjoituksen koottuja teemoja. Tässä huomioitiin erityisesti synteesi harjoituksen ryhmät: tunteet ja palautteet UkrainaTeamille, haasteet ja ongelmat sekä muuta tärkeää.



Kuva 18. UkrainaTeamin asiakkaan empatiakartta

Palautteissa nousi esille, että tietoa kaivataan paljon ja laajasti moniin eri elämän osa-alueisiin liittyen. Myös omankielisen palvelun tärkeys korostui. Monet olivat saaneet UkrainaTeamin ohjauksen ja neuvonnan myötä tukea henkiseen jaksamiseen ja selviytymisen kokemukseen. Eri osallistumisen tapoja (yksilöt ja ryhmät, lähi- ja etäosallistuminen) ja maksuttomia palveluja arvostettiin.

Tutki & ymmärrä -vaiheessa saatiin syvää ymmärrystä Ukrainan sodan vaikutuksista Suomessa sekä ukrainalaisten ohjauksen- ja neuvonnan tarpeista käytännön ja tunteiden tasolla. Tämän jälkeen siirryttiin pohdi & tarkenna -vaiheeseen. Siinä tavoitteena oli jäsentää tietoa ja valmistella tulevaa ideointipajaa, jolloin UkrainaTeamin työntekijät osallistuvat mukaan kehittämistyöhön.

7.2 Pohdi ja tarkenna

Pohdi ja tarkenna -vaiheeseen siirryessä materiaaleina käytössä olivat mindmapit, synteesisiharjoitus, sidosryhmäkartta ja empatiakartta. Empatiakartta tehtiin viimeisenä ja se lähti ikään kuin itsensä muotoutumaan asiakaspersoonan suuntaan. Pohdi ja tarkenna -vaiheessa päätettiin lähteä kehittämään neljää eri asiakaspersoonaa, jotka toimivat työkaluina ideoi & kehitä -vaiheessa UkrainaTeamin työntekijöiden kanssa.

Asiakaspersoonan tarkoituksena on edustaa yhtä asiakastyyppeä kiteyttäen sen ominaisuudet tarinan omaisesti. Kyseessä on siis kuvitteellinen henkilöahmo, jolle annetaan nimi ja kasvot samais-tuttavuuden lisäämiseksi. Persoonalle voidaan määritellä perustiedot, elämäntilanne, harrastukset

sekä sen käytös suhteessa kehitettävään palveluun. Persoonaa voi auttaa syventymään asiakkaan tarpeisiin ja luomaan empatiaa asiakasta kohtaan. Asiakaspersoonaa sopii hyvin työpajojen tehtäväksi sisäisen tiedon pohjalta. (Huczkowski 13.8.2021.)

Koska suurin osa UkrainaTeamin palautekyselyihin vastanneista oli 31–40-vuotiaita naisia, kaksi ensimmäistä persoonaa kuuluivat tähän ryhmään. Näiden lisäksi persoonaksi valikoitui alaikäinen poika ja aikuinen mies. Alaikäinen poika valittiin siitä syystä, että UkrainaTeamin asiakkaat halusivat usein tietoa lapsiin liittyviin kysymyksiin. Aikuinen mies edusti myös omaa osaansa UkrainaTeamin asiakaskunnasta. Asiakaspersoonapohja luotiin yhdistellen eri malleja. Työkaluna käytettiin Canvaa. (Haaga-Helia Tool Factory s.a; Huczkowski 18.8.2021; Leppänen ym. 2017, 6.) Tässä vaiheessa persoonille luotiin lyhyt profiili ja taustakertomus tutki & ymmärrä -vaiheen tietojen pohjalta. Persoonien kuvat luotiin tekoälyn avulla. Persoonia lähdettiin edelleen kehittämään työpajassa UkrainaTeamin työntekijöiden kanssa.

7.3 Ideoi ja kehitä

UkrainaTeamin työntekijöille järjestettiin työpaja Stadin AO:n Teollisuuskadun toimipaikassa keski- viikkona 13.3.2024 kello 8.30–11. Pajaan osallistui neljä henkilöä, jotka työskentelivät UkrainaTeamissa. Nämä neljä henkilöä ja työpajan järjestäjä olivat UkrainaTeamin sen hetkiset työntekijät johdon lisäksi. Pajan järjestäjä ei osallistunut pajaan sisällöllisesti vaan toimi ainoastaan fasilitaattorina. Työpajan toteuttamisen tueksi laadittiin fasilitaattorin ohjeistus (liite 1). On hyvä huomioida, että työpajan fasilitaattori ja osallistujat tunsivat toisensa entuudestaan. He työskentelivät samassa tiimissä ja olivat toteuttaneet yhdessä aiemminkin erilaisia kehittämispajoja. Tästä syystä fasilitaattorin ohjeistuksessa ei ole erilaisia lämmittely- tai tutustumistehtäviä. Samasta syystä avoimessa ryhmäkeskustelussa uskallettiin antaa osallistujille vapaa tapa keskustella teemoista. Fasilitaattori luotti siihen, että keskustelu etenee ja jokainen osallistuja pääsee osallistumaan keskusteluun.

Kutsu työpajaan lähetettiin sähköpostitse (liite 2). Jokainen pajaan osallistunut työntekijä oli työskennellyt UkrainaTeamissa vähintään puolitoista vuotta. Pajaan osallistuneiden työnimikkeet olivat osittain vaihdelleet UkrainaTeamin toiminnan aikana. Työnimikkeitä olivat monikielinen ohjaaja, työvalmentaja, opinto-ohjaaja, yrityskoordinaattori ja projektipäällikkö. Kaikki osallistujat saivat luettavakseen tutkimustiedotteen (liite 3). Ennen pajan alkua tutkimustiedote käytiin yhteisesti läpi. Tiedotteesta ei tullut epäselvyyksiä tai lisäkysymyksiä, jonka jälkeen osallistujat allekirjoittivat suostumuslomakkeen (liite 4). Työpaja koostui kolmesta osiosta: asiakaspersoonat, 100-idea ja avoin ryhmäkeskustelu.

Työpajan tarkoitus oli saada Ukrainasta sotaa paenneiden henkilöiden parissa työskentelevien henkilöiden kokemuksia, näkemyksiä ja kehittämisideoita näkyväksi palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen. Tavoitteena oli löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin:

Mitä tietoa UkrainaTeamin asiakkaat ja **työntekijät** voivat tarjota maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämisen tueksi?

Millaisia ohjauksen ja neuvonnan tarpeita sotapakolaisilla on Suomessa?

Mitä tulisi ottaa huomioon maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita kehitettäessä?

7.3.1 Asiakaspersoonat

Asiakaspersoonaosiossa lähdettiin kehittämään pohdi & tarkenna -vaiheessa luotua neljää eri asiakaspersoonaa. Kutakin persoonaa työstettiin 10 minuuttia, joten tehtävän kokonaisuudeksi muodostui 40 minuuttia. Persoonille oli luotu tarina, joka luettiin ääneen pajaan osallistujille. Tämän pohjalta osallistujat lähtivät kehittämään persoonalle syvempiä ulottuvuuksia otsakkeiden alle. Pajan järjestäjä toimi kirjurina ja lisäsi Canva-pohjaan osallistujilta esiin tulleita ideoita ja ajatuksia. Lisäksi osallistujilla oli profiilipohjasta paperiversio, johon he saivat kirjoittaa omia pohdintoja keskustelun lisäksi. Nämä paperit kerättiin talteen pajan päätteeksi. Tässä osiossa keskityttiin erityisesti asiakaiden tarpeisiin.

The image shows four customer persona cards arranged in a 2x2 grid. Each card contains a profile picture, a short biography, and a form with several sections for notes and observations.

Persona 1: Oles
 Tausta: Opikeleikoi lukiossa Ukrainassa. Pakenee sotaan Suomeen kahdeksan Aidin kanssa. Asettäin Helsinkiin. Jättää opintonsa etänä Suomesta käsin. Puhuu englantia, mutta ei osaa suomea. Pöytäkoulu keskeytyneenä tai jatkoo opintoja lukiota jatkuen. Kokoo epävarmuutta ja epäluottamusta tulevaisuuden ja siihen liittyvien valintojen suhteen. Aidiä haastella työllistyä, kantaa vastuun perheen taloudellisesta tilanteesta. Vieltää paljon aikaa kotona.
 Oles opiskelija 17 vuotta
 Lukiön viimeisen vuoden opiskelija
 Perhe: Äiti, isä ja kaksi aikuista sisarveikkoa.
 Miksi ja mitä UkrainaTeamin palveluita Oles käyttää?
 Asiakaskokemuksessa tärkeintä:
 Tavoitteet tulevaisuudessa:
 Mitä haastetta hän kohtaa Suomessa?
 Kiinnostuksen kohteet:
 Mikä motivoi Olesia?
 Huolet:
 Taidot ja vahvuudet:
 Millainen suhde Stadiin AO:hon kahden vuoden päästä?

Persona 2: Olena
 Tausta: Pakenee Ukrainasta Suomeen yksin lasten kanssa. Haluaa, että lapset pääsevät nopeasti olemään mahdollisimman normaalia elämä Suomessa. Ei osaa suomen tai englannin kieltä.
 Olena opettaja 38 vuotta
 Etsii aktiivisesti tietoa, on toimekas. Verkostoitu ihmisten kanssa. Haluaa työllistyä koulutustaan vastaavien tehtävien.
 Ammatti: Fysiikan opettaja
 Perhe: Mies ja kaksi lasta (5 v & 3 v).
 Miksi ja mitä UkrainaTeamin palveluita Olena käyttää?
 Asiakaskokemuksessa tärkeintä:
 Tavoitteet tulevaisuudessa:
 Mitä haastetta hän kohtaa Suomessa?
 Kiinnostuksen kohteet:
 Mikä motivoi Olesia?
 Huolet:
 Taidot ja vahvuudet:
 Millainen suhde Stadiin AO:hon kahden vuoden päästä?

Persona 3: Svitlana
 Tausta: Työllistyi pian Suomeen saavuttuaan osa-aikaiseksi sillovojaksi. Olet Suomessa 1,5 vuotta. Ei osaa suomea, mutta puhuu englantia. Kokee painetta toimeentulon nautittavuudesta, jaksamisen kanssa haastetta. Tekee vuorotyötä. On yksinhuolaja ja käin Suomessa. Haluaisi opiskella suomea, mutta ei tiedä miten, millä agellia ja jaksaa. Tulevaisuus ahdistaa.
 Svitlana sillovoja 34 vuotta
 Ammatti: Biologi
 Perhe: 1 lapsi (6 vuotta).
 Miksi ja mitä UkrainaTeamin palveluita Svitlana käyttää?
 Asiakaskokemuksessa tärkeintä:
 Tavoitteet tulevaisuudessa:
 Mitä haastetta hän kohtaa Suomessa?
 Kiinnostuksen kohteet:
 Mikä motivoi Olesia?
 Huolet:
 Taidot ja vahvuudet:
 Millainen suhde Stadiin AO:hon kahden vuoden päästä?

Persona 4: Artem
 Tausta: Työskennellyt Ukrainassa automaattikokona 30 vuotta. Saapui Suomeen väkijonon kanssa. Ei osaa suomea eikä englantia. Olet Suomessa puoli vuotta. Etsii mitä tahansa työtä, mutta ei tiedä miten voisi työllistyä. Haastetta kielitaitonsa osalta, ei tunne työnhakuprosessia.
 Artem automaattikokki 8 vuotta
 Ammatti: Automaattikokki
 Perhe: vaimo, aikuiset lapset
 Miksi ja mitä UkrainaTeamin palveluita Artem käyttää?
 Asiakaskokemuksessa tärkeintä:
 Tavoitteet tulevaisuudessa:
 Mitä haastetta hän kohtaa Suomessa?
 Kiinnostuksen kohteet:
 Mikä motivoi Olesia?
 Huolet:
 Taidot ja vahvuudet:
 Millainen suhde Stadiin AO:hon kahden vuoden päästä?

Kuva 19. UkrainaTeamin neljä asiakaspersoonaa työpajan alussa

7.3.2 100-ideaa

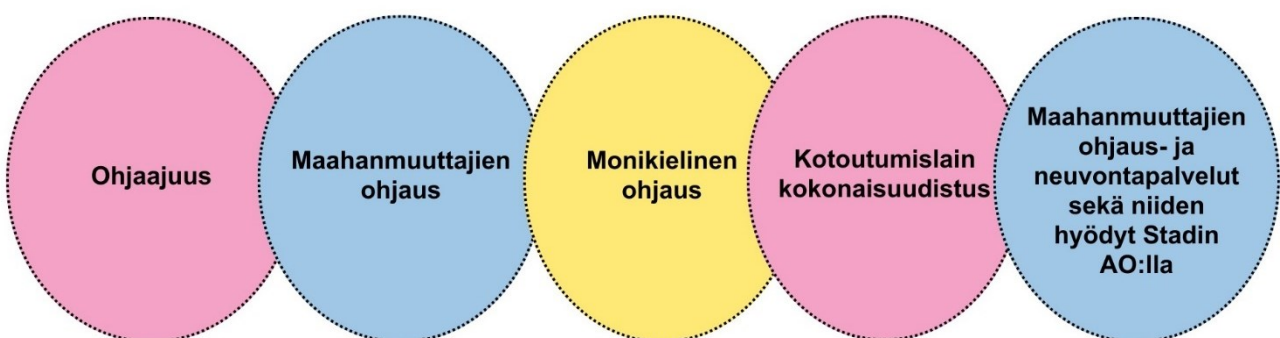
100 ideaa on aivoriihitekniikka, jossa tavoitellaan uusia ideoita. Tarkoitus on löytää useiden ideoiden joukosta helmiä. Tekniikka perustuu siihen, että ihminen keksii ensimmäisenä jo aiemmin kehitettyjä ja turvallisia ratkaisuja, jonka jälkeen alkaa vasta syntymään uutta. (Gardia Digipalvelut s.a.)

Tässä työssä 100-ideaa- menetelmää hyödynnettiin kokemuksen pohjalta kehittyneen ammattitaidon, tiedon ja kehittämisehdotusten esille tuomiseksi. Vapaata kommentointia lähdettiin tekemään Jamboardille muistilappujen avulla. Osallistujille annettiin otsikko: ohjaus- ja neuvontatyö UkrainaTeamissä. Tämän pohjalta osallistujat lähtivät kirjoittamaan ajatuksia ja ideoita muistilapuille itsenäisesti. Tehtävän aikana ei kommunikoitu muiden osallistujien tai fasilitaattorin kanssa. Tehtävään oli aikaa 25 minuuttia. Muistilappuja tuli 67 kpl.

7.3.3 Ryhmäkeskustelu

Viimeinen työpajan osuus oli ryhmäkeskustelu, jossa osallistujat keskustelivat määrätyn ajan heille annettujen teemojen pohjalta. Teemoja ei kerrottu etukäteen vaan ne tulivat esille aihe kerrallaan keskustelun edetessä. Keskustelu tallennettiin ja litteroitiin. Kaikki osallistujat kommentoivat kutakin teemaa vähintään kerran. Tämä vaihe kesti kokonaisuudessaan 25 minuuttia. Yhdestä aiheesta keskusteltiin 5 minuuttia.

Keskustelun teemat olivat: ohjaajuus, maahanmuuttajien ohjaus, monikielinen ohjaus, kotoutumislain kokonaisuudistus, maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden hyödyt Stadin AO:lla.



Kuva 20. Työpajan avoimen ryhmäkeskustelun teemat

Ideoi & kehitä -vaiheessa saatiin kattavasti tietoa UkrainaTeamin työntekijöiden ajatuksista ja kokemuksista ohjaus- ja neuvontatyössä ukrainalaisten ja muiden maahanmuuttajien parissa. Lisäksi esiin nousi uusia ideoita ja kehittämisehdotuksia lopulliseen tuotokseen nostettavaksi.

7.4 Seulo

Seulontavaihe aloitettiin työpajassa kerätyn aineiston purkamisella, jäsentämisellä ja tiivistämisellä. Työkaluna käytettiin synteesiharjoitusta, joka visualisoitiin Lotus Blossom (8x8) -pohjalle. Myös aiemmissa vaiheissa syntyneet asiakaspersoonat käsiteltiin, käytiin läpi ja saatettiin lopulliseen muotoonsa. Työpajan aineiston käsittelyn jälkeen siirryttiin kohti lopputuotosta, joka jää Stadin AO:lle jatkokehittämistyön tueksi.

7.4.1 Ryhmäkeskustelu ja sen teemojen kiteytys

Ensimmäisenä lähdettiin käsittelemään työpajassa tallennettua ja litteroitua ryhmäkeskustelua. Äänitallenne kuunneltiin kahteen kertaan läpi, seuraten samalla automaattisesti litteroitua tekstiä. Litteroitu teksti muokattiin vastaamaan puhuttua. Tekstiä muokattiin, koska automaattinen tekstin litterointi ei aina tunnistanut puhuttuja sanoja. Tämä saattoi johtua siitä, että kaikkien työpajaan osallistujien äidinkieli ei ollut suomi eikä kaikki puhutut lauseet olleet aina kieliopillisesti täysin oikein. Puhutut asiat olivat kuitenkin täysin ymmärrettäviä kuunneltuna.

Teksti jaettiin lyhyisiin kappaleisiin, jotka kuvasivat aina yhtä puheenvuoroa. Tekstistä poistettiin kehittämistyön kannalta epäoleelliset asiat, kuten keskusteluteeman vaihtoon liittyvät ohjeistukset. Litteroidun tekstin käsittelyn jälkeen keskustelun teemat jaettiin omiin kategorioihin: ohjaajuus, maahanmuuttajien ohjaus, monikielinen ohjaus, kotoutumislain kokonaisuudistus, maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden hyödyt Stadin AO:lla. Keskustelun aikana ryhmäkeskusteluun osallistuvat keskustelivat teemoista usein myös ristiin. Tämä vahvisti sitä, että tietyt asiat nousivat keskustelussa esiin ilman, että fasilitaattori olisi ohjannut keskustelua tiettyyn teemaan. Kategorisointi helpotti esiin nousseiden ja toistuvien teemojen erottelua ja kokonaisuuden hahmottamista.

Ohjaajuus. Ohjaajuus koettiin vastuulliseksi työksi. Ohjaustilanteissa käsitellään merkittävästi ihmisen henkilökohtaiseen elämään vaikuttavasti asioista. Ohjaustyötä UkrainaTeamissä kuvailtiin laaja-alaiseksi. Vaikka UkrainaTeamin ohjauspalvelu keskittyy työhön ja koulutukseen liittyvään ohjaukseen, mainittiin, että asiakkaan elämäntilanne tulee aina huomioida kokonaisuutena. Sen kerrottiin olevan laadukkaan ohjauksen edellytys. Työ vaatii erinomaista tiedonhaun osaamista. Ohjaustilanteita voi valmistella ja lisäksi ohjauksen aikana hakea tietoa asiakkaalta esiin nousseiden teemojen pohjalta. Ohjaustilanteisiin tulee kuitenkin osallistua aina avoimin mielin ilman ennakkoluuloja. Koettiin, että usein asiakkailta nousee ohjaustilanteissa esiin yllättäviä seikkoja, joka muuttaa koko asetelman uudelleen. Ohjauksessa koettiin haastavaksi rajattu palvelu, joka liittyi työhön ja koulutukseen. Ohjaustilanteissa tuli olla aina valmiina ohjaamaan asiakas oikean organisaation tai tahon ääreen. Kysymysten esittämistä ei voitu rajata, mutta koettiin, että on tärkeää panostaa edelleen ohjaukseen.

Työparityöskentelyn tärkeyttä korostettiin. Sen avulla kaksi ohjaajaa pystyi pohtimaan yhdessä asiakkaiden monimutkaisia tilanteita ja monia huomioitavia asioita. Näin ohjaustilanteisiin koettiin saavan enemmän näkökulmia. Työparityöskentelyn mahdollisti laadukkaan, kustannustehokkaan, omakielisen ohjauksen. Kustannustehokkuutta perusteltiin sillä, että toinen pystyi esimerkiksi keskittymään tiedonhakuun, sillä välin, kun toinen vei ohjaustilannetta eteenpäin. Asiakkaan kanssa samaa äidinkieltä puhuva ohjaaja oli aktiivinen toimija ohjaustilanteissa. Ei esimerkiksi pelkkä kieli-tulkki. Työparityöskentely koettiin parhaimmaksi siten, että toinen ohjaajista on suomalainen ja toinen toisen maan kulttuurin edustaja. Se auttoi tunnistamaan kulttuurieroja, jotka saattoivat liittyä esimerkiksi työnhaun prosesseihin tai arjen asioihin. Keskustelussa mainittiin myös, että asiakkaille ei koskaan tarjota valmiita vastauksia vaan kerrotaan erilaisista mahdollisista vaihtoehdoista. Joskus asiakkaat pyysivät valmiita vastauksia tai päätöksiä heidän puolestaan, mutta asiakasta kehoitettiin tekemään päätös itse.

Monikielinen ohjaus. Omakielisen ohjauksen merkityksellisyys nostettiin heti keskustelun alussa esille. Ohjauksen koettiin olevan hyvin rajallinen ilman omakielistä ohjausta. Monikielisestä ohjauksesta puhuttaessa nostettiin esiin, että työ koostuu paljon muustakin, kuin kielestä. Oli tärkeää ymmärtää mistä kulttuurista asiakas tulee, mitä uutta hän kohtaa suomalaisessa kulttuurissa. Tässä monikielinen ohjaaja voi toimia ikään kuin kulttuuritulkkina asiakkaan ja muiden ohjaajien välillä.

Monikielisten palvelumateriaalien tärkeyttä korostettiin. Sen koettiin tekevän palvelusta asiakasläh- töistä, helppokäyttöistä ja saavutettavaa. Tuodaan tieto valmiiksi omalla äidinkielellä. Vaikka suo- men kielen taito riittäisi arkitilanteista selviämiseen on eri asia ymmärtää vaikeita työnhaun ja kou- lutuksen termejä. Etenkin, kun koulutus ja työelämä on erilaista, kuin kotimaassa.

Maahanmuuttajien ohjaus. Maahanmuuttajien ohjauksessa koettiin tärkeäksi se, että voidaan varmistaa, onko asiakas ymmärtänyt täysin mistä keskustelua on käyty. Ohjaustilanteissa kerrottiin olevan asiakkaille usein paljon uutta ja vaikeaa asiaa. Yhtenä ymmärryksen vahvistamisen kei- nona oli käytetty ohjaustilanteen jälkeen lähetettävää sähköpostiviestiä, johon oli listattu kaikki kes- kustellut asiat ja linkit tarvittaviin paikkoihin. Ohjaustilanteissa myös toistettiin asioita useaan ker- taan.

Maahanmuuttajien ohjauksessa suositeltiin käytettävän erilaisia ohjauksen tapoja. Joillekin saattoi olla elämäntilanteen vuoksi vaikea matkustaa paikan päälle, jolloin etäohjaus palveli asiakasta hy- vin. Toisille etäohjaus saattoi olla vaikeampaa, jolloin oli tärkeää antaa asiakkaalle tarkat ohjeet oi- keaan paikkaan löytämiseksi. Juuri maahan tulleella saattaa olla vaikeuksia osata liikkua uudessa maassa. Molempiin ohjauksen tapoihin koettiin löytyvän omat käyttäjäryhmänsä eri maahanmuut- tajaryhmien välillä. Digitaidoissa koettiin suuria eroja eri maahanmuuttajaryhmien välillä.

Ohjauspalveluiden markkinointia ja ohjeistusta kehoitettiin jaettavaan selkeillä ohjeilla ja asiakkaille ymmärrettävällä kielellä. Se tekee palvelusta saavutettavaa. Lisäksi mainittiin, että ohjausta tulee olla saatavilla helposti myös nopeissa kysymyksissä. Asiakkaan tulee saavuttaa palvelu monikanavaisesti, matalalla kynnyksellä. Monien maahanmuuttajien koettiin pelkäävän viranomaisia ja kokevan heihin epäluottamusta. Maahanmuuttajien ohjauspalvelu tulisi rakentaa niin, että viestii enemmän tukea ja auttamista, kuin viranomaistoimintaa.

Kotoutumislain kokonaisuudistus. Keskustelussa nostettiin esiin Helsingin kaupungin maahanmuuttajien ohjaus. Kotoutumislain kokonaisuudistuksen myötä kaupunki ottaa vastuuta kaikkien maahanmuuttajien ohjauksesta ja neuvonnasta. Pohdittiin, että voisiko UkrainaTeamin toimintamalleja hyödyntää näissä palveluissa monipuolistamalla palvelukieliä. Ehdotettiin, että Helsingissä maahanmuuttajien ohjausta tarjoaisi Ohjaamo -tyyppinen neuvontapiste, jossa palvelee ammattitaitoinen ja monikielinen tiimi. Lisättiin, että tiimiltä vaaditaan laajojen kokonaisuuksien hallintaa, sillä asiakkaiden kysymysten kirjo on laaja. Palvelua tulisi saada yhdestä paikasta eikä eri virastoista, jotta ihmiset löytävät sen. Palvelupiste voisi varmistaa asiakkaan ohjautumisen oikeaan palveluun, kuten Työllisyyspalveluihin tai sosiaalityöhön. Hyvänä asiana koettiin se, että palvelu on saatavilla kaikille maahanmuuttajille. Myös heille, joiden kotoutumisaika on ohi. Se on saattanut umpeutua esimerkiksi siksi, että on tultu Suomeen töihin, mutta myöhemmin jäänyt työttömäksi.

UkrainaTeamin koettiin olevan esimerkki tämänkaltaisen palvelun toimivuudesta, sillä asiakkaat pääsivät kiinnittymään johonkin ja menemään eteenpäin heti maahan tultuaan. Näin vältetään esimerkiksi se, että ihmiset odottavat toimeentuloa Vastaanottokeskuksissa palveluihin pääsyä. Onnistuakseen tämä vaatii myös riittäviä resursseja.

Hyvänä asiana nähtiin Helsingin kaupungin yleinen tahtotila kehittää palveluita toimivimmiksi. Keskustelussa mainittiin sosiaalisen median kanavat, kuten Facebook. Facebookissa koettiin liikkuvan epävirallista tietoa, joka saattaa olla haitallista ja vaikeuttaa ihmisten kotoutumisen etenemistä. Ehdotettiin, että neuvontaa voisi tarjota myös Facebookissa.

Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvontapalvelut ja niiden hyödyt Stadin AO:lla. Keskustelussa nostettiin esiin, että Stadin AO:lla on paljon vieraskielisiä hakijoita ja opiskelijoita. Olisi tärkeää panostaa maahanmuuttajien ohjaukseen, koska se tuo oppilaitoksen lähemmäksi potentiaalisia opiskelijoita. Omalla äidinkielellä tarjottava palvelu luo turvallisuuden tunnetta. UkrainaTeamin toiminnan aikana on huomattu, että asiakkaat ovat kielitaidon kehittyttyä halunneet tulla juuri Stadin AO:lle opiskelemaan. Maahanmuuttajien ohjaukseen tehdyt sijoituksen ikään kuin maksavat itsensä takaisin oppilaitoksen vetovoiman lisääntymisen myötä. Lopuksi lisättiin vielä, että ihmisten eteenpäin pääsemisellä on myös positiivisia vaikutuksia kaupunkeihin ja valtioon työllistymisen ja maksettujen verojen myötä.

7.4.2 Lotus blossom

100-ideaa -harjoituksessa vastauksia tuli 67 kappaletta. Vastaukset luettiin aluksi läpi kahteen kertaan. Myös näistä vastauksista nousi esiin tiettyjä teemoja. Lotus blossom -työkalua käytetään perinteisesti luovaan työskentelyyn. Se alkaa yhdestä keskeisestä teemasta, jonka ympärille luodaan kahdeksan pääteemaa. Jokaista niitä käytetään kahdeksan lisäteeman luomiseen, jolloin kysymyksen ympärille rakentuu 63 eri ideaa tai ajatusta. (Haaga-Helia s.a. b.)

Ryhmähaastattelua ja 100-ideaa harjoituksen aineistoa lähdettiin seulomaan synteisiharjoituksen tapaan, Lotus blossom (8x8) pohjaa hyödyntäen. Tässä työssä Lotus blossom toimi enemmän tiedon jäsentämisenä, kuin varsinaisena ideointina. Keskiössä oli kysymys: ”mitä UkrainaTeamin työntekijät haluavat kertoa?”. Kahdeksaan kohtaan nousivat teemat: haasteet, tärkeät asiat, vahvuudet tiiminä, markkinointi & saavutettavuus, havainnot, vahvuudet UkrainaTeamin palvelussa, tunteet ja mahdollisuudet. Kunkin teeman ympärille nostettiin kahdeksan ajatusta.

Palvelun tarjoaminen asiakkaan äidinkiellä	Paikka, josta saa aina ohjausta tai neuvon mistä kysyä	Joustavuuden ansiosta sopii monelle: työssäkäyvät, työttömät nuoret, iäkkäät	Asiakkaan tarpeet tärkeintä: ohjataan siihen mikä hänelle paras	Monikielisyys ja kulttuurin tuntemus	Ammatillinen koulutus ja siihen hakuettuminen on tuotu lähelle asiakasta	Motivaatio	Hyvät resurssit	Kyky ymmärtää aidosti asiakkaiden tarpeita
Monipuolinen palvelu	Vahvuudet palveluissa	Aidosti eteenpäinvieviä vaikutus	Stadin AO:n tunnettavuus ja vetovoimaisuus lisääntynyt	Tärkeät asiat	Työnohjaus koettiin tärkeäksi	Ukrainan ja venäjän kielen taito	Vahvuudet tiiminä	Halu kehittyä ja kehittää, koordinaattorin rooli tärkeä
Aikaa kohdata asiaks. Henkinen tuki.	Helppo lähestyä monia kanavia pitkin. Nopeat vastaukset.	Tehokas tapa toimia. Suuri osallistujamäärä tapahtumissa.	Sotaa paenneiden ohjaus on vaativaa asiantuntijatyötä	Oikea-aikainen ja oikeat markkinointikanavat tärkeät	Ohjaajien laaja-alainen kätämys tärkeä saadukkaan palveluneuvonnan takaamiseksi	Moniammatillisuus ja työntekijöiden erilaiset taustat	Kehitetty monipuolisesti etäohjauksen toimintamalleja	Verkostomainen toiminta
Palveluun tuli "kanta-asiakkaita"	Asiakkailla kova halu työllistyä, opiskella ja auttaa muita	UkrainaTeamin toimintamalli on ainutlaatuinen ja kattava	Vahvuudet palveluissa	Tärkeät asiat	Vahvuudet tiiminä	Markkinointi omalla äidinkiellä	Sosiaalisen median kanavat: Facebook & Telegram tärkeä	Aktiivinen markkinointi
16-18 vuotiaat nuoret yllättävä ryhmä	Havainnot	Juuri Suomeen saapunut tarvitsee paljon ja laaja-alaisesti tukea ja ohjausta	Havainnot	Mitä UkrainaTeamin työntekijät haluavat kertoa?	Markkinointi & saavutettavuus	Monenlaiset tavat osallistua: lähi, etä, yksilö ja ryhmä	Markkinointi & saavutettavuus	Puskaradio. Tyytyväinen asiakas kertoi palvelusta muille.
Työnhakuun ja sen prosesseihin tarvitaan paljon tukea	Opiskeluun liittyviä kysymyksiä on paljon	Asiakkaat haluavat ymmärtää yhteiskunnan palveluja kattavasti	Haasteet	Mahdollisuudet	Tunteet	Selkeä viestintä ja ohjaus palveluiden käyttöön	Helppo lähestyä, ei liikaa viranomaisvaikutelmaa	Maahanmuuttajien valkeaa käyttää tietoa uudessa maassa. Meidän pitää mennä asiakkaiden luo.
Työn rajaaminen	Ohjauksissa ei aina toivottuja tuloksia	Muiden työtehtävien sovittaminen UkrainaTeamin	Toimintamalleja voisi hyödyntää kaupunkitasoisesti	Maahanmuuttajien palvelu omalla äidinkiellä lisää Stadin AO:n opiskelijoita	Työpariohjaus (toinen kieli- ja kulttuuriosaaja)	Vakavan työn ohella vapaamuotoinen keskustelu ja yhteys tiimin välillä tärkeä	Vapaus tehdä ja kehittää työtä koettin arvokkaaksi	Asiakaspalaute lisää työmotivaatiota
Poikkeavuus ja erillisuus Stadin AO:n muusta toiminnasta	Haasteet	Asiakaskaiden pettymys, jos ei ole valmiita vastauksia tai työpaikkaa	UkrainaTeam - tyyppinen palvelu nopeuttaa kotoutumisprosessia	Mahdollisuudet	Vastaaviin palveluihin panostaminen luo Stadin AO:lle lisää opiskelijoita ja kaupungille työntekijöitä tulevaisuudessa	Kokemus arvokkaasta ja merkityksellisestä työstä	Tunteet	Omakielinen palvelu luo turvaa asiakkaille
Löytää sopiva polku asiakkaalle, jos esim. ei ole kotikuntaa	Työssä jaksaminen ja asiakkaiden vaikea tilanne	Epämuodollinen tiimirakenne, vakiintunutta mallia toivotaan	UkrainaTeamin toimintamallit skaalautuvat moneen käyttötarkoitukseen	Facebookiin aktiivista maahanmuuttajien ohjausta ja neuvontaa yhdessä katon alta Helsingin kaupungilla	Maahanmuuttajien ohjausta ja neuvontaa yhdessä katon alta Helsingin kaupungilla	Supistaminen maahanmuuttajien palveluista turhauttaa	Tiimissä arvostetaan toisia	Turhautuminen asiakkaiden puolesta

Kuva 21. Työpajan avoimen ryhmäkeskustelun ja 100 ideaa -harjoituksen jäsentämiseen hyödynnetty lotus blossom -pohja ja sen pääteemat

Vahvuudet palveluissa. UkrainaTeamin työntekijät kokivat, että palvelun valttikortti on asiakkaan omakielinen palvelu. Palvelulla koetaan olevan aidosti asiakkaan tilannetta eteenpäin vievä vaikutus. Joustavuuden ja monimuotoisuuden vuoksi palvelut sopivat monelle ja niihin pystyi osallistumaan suuria osallistujamääriä eri puolilta Suomea. Palvelu tarjoaa myös henkistä tukea asiakkaille.

Tärkeät asiat. Tärkeitä esille nostettuja asioita olivat monikielisyys ja asiakkaan kulttuurin tuntemus. UkrainaTeamin toiminnan myötä Stadin AO:n tunnettavuus on lisääntynyt kohderyhmän keskuudessa. Ammatillinen koulutus ja siihen hakeutuminen on tuotu lähelle asiakasta ja potentiaalisia tulevaisuuden opiskelijoita. Asiakkaiden tavoittamiseksi tulee olla oikea-aikaiset ja kohderyhmän aidosti tavoittavat kanavat. Ohjaustyö sotaa paenneiden parissa koetaan vaativaksi asiantuntijatyöksi, jossa tulee hallita ja jakaa ajantasaista tietoa usealta eri osa-alueelta. Työntekijät kokevat tärkeäksi arvoksi asiakkaan tarpeet. Asiakkaat tulee aina ohjata siihen palveluun, joka on hänelle paras vaihtoehto. Työssä jaksamisen tueksi kaivattiin työnohjausta.

Vahvuudet tiiminä. Tiimin vahvuudeksi koetaan moniammatillisuus, työntekijöiden erilaiset taustat, kulttuurituntemus, kielitaito, motivaatio sekä jatkuva halu kehittyä. Työtä tehtiin monialaisissa verkostoissa asiakkaita kuunnellen. Koordinaattorin rooli koettiin tärkeäksi. Hyvät resurssit ja aito halu auttaa asiakkaita tarjosivat mahdollisuuden laadukkaan palvelun tarjoamiseen.

Markkinointi ja saavutettavuus. Markkinointia tulee tehdä asiakkaiden äidinkielellä, riittävän usein sosiaalisen median kanavia hyödyntäen. On tärkeää tietää mistä tavoittaa asiakkaat. Tyytyväinen asiakas jakaa tietoa palvelusta muille. Maahanmuuttajien voi olla vaikeaa ymmärtää uudessa maassa, miten asiat toimivat. On tärkeää viestiä selkeästi ja antaa aina tarvittavat ohjeet sekä tarjota mahdollisimman monipuolisia osallistumisen tapoja palveluihin.

Tunteet. Vapaamuotinen jutustelu ja työkaverin arvostaminen olivat merkityksellisiä asioita tiimissä. Sen koettiin tukevan työssäjaksamista. Vapaus tehdä ja kehittää omaa työtä oli tärkeää. Asiakaspalautteet lisäsivät työmotivaatiota. Turhautumista koettiin maahanmuuttajien palveluiden supistamisesta ja asiakkaiden haastavista tilanteista. Omakielinen palvelu tarjoaa asiakkaille turvallisuuden tunnetta.

Mahdollisuudet. UkrainaTeamin palveluiden kuvattiin skaalautuvan moneen käyttötarkoitukseen. Vastaavanlaisia palveluita voisi tarjota kaupunkitasoisesti tai Stadin AO:lla. Vastaavanlaiset palvelut lisäävät oppilaitoksen vetovoimaisuutta ja opiskelijamääriä sekä parantavat kotoutumista. Työpariohjaus ja aktiivinen toiminta somessa tuo uusia mahdollisuuksia.

Haasteet. Haasteeksi koettiin työn rajaaminen ja työssä jaksaminen. Toisinaan asiakkaiden tilanteet, byrokratia ja toivottujen tulosten savuttamattomuus koettiin vaikeaksi kestää. UkrainaTeamin toiminta poikkesi myös paljon Stadin AO:n muusta toiminnasta, joka koettiin haasteelliseksi. Osa työntekijöistä teki UkrainaTeamin työn ohella muita työtehtäviä, joiden yhteensovittaminen oli ajoittain haastavaa.

Havainnot. Asiakkailta oli valtava motivaatio, halu työllistyä tai opiskella sekä auttaa muita. Palveluun tuli paljon kanta-asiakkaita, jotka osallistuivat moniin tapahtumiin. Juuri maahan saapuneet

tarvitsevat laaja-alaista tukea ja ohjausta. Kysymyksiä on paljon ja yhteiskunnan palveluita halutaan ymmärtää. 16–18-vuotiaat nuoret olivat yllättävä asiakasryhmä, joka kaipasi selkeästi palveluita enemmän, mitä yhteiskunnassa oli tarjolla tai asiakkaiden löydettävissä.

Lotus blossom tuntui visuaaliselta ja helpolta tavalta kiteyttää tietoa. Tämän vuoksi asiakaskyselyiden synteesiharjoitusten pohjalta päädyttiin tekemään myös lotus blossom, jota voidaan hyödyntää kehittämistyön lopputuloksena. Lotus blossomia täydennettiin vielä UkrainaTeamin työntekijöiden työpajan pohjalta.

Omakieliset palvelut ehdoton	Kulttuurin vaihtoa suomalaisten ja ukrainalaisten välillä toivotaan	Suomalainen elämä kiinnostaa	Tärkeää tietoa, konkreettinen tuki	Työllistyneitä ja opiskelupaikan saaneita	Loputon tuki	Verotus	Vapaaehtoistyö	Vakuutukset, säästäminen, sähkösopeutus, asuminen
Tietoa työelämästä ja koulutuksesta	Tärkeät asiat	16-18 vuotiaat nuoret	Nopeasti vastauksia, saavutettavaa, nopeuttaa sopeutumista	Palaute Ukraina-Teamille	Palvelua arvostetaan	Kela	Tiedon tarpeet	Tutkinnon tunnustaminen ja rinnastaminen
Lasten ja nuorten toiminta	Monesta asiasta kaivataan paljon tietoa. Tiedonjano valtava.	Kielikahvilat ja mahdollisuudet käyttää suomen kieltä	Omakielinen palvelut tärkeä ja sitä arvostetaan	Aikaa kohdata	Webinaari-tallenteet, palvelun ei tarvitse olla aina reaaliaikaista	Lasten asiat: varhaiskasvatus, koulu ja terveys	Työllistymisen ja opiskelu Suomen kielen oppiminen	Oleskelulupa-asiat
Uraohjaus tärkeää	Yrityksen perustaminen	Työllistymiseen johtavia koulutuksia matalalla kielitaidolla kaivataan	Tärkeät asiat	Palaute Ukraina-Teamille	Tiedon tarpeet	Suomen kielen ja ammatillisten opintojen yhdistäminen	Valmis oppimaan ja näkemään vaivaa	Joustavat mahdollisuudet suomen kielen oppimiseen
Työelämän ja opiskelun yhdistäminen	Työelämä	Oppisopimus	Työelämä	Mitä UkrainaTeamin asiakkaat haluavat kertoa?	Opiskelu	Oppisopimus	Opiskelu	Tukea urasuunnitteluun
Työnantajan tuki kielen oppimisessa	Työnhakukanavien saavutettavuus ja käyttö	Lisää työpaikkoja ilman suomen kielen taitoa	Haasteet	Yllättävää	Tunteet	Ammatin oppiminen tuettuna omalla äidinkiellällä	Englannin kielen opiskelu	Vapaa-ajan kurssit kiinnostaa (esim. kokkaus ja leipominen)
Olemassa olevan ammattitaidon hyödyntäminen	Suomi on vaikea kieli oppia	Suomen kielen opiskelun riittävyys	Lisätietoa kotivakuutuksista kaivataan	Kiinnostus omistusasumisesta ja asunostamisesta	Voimakas halu tehdä vapaaehtoistyötä	Tuki, ohjaus ja neuvonta antaa itsevarmuutta	Kiitollisuus avusta ja tuesta	Epävarmuus tulevaisuudesta ja päätöksenteko vaikeaa
Vaikea elämäntilanne	Haasteet	Oikean tiedon äärelle löytäminen ilman apua	Kiinnostus kotiapulaisen palkkaamisesta ja verohelpotuksista	Yllättävää	Lääkietiede Suomessa kiinnostaa	Tarmokkuus	Tunteet	Yksinäisyyden tunne vähentynyt ohjauksen myötä
Epävarmuus tulevasta	Jaksaminen	Kielen opiskelu työn ohessa	E-passin käytöstä kaivattiin lisätietoa	Kiinnostus sähkösopeutuksista	Kiinnostus suomalaisesta urheilukulttuurista	Yhteiskuntavuuden tunne Suomessa	Huolestunut	Toimielias

Kuva 22. UkrainaTeamin asiakaspalautteiden synteesiharjoituksen pohjalta kiteytetyt teemat

Tärkeät asiat. Asiakkaat kokivat omakieliset palvelut välttämättömiksi. Suomalainen elämä kiinnosti ja asiakkaat toivoivat kulttuurinvaihtoa suomalaisten ja ukrainalaisten kesken. Tietoa kaivattiin erityisesti työelämästä, opiskelusta ja yrittäjyydestä. Suomen kielen opiskelu koettiin tärkeäksi ja sen tueksi kaivattiin mahdollisuuksia käyttää kieltä, kuten kielikahvilatoimintaa. 16–18-vuotiaat nuoret nousivat kyselyissä omaksi ryhmänään. Vanhemmat kysivät UkrainaTeamilta paljon lapsiin ja nuoriin liittyviä kysymyksiä.

Palaute UkrainaTeamille. Omakielistä, maksutonta palvelua arvostetaan ja konkreettinen tuki koetaan tärkeäksi. Vastaukset asiakkaiden kysymyksiin tulivat nopeasti ja tukea oli aina saatavilla. Asiakkaat kokivat, että ohjaustilanteissa oli riittävästi aikaa keskustelulle. Osa oli saanut ohjauksen avulla työ- tai opiskelupaikan. Webinaareista kaivattiin tallenteita eikä reaaliaikaisille palveluille

ollut aina tarvetta. Erilaiset tallenteet ja myöhemmin luettavissa olevat materiaalit antavat mahdollisuuden saada uutta tietoa silloin, kun se sopii parhaiten omaan aikatauluun.

Tiedon tarpeet. Tietoa kaivattiin useasta eri asiasta. Työllistyminen, opiskelu ja suomen kielen oppiminen kiinnosti useita. Monet halusivat tietoa siitä, millaisia mahdollisuuksia olisi työskennellä omalla ammattialallaan Suomessa. Korkeakoulututkintojen tunnustamisesta ja rinnastamisesta haluttiin lisää tietoa. Oleskelulupa-asioihin, verotukseen ja Kelaan liittyvää tietoa kaivattiin lisää. Eri asumisen muodot kiinnostivat. Lisätietoa haluttiin myös sosiaali- ja terveyspalveluista, vakuutuksista, asuntosäästämisestä, sähkösopimuksesta ja oman asunnon löytämisestä (omistus tai vuokra). Lapsiin ja nuoriin liittyviä tiedontarpeita olivat varhaiskasvatus, koulutus ja terveyspalveluiden asiat. Osa halusi tehdä vapaaehtoistyötä ja toivoi sen löytämiseen mahdollisuuksia.

Opiskelu. Asiakkaat halusivat mahdollisuuksia opiskella ammatillisia opintoja suomen kielen opintojen rinnalla ja omalla äidinkielellä tuettuna. Suomen kielen oppimiseen kaivattiin monipuolisia ja joustavia osallistumismahdollisuuksia esimerkiksi työskentelyn ohessa. Monilla oli tarve päästä mahdollisimman pian palkkatyöhön, johon asiakkaat ehdottivat ratkaisua oppisopimusopiskelulla. Osa halusi kehittää englannin kielen taitoaan. Erilainen itsensä kehittäminen ja uuden oppiminen kiinnosti myös vapaa-ajalla esimerkiksi ruoanlaittokurssien muodossa. Urasuunnitteluun kaivattiin tukea. Vastauksista voi tulkita, että monet ovat valmiita oppimaan uutta ja näkemään vaivaa, kun tarjolla on heille sopivia väyliä opiskella.

Tunteet. Asiakkaat olivat saaneet tuen ja ohjauksen myötä itsevarmuutta ja luottamusta tulevaan. Ohjauksen ja UkrainaTeamin toiminnan myötä yksinäisyyden tunne oli vähentynyt ja asiakkaat kokivat yhteenkuuluvuuden tunnetta. Asiakkaat etenivät ja pysyivät arjessa kiinni tarmokkuuden ja toimeliaisuuden ansiosta. Toisaalta monesta asiasta koettiin huolta ja epävarmuutta. Päätöksenteko epävarmassa tilanteessa koettiin haasteelliseksi.

Yllättävää. Osa asiakkaista oli pohtinut tulevaisuutta pidemmälle Suomessa. Tietoa kaivattiin omistusasunnon ostamisesta ja asuntosäästämisestä. Joku halusi palkata kotiapulaisen ja kaipasi lisää tietoa siihen liittyvistä verohelpotuksista. Lisätietoa haluttiin epassin käytöstä ja suomalaisesta lääketieteestä. Vastauksissa yllätti myös se, että vaikeasta elämäntilanteesta huolimatta monet halusivat tehdä vapaaehtoistyötä. Suomalainen urheilukulttuuri kiinnosti ja osa kaipasi mahdollisuutta lähteä yhdessä esimerkiksi jalkapallo-otteluun.


Haasteet. Haastavimmaksi asioiksi asiakkaat kokivat suomen kielen oppimisen ja olemassa olevan ammattitaidon hyödyntämisen Suomessa. Jaksaminen ja epävarmuus tulevasta oli myös vaikeassa elämäntilanteessa haastavaa. Suomen kielen oppiminen koettiin vaikeaksi yhdistää

työntekoon ja muuhun arkeen esimerkiksi lasten kanssa. Oikean tiedon äärelle löytäminen ilman apua koettiin vaikeaksi.

Työelämä. Erityisesti kaivattiin mahdollisuuksia työllistymiseen johtaviin koulutuksiin, joihin olisi mahdollista osallistua matalalla suomen kielen taidolla. Oppisopimus kiinnosti monia. Osaa haastoi työnhakukanavien käyttö, sillä suomalaiset työnhakuprosessit ovat hyvin erilaisia, kuin Ukrainassa. Toivottiin mahdollisuutta työllistyä ilman suomen kielen taitoa. Työllistymisen jälkeen toivottiin työnantajan tukea suomen kielen oppimisessa. Työllistymisen ja urasuunnittelun tueksi kaivattiin ohjausta ja neuvontaa. Myös yrittäjyys kiinnosti.

7.5 Asiakaspersoonien viimeistely

Lopuksi lähdettiin viimeistelemään pohdi & tarkenna -vaiheessa ja UkrainaTeamin työpajassa kehitettyjä asiakaspersoonia. Tekstin asettelua ja visualisointia parannettiin yhtenäisemmäksi. Työpajassa kerätyt tekstit muotoiltiin paremmin luettaviksi lauseiksi. Kaikki kuvat päätettiin tehdä tekoälyä hyödyntäen. Kuvat tehtiin NightCafe AI image generatorin avulla. Asiakaspersoonien epäaitoutta haluttiin korostaa avoimesti. Jokaisen profiilikuvauksen alle lisättiin maininta: ”Huom. Persoonaa on kuvitteellinen. Kuva on tehty tekoälyn avulla: NightCafe AI image generator”. Tällä haluttiin varmistaa, etteivät persoonat aiheuta väärinymmärryksiä.



Olena opettaja
38 vuotta

Ammatti:
Fysiikan opettaja

Perhe:
Mies ja kaksi lasta (5 v & 9 v).

Tausta:
Pakenee Ukrainasta Suomeen yksin lasten kanssa. Haluaa, että lapset pääsevät nopeasti elämään mahdollisimman normaalia arkea Suomessa. Ei osaa suomen tai englannin kieltä. Etsii aktiivisesti tietoa, on toimielias. Verkostoituu ihmisten kanssa. Haluaa työllistyä koulutustaan vastaaviin tehtäviin. Hyvät oppimisvalmiudet.

Huom. Persoonaa on kuvitteellinen. Kuva on tehty tekoälyn avulla: NightCafe AI image generator

Miksi ja mitä UkrainaTeamin palveluita käyttää?

Osallistuu webinaareihin ja UkrainaHelppiin, josta ohjautuu yksiohjaukseen runsaiden kysymysten kanssa. Hygieniapassi hankittiin ensimmäisten joukossa. Käy myös Helsinki tutuksi -päivillä.

Mitä kysymyksiä hänellä on?

Olen opettaja, miten voin jatkaa samalla alalla Suomessa? Onko se mahdollista? Mitä tarkoittaa tutkinnon tunnustaminen ja rinnastaminen. Millainen kielitaito vaaditaan tutkinnon rinnastamiseen? Mitä voi tehdä ennen rinnastamispäätöstä? Mitä minun kannattaa tehdä nyt? Miten lapsi pääsee kouluun ja päiväkotiin? Onko iltapäiväkerhoa 9 vuotiaille? Miten lapset pärjäävät suomen kielellä päiväkodissa tai koulussa ilman suomen kieltä? Millaista on valmistava opetus?

Asiakaskokemuksessa tärkeintä:
Nopea, oikea ja ajantasainen tieto, lasten asiat, henkinen tuki ja kuuntelu, ukrainan kieli

Tavoitteet tulevaisuudessa:

Suomen tai ruotsin kielen opiskelu. Toivoo, että lapset oppii nopeasti kieltä. Pohtii lasten polkua ja heidän integroitumista.

Toivoo tekevänsä opettajan työtä Suomessa.

Mitä haasteita hän kohtaa Suomessa?

Taludelliset haasteet.

Haasteita tehdä päätöksiä ja löytää sopiva polku työelämään.

Kiinnostuksen kohteet:

Kielten opiskelu, suomalainen koulutus, opettajan koulutus Suomessa. Haluaa tietää missä hän voi työskennellä omalla kokemuksellaan ja koulutuksellaan. Etsii vapaaehtoistyötä lasten kanssa tehtäväksi.

Mikä motivoi Olenaa?

Hän pitää tavoitteet kirkkaana mielessä: haluaa työskennellä omalla alalla.

Työllistyminen tuo turvaa, jos hän voisi saada tilapäisen suojelun päätettyä työluvan Suomeen.

Taidot ja vahvuudet:

Opiskelu- ja organisointitaidot.

Tekee paljon, auttaa muita, sitoutuu, saa asiat loppuun asti hoidetuksi.

Huolet:


Mies Ukrainassa, perhe hajallaan. Pohtii mitä tapahtuu tulevaisuudessa.

Iso varjostava asia taustalla, josta selviytyy olemalla aktiivinen.

Millainen suhde Stadin AO:hon kahden vuoden päästä?

Opiskelee Stadin AO:lla koulunkäynninohjaajaksi oppisopimuksella tai osallistuu vieraskielisten pedagogien työllistymispolulle.

Kuva 23. Asiakaspersoonaa Olena opettaja



Artem automekaanikko 48 vuotta

Ammatti:
Automekaanikko

Perhe: vaimo, aikuiset lapset

Tausta:
Työskennellyt Ukrainassa automekaanikkona 30 vuotta. Saapui Suomeen vaimon kanssa. Ei osaa suomea eikä englantia. Ollut Suomessa puoli vuotta. Etsii mitä tahansa työtä, mutta ei tiedä miten voisi työllistyä. Haasteita tietoteknisissä asioissa, ei tunne työnhakuprosesseja.

Huom. Persoona on kuvitteellinen. Kuva on tehty tekoälyn avulla: NightCafe AI image generator.

Miksi ja mitä UkrainaTeamin palveluita Artem käyttää? Mitä kysymyksiä hänellä on?

Artem on kuullut tuttavalta, että UkrainaTeamilta saa apua. Hän ottaa yhteyden facebookissa ja kysyy "mitä työpaikkoja teillä on?" Tulee yksilöohjaukseen, joita tarvitsee monta. Tutustutaan yhdessä suomalaiseseen työelämään ja työllistymisen prosesseihin, aloitetaan CV:stä. Yritetään ymmärtää mitkä vaihtoehdot todellisuudessa ovat Artemille sopivia. Kaikki muutoin sopivat työpaikat ovat kohteissa, joihin ei pääse vuorotöihin ilman autoa. Vaikea löytää sopivaa työtä. Hyvin rajallisia työllistymismahdollisuuksia.

Asiakaskokemuksessa tärkeintä: Palvelu ukrainan kielellä, konkreettinen apu.

Tavoitteet tulevaisuudessa:

Työllistyä mahdollisimman pian. Kokee Suomessa olon väliaikaisena.

Toiveena palata Ukrainaan niin pian, kuin mahdollista.

Mitä haasteita hän kohtaa Suomessa?

Haasteita digitaalisissa, osallistuu ohjauksiin aina lähitapaamisissa. Vaikea päästä yhteiskuntaan kiinni, koska tarjolla on paljon digitaalisia palveluita. Ei osaa sanoittaa kaikkea osaamistaan. Kertoo kolmannessa yksilöohjauksessa rakentaneensa kesämökin.

Kiinnostuksen kohteet:

Työllistyminen, autojen korjaaminen ja niillä ajaminen.

Viihtyy autotalissa ja on harrastanut retroautojen keräilyä Ukrainassa.

Mikä motivoi Artemia?

Perhe, elämän ja arjen järjestäminen. Ensisijainen toive saada palkkatyö, jotta voi saada peruselintason ja asunnon, asettua Suomeen vaimon kanssa. Ei ole kiinnostunut suomen kielen opiskelusta. Lapset ja vaimo sekä heidän hyvinvointi on tärkeintä.

Taidot ja vahvuudet:

Erinomaiset kädentaidot, osaa käyttää erilaisia työkaluja.

Automekaanikka laajempi osaaminen.

Huolet:


Kokee olevansa perheen pää. Velvollisuuden tunne perheen elättämisestä, josta kokee suurta painetta.

Millainen suhde Stadin AO:hon kahden vuoden päästä?

Antaa vaimolle mahdollisuuden opiskella suomea, joka opiskelee uuden ammatin Stadin AO:lla. Lähetää vaimon kautta terveisiä.

Tai työllistyy metallialalle, jossa suorittaa oppisopimuksella kone- ja tuotantotekniikan tutkinnon.

Kuva 24. Asiakaspersoona Artem automekaanikko



Svitlana siivooja 34 vuotta

Ammatti:
Biologi

Perhe: 1 lapsi (8 vuotta).

Tausta:
Työllistyi pian Suomeen saavuttuaan osa-aikaiseksi siivoojaksi. Ollut Suomessa 1,5 vuotta. Ei osaa suomea, mutta puhuu englantia. Kokee painetta toimeentulon riittävydestä. Jaksamisen kanssa haasteita. Tekee vuorotyötä. On yksinhuoltaja ja yksin Suomessa. Haluaisi opiskella suomea, mutta ei tiedä miten, millä ajalla ja jaksaaako. Tulevaisuus ahdistaa.

Huom. Persoona on kuvitteellinen. Kuva on tehty tekoälyn avulla: NightCafe AI image generator.

Miksi ja mitä UkrainaTeamin palveluita Svitlana käyttää? Mitä kysymyksiä hänellä on?

Tulee UkarinaHelpiin ja ryöpsäyttää avoimesti kaikki kysymykset ja ajatukset ahdistuneena. Miten hän voisi vaihtaa työskentelemään omalle alalle? Mitä tapahtuu, jos lopettaa työt ja keskittyy suomen kielen oppimiseen? Mitä tukia voi saada? Miten pääsee intergraatiokurssille tai suomen kielen kursseille? Ystävän suosituksesta uskaltautuu yksilöohjaukseen. Kysyy maksutonta iltapäivätoimintaa lapselle, koska lapsi joutuu olla yksin kotona. Kysyy kielikursseista. Tekee UkrainaTeamin kanssa CV:n ja työhakemuksia. Hakee biologin työtä englannin kielellä. Löysi avoimien työpaikkojen listan uutiskirjeestä.

Asiakaskokemuksessa tärkeintä: Tuloksellisuus, konkreettiset vaihtoehdot. Mahdollisuus saada lisää tukea ja joku jolta aina kysyä apua.

Tavoitteet tulevaisuudessa:

Haaveilee, että voi kotoutua Suomeen, liikkua luonnossa ja valokuvata.

Mitä haasteita hän kohtaa Suomessa?

Taloudellinen tilanne iso kuormittava asia.

Työllistymien osaamista vastaaviin tehtäviin haasteellista.

Jatkuva stressi. Henkinen jaksaminen on vähissä. Ei ole löytänyt tukea ja apua. Tarvitsee apua arkeen.

Kiinnostuksen kohteet:

Liikkuu luonnossa, mutta ei ole siihen nyt voimavaroja.

Mikä motivoi Svitlanaa?

Varmuus taloudellisesta riittävydestä, haluaa jäädä Suomeen, koska arvostaa lasten koulutusta. Lapsi sopeutuu hyvin ja toivoo hänelle hyvää elämää.

Motivoi myös se, että on jo saanut työtä Suomesta. Haluaa rakentaa elämän uudestaan Suomessa.

Taidot ja vahvuudet:

Osaa englantia, on päässyt tutustumaan työelämään Suomessa, hyvät tiedonhakutaidot.

Huolet:


Pohtii onko biologilla töitä Suomessa vai pitääkö vaihtaa ammattia.

Millainen suhde Stadin AO:hon kahden vuoden päästä?

Hakee jatkuvassa haussa opiskelemaan laboratorioalalle, jos ei löydä omaan alaan liittyviä töitä.

Työllistyy Helsingin yliopistolle osa-aikaiseksi tutkijaksi.

Kuva 25. Asiakaspersoona Svitlana siivooja



Olek opiskelija 17 vuotta

Lukion viimeisen vuoden opiskelija

Perhe: Äiti, Isä ja kaksi aikuista isoveljeä.

Tausta:
Opiskelee lukiossa Ukrainassa. Pakenee sotaa Suomeen kahdestaan Äidin kanssa. Asettuu Helsinkiin. Jatkaa opintojaan etänä Suomesta käsin. Puhuu englantia, mutta ei osaa suomea. Pohtii koulun keskeyttämistä tai jatko-opintoja lukion jälkeen. Kokee epävarmuutta ja epätietoisuutta tulevaisuuden ja siihen liittyvien valintojen suhteen. Äidillä haasteita työllistyä, kantaa huolta perheen taloudellisesta tilanteesta. Viettää paljon aikaa kotona.

Huom. Persoonaa on kuvitteellinen. Kuva on tehty tekoälyn avulla: NightCafe AI image generator.

Miksi ja mitä UkrainaTeamin palveluita Olek käyttää?
Mitä kysymyksiä hänellä on?

Äiti ottaa yhteyden UkrainaTeamiin. Tulee yksilöohjaukseen Äidin kanssa. Ohjauksessa äiti puhuu paljon Olekin puolesta. Myöhemmin Olek osallistuu UkrainaHelsinkiin, mutta ei puhu mitään, kuuntelee muita. Seuraavalla kerralla kirjoittaa chatin. Loppujen lopuksi suomen kielen opiskelu kiinnostaa. Kysyy voiko Suomessa alle 18 v tehdä työtä? Kysyy kesätöistä, haluaa auttaa äitiä. Tekee UkrainaTeamin kanssa CV:n kesätyönhakuun. Ottaa yhteyttä UkrainaTeamiin, koska ei tiedä mihin muualle olisi yhteydessä. Kukaan viranomaistaho ei ole ottanut häneen yhteyttä, koska hänellä ei ole kotikuntaa. Löysi UkrainaTeamin Facebookista tai Telegramista. Mahdollisuuksia Suomessa englannin kielellä. Kysyy millaisia kouluja Suomessa on ja millaisia opiskelumahdollisuuksia löytyy englannin kielellä.

Asiakaskokemuksessa tärkeintä: Saada kattavasti tietoa eri opiskelumahdollisuuksista ja kesätyöpaikoista

Tavoitteet tulevaisuudessa:

Haluaa hyvän koulutuksen ja hyvät palkan työ. Hän haluaa ammatin, jossa voi työskennellä kansainvälisesti, koska hän ei tiedä missä asuu tulevaisuudessa.

Haluaa pelisuunnittelijaksi, opettellut itse kotona tekemään pelejä.

Mitä haasteita hän kohtaa Suomessa?

Opiskelijan sykli erilainen, kuin Ukrainassa. Opiskeluun tulee taukoja, joista äiti pettyy. Ei ystäviä ja sosiaalisia suhteita Suomessa. Paljon tietokoneella. Kielimuuri haastaa.

Vaikea käyttää opiskeluun liittyviä verkkosivustoja yksin ilman apua, esim. opintopolkua.

Kiinnostuksen kohteet:

Videopelit, viettää paljon aikaa tietokoneella.

Mikä motivoi Olekia?

Haluaa auttaa äitiä ja saada koulutuksen.

Haluaa jatkaa jotakin opintoja. Tutkinnon saaminen tärkeää.

Taidot ja vahvuudet:

Englannin kieli.

Oppimisvalmiudet hyvät. Erinomaiset tietotekniset taidot.

Auttaa sukulaisia tietoteknisissä asioissa.

Huolet:

Kantaa huolta perheen taloudellisesta tilanteesta ja muista perheenjäsenistä, jotka jäivät Ukrainaan.

Millainen suhde Stadin AO:hon kahden vuoden päästä?

Olekilla voi olla kielitaito jo yli A2.2. Hän opiskellut TUVAs:sa, josta siirtynyt opiskelemaan tieto- ja viestintätekniikkaa, pelituotannon osaamisalalle.

Kuva 26. Asiakaspersoonaa Olek opiskelija

Asiakaspersoonaa voidaan jatkotyöstää ja selkeyttää vielä opinnäytetyöprosessin päätyttyä UkrainaTeamin toiminnan aikana. Seulontavaiheen jälkeen siirryttiin kohti lopputulemaa, josta kerrotaan seuraavassa luvussa kehittämistyön tuloksien yhteydessä.

8 Kehittämistyön tulokset ja pohdinta

Tässä luvussa pohditaan tämän kehittämistyön tuloksia, luotettavuutta ja eettisyyttä sekä käsitelään kehittämistyön tavoitteita ja niiden onnistumista. Luku sisältää myös palvelumuotoiluprosessin aikana esiin nousseita jatkokehittämisen- ja tutkimusehdotuksia. Lisäksi viimeisessä alaluvussa kehittämistyön tekijä arvioi omaa oppimistaan ja kehittämistyön prosessin toteutusta.

Teoreettisen viitekehyksen, UkrainaTeamin asiakkaiden palautekyselyn ja UkrainaTeamin työntekijöiden työpajan pohjalta nousi useita toisiaan yhdistäviä tekijöitä. Omakielisen palvelun tärkeys korostui selkeästi sekä UkrainaTeamin asiakkaiden että UkrainaTeamin työntekijöiden välillä. Jo laki velvoittaa meitä pitämään yhteiskuntana huolta kielellisestä yhdenvertaisuudesta (yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 2 luvun 5 §, 6 §, 7 § & 8 §; suomen perustuslaki 731/1999, 2 luvun 6 §). Kie- len avulla yksilö pääsee käyttämään hänelle kuuluvia oikeuksia. Meidän tulisi kiinnittää erityisesti huomiota haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kielellisiin oikeuksiin. (Oikeusministeriö 2018, 88 & 91.) Tämä vahvistaa ajatusta omakielisten palveluiden merkityksellisyydestä yksilön ja yhteiskunnan näkökulmasta.

Jokaisen muuttotilaston takana on yksilöitä, lapsia ja perheitä aloittamassa uutta elämää uudessa paikassa. Maahanmuuttajien sopeutuminen ei tapahdu sosiaalisessa tyhjiössä (Hughes ym. 2019, 1.) Meijer (Hughes ym. 2019, 1) puhuu ohjauksen ja neuvonnan tarjoamasta 'turvaverkosta', joka mahdollistaa yksilöille oman elämänsä, edessä olevien haasteiden ja mahdollisuuksien pohtimisen sekä merkityksen antamisen. Sopivan asunnon, koulutuksen tai työn löytäminen on tärkeä edellytys kotoutumisen onnistumiseksi. On välttämätöntä, että tarjolla on paikallisia tukimekanismeja yksilöiden ja perheiden sopeutumiseksi ja siirtymiseksi osaksi uusia yhteisöjä. Kun ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat saatavilla ja vastaavat maahanmuuttajien ja eri kieliryhmien palveluntarvetta, kotoutuminen käynnistyy nopeammin. (Hughes ym. 2019, 2; Kotoutuminen s.a. d.)

UkrainaTeamin toiminta on selkeästi osoittanut, että se tukee ukrainalaisten sopeutumista Suomeen. Asiakkaat jakoivat palautteissaan kokemuksiaan saamastaan avusta, työllistymisestä, tiedon saamisesta ja ennen kaikkea kuulluksi tulemisen kokemuksesta ja avun saamisesta. Joku kertoi tunteneensa itsensä ohjauksen jälkeen ”täysin uudeksi ihmiseksi”. Työntekijät nostivat esiin kokemuksen arvokkaan ja merkityksellisen työn tekemisestä, joka lisäsi työmotivaatiota. Aineiston pohjalta voidaan todeta tämän tyyppisten toimintamallien parantavan juuri maahan tulleiden kotoutumista. UkrainaTeamin työntekijöiden haastattelusta kävi myös ilmi, että ohjauksissa huomioidaan aina asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Esimerkiksi se, että kaikkien asiakkaiden tavoite ei ole jäädä pysyvästi Suomeen vaan palata takaisin Ukrainaan heti, kun se on mahdollista.

On tärkeää ymmärtää koulutus- ja ammattiohjaajien vaikutus ja rooli kohderyhmän asettumisessa uuteen maahan. IAEVG:n (2018) mukaan maahanmuuttajien ohjaustyötä tekevien tulee tunnistaa asiakkaiden, heidän perheiden ja yhteisöjen tarpeet sekä räätälöidä palvelut vastaamaan niitä. Ammattitaitoiset ohjaajat toimivat maahanmuuttajien puolestapuhujina ja lobbaajina työnantajien, koulutusviranomaisten ja päättäjien suuntaan. (IAEVG 2018.) UkrainaTeamin työntekijät kertoivat, että palveluita oli muokattu ja kehitetty koko toiminnan ajan asiakkaiden toiveista esiin tulleiden teemojen pohjalta. UkrainaTeam oli myös mukana kehittämässä uusia koulutusmalleja Stadin AO:lla ja jakoi ahkerasti kokemuksiaan yhteistyöverkostoissa. Asiakkaat kertoivat toivovansa työllistymiseen johtavia koulutuksia, joihin olisi mahdollista osallistua matalalla suomen kielen taidolla. Asiakkaat halusivat myös mahdollisuuksia opiskella ammatillisia opintoja suomen kielen opintojen rinnalla ja/tai omalla äidinkielellä tuettuna. Suomen kielen oppimiseen kaivattiin monipuolisia ja joustavia osallistumismahdollisuuksia esimerkiksi työskentelyn ohessa. Erilainen itsensä kehittäminen ja uuden oppiminen kiinnosti ja urasuunnitteluun kaivattiin tukea. Vastauksista voi tulkitella, että monet ovat valmiita oppimaan uutta ja näkemään vaivaa, kun tarjolla on heille sopivia väyliä opiskella.

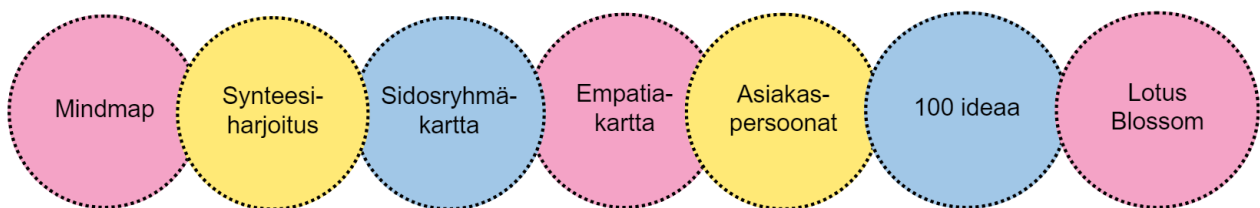
UkrainaTeamin poikkeuksellinen ohjaustyön luonne nousi esiin UkrainaTeamin asiakkaiden ja työntekijöiden vastauksissa. Palvelussa koettiin laajasti monenlaisia tiedon ja ohjauksen tarpeita. UkrainaTeamin asiakkaat kaipasivat paljon tietoa monista asioista elämän eri osa-alueilla. Työntekijät kokivat, että työssä tuli olla hyvät tiedonhakutaidot ja laajasti ajantasaista tietoa monesta eri asiasta. IAEVG (2018) määrittelee koulutuksen ja ammatillisen ohjaustyön tiedonhallinnan (information management) osa-alueiksi tiedon koulutuksesta, harjoittelusta, ammateista ja työllistymismahdollisuuksista. Aineiston pohjalta voidaan todeta, että UkrainaTeamin työssä tiedonhakua tuli tehdä perinteistä laajemmalla alueella. Ohjaustilanteiden onnistumiseksi piti tietää paljon myös esimerkiksi verotukseen, oleskelulupiin ja lapsiin liittyvistä kysymyksistä. Työssä tehtiin paljon tiedonhakua ja edelleen ohjausta.

Kompleksisten ohjaustilanteiden toimivaksi vastineeksi nostettiin työpariohjaus. Toimintamallia oli kehitetty toiminnan aikana. Näin pystyttiin tarjoamaan laadukasta ja kustannustehokasta ohjausta. Erityisen hyväksi toimintatavaksi se todettiin silloin, kun toinen ohjaajista oli asiakkaan kanssa saman kulttuurin edustaja ja puhui samaa äidinkieltä. Asiakkaan kanssa saman kulttuurin edustajan tehtävä ei ollut toimia tulkkina vaan olla aktiivinen toimija monisäikeisten tilanteiden ratkomisessa, tukea kielellisesti ja samalla toimia ikään kuin kulttuuritulkkina. Hänellä oli ymmärrys siitä, kuinka esimerkiksi työnhaun prosessit tai koulutusjärjestelmä vaihtelee Suomen ja Ukrainan välillä. Mallin avulla molemmat ohjaajat pystyivät kehittämään omaa ammattitaitoaan toisiltaan oppien. Työpariohjaus toimi myös hyvin työn rajaamisen tukena.

Kalliolan ym. (2010, 29) mukaan tärkeä osa ohjaajuuteen kasvamista on valmiista vastuksista luopuminen. Harvoin on olemassa täysin oikeita ratkaisuja tai vaihtoehtoja. Onnismaa (2021, 30–31) mainitsee, että kokeneet ohjaajat antavat harvakseltaan suoria neuvoja. UkrainaTeamin työntekijät nostivat esiin, että ohjauksissa vältetään liiallista johdattelua asiakkaan päätöksen teossa, vaikka joskus asiakkaat jopa toivoivat päätösten tekemistä heidän puolestaan. Ohjaajan tulee kunnioittaa ohjattavan kykyä tehdä päätöksiä (Arumugam 2021, 241).

UkrainaTeamin työntekijät kokivat tekevänsä mielekästä, arvokasta ja vaativaa ohjaustyötä. Työssä koettiin olevan paljon erityispiirteitä, kuten traumatyö, kieli- ja kulttuurierot, työpari- ja etäohjaus sekä poikkeavuus ohjaustyöstä, jota perinteisesti tehdään ammatillisessa koulutuksessa. Erityispiirteistä johtuen työntekijät kokivat, että työssä tuli kiinnittää erityistä huomiota työssä jaksamiseen. Tässä korostettiin tarvetta jatkuvalla työnohjaukselle ja koulutukselle sekä mahdollisuudelle jakaa kokemuksia ja ajatuksia tiimin sisällä.

Kehittämistyössä oli käytetty useita eri palvelumuotoilun työkaluja, joihin saatiin kiteytettyä aineistosta esiin nousseita asioita.



Kuva 27. Kehittämistyössä käytetyt palvelumuotoilun työkalut

Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää palvelumuotoilun menetelmin maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita hyödyntäen UkrainaTeamin tekemää työtä. Kehittämistyöllä haluttiin vastauksia kysymyksiin:

Mitä tietoa UkrainaTeamin asiakkaat ja työntekijät voivat tarjota maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämisen tueksi?

Millaisia ohjauksen ja neuvonnan tarpeita sotapakolaisilla on Suomessa?

Mitä tulisi ottaa huomioon maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita kehitettäessä?

Kehittämistyön myötä saatiin kattavasti tietoa UkrainaTeamin työntekijöiden kokemuksista sotapakolaisten ohjaus- ja neuvontatyössä sekä Ukrainasta sotaa paenneiden ohjauksen ja neuvonnan tarpeista. Aineistossa hyödynnettiin lähes sadan ukrainasta sotaa paenneen sekä kaikkien sen hetkisten UkrainaTeamin työntekijöiden kokemuksia.

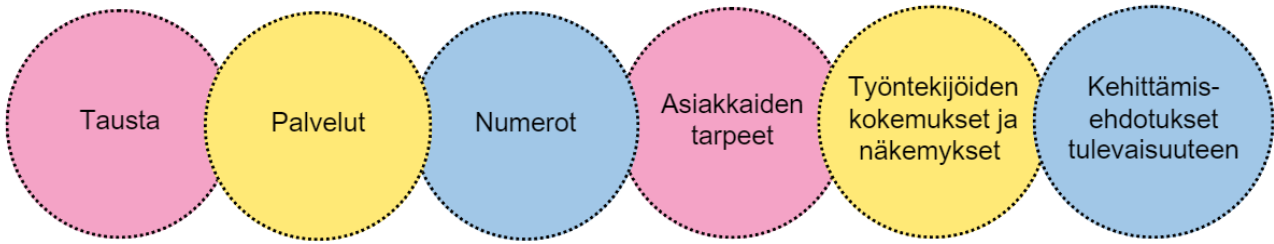
Osa sovellettiin tähän työhön sopivaksi koetulla tavalla. Aineiston ja työkalujen avulla oli syntynyt vahva ymmärrys ja laaja-alainen käsitys minkälaisia ohjaustarpeita juuri maahan tulleilla Ukrainasta sotaa paenneilla on. Lisäksi saatiin kattavasti esiin Stadin AO:n UkrainaTeamin työntekijöiden kokemuksia, näkemyksiä ja ideoita maahanmuuttajien ohjaustyön kehittämisen tueksi tulevaisuudessa. Kehittämistyössä esiin saatu tieto vahvistaa monikielisten matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden tarpeita ja hyötyjä yhteiskunnassamme.

Ennen julkaisua kehittämistyön tuloksia on pyydetty esiteltävän Stadin AO:n lisäksi muille Helsingin kaupungin tahoille, jotka tarjoavat palveluja maahanmuuttajille (esim. HR, Työllisyyspalvelut, International House Helsinki). Lisäksi Helsingin kaupungin ulkopuoliset toimijat ovat pyytäneet työtä luettavaksi maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatyön kehittämisen tueksi. Tämä vahvistaa tutkittavan aiheen ajankohtaisuutta ja tarvetta yhteiskunnassamme. Voidaan arvioida, että kehittämistyö on saavuttanut tavoitteet ja sen avulla on saatu vastuksia tutkimuskysymyksiin. Sen todellista vaikuttavuutta voidaan arvioida uudelleen myöhemmin opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

8.1 Kehittämistyön lopputuleman ja tuloksien esittely Stadin AO:lle

Kehittämistyön aikana syntynyt materiaali ja tieto tuli saada kiteytettyyn muotoon tulevaisuuden jatkokehittämistyöhön UkrainaTeamin toiminnan hyödyntämiseksi. Kokonaisuudesta haluttiin tehdä helposti luettava, digitaalinen ja visuaalinen. Lopputulemaa toivottiin esiteltävän aluksi oppilaitoksen johdolle, joka tekee päätöksiä UkrainaTeamin toiminnan ja kehittämistyön jatkosta tulevaisuudessa.

Kaikista kerätyn aineiston pohjalta käytetyistä palvelumuotoilun työkaluista ja niiden avulla syntyneestä tiedosta lähdettiin rakentamaan UkrainaTeamin omaa palvelukirjaa. Palvelukirja jaettiin viiteen kappaleeseen: tausta, palvelut, numerot, asiakkaiden tarpeet, työntekijöiden kokemukset ja näkemykset sekä kehittämissuhteet tulevaisuuteen. Ensimmäinen kappale johdattelee lukijaa aiheeseen, Ukrainan sodan vaikutuksiin Suomessa työllistymisen ja koulutuksen näkökulmasta sekä UkrainaTeamin syntyyn. Toisessa kappaleessa esitellään UkrainaTeamin palvelut. Kolmannen kappaleeseen koottiin UkrainaTeamin toiminnan aikana tarjottujen palvelukertojen määrä palveluittain, jotka saatiin tiimin tilastoinnista. Neljännessä kappaleessa perehdytään asiakkailta esiin tulleisiin ohjauksen ja neuvonnan tarpeisiin, jotka syntyivät aiemmin käsiteltyjen asiakaspalautteiden pohjalta. Viidennessä kappaleessa tuodaan esiin työntekijöiden kokemukset ja näkemykset, joita kerättiin työpajassa. Viimeiseen kappaleeseen on koottu jatkokehittämissuhteita tulevaisuuteen. Kehittämissuhteet ovat nousseet tämän kehittämistyön aineistonkeruun pohjalta.



Kuva 28. Kehittämistyön lopputuloksena syntyneen palvelukirjan sisältö kappaleittain

Opinnäytetyö esiteltiin Stadin AO:n johdolle 15.5.2024. Saadun palautteen pohjalta voi todeta, että kehittämistyössä syntynyttä tietoa tullaan hyödyntämään tulevaisuuden kehittämistyön tukena Stadin AO:lla. Se antaa mahdollisuuden jatkaa UkrainaTeamin toimintamalleja muissa palveluissa.

Palvelukirjaa täydennetään ja edelleen kehitetään vuoden 2024 aikana. Se toimii samalla UkrainaTeamin loppuraporttina. Toiminnan päättyessä siihen kootaan kaikkien palveluiden määrä, joita UkrainaTeam on tarjonnut toimintansa aikana. Lisäksi asiakkailta esiin nousseita teemoja voidaan täydentää vuoden 2024 saatujen palautteiden pohjalta. Palvelukirja rakennetaan viimeisessä vaiheessa Helsingin kaupungin raporttipohjaan. Raporttiin lisätään palvelumuotoiluprosessin myötä syntyneitä visuaalisia materiaaleja. Loppuraportti luovutetaan Stadin AO:n johdolle, joka tekee päätöksen sen jatkohyödyntämisen tavoista.

8.2 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Kehittämistyön luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittauksen luotettavuutta ja validiteetilla mittarin tarkkuutta. (Ojasalo ym. 2021,105.) Tässä kehittämistyössä hyödynnettiin pääasiassa laadullisia menetelmiä. Laadullisille menetelmille tyypillistä on pienet otokset spesifisti valikoidusta ryhmästä (Ojasalo ym. 2021,105). Tässä työssä spesifisti valikoidut joukot olivat UkrainaTeamin asiakkaat ja työntekijät. UkrainaTeamin asiakkaiden vastauksissa korostuvat naisten vastaukset (88 %), sillä suurin osa UkrainaTeamin asiakkaista ja Ukrainan sotaa paenneista ovat naisia (Alho ym. 2022, 19). Muihin maahanmuuttajaryhmiin verraten tämä on hyvä ottaa huomioon. Palautekyselyihin oli vastattu ukrainan kielellä. Vastaukset oli käännetty suomeksi ennen kehittämistyön aloittamista UkrainaTeamin toiminnan kehittämisen tueksi. Käännöksen olivat tehneet tiimin monikieliset ohjaajat. Vaikka vastauksia ei ollut käännetty virallisilla kääntäjillä, on oletettavaa, että vastaukset olivat luotettavia. Vastauksia kääntäneet henkilöt osasivat suomen kieltä hyvällä tasolla.

Tulosten luotettavuutta vahvistettiin käyttämällä triangulaatiota eli tutkimalla ilmiötä eri näkökulmista (Ojasalo ym. 2021, 105). Kehittämistyössä käytettiin useita eri aineistoja ja tiedonkeruumenetelmiä kuten teoreettinen viitekehys, kyselyt, haastattelu ja eri ideointimenetelmät. Työpajan

tulokset lähetettiin myös osallistujien arvioitavaksi ennen työn esittelemistä ja julkaisua. Työ sai osallistujilta hyvää palautetta eikä siihen tullut muokausehdotuksia.

Tärkeitä tarkasteltavia asioita ovat myös objektiivisuus ja reflektiivisyys. Kehittämistyön tekijä työskentelee itse UkrainaTeamissä, jolloin suhde työhön on erityinen. On selvää, että tekijällä on ole-massa aiheesta jonkinlaisia taustaolettamuksia ja tunteita. Tekijä tiedosti oman erityisen roolin ja suhteen aiheeseen. Reflektiivinen ajattelu ja oman toiminnan tarkastelu oli oleellinen osa tätä pro- sessia. Pyrkimys kaikin tavoin puolueettomaan toimintaan kehittämistyön suunnittelussa, aineis- ton keruussa ja analyysissä sekä tietojen tulkinnassa tukee työn objektiivisuutta ja refleksiivisyyttä. Tätä pyrittiin tuomaan esille raportoimalla työtä mahdollisimman selkeästi ja läpinäkyvästi. Eli mitä ja millaisia toimia kehittämistyön eri vaiheissa oli tehty sekä miten eri johtopäätöksiin on päädytty.

Selvällä ja läpinäkyvällä raportoinnilla tavoiteltiin myös kehittämistyön riippuvuuden vahvistumista. Tällä tarkoitetaan sitä, että jos joku toinen henkilö voisi saada mahdollisimman samankaltaiset tu- lokset toistamalla tämän kehittämistyön uudelleen. Työssä pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman perusteellisesti tutkimuksen kontekstia ja oletuksia, jotka ovat keskeisiä juuri tässä tutkimuksessa. Tällä tuettiin työn siirrettävyyttä eli sitä, voisiko samat tulokset saada vastaavassa, toisessa kon- tekstissa. Kehittämistyössä koettiin tärkeäksi, että tulosten arviointiin osallistui myös Ukrai- naTeamin ulkopuolisia henkilöitä, kuten kehittämistyön yhteyshenkilö ja Stadin AO:n johto. Tätä vahvistettiin esittelemällä kehittämistyön tuloksia oppilaitoksen johdolle. Kaikilla edellä mainituilla keinoilla pyritään vahvistamaan työn puolueettomuutta.

Kehittämistyön aihe on ajankohtainen ja herkkä, sillä aineistona käytettiin Ukrainasta sotaa paen- neiden kokemuksia. Kehittämistyön aikana sotatilanne oli edelleen käynnissä Ukrainassa. Tekijä tiedosti tilanteen ja aiheen herkin kontekstin, joka pyrittiin huomioimaan läpi prosessin. Työssä keskityttiin ensisijaisesti ohjaus ja neuvontatyön kehittämiseen Suomessa. Asiakaspalautteet oli kerätty anonyymina. Jos vastauksissa oli elementtejä, joista vastaajan henkilöllisyyden voisi tunnis- taa, se huomioitiin aineiston käsittelyssä esimerkiksi poistamalla työpaikan nimi, johon henkilö oli työllistynyt.

Kaikille UkrainaTeamin työntekijöille lähetettiin kutsu ideointipajaan. Näin varmistuttiin siltä, että pajaan ei valikoitu tiimin sisältä tiettyjä henkilöitä. Ideointipajaan osallistujat saivat tiedotteen (liite 3), jossa kerrotaan tutkimuksesta. Lisäksi ideointipajaan osallistuneet saivat allekirjoitettavaksi suostumisasiakirjan (liite 4), joita tehtiin kaksi kappaletta: toinen kehittämistyöntekijälle ja toinen ideointipajaan osallistujalle. Osallistujille selitettiin sanallisesti tiedotteen ja lomakkeen sisältö. Suostumusasiakirja ja tiedote laadittiin Helsingin kaupungin ohjeistuksien mukaan. Kehittämistyön alkuvaiheessa tehtiin Helsingin kaupungille tutkimuslupahakemus, joka hyväksyttiin 30.1.2024 (Helsingin kaupunki 2024f.)

8.3 Jatkokehittämisehdotukset

Tätä lukua kirjoittaessa eletään huhtikuuta 2024. Sota Ukrainassa jatkuu. Ukrainan pakolaisten vastaanottamista ja humanitaarisen materiaaliavun lähettämistä koordinoi Sisäministeriö. Suomessa halutaan edelleen suojella erityisesti sotaa pakenevia ihmisiä. Sodan alkamisesta tilapäisen suojelun hakemuksia on jätetty Suomeen yli 68 000. Suomi on myöntänyt tilapäistä suojelua vuonna 2022 yli 45 000 ja vuonna 2023 lähes 19 000 ukrainalaiselle. Maahanmuuttovirasto arvioi, että vuonna 2024 Suomeen saapuu noin 8 000–12 000 tilapäisen suojelun hakijaa. (Sisäministeriö s.a.) Kehittämistyön aihe on siis edelleen valitettavan ajankohtainen. Esiin nousseita asioita ja UkrainaTeamin palveluja voidaan hyödyntää monin tavoin tukemaan kehittämistöitä, joiden kohderyhmänä ovat maahanmuuttajat ja/tai heidän parissaan työskentelevät henkilöt. Erityisesti kohdentuen Ukrainasta tai muualta sotaa paenneisiin. UkrainaTeamin työntekijät olivat kehittäneet yksilöohjauksissa käytettävää työparimallia, jossa toinen ohjaajista oli asiakkaan kanssa saman kulttuurin edustaja. Tämä oli koettu toimivaksi ja sitä voisi hyvin soveltaa muissa maahanmuuttajien ohjaus ja neuvontapalveluissa.

Kehittämistyössä luotiin neljä asiakaspersoonaa, joita voidaan hyödyntää ohjaustyön kehittämisen tukena. Asiakaspalautteita tiivistettiin sidosryhmäkarttaan ja lotus blossom -pohjaan. UkrainaTeamin työntekijöiden ideointipajasta nousi kattavasti tietoa, jota havainnollistettiin lotus blossom -pohjaan. Kaikkien kehittämistyössä syntyneiden materiaalien avulla voisi lähteä kehittämään juuri maahan tulleiden pakolaisten tai muiden maahanmuuttajaryhmien ohjausta ja neuvontaa. UkrainaTeamin tekemä ohjaus- ja neuvontatyö on ollut sellaista, jota on tehty perinteisesti muualla, kuin ammatillisessa koulutuksessa. Täten ne sopivat hyvin myös ammatillisen koulutuksen ulkopuoliseen kehittämistyöhön.

Asiakaspersoonat, sidosryhmäkartta ja UkrainaTeamin työntekijöiden kokemukset kuvaavat hyvin tämän tyyppisen ohjaus ja neuvontatyön ammattitaitovaatimuksia ja työntekijöiden tuen tarvetta. Näitä voisi hyödyntää myös työnkuvien muodostamisen, rekrytoinnin ja henkilöstön hyvinvoinnin kehittämisessä.

Kehittämistyön myötä syntyneet tulokset ja materiaalit antavat työkaluja matalan kynnyksen kotoutumispalveluiden kehittämiseen Stadin AO:lla, Helsingin kaupungilla sekä muissa samanlaisia palveluita tarjoavissa yrityksissä ja organisaatioissa.

8.4 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Ohjaus- ja neuvontatyötä on tutkittu paljon, mutta siitä huolimatta tutkimusta tehdään edelleen liian paljon tieteellisessä ympäristössä ilman käytännön työn näkemystä (Hughes ym. 2024, 2). Monimuotoiset ohjauspalvelut ovat tarpeellisia, mutta niitä haastaa mm. tietoon perustuvan tekemisen

puute. (Onnismaa 2021, 18.) Koen pystyneeni vastaamaan näihin Hughesin ja Onnismaan näkemuksiin tässä kehittämistyössä. Kehittämistyössä tutkittiin kattavasti ohjaus- ja neuvontatyötä sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia hyödyntäen. Ukrainan sota jatkuu ja sen vaikutukset näkyvät pitkään myös meidän yhteiskunnassamme, joten kehittämistyön teemat ovat edelleen ajankohtaisia.

Struktuuria ja pohjaa työskentelylle toi tutkimuksellisen kehittämisen opintojakso, jonka suoritin syyslukukaudella 2023. Opintojakson aikana syntyi opinnäytetyösuunnitelma, joka helpotti myös tutkimuslupahakemuksen laatimista Helsingin kaupungille. Vaikka suunnitelma muuttui osittain alkuperäisestä, se helpotti huomattavasti laajan kokonaisuuden ymmärtämistä ja hallintaa. Opintojakso lisäsi myös ymmärrystä erilaisista vaihtoehdoista kehittämistyön toteuttamiseksi, joista valikoitui sopivaksi katsottu palvelumuotoilu. Suoritin palvelumuotoilun opintojakson syyslukukaudella 2023, joka tuki palvelumuotoilun valintaa lähestymistavaksi tässä työssä. Näin kehittämistyön loppuvaiheessa voin todeta, että ilman aiempaa kokemusta palvelumuotoilusta olisi kehittämistyö ollut huomattavasti haastavampaa toteuttaa tällä menetelmällä.

Vaikka tammikuussa 2024 oli laadittu opinnäytetyösuunnitelma ja hyväksytty tutkimuslupahakemus oli aiheen rajausta ja ydin teemojen hahmottaminen vaikeaa. Aiheen ympärillä tuntui olevan paljon asiaa. Lisäksi toiveenani oli saada mukaan sekä UkrainaTeamin asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia, joka toi omat haasteensa rajaamisille. Ajatukset ja asiat tuntui rönsyilevän eikä eheältä tuntuva kokonaisuus meinannut syntyä. Teoreettisen viitekehyksen rakentaminen haastoi. Mihin kaikkeen pitäisi keskittyä? Pikkuhiljaa työn teemoihin syventyessä alkoi rakentua käsitys teoreettisesta viitekehyksestä. Teoriaa oli kirjoitettu jonkin verran enemmän, mitä lopulliseen työhön on jäänyt. Sillä haluttiin tukea työn selkeämpää rakennetta ja poistaa sellaisia asioita, jotka eivät liittyneet aineiston teemoihin.

Kehittämistyön tekeminen on parantanut huomattavasti myös itsensä johtamisen taitoja, jotta työ voitiin saattaa päätökseen suunnitellussa aikataulussa. Se on vaatinut paljon aikaa, yhteensovittamista muun elämän kanssa, epävarmuuden sietoa ja kärsivällisyyttä. Aloitin opinnäytetyöprosessin tammikuussa 2024 ja se valmistui toukokuussa 2024. Jälkikäteen ajateltuna työn olisi voinut toteuttaa vähän väljemmässä aikataulussa, jotta sitä ei olisi tarvinnut tehdä jatkuvan paineen alla työn ja muun elämän ohessa.

Koen, että tällä kehittämistyöllä olen päässyt kehittämään työelämää sekä omaa osaamistani ja asiantuntijuuttani. Motivaatio on ollut suuri kantava tekijä läpi prosessin. Näin työn loppuvaiheessa voi todeta, että aihe ja käytetyt menetelmät olivat motivaation kannalta hyviä valintoja. Maahanmuuttajien aseman ja työllisyyden parantaminen Suomessa on minulle henkilökohtaisesti tärkeä arvo. Tavoitteenani oli myös kehittää omaa osaamistani palvelumuotoilijana sekä Stadin AO:n ja

Helsingin kaupungin työntekijänä. Tämän kehittämistyön aikana hankittu osaaminen voi tukea urakehitystä tulevaisuudessa erilaisissa ohjaus- ja kehittämistehtävissä maahanmuuttajien parissa.

Lähteet

Alasalmi, J., Alimov, N., Ansala, L., Busk, H., Huhtala, V-V., Kekäläinen, A., Keskinen, P., Ruuskanen, O-P. & Vuori, L. 2019. Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2019. Valtioneuvosto. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161296/16-2019-Tyottomyyden%20laajat%20kustannukset%20yhteiskunnalle.pdf>. Luettu: 27.4.2024.

Alho, R., Eronen, E., Paljakka, M. & Penttilä, A. 2022. Ukrainalaiset Suomessa 2022. E2 Tutkimus, Sisäministeriö & Sitra. Luettavissa: <https://intermin.fi/documents/1410869/3723668/Ukrainalaiset+Suomessa+-katsaus.pdf/495185eb-fe2a-2dfb-9907-544ed25170c8/Ukrainalaiset+Suomessa+-katsaus.pdf?t=1674121330577>. Luettu: 27.4.2024.

American School Counselor Association, ASCA. 2022. Ethical Standards for School Counselors. Luettavissa: <https://www.schoolcounselor.org/getmedia/44f30280-ffe8-4b41-9ad8-f15909c3d164/EthicalStandards.pdf>. Luettu: 24.2.2024.

Arumugam, A., Shanmugavelu, G., Balakrishnan, A., Parasuraman, L., Sathya, F. J., Kannan, B., & Singh, J. S. A. 2021. Importance of guidance and counselling in the school educational system: An overview. International Journal of Multidisciplinary Research. Luettavissa: https://eprajournals.com/jpanel/upload/1101pm_58.EPRA%20JOURNALS%208153.pdf. Luettu: 18.2.2024.

Cort, P., Thomsen, R., & Mariager-Anderson, K. 2015. 'Left to your own devices' - the missed potential of adult career guidance in Denmark. British journal of guidance & counselling, 43(3), 292-305. Luettavissa: <https://doi.org/10.1080/03069885.2015.1017802>. Luettu: 24.2.2024.

Council of the European union. 2008. Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies. Luettavissa: https://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/educ/104236.pdf. Luettu: 24.2.2024.

Euroopan parlamentti. Päätöslauselmaesitys Gazan humanitaarisesta tilanteesta, tulitauon aikaansaamisen välttämättömyydestä ja riskeistä konfliktin leviämisestä alueella. 15.1.2024. Luettavissa: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/B-9-2024-0073_FI.html. Luettu: 27.4.2024.

Finlex 2023. Laki kotoutumisen edistämisestä. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230681#Pidm45843170666848>. Luettu: 10.12.2023.

Frattini, T., & Meschi, E. 2019. The effect of immigrant peers in vocational schools. European economic review, 113, 1–22. Luettavissa: <https://doi.org/10.1016/j.eurocorev.2018.12.005>. Luettu: 10.12.2023.

- Gardia Digipalvelut s.a. Fasilitointimenetelmät – 100 ideaa. Luettavissa: <https://blogit.gradia.fi/digipalvelut/fasilitointimenetelmat-100-ideaa/>. Luettu: 22.4.2024.
- Haaga-Helia Tool Factory. s.a. a. Persona mapping. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/persona-mapping>. Luettu: 10.2.2024.
- Haaga-Helia Tool Factory. s.a. b. Lotus Blossom. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/lotus-blossom>. Luettu: 10.4.2024.
- Helsingin kaupunki 2024a. Päätöksenteko ja hallinto. Luettavissa: <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/kaupungin-organisaatio/toimialat>. Luettu: 24.1.2024.
- Helsingin kaupunki 2024b. Kehitä kaupunkia. Luettavissa: <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/kehita-kaupunkia>. Luettu: 26.2.2024.
- Helsingin kaupunki 2024c. Kehmet, perusmalli ja suositus Helsingin kaupungissa tapahtuvalle kehittämiseksi. Luettavissa: <https://kehmet.hel.fi/>. Luettu: 26.2.2024.
- Helsingin kaupunki 2024d. Digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirja. Luettavissa: <https://pelikirja.hel.fi/>. Luettu: 26.2.2024.
- Helsingin kaupunki 2024e. Palvelumuotoilun opas. Luettavissa: <https://pelikirja.hel.fi/kehittamisen-aikana/palvelumuotoilun-opas/>. Luettu: 26.2.2024.
- Helsingin kaupunki 2024f. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialaan liittyvät tutkimukset. Luettavissa: <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja-ja-tiedonhallinta/tutkimusluvut/kasvatuksen-ja-koulutuksen-toimialaan-liittyvat-tutkimukset>. Luettu: 27.4.2024.
- Hughes, D., Akkøk, F., Arulmani, G., & Zelloth, H. 2019. Migration: theory, research and practice in guidance and counselling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 47(1), 1–5. Luettavissa: <https://doi-org.ezproxy.haaga-helia.fi/10.1080/03069885.2018.1564898>. Luettu: 20.1.2024.
- Hughes, D., Mc Cormack, D., Neary, S., & King, P. 2024. Praxis in guidance and counselling: New frontiers. *British journal of guidance & counselling*, 1-6. Luettavissa: <https://doi.org/10.1080/03069885.2023.2301629>. Luettu: 24.2.2024.
- Huczkowski, S. 13.8.2021. Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset/>. Luettu: 10.3.2024.

- Hult, M., Saaranen T. & Pietilä, A-M. Työttömien kokemuksia terveydestä ja hyvinvoinnista: haastattelututkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2016: 53 108–118. Luettavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/56917/20423>. Luettu: 27.4.2024.
- Hyväri, S. & Sahonen, P. 2021. Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen. Virtaa koulutukseen -hankkeen tulokset. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495024/DIAK_Tyoelama22_web.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Luettu: 4.2.2024.
- International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG). 2018. International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners. Luettavissa: <https://iaevg.com/competencies>. Luettu: 20.1.2024.
- Innanen, P. 17.2.2021. Asiakasymmärrystutkimus luo pohjaa palveluiden muotoilulle. Palvelumuotoilu Palon blogi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/asiakasymmarrystutkimus-luo-pohjaa-palveluiden-muotoilulle/>. Luettu: 25.2.2024.
- Innanen, P. 8.12.2018. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Palvelumuotoilu Palon blogi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>. Luettu: 25.2.2024.
- Kalliola, T., Kurki, A., Salmi, M. & Tamminen-Vesterbacka, T. 2010. Matkalla ohjaajuuteen. Kirjapaja. Helsinki.
- Kallionpää, P. 23.1.2024. Apulaisrehtori. Stadin ammatti- ja aikuisopisto. Haastattelu. Helsinki.
- King, Z. 2001. Career self-management: A framework for guidance of employed adults. British journal of guidance & counselling, 29(1), 65-78. Luettavissa: <https://doi.org/10.1080/03069880020019365>. Luettu: 24.2.2024.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. 2. painos. Alma Talent Oy. Helsinki.
- Komorowska, H. 2022. Teacher language awareness or language teacher awareness? Glottodactica (Poznań), 49(1), 125–140. Luettavissa: <https://doi.org/10.14746/gl.2022.49.1.08>. Luettu: 18.2.2024.
- Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli. Luettavissa: https://kotoutuminen.fi/documents/56901608/59959589/KotonaSuomessa_Maahanmuuttajien+alkuvaiheen+palvelumalli.pdf/a767ab55-f996-d85c-3bb2-

[f79a60288ee7/KotonaSuomessa_Maahanmuuttajien+alkuvaiheen+palvelu-malli.pdf?t=1607080322786](https://kotoutuminen.fi/f79a60288ee7/KotonaSuomessa_Maahanmuuttajien+alkuvaiheen+palvelu-malli.pdf?t=1607080322786). Luettu: 4.2.2024.

Kotoutuminen. s.a. a. Maahanmuuttajien työmarkkina-asema valtaväestöä heikompi. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/maahanmuuttajien-tyomarkkina-asema>. Luettu: 27.4.2024.

Kotoutuminen. s.a. b. Keskeiset kotoutumiseen liittyvät käsitteet. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/keskeiset-kasitteet>. Luettu: 27.1.2024.

Kotoutuminen. s.a. c. Päivittyvää tietoa Ukrainasta saapuvien oleskelusta, tilapäisestä suojelusta, työskentelystä ja palveluista Suomessa. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/usein-kysyttya-ukrainasta-saapuvien-palveluista>. Luettu: 10.2.2024.

Kotoutuminen. s.a. d. Ohjaus ja neuvonta. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/ohjaus-ja-neuvonta>. Luettu: 30.1.2024.

Kotoutuminen. s.a. e. Kotoutumislain uudistus. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/kotoutumislain-uudistus>. Luettu: 30.1.2024.

Kulmanen, K., Tihilä, K. & Uusitalo, K. 7.3.2023. Sotaa paennut lääkäriopiskelija ja tuhannet muut ukrainalaiset tahtovat töihin Suomessa, mutta vaatimus kielitaidosta tekee siitä vaikeaa. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/74-20021286>. Luettu: 10.2.2024.

Leppänen, A., Ripatti H. & Jäppinen T. 2017. Kokeilijan starttipaketti. Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1867-kokeilijan-starttipaketti>. Luettu: 10.3.2024.

Leveälahti, S. & Hakanen, J. 2022. Ukrainan sodan vaikutuksia Suomen työmarkkinoihin ja jatkuvan oppimisen haasteisiin. Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus. Luettavissa: <https://backend.jotpa.fi/sites/default/files/documents/Ukrainan%20sodan%20vaikutuksia%20Suomen%20ty%C3%B6markkinoihin%20ja%20jatkuvan%20oppimisen%20haasteisiin%201.7.2022.pdf>. Luettu: 21.1.2024.

Maahanmuuttovirasto. 2023. Tilapäisen suojelun jatkaminen. Luettavissa: <https://migri.fi/tilapaisen-suojelun-jatkaminen>. Luettu: 21.1.2024.

Maamot. s.a. Monikulttuurinen ohjaus. Luettavissa: <https://maamot.fi/>. Luettu: 4.2.2024.

Mager, B. 2008. Service Design. In: Erlhoff, M., Marshall, T. (eds) Wörterbuch Design. Board of International Research in Design. Birkhäuser Basel. Luettavissa: https://doi.org/10.1007/978-3-7643-8142-4_273. Luettu: 10.2.2024.

- Martin, M. 2016. Monikielisyys muutoksessa. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 7(5). Luettavissa: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-lokakuu-2016/monikielisyys-muutoksessa>. Luettu: 4.2.2024.
- Miettinen, S. 2016. *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 3. painos. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.
- Minami, M. 2009. Role of attitude in multicultural counselling competency. *World Cultural Psychiatry Research Review*, 4(1), 39-46. Luettavissa: https://www.researchgate.net/profile/Masahiro-Minami/publication/241432720_Role_of_Attitude_in_Multicultural_Counselling_Competency/links/5584693208ae7bc2f4483617/Role-of-Attitude-in-Multicultural-Counselling-Competency.pdf. Luettu: 18.2.2024.
- Mishra, R., & Chaudhary, P. 2018. Guidance and counselling at secondary school: a review of literature. *BPAS Journal of Education*, 1(1), 71-90. Luettavissa: <https://bpasjournals.com/admin/upload/dynamic2/8-BPAS%20JOE-07-2018%20p71-90.pdf>. Luettu: 18.2.2024.
- Montonen, T., & Lappalainen, S. 2017. Pieniä kertomuksia kotoutumiskoulutuksessa työskentelevien kouluttajien työn monipaikkaistumisesta. *Aikuiskasvatus*, 37(3), 176–189. Luettavissa: <https://doi.org/10.33336/aik.88428>. Luettu: 10.12.2023.
- Moritz, S. 2005. *Service Design*. Luettavissa: <https://www.servicedesigninstitute.com/wp-content/uploads/2018/12/Practical-Access-to-Service-Design.pdf>. Luettu: 10.12.2023.
- Maruniakova, L., Rihacek, T., & Roubal, J. 2017. How beginning counselors learn: The interaction of personal and professional experiences in counselors with an experiential orientation. *Counseling psychology quarterly*, 30(1), 48–66. Luettavissa: <https://doi.org/10.1080/09515070.2016.1148013>. Luettu: 18.2.2024.
- Oikeusministeriö. 2018. *Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveystieteiden valinnanvapauskokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus.* (Oikeusministeriön julkaisu 33/2018). Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-710-6>. Luettu: 4.2.2024.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2021. *Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3.–7. painos. Sanomapro Oy. Helsinki.
- Onnismaa, J. 2021. *Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. 3. uudistettu painos. Gaudeamus Oy. Helsinki.

Palvelumuotoilu Palo. s.a. a. Mitä on palvelumuotoilu? Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilu-palo.fi/palvelumuotoilu/>. Luettu: 25.2.2024.

Popescu, S. N.2021. A counseling model of career guidance for youth. Revista de științe ale educației, 43(1), 63–84. Luettavissa: <https://doi.org/10.35923/JES.2021.1.05>. Luettu: 24.2.2024.

Reinke, H., & Goller, M. 2022. Supporting young immigrants in their transition from school to work? A staff perspective on challenges of vocational integration classes. International Journal for Research in Vocational Education and Training, 9(1), 92-119. Luettavissa: <https://doi.org/10.13152/IJRVET.9.1.5>. Luettu: 10.12.2023.

Saaranen, P. & Ruotsalainen, S. 2023. Ukrainasta tulleiden unelmat ja toiveet työllistymisestä Suomessa. Haaga-Helia, eSignals. Luettavissa: <https://esignals.fi/kategoria/tutkimus-ja-kehittaminen/ukrainasta-tulleiden-unelmat-ja-toiveet-tyollistymisesta-suomessa/#a99fca27>. Luettu: 10.2.2024.

Sisäministeriö. s.a. Sisäasiainhallinnon toiminta Ukrainan kriisissä. Luettavissa: <https://intermin.fi/ukraina>. Luettu: 20.1. ja 27.4.

Sisäministeriö. 2023. Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymisestä ajantasaista tietoa – palkansaajia huhtikuussa 6 000. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/tilapaista-suojelua-saavien-ukrainalaisten-tyollistymisesta-ajantasaista-tietoa-palkansaajia-huhtikuussa-6-000>. Luettu: 21.1.2024.

Stadin AO. s.a. a. Tietoa Stadin AO:sta. Luettavissa: <https://stadinao.fi/tietoa-stadin-aosta/>. Luettu: 17.12.2023.

Stadin AO. s.a. b. UkrainaTeam. Luettavissa: <https://stadinao.fi/palvelut-tyollistymiseen-ja-opintoihin/ukrainateam/>. Luettu: 22.1.2024.

Suomen opinto-ohjaajat ry. 2022. Opinto-ohjaajan työn eettiset periaatteet. Luettavissa: <https://www.sopo.fi/yhdistys/eettiset-periaatteet/>. Luettu: 24.2.2024.

Suomen Pankki. 21.6.2022. Suomen talouden ennuste. Sota taittaa talouden toipumisen. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2022/2/sota-taittaa-talouden-toipumisen/>. Luettu: 27.4.2024.

Suomen perustuslaki L731/1999. Luettavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Luettu 25.4.2024.

Suomen Tietotoimisto. s.a. a. Maahanmuutto, pakolaisuus, siirtolaisuus. Luettavissa: <https://stt.fi/tyylikirja/sanastot/juridisia-termeja/maahanmuutto-pakolaisuus-siirtolaisuus/>. Luettu: 27.1.2024.

Suomen Tietotoimisto. s.a. b. Helsingin kaupunki. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/uutishuone/60577833/helsingin-kaupunki-kasvatuksen-ja-koulutuksen-toimiala/c>. Luettu: 22.1.2024.

Tatar, M. 2012. School counsellors working with immigrant pupils: Changes in their approaches after 10 years. *British journal of guidance & counselling*, 40(5), 577-592. Luettavissa: <https://doi.org/10.1080/03069885.2012.718738>. Luettu: 10.12.2023.

Tilastokeskus. 24.4.2024. Työllisten määrä väheni ja työttömyys kasvoi maaliskuussa 2024 vuoden takaiseen verrattuna. Luettavissa: <https://stat.fi/julkaisu/clmhr1w1r0ol40bvxl3a04nx>. Luettu: 21.5.2024.

Tuhkanen, A. 30.5.2023. Sotaa paenneita ukrainalaisia piti tulla tuhatmäärin pääkaupunkiseudulle – toisin kävi. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/74-20033537>. Luettu: 21.1.2023.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy. E-kirja. Luettu: 25.2.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022a. Työpoliittinen aikakausikirja. Finnish Labour Review. 4/2022 vsk. 65. vol. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164474/TAK_4_2022.pdf. Luettu: 27.4.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022b. TEM:n ohje: Tilapäistä suojelua hakeneilla on oikeus tehdä töitä Suomessa. Luettavissa: <https://tem.fi/-/ohje-tilapaista-suojelua-saaville-tilapaista-suojelua-saavalla-on-oikeus-tehda-toita-suomessa>. Luettu: 21.1.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. s.a. a. Venäjän hyökkäys Ukrainaan. Luettavissa: <https://tem.fi/venajan-hyokkays-ukrainaan>. Luettu: 21.1.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. s.a. b. TE-palvelut 2024-uudistus. Luettavissa: <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>. Luettu: 30.1.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. s.a. c. Työllisyyden kuntakokeilut. Luettavissa: [Työllisyyden kuntakokeilut - Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu \(tem.fi\)](https://tyollisyyden.kuntakokeilut-tyo-ja-elinkeinoministerion.verkkopalvelu.tem.fi). Luettu: 1.2.2024.

Työmarkkinatori. s.a. TE24, KOTO24, KEHA24 – kolme mittavaa uudistusta. Luettavissa: <https://tyomarkkinatori.fi/uudistukset24/etusivu>. Luettu: 30.1.2024.

Valtioneuvosto. 2023. TE-palvelut 2024. Luettavissa: [TE-palvelut 2024 uudistus, yleisesittely \(tem.fi\)](https://tem.fi). Luettu: 1.2.2024.

Valtiovarainministeriö. 19.12.2023. Suomen talous kääntyy taantumien jälkeen kasvuun. Luettavissa: <https://vm.fi/-/suomen-talous-kaantyy-taantumien-jalkeen-kasvuun>. Luettu: 27.4.2024.

Varanka, J., Packalen, P., Voipio-Pulkki, L-M., Määttä, S., Pohjola, P., Salminen, M., Railavo, J., Berghäll, J., Rikama, S., Nederström, H. & Hiitoja, J. 2022. COVID-19 -kriisin yhteiskunnalliset vaikutukset Suomessa. Keskipitkän aikavälin arvioita. Valtioneuvoston julkaisuja 2022:14. Valtioneuvosto. Helsinki. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163983/VN_2022_14.pdf. Luettu: 27.4.2024.

Vehviläinen, S. 2020. Ohjaustyön opas: yhdessä kohti toimijuutta. Gaudeamus Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 27.1.2024.

Westö, J. 15.6.2023. Stadin ammatti- ja aikuisopiston UkrainaTeam – ohjausta, koulutusta ja tukea Ukrainasta paenneille. Aikuiskoulutuksen eurooppalaisen foorumin (EPALE) blogiteksti. Luettavissa: https://epale.ec.europa.eu/fi/blog/stadin-ammatti-ja-aikuisopiston-ukrainateam-ohjausta-koulutusta-ja-tukea-ukrainasta-paenneille#EPALE_Menu_Id. Luettu: 24.1.2024.

Yhdenvertaisuuslaki L1325/2014. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>. Luettu: 25.4.2024.

Liitteet

Liite 1. Fasilitaattorin ohje työpajaan

Alkuvalmistelu:

- Kutsujen lähettäminen
- Tilavaraukset
- Tutkimustiedotteiden ja suostumuslomakkeiden laatiminen ja tulostus
- Power Point -esitys pajan toteutuksen tueksi tuomaan rakennetta
- Asiakaspersoonapohjien luominen esim. Canvaan / paperille
- 100 ideaa -pohjan valmistelu esim. Jamboardille / tarralappujen ja kynien varaaminen
- Teams -linkin teko, Jabra, tekniikan toimivuuden testaaminen ennakkoon
- Kello ajanottoa varten
- Mahdolliset tarjoilut

Aikataulu:

1.	8.30–8.45	Alkusanat, tutkimustiedote ja suostumuslomake
2.	8.45–9.25	Asiakaspersoonaa
3.	9.25–9.40	Tauko
4.	9.40–10.05	100 ideaa
5.	10.05–10.15	Tauko
6.	10.15–10.45	Avoin ryhmäkeskustelu
7.	10.45–11.00	Yhteenveto, loppusanat

1. Toivota osallistujat tervetulleeksi. Käy läpi päivän aikataulu. Tutustukaa yhteisesti tutkimustiedotteeseen ja suostumuslomakkeeseen. Vastaa kysymyksiin. Allekirjoittakaa lomakkeet ja kerää niistä yksi kappale itsellesi talteen.
2. Kerro mitä tarkoitetaan asiakaspersoonalla ja millaisiin kysymyksiin haette tehtävässä vastauksia. Esittele ennakkoon valmistellut persoonatyypit yksi kerrallaan lukemalla heidän taustakuvauksensa ääneen. Heijasta pohjat valkokankaalle ja kirjoita osallistujien kommentteja ylös. Muista seurata aikaa. Tässä pajassa aikaa varataan 4 x 10 min. Tämän tehtävän voi tehdä myös paperilla, jolloin paperit tulee kerätä talteen pajan päätteeksi.
3. Pitäkää lyhyt tauko. Valmistele sillä välin 100 ideaa tehtävä valmiiksi jakamalla pohjan käyttöoikeudet hetkellisesti osallistujille (esim. Jamboard). Heijasta tehtävä näkyviin valkokankaalle.
4. Kerro osallistujille tehtävän idea. Osallistujat kirjaavat ajatuksiaan ja ideoitaan tarralapuille niin kauan, kunnes on tehty 100 lappua. Tehtävän aikana osallistujat eivät kommunikoi keskenään. Fasilitaattori seuraa aikaa kellosta (25 min). Aikarajaa ei tarvitse ylittää vaikka 100 lappua ei olisi täynnä. Kun tehtävä on päättynyt, osallistujien käyttöoikeudet voi poistaa, jotta varmistutaan aineiston pysyvyydestä. Tämän tehtävän voi tehdä myös paperilla, jolloin tarralaput tulee kerätä talteen pajan päätteeksi.
5. Pitäkää lyhyt tauko. Tauon aikana fasilitaattori asentaa tekniikan valmiiksi. Tietokoneeseen yhdistetään Jabra tai muu vastaava laite, jolla saadaan kaikkien ääni mikrofonin kautta tallennettua. Tallennus ja litterointi voidaan tehdä Teamsin välityksellä. Fasilitaattori avaa oman Teams -kokouksen ja valitsee Teamsin "lisää" -kohdasta "tallenna ja litteroi", "aloita tallennus".
6. Kerro osallistujille, että seuraavaksi saatte keskustella vapaasti teemoista, joita fasilitaattori esittelee. Kerro, että keskustelu tallennetaan ja litteroidaan. Teemoja on yhteensä viisi kappaletta, joista kustakin keskustellaan viisi minuuttia. Fasilitaattori ei kommentoi keskustelua. Muista aloittaa ja lopettaa tallennus sekä seurata aikaa.
7. Käykää yhdessä loppuyhteenveto pajasta. Fasilitaattori voi pyytää ajatuksia ja kysymyksiä osallistujilla. Kertaa vielä miten aineistoa jatkotyöstetään pajan jälkeen ja kiitä osallistujia.

Liite 2. Kutsu työpajaan

Hei,

Tervetuloa työpajaan keskiviikkona 13.3.2024 kello 8.30–11.

Paikka: Teollisuuskatu 23, 00510 Helsinki. Tila: TEC218.

Pajaan osallistuminen ei vaadi ennakkovalmisteluja. Ottakaa mukaan omat tietokoneet. Pajan tavoitteena on saada teidän ideoitanne ja ajatuksia esille koskien työtä UkrainaTeamissä.

Halutessanne voitte tutustua liitteenä olevaan esitykseen, jossa kerrotaan palvelumuotoilun piirteistä kehittämistöissä sekä tämän opinnäytetyön taustasta.

Tervetuloa!

Ystävällisin terveisin

Jenni Pyhähuhta

Liite 3. Tutkimustiedote

Opinnäytetyö:

Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittäminen ammatillisessa koulutuksessa palvelumuotoilun keinoin

Opinnäytetyön tekijä:

- Jenni Pyhähuhta
- Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Master-opiskelija (YAMK)
- Elämystalous ja palveluiden kehittäminen (EXPAM)

Ohjaava opettaja: XXX

Toimeksiantaja: Stadin ammatti- ja aikuisopisto (Stadin AO)

Aineistonkeruun tavoitteet

Pyritään saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Mitä tietoa UkrainaTeamin asiakkaat ja työntekijät voivat tarjota maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämisen tueksi?

Millaisia ohjauksen ja neuvonnan tarpeita sotapakolaisilla on Suomessa?

Mitä tulisi ottaa huomioon maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita kehitettäessä?

Ideointityöpaja

Aineistoa kerätään ideointityöpajassa, johon osallistuvat Stadin AO:n UkrainaTeamin työntekijät.

Osallistuminen kesto: 2–3 h, ei vaadi ennakkovalmisteluja

Osallistumalla tutkimukseen, olet mukana kehittämässä maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita ammatillisessa koulutuksessa.

Aineiston tallennus

Opinnäytetyöprosessin aikana aineistoa tallennetaan Haaga-Helian tallennuspalveluihin. Ideointipajojen osallistujien henkilötietoja ei kerätä. Opinnäytetyössä kerättyä aineistoa ei hyödynnetä uudelleen, vaan se tuhotaan. Aineisto tuhotaan, kun opinnäytetyö on arvioitu. Opinnäytetyöprosessin aikana aineistoa tallennetaan Haaga-Helian tallennuspalveluihin.

Tuloksista tiedottaminen: Opinnäytetyöraportti julkaistaan Theseus-verkkokirjastossa

(<https://www.theseus.fi/>)

Lisätiedot: Jenni Pyhähuhta. Sähköposti: XXX, puh. XX XXX XXXX

Liite 4. Suostumuslomake

Annan suostumukseni osallistumisesta Haaga-Helian Master-opiskelijan, Jenni Pyhähuhdan, opin-
näytetyönä tehtävään tutkimukseen liitteenä olevan tutkimustiedotteen mukaisesti.

Edellä mainitun tutkimustiedotteen sisältö on kerrottu minulle ja ymmärrän mitä tutkimus koskee,
mitä osallistuminen tarkoittaa minulle, mihin antamaani dataa käytetään ja miten sitä säilytetään.
Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin kysy-
myksiini.

Ymmärrän, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Olen selvillä siitä, että voin peruut-
taa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta ja esimerkiksi keskeyttää ideointityö-
pajan niin halutessani.

Suostumuksen voi peruuttaa olla osallistumatta ideointityöpajaan. Huomaa, että jo analysoiduista
tutkimustuloksista yhden tutkittavan osuutta ei voida jälkikäteen poistaa.

Lisätietoja tutkimuksesta antaa opinnäytetyöntekijä:

Jenni Pyhähuhta. Sähköposti: [XXX](#), puh. 040 XXX XXXX.

Allekirjoituksellani vahvistan, että annan suostumukseni tutkimukseen osallistumisesta.

Suostumuksen antajan nimi

Päiväys

Allekirjoitus