Monikulttuurinen ohjaus -teemaryhmän tapaaminen

Ryhmätöiden purku 16.3.2011

Ennakkotehtävänä oli miettiä

- Miten olemassa olevat verkko- ja puhelinpalvelut toimivat maahanmuuttaja-asiakkaan neuvonnan näkökulmasta?
- Mitkä palvelut toimivat ja mitkä eivät?
- Mitä palveluja tulisi kehittää?

1. ryhmä
Maahanmuuttajat on niin heterogeeninen ryhmä, maahanmuuttajien on joskus jopa haasteellista saada pankkitunnuksia (tietyissä tilanteissa, esim. jos ei voida varmistua henkilöllisyydestä, ei ole kotipaikkaa tms.) ja palvelut voivat olla maksullisia.

Maahanmuuttajien tietokoneen käyttötaito voi olla esteenä. Myös kielitaidon puute vaikeuttaa asiointia esim. työhallinnon verkkopalvelut ovat tarjolla suomeksi ja ruotsiksi, englanninkieliset palvelut voisi olla hyvä, mutta ei riittävä maahanmuuttajille.
Omankielisen tuen tarve voi jatkua pitkään (vielä kotoutumisajan jälkeen)
Kirjoitettu kieli voi olla kotoutumisen jälkeenkin vaikeaa, Infopankin monikielisen palvelun hyödyntäminen on mahdollista.

2. ryhmä
Riittävä kielitaito on edellytys, että voi soittaa puhelinpalveluihin. Voi tarvita tukea verkkopalvelujen käytössä. Jos maahanmuuttaja-asiakas käyttää verkkopalvelua, esim. hakeutuminen työvoimakoulutukseen, hän tarvitsee jonkin vahvistuksen tai varmistuksen, että on toiminut oikein, esim. lomake on täytetty oikein ja mennyt vastaanottajalle. Jos ei toimi esim. hakutilanteessa oikein, siitä voi olla asiakkaalle seurauksia tukiin. Puhelinpalvelun käyttöön voi olla korkea kynnys, venäjänkielinen puhelinpalvelu TE-hallinnossa on koettu hyväksi.

3. ryhmä
Tietyt portaalit kuten, infopankki.fi ja mol.fi (eures.fi) keskeisiä ja toimivat osittain. Alueelliset portaalit ja kuntien omat sivut keskeisiä, virkailijat hyötyvät niistä. Projektien portaalit ja niiden tarjoamat palvelut on usein saatavissa vain jonkin aikaa. Hyvien käytäntöjen levittäminen on tärkeätä, että jää tietoa, joka tulisi saada julki.

4. ryhmä
Puhutaan maahanmuuttajataustaisesta asiakkaasta alkuvaiheen neuvonta ja ohjaus-palveluissa, miten pitkä aika on alkuvaihe? Olemassa olevat palvelut eivät aina toimi. Mitä kehitettävää? Tarvitaan omakielisiä valtakunnallisia uraohjauspalveluja, jotka sisältäisivät koulutukseen ja työhön ohjausta. Matalan kynnyksen palveluja voisi järjestää esim. skype-yhteydellä, kuva ja ohjaaja näkyviin, näkee asiakkaan ilmeet, esim. hämmennyksen, omakielinen skype-ohjaus voitaisiin järjestää paikkakunnasta riippumatta.

Haasteita ovat netin toimimattomuus ja pitkät välimatkat, ei ole aina mahdollisuutta käyttää palveluja. Tuki-palvelujen kehittäminen muun kehittämisen rinnalla. Kirjasto-verkoston

hyödyntäminen on mahdollisuus. Pitää osata käyttää verkkopalveluja, mutta ei voi kattaa kaikkea asiakaskuntaa, puhutaan niistä ihmisistä jotka käyttävät verkkoa. Verkkopalveluilla ei voi korvata kaikkea.

- **2. tehtävä: Ryhmätyökeskustelut:**
- **Millaista koulutukseen hakeutumiseen ja urasuunnitteluun liittyvää sisältöä verkkopalvelussa maahanmuuttaja-asiakas tai hänen kanssaan neuvonta- ja ohjaustyötä tekevä tarvitsee?**
- **2 A. Kuvatkaa tyypillisimpiä maahanmuuttaja-asiakkaan koulutuksen hakeutumiseen ja urasuunnitteluun liittyviä kysymyksiä/ongelmia. (teemat, aiheet, tarvittavat tiedot palveluista jne.)**
- **2 B. Kuvatkaa maahanmuuttajille soveltuvia neuvonta- ja ohjaustyövälineitä (esim. lomakkeita, tehtäviä), joita voisi laittaa verkkoon tai laajempaan virkailijakäyttöön. Millaisia itse käytätte?**

2A
2. ryhmä 2A
Iso kuilu asiakkaan tiedon, odotusten ja todellisuuden välillä, miten pitkä matka on siihen mitä haluaa? Kielen opiskelu, oppimisvalmiudet ja lukutaitoon ja kielitaitoon liittyvät ongelmat. Lukutaitoon liittyen viranomaiskieli ei ole helposti ymmärrettävää. Kognitiivisen hahmottamisen erot, esim. kuvien suhteen. Toivotaan kasvokkaista, henkilökohtaista palvelua. Ongelmat voivat olla kulttuurista ja perheestä lähteviä, esim. perhe voi estää koulutukseen lähtemisen tai rajoittaa muuten valinnanvapautta. Neuvojat käyttävät palveluja, jotka on tarkoitettu maahanmuuttajille (välillistä hyötyä).

Sisältöjä: perustietoa koulutuksesta Suomessa, rahoituksesta, ammateista, asiakkaan omasta näkökulmasta lähtien, ei koko koulutusjärjestelmää kerralla vaan tavallista tietoa. Helposti lähestyttävä tapa johdattaa tietoon. Suomessa myös aikuiset opiskelevat, ei välttämättä kuulu kaikkiin kulttuureihin, tämä avattava maahanmuuttajille. Kielitestit, valmentavat tehtävät, videomuodossa infoa, muiden maahanmuuttajien tarinoita, käytännön asioita helpommin, CV videona miten haetaan töitä. Maahanmuuttajilla voi olla epärealistisia ja jopa vääriä tietoja ja käsityksiä, joten palvelussa olisi hyvä olla maahanmuuttajien kertomuksia opiskelusta, työstä palkasta jne.

1. ryhmä 2A
Oppivelvollisuuden ylittäneet, myöhään maahan tulleet.
Tutkintojen rinnastaminen, jos on omassa maassa kouluttautunut, jos tutkinnosta tai koulutuksesta puuttuu jotakin, esim. jokin kokonaisuus, niin miten rakennetaan puuttuvat osat koulutukseen, oppilaitosten tarjonta.
Maahanmuuttaja-asiakkaissa myös vajaakuntoisia ja nuoria, miten heidän kanssaan toimitaan ja miten heidät tavoitetaan.
Ammatillisen koulutuksen alussa rinnalle rakennettuja palveluja, omankielinen tuki tai tehostettu suomen kielen + opiskelutaitojen jakso, että pärjäisi opinnoissa.

Vaiheistus, missä vaiheessa asiakas on ja missä vaiheessa tukipalvelut suuremmassa merkityksessä. Maahanmuuttaja -palvelut, miten ne nimetään? Onnistumistarinoita sisällöksi. Mistä lähtee liikkeelle? osaa valita oikean kohdan.

Hakuvaiheessa (esim. yhteisvalinta) tarvitaan ohjausta, aikataulut vaikea ymmärtää, erityisesti jos ei ole käynyt peruskoulua Suomessa. Käytännön ohjeita ei ehkä ymmärretä tai ei lueta loppuun ja koulutukseen hakeutuminen voi epäonnistua.

Suomen/ruotsin kielen opiskelu voi rajoittaa työllistymistä ja selviytymistä -> työnantaja voi vaatia kaksikielisyyttä, virkamiesruotsi, ruotsinkielisen palvelun saaminen voi olla vaikeaa

- Selkeäkielisyys

- tiedottaminen, kohderyhmän tavoittaminen -> mitä kanavia pitäisi käyttää?
- Suomalaisen puolison rooli kotouttamisessa + kielen oppimisessa

4. ryhmä 2 B
Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa toimivat, alkukartoituksen HOPS-lomake, olemassa olevat netti-materiaalit. Ohjaajalle lomakkeita, tieto-menetelmäpankki, kotouttamiskoulut, OPS.

Suurin osa liittyy kasvokkaiseen palveluun ja ehkä tulkin kanssa tai joku muu mukana. Pystytäänkö viemään verkkoon? Asiakkaille erilaisia nettimateriaaleja; virtuopo, arvioiva kielen testaus Dia Lang (kielen testaus), yki treeni, tukisanastot, erilaisia tukipalveluja, mietitään omia ammattitoiveita. Ohjaajille alkukartoituksen hops-lomake, tieto- ja menetelmäpankki, pitkään ohjausta tehneiden välineitä, kotouttamiskoulutuksen hops ja sitä voisi hyödyntää.

3. ryhmä vastaus 2A
Haasteita
- yksi palvelu kaikille, ei eriytetä kotouttamiskoulutusta erilliseksi.
selkeällä kielellä, ei selkokielellä, selkeällä ja hyvällä kielellä, selkokieli leimaa.
- omakielistä ihan alkuvaiheessa.

Kun ajatellaan eri viranomaisia, jotka ovat maahanmuuttajien kanssa tekemisissä, viranomaisten verkostoituminen ja osallistaminen esim. alueilla, paikallisesti olisi tarpeellista.

Yhtenäisyys palveluprosesseissa tärkeä TE-toimistossa.

Työssä olevia maahanmuuttajia ei saa unohtaa.

2Bkysymykseen: infopankki, suomenkielinen sivu ja klikkaamalla toista kieltä tulee näkyviin, palvelun konsepti muuttunut.