



”Enemmän aikaa ja pysyvyyttä, että asiakasta ei aina lähetetä pois, jollekin toiselle taholle”

Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoiden ja esihenkilöiden
käsityksiä maahan muuttaneiden ohjauksesta

NOORA HAGMAN | ANNE LAITINEN-SAUNIO | EIJA ASIKAINEN



**Pakolaistaustaisten
ohjaus**



**TURVAPAIKKA-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO**

Euroopan unionin tuella



**”ENEMMÄN AIKAA JA PYSYVYYTTÄ,
ETTÄ ASIAKASTA EI AINA LÄHETETÄ POIS,
JOLLEKIN TOISELLE TAHOLLE”**

**TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON ASiantuntijoiden ja
Esihenkilöiden käsityksiä MAAHAN MUUTTANEIDEN OH-
JAUKSESTA**

NOORA HAGMAN

ANNE LAITINEN-SAUNIO

EIJA ASIKAINEN

RAPORTEJA 01 | 2020

**”ENEMMÄN AIKAA JA PYSYVYYTTÄ, ETTÄ ASIAKASTA EI AINA LÄHETE-
TÄ POIS, JOLLEKIN TOISELLE TAHOLLE”
TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON ASiantuntijoiden ja Esihenkilöiden
Käsityksiä MAAHAN MUUTTANEIDEN OHJauksesta**

Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Taitto: Sirpa Skippari

Kansikuva: kuvapankki Unsplash

ISBN 978-952-314-836-9 (PDF)

ISSN-L 2242-2846

ISSN 2242-2854 (verkkojulkaisu)

ISSN 2242-2854 (verkkojulkaisu)

URN:ISBN:978-952-314-836-9

www.doria.fi/ely-keskus

Sisältö

Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke	2
Taustatietoja.....	2
Asiakastapaamiset	2
Ammattitaito ja kyvykyys.....	2
Perehdytys ja osaamisen ylläpito.....	4
Yhteistyö.....	5
Osaamisen tunnistaminen ja kartoitus.....	6
Tulkin käyttö.....	7
Koettu rooli.....	7
Unelmien asiakastyö.....	8
Johtopäätökset.....	9

1 Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke

Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen tavoitteena on sujuvoittaa pakolaistaustaisten ja muiden maahan muuttaneiden koulutus- ja työllistymispolkuja toimivamman ohjauksen avulla. Hankkeessa kehitetään etenkin työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) ohjausosaamista esimerkiksi koulutuksen avulla.

Osana ohjauksen nykytilan kartoituksen kokonaisuutta hanke toteutti kyselyt TE-toimiston esihenkilöille tammikuussa 2019 ja asiantuntijoille kesäkuussa 2019. Tarkoituksena oli selvittää muun muassa maahan muuttaneiden ohjaukseen liittyviä erityisiä haasteita, käytössä olevia resursseja, TE-toimiston asiantuntijoiden kokemaa roolia ja osaamista sekä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeessa pyritään käyttämään ilmaisia, jotka mahdollisimman täsmällisesti kuvaavat puheena olevaa asiaa tai ilmiötä. Sen vuoksi tässä selvityksessä käytetään termejä ”esihenkilö” ja ”maahan muuttanut” termien ”esimies” ja ”maahanmuuttaja” sijaan.

2 Taustatietoja

Valtakunnallisesti TE-toimistoja on 15 ja toimipaikkoja noin 120. Vuonna 2019 TE-toimistoissa työskenteli yhteensä 3215 asiantuntijaa, joista osa on keskittynyt erityisesti kotoutuja-asiakkaisiin. Maahan muuttaneita on asiakkaina tosin myös muilla asiantuntijoilla kotoutumisajan jälkeen.

Asiantuntijoille suunnattuun kyselyyn vastasi 243 henkilöä eri puolilta Suomea. Analyysissä käytettiin kuvailevaa analyysiä frekvenssien jakautumisen ja keskiarvojen kuvaamiseksi sekä korrelaatioita muuttujien välisen riippuvuuden esittämiseksi. Vertailevaa analyysiä esimerkiksi alueiden välillä ei tehty taustamuuttujien rajallisuuden ja pienen otoskoon vuoksi. Uudeltamaalta tuli kolmasosa kaikista vastauksista. Palvelulinja oli alun perin taustamuuttujana, mutta jäi inhimillisen virheen vuoksi pois. Kysely lähetettiin 172 esihenkilölle; tässä joukossa on myös johdon tukeen kuuluvia henkilöitä, jotka eivät käytännössä toimi esihenkilötehtävissä. Vastauksia esihenkilöille suunnattuun kyselyyn saatiin 41 kappaletta.

Kyselyyn vastanneet asiantuntijat ovat korkeasti koulutettuja. 42 %:lla on ylempi korkeakoulututkinto. 35 %:lla on joko alempi korkeakoulututkinto tai AMK-tasoinen tutkinto ja 19 %:lla opistoasteinen koulutus. Vastaajista 4 %:lla on ammattikoulu- tai muu toisen asteen koulutus. Nuoremmilla asiantuntijoilla on useammin korkeakoulututkinto, kun taas vanhemmilla asiantuntijoilla on useammin toisen asteen tai opistoasteinen tutkinto.

3 Asiakastapaamiset

Ohjauksen laatuun vaikuttaa käytettävissä olevat henkilöresurssit. Meitä kiinnosti, millainen on keskimäärin asiantuntijakohtainen asiakasmäärä ja miten paljon asiakastapaamisiin on käytettävissä aikaa. Vastanneista kolmasosalla oli maahan muuttaneita asiakkaita alle 30. Pienestä asiakasmäärästä voidaan päätellä, että suurin osa kyselyyn vastanneista on muita kuin kotoutumisvirkailejia. 22 %:lla vastaajista oli sen sijaan arviolta 30-99 maahan muuttanutta asiakasta, 23 %:lla heitä oli 100-249 ja 7 %:lla 250-299 kappaletta. 6 %:lla asiakasmäärä oli jo yli 300, joillakin vastaajilla jopa yli 400 asiakasta. 7 %:lla vastaajista ei ollut omia nimettyjä asiakkaita.

Esihenkilöiden arvio asiantuntijakohtaisesta asiakasmäärästä vastaa pitkälti asiantuntijoiden arviota; lähes 80 % kyselyyn vastanneista esihenkilöistä ilmoitti asiakasmäärän (kaikki asiakkaat, myös muut kuin maahan muuttaneet) olevan yli 250 asiakasta. Asiakasmäärä on riippuvainen palveluista. Aikuisten palveluissa asiakasmäärä voi olla yli 500, jopa 600, kotoutujen ja nuorten palveluissa asiakasmäärä voi esihenkilöille suunnatun kyselyn perusteella liikkua noin 200 asiakkaan ympärillä.

Asiantuntijakyselyn vastaajista neljäsosalla on yksi asiakastapaaminen maahan muuttaneen kanssa viikossa. Muuten tapaamismäärät ovat kyselyn mukaan hyvin vaihtelevia. 10 % ilmoitti tapaamismääräksi jopa 10 tapaamista viikossa. Tapaamiset ovat todennäköisesti yleisempiä kotoutumisvirkailejoiden kohdal-

la. Myös eri palvelulinjoilla tapaamiskertojen frekvenssi on luultavasti hyvin erilainen – palvelulinja 1:llä tapaamisia ei juuri ole, kun taas palvelulinja 3:lla tapaamisia todennäköisesti järjestetään tiheämmin. Tapaamisen kestoksi arvioitiin keskimäärin 47 minuuttia. Tämä on sama keskiarvo, jonka esihenkilöt ilmoittivat kaikkien asiakkaiden kohdalla tapaamisen keston keskiarvoksi.

Esihenkilöiden arvion mukaan maahan muuttaneen asiakkaan tapaamiset vievät enemmän aikaa, keskimäärin 54 minuuttia, mediaanin ollessa 60 minuuttia. Lähes kaikki - 97 % asiantuntijoista oli sitä mieltä, että maahan muuttaneen asiakkaan ohjaukseen menee enemmän aikaa kuin muiden asiakkaiden. Kyselyssä pyydettiin erittelemään, kuinka usein tapaamisia tulisi olla, jotta niitä olisi riittävästi. Asiantuntijat mainitsivat, että oikean ohjaussuhteen luominen vaatisi tapaamisia useammin, koska hallinto ja byrokratia vievät itsessään paljon aikaa.

Usein asiakkaita tavataan vain akuuteissa tilanteissa. Kiireen vuoksi tapaamisia korvataan puhelintyöllä. Vastauksissa ilmenee myös tarve asiakkaan kontaktoinnille koulutuksen aikana ja nivelvaiheissa. Tilanne ja tapauskohtaisuutta korostetaan: jotkut asiakkaat tarvitsisivat tiiviimpää yhteydenpitoa, etenkin jos he eivät ole palveluiden piirissä. Useampi asiantuntija mainitsee, että kerran kuukaudessa tai kerran parin kuukauden sisällä olisi sopiva tapaamisfrekvenssi.

4 Ammattitaito ja kyvykkyys

Ohjaustaitoihin ja asiakastyöhön vaikuttavat monet yksilölliset ja sosiaaliset tekijät. Pyysimme asiantuntijoita pohtimaan, mistä heidän ohjausosaamisensa koostuu. Vastaajat arvioivat, että merkittävimmät tekijät ammattitaidon kehittymisen kannalta ovat olleet elämäkokemus, ohjauskokemus, kokemus maahanmuuttajatyöstä, työkavereilta omassa työyhteisössä opitut tavat ja käytännöt sekä vastausvaihtoehto "muu".

Vastaajat nostivat esiin muina tekijöinä muun muassa oman opiskelun/perehtymisen tai halukkuuden oppia, oman asenteen ja avoimen suhtautumisen, vapaaehtoistyön ja oman ihmiskäsityksen sekä arvot. Tekijät, jotka eivät vastaajien mukaan olleet kovin merkittäviä olivat esihenkilöiltä opitut tiedot ja taidot, työpaikan järjestämä täydennyskoulutus ja ammatillinen peruskoulutus.

Esihenkilöiltä kysyttiin, millaisia taitoja ja osaamisia työyhteisössä arvostetaan heidän näkemyksensä mukaan. Vastausten perusteella työyhteisöissä arvostetaan muun muassa ohjauksellista osaamista, kykyä palvelutarpeen tunnistamiseen ja humaania lähestymistapaa asiakkaisiin nähden. Useampia mainintoja oli myös lainsäädännön tuntemuksesta ja kyvystä ymmärtää ja soveltaa lakeja harkinnan mukaan joustavasti. Lisäksi työyhteisötaidot, tuloksellinen työote ja itseohjautuvuus nostettiin esiin arvostettavina työyhteisössä arvostettavina taitoina.

Yleisesti asiantuntijakyselyn vastaajat ovat samaa mieltä siitä, että he kokevat työnsä mielekkääksi ja he kokevat työskentelevänsä omien arvojensa mukaisesti (n. 90 %). Toisaalta asiantuntijat näkevät, että he tarvitsisivat lisää tietotaitoa uudistusten ja lakimuutosten vuoksi (n. 90 %), ja että maahanmuuttaja-asiakkaiden tilanteet vaikuttavat muuttuneen monimutkaisemmiksi (n. 80 %). Lisäksi vastaajat ovat samaa mieltä siitä, että työ on muuttunut vaativammaksi ja että työssä on hyvin tärkeää olla tietoinen omista ennakkokäsityksistään (n. 80 %).

5 Perehdytys ja osaamisen ylläpito

Työhön perehtyminen on tärkeää työssä onnistumisen kannalta, etenkin työn aloittamisen alkuvaiheessa. Olimme kiinnostuneita siitä, miten TE-asiantuntijat kokevat perehdytyksen laadun ja missä määrin se on antanut eväitä maahan muuttaneiden kohtaamiseen. Suurin osa (75 %) vastaajista ilmoittaa saaneensa tarvitsemansa perehdytyksen tehtävänsä hallinnolliseen sisältöön (esim. lausunnot, lait). Perehdytystä on saanut esimerkiksi kokemuksen ja koulutuksen kautta, itseopiskellen ja kollegoilta. Inhimillisen virheen vuoksi kysymys perehdytyksestä muihin asioihin (esimerkiksi ohjaukseen), hallinnollisten teemojen lisäksi jäi puuttumaan kyselystä.

46 % asiantuntijoista kokee, että heillä ei ole tarpeeksi tietoa Suomen yhteiskunnan palvelujärjestelmästä maahan muuttaneiden kontekstissa. 40 % vastaajista ilmoittaa kokevansa, ettei heillä ole riittävästi osaamista maahan muuttaneiden kanssa työskentelyyn. Vain 11 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että hänellä olisi käytössään tarpeeksi tietoa maahan muuttaneiden kanssa työskentelyyn. Kuitenkin kyselyn mukaan mitä enemmän työpaikka tarjoaa ohjeita maahan muuttaneiden asiakkaan kanssa työskentelyyn, sitä enemmän asiantuntija kokee, että pystyy tukemaan asiakkaan osallisuutta ja sitä paremmin asiantuntija kokee tietävänsä, miten toimia hankalassa tilanteessa olevan asiakkaan kanssa.

Perehdytys kotoutumisspesifeihin asioihin ja maahan muuttaneille asiakkaille käytössä oleviin palveluihin on siis tärkeää. Vastaajat mainitsevat, että esimerkiksi koulutusta ei ole tarjolla, muutoksia tapahtuu usein ja perehtymisaikaa ohjeisiin on vähän, maahan muuttaneiden kanssa työskentelyyn ja kotoutumisasioihin ei ole perehdytystä ja perehtyminen tapahtuu enemmän itse opettelemalla työn tekemisen kautta - kantapään kautta.

Myös esihenkilöiltä kysyttiin, miten osaamista mitataan ja osaamisen kehittämistä ylläpidetään TE-toimistossa. Vastausten perusteella osaamista ei varsinaisesti mitata, vaan se tulee näkyviin arkityössä ja seurantatietojen kautta. Joissakin toimistoissa ja palvelulinjoilla järjestetään kuukausittain kokouksia ajankohtaisista asioista, asiantuntijoiden kanssa keskustellaan eri aiheista henkilökohtaisesti ja tiimeissä sekä koulutuksiin osallistumista tuetaan. Kehityskeskustelut nostettiin esille keskeisenä osaamisen ylläpidon välineenä.

Asiantuntijakyselyn perusteella vaikuttaa siltä, alkuperehdytystä hallinnollisista asioista on, mutta täydennyskoulutuksia ei ole ainakaan kaikilla alueilla. Osaamisen ylläpito ja kehittäminen ovat pitkälti omalla vastuulla, mutta onko itsenäiseen perehtymiseen aikaa työn ohella? Kollegoilta saatu tuki ja vinkit ovat tärkeitä perehtymisessä - tämä voi johtaa epätasalaatuihin ohjaukseen.

Kotoutumiseen tai maahanmuuttoasioihin ei ole ainakaan kaikilla alueilla koulutusta lainkaan. KEHA-keskuksen mukaan henkilöstön koulutuspäiviä TE-toimistossa on 1,67 pv/htv. Se on huomattavasti vähemmän kuin valtionhallinnossa keskimäärin (2,9 pv/htv). Henkilöstön koulutuskustannukset 345,8 €/htv. Kustannukset ovat huomattavasti pienemmät kuin valtionhallinnossa keskimäärin (981,4 €/htv).

6 Yhteistyö

Kotoutumisen kentällä on paljon toimijoita ja työ on tyypillisesti moniammatillista. Asiantuntijakyselyn vastauksissa peräänkuulutettiin tarvetta yleisnäkemykselle siitä, mitä eri toimijat maahan muuttaneiden kanssa tekevät. Asiantuntijat ovat samaa mieltä siitä, että yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tarvittaisiin maahan muuttaneiden ohjauksessa yhä enemmän (85 %). Vastaajat nostivat yhteistyökumppaneiksi sosiaali- ja terveystoimen (etenkin kuntoutus- ja maahanmuuttajapalvelut), yhdistykset, hankkeet, Kelan, ELY-keskuksen, poliisin ja oppilaitokset tahoiksi, joiden kanssa yhteistyötä tulisi tiivistää.

Asiantuntijat ovat osittain samaa mieltä siitä, että yhteistyö eri toimijoiden kanssa on sujuvaa (n. 60 %). Vastauksissa nousi esiin sosiaalitoimi, kouluttajat ja yliopisto tahoina, joiden kanssa yhteistyö ei ole kovin sujuvaa. Vastauksissa mainittiin, että yhteistyötä haittaa muun muassa se, että muilla toimijoilla ei ole lainasäädännön tuntemusta.

Myös esihenkilöt kaipaavat vastausten perusteella kokonaiskuvaa maahan muuttaneiden parissa tehtävästä työstä. Kuten asiantuntijoiden vastauksissa, myös esihenkilöt nostivat keskeisiksi kumppaneiksi kunnan ja sosiaalitoimen. Haasteena koetaan tietojen vaihto viranomaistoimijoiden välillä. Yhteistyötä helpottaisi esihenkilöiden mukaan selkeät roolit ja yhteisistä tavoitteista sopiminen. Yhteistyöverkostot pitäisi tuoda käytännön tasolle ja tarvitaan laajempaa tuntemusta, ylätason yhteistyössä ei pystytä ratkaisemaan asiakastyön haasteita.

Käsitykset ohjauksesta

Ohjausta kehittävänä hankkeena meitä kiinnosti erityisesti asiantuntijoiden ja esihenkilöiden ajatukset ja käsitykset ohjauksesta. Asiantuntijoita pyysimme arvioimaan, missä määrin he kokevat työssä korostuvan

- 1.tiedon jakamisen
- 2.neuvojen antamisen
- 3.asiakkaan monitahoisten ongelmien ratkaisemisen

Asiantuntijoiden ajatukset jakaantuivat melko tasaisesti, neuvojen antaminen kuitenkin koettiin olevan yleisin tapa työskennellä (n. 95 %). Asiakkaan monitahoisten ongelmien työstäminen yhdessä asiakkaan kanssa nähdään työn ulottuvuutena, jota myös käytetään usein, mutta vähiten näistä kolmesta vastausvaihtoehdosta (75%).

Esihenkilöiltä kysyttiin, mitkä tavoitteet olivat heidän näkemyksensä mukaan tärkeimpiä yksittäisessä maahan muuttaneen ohjaustilanteessa. Tärkeimmäksi tavoitteeksi esimiehet nostivat sen, että asiakas tulee kuulluksi. Seuraavaksi tärkeimpänä nähtiin se, että asiakkaalle löytyy koulutus tai työ, ja kolmantena asiakkaan kokemus siitä, että ohjauspalvelut tukevat asiakasta hänen päätöksissään ja hän saa vastauksia kysymyksiinsä. Niin esihenkilöt kuin asiantuntijatkin siis pitivät tärkeänä asiakkaan kohtaamista yksilönä.

Vaikka esihenkilöt arvostavat kohtaamista, käytännössä heidän on huolehdittava tulostavoitteiden täytymisestä. Tämä voi tarkoittaa sitä, että saadaan saavutettua tiettyjen viranomaisvelvoitteiden minimi, eli hoidettua työttömyysturva lain vaatimalla tavalla. Tästä seuraa se, että kaikkia asiakkaita ei nykyisillä resursseilla välttämättä ehdi kohdata.

Jatkopolun selvittämiseksi olisikin tärkeää toteuttaa ohjauskäsitystä, joka ottaa asiakkaan kohtaavasti huomioon: mitä enemmän asiantuntija kokee työnsä olevan monitahoisten ongelmien ratkaisemista, sitä paremmin he kokevat pystyvänsä kartoittamaan asiakkaan osaamisen ja suunnittelemaan jatkopolun sekä heidän mielestään maahan muuttanutta asiakasta on silloin mahdollisuus ohjata pitkäjänteisesti.

Toisaalta kyselyn mukaan asiantuntijat, joilla on tällainen ohjauskäsitys kokevat, ettei työnantaja arvosta heidän osaamistaan ja työpanostaan. Avovastausten perusteella voidaan ounastella, että kokonaisvaltaisesti asiakasta ohjaavat asiantuntijat ovat kuormittuneita ja haluavat tehdä työnsä perinpohjaisesti. Heistä tuntuu, että työnantaja ja kollegat eivät huomioi heidän työnsä panosta.

Kyselyssä ilmenee, että asiantuntijat ovat hyvin yksimielisiä siitä, että he suhtautuvat asiakkaaseen empaattisesti, maahan muuttaneen asiakkaan kanssa työskentely vie enemmän aikaa, TE-asiantuntijan olisi tärkeää tuntea erilaiset ohjausmenetelmät, maahan muuttaneen asiakkaan omia toiveita ja tavoitteita tulee pysähtyä kuuntelemaan ja että tärkeintä tapaamisessa on asiakkaan kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen. Kyselyssä ilmenee, että asiakastapaamisia järjestetään lähinnä reaktiivisesti: vastaajista vain noin 10 % mainitsee, että yleisimmin asiakas ohjautuu tapaamiseen virkailijan kutsusta.

7 Osaamisen tunnistaminen ja kartoitus

Yksi keskeinen ohjauksen tehtävä on etenemisen esteiden ja mahdollistajien tunnistaminen ja näkyväksi tekeminen; mitkä ovat ne osaamiset ja vahvuudet, joiden varassa asiakkaan on mahdollista edetä koulutus- ja työllistymispolullaan. Kyselyn mukaan asiantuntijat kokevat, että he eivät saa tarpeeksi tietoa asiakkaana olevan maahan muuttaneiden elämäntilanteesta (48 %). Tämä voi vaikuttaa kartoituksen onnistumiseen ja tarjottavien palveluiden osuuteen.

Vastaajilla oli myös melko yksimielinen käsitys siitä, että maahan muuttaneilla asiakkailla on puutteita kyvyssä kuvata omaa osaamistaan (65 %). Lähes kolmasosa vastaajista kuvaa, että he pystyvät kartoittamaan asiakkaan edeltävän työ- ja opiskeluhistorian vain harvoin tai ei koskaan. Mitä paremmin asiakas osaa asiantuntijan mukaan kuvata omaa osaamistaan, sitä enemmän asiantuntija uskoo hänen mahdollisuuksiinsa työllistyä ja kouluttautua.

Myös empaattinen suhtautuminen asiakkaaseen korreloi asiantuntijan ilmaisemaan vahvempaan luottamukseen asiakkaan työllistymismahdollisuuksista. Toisaalta lähes neljäsosa vastaajista ilmoittaa, ettei koe pystyvänsä tukemaan maahan muuttaneen osallisuutta nykyisen kaltaisessa asiakastyössä.

8 Tulkin käyttö

Tulkin käyttö on tärkeä osa maahan muuttaneen ohjaustilannetta. Kotoutumislain mukaan maahan muuttaneen palveluissa on huolehdittava siitä, että asiakas ymmärtää häntä koskevat asiat, jolloin viranomaisen on huolehdittava tulkkauksesta tai kääntämisestä (5 §).

Kyselyn mukaan tulkin käytössä ja vuorovaikutuksen sujuvuudessa on tilastoissa ristiriitaisuuksia: tulkin käyttö koetaan joko heikentävän tai parantavan vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Syytä tähän voidaan miettiä: onko tulkkiyöskentelyyn tarpeeksi osaamista? Onko osaavia tulkkeja käytettävissä? Kyselyn mukaan mitä useammin tulkki on käytettävissä, sitä paremmin selkiytyy kuva siitä, mitä asiakas tarvitsee. Siksi olisikin tärkeää, että tulkin voisi tilata tapaamisiin matalalla kynnyksellä, vaikka asiakas osaisikin jonkin verran suomea.

Joissakin avovastauksissa nousi esiin huolestuttava ilmiö, että tulkkia ei ole useimmiten mahdollista käyttää. 20 % asiantuntijoista oli osittain tai täysin eri mieltä siitä, että tulkkia olisi työssä tarvittaessa mahdollista käyttää, mikä indikoi ongelmista tulkin käytössä ja saatavuudessa ainakin joillakin alueilla.

9 Koettu rooli

Kyselyssä pyydettiin asiantuntijoita pohtimaan rooliansa TE-asiantuntijana. Vastauksista voi tunnistaa viisi eri "roolityyppiä": ylikuormittunut, työttömyysturva-asioiden hoitaja, palveluihin ohjaaja, rinnallakulkija ja tasapuolinen.

"Ylikuormittunut" -rooli.

Haluaa tehdä työnsä hyvin ja laadukkaasti, mutta työtaakan ja arvostuksen puutteen vuoksi ei pysty siihen. Kokee, ettei saa tarpeeksi työkaluja tai tukea maahan muuttaneiden ohjaukseen.

"Mielestäni roolini on erittäin tärkeä. Sen vuoksi onkin järkyttävää kuinka omaa rooliani ei arvosteta omassa tiimissäni ja toimipaikassani ja minun pitäisi vielä oman suuren työtaakkani lisäksi tuurata muita tiimiläisiä (siis heitä, joilla on ainoastaan kantasuomalaisia asiakkaita). Olen täysin uupunut tilanteeseen. Silti yritän aina miettiä, että roolini on omille asiakkaileni tärkeä, mutta ei silläkään ikuisesti jaksa."

"Työttömyysturva- ja hallintoasioiden hoitaja" -rooli.

Työnkuvaan kuuluu pääosin hallintoon liittyvä selvittäminen. Työhön ei kuulu "kenttätyö" tai kokonaiskuvan hahmottaminen. Tämä rooli aiheuttaa myös ahdistusta – vaikuttaa asiakassuhteisiin.

"Tällä hetkellä roolini on hoitaa lakisääteiset tehtävät, työttömyysturva, lausunnot, kirjaukset, kurssijonot ym ja reagoida mahd. mukaan asiakkaiden yhteydenottoihin. Pitkäjänteiseen ohjaustyöhön ei riitä resursseja kun vastuulla on noin 360 asiakasta, joista 100 nuoria."

"Palveluihin ohjaaja, tiedon jakaja" - rooli.

Pääasiallisena funktiona on asiakkaiden neuvominen ja ohjaaminen sopiviin palveluihin. Tällöin ohjauksella tarkoitetaan jatko-ohjausta tai palveluihin ohjausta, esimerkiksi sopivaan koulutukseen siirtämistä.

"Hoidan kotoutuja-asiakkaiden asioita, sekä koulutusasioita. Ohjaan asiakkaita kotokoulutuksiin tai muihin soveltuviin koulutuksiin tai palveluihin."

"Rinnallakulkija" -rooli.

Haluaisi ottaa asiakkaan tilanteet yksilöllisesti huomioon ja reagoida proaktiivisesti, mutta usein ajan puutteen vuoksi ei siihen pysty. Kartoittaa unelmat, tavoitteet ja oman polun mahdollisimman kattavasti. Kokee kantavansa vastuuta asiakkaidensa laadukkaasta ohjauksesta.

"Haluaisin olla neuvoa antava rinnallakulkija, jolla olisi myös riittävästi aikaa ja mahdollisuutta heti reagoida kun siihen on tarvetta, mutta tähän ei todellakaan toteudu, liikaa asiakkaita virkailijaa kohden, en yksinkertaisesti ehdi."

"Tasapuolinen" -rooli.

Ei tee erottelua asiakasryhmien välille. Kaikkia kohdellaan "tasa-arvoisesti".

"Pidän tärkeänä sitä, että kaikki asiakkaat ovat tasa-arvoisessa asemassa. En pidä mamuja erityisasemassa. Selkokieliisyys ja asioiden selkeä esittäminen on tietenkin tärkeää mutta en anna mamuille sen enempää palvelua kuin muillekaan. Tuen omatoimista työnhakua ja ohjaan palveluihin tarvittaessa."

Myös rooliristiriidat nousevat vastauksissa esiin: toisaalta on halua kokonaisvaltaiseen ja kohtaavaan ohjaukseen, mutta samalla tunnustetaan viranomaisen usein ikävä rooli kirstunvartijana. Asiakasta ohjataan sen verran, kuin asia koskee omaa hallinnonala. Muuten asiakas ohjataan eteenpäin. Monissa vastauksissa asiantuntijat vetävät selkeän rajan sille, mitä heidän vastuulleen kuuluu.

10 Unelmien asiakastyö

Halusimme kyselyssä selvittää, millaista asiakastyötä TE-asiantuntijat tekisivät maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa, jos he saisivat siihen täysin vapaat kädet. Avovastauksista nousi esiin erilaisia toiveita. Jotkut asiantuntijat toteavat, etteivät tekisi asiakastyötä lainkaan, jos niin voisivat päättää. Lisäksi useat vastasivat, että he tekisivät täysin samanlaista asiakastyötä kuin nytkin ja että heillä on jo nyt hyvät mahdollisuudet tehdä työtään melko vapaasti. Myös nykyisen tyyppisen viranomaistyön sopivuus itselle mainitaan. Eniten kommentteja tuli kuitenkin liittyen tapaamisiin käytettyyn aikaan ja intensiivisyyteen. Asiantuntijat kokevat, että jos heillä olisi vähemmän asiakkaita, asiakastyö olisi kohtaavampaa.

"---Jos resursseja olisi enemmän, voisi kutsua henkilöitä käymään ja saada kokonaisvaltaisempi käsitys heidän tilanteestaan. Sen jälkeen voisi tavata silloin tällöin ja ohjausten välissä voisi olla tehtäviä, joilla varmistetaan etenemistä ja onnistumisen kokemuksia ja polutusta eteenpäin. --- Luottamuksen rakentumiseen vaikeimmissa asioissa tarvitsisi enemmän aikaa, mutta silloin kyse ei olisi vain TE-hallinnonalaan liittyvistä asioista, vaan kokonaisvaltaisemmista palveluisTa."

Joillekin asiantuntijoille ihanteellinen asiakastyö ei sisältäisi sanktiointia ja työttömyysetuuden hallinnointia, koska se nähdään olevan ristiriidassa ohjaussuhteen syntymisen kanssa.

”Ohjaustyötä, ilman selvityspyyntöjä ja lausuntojen väsäämisiä. Ohjaustyötä nimenomaan niin, että voisin ohjata asiakkaani heille hyödyllisiin, pitkäkestoisiin ja moniammattillisiin palveluihin. --- Ja erityisen tärkeää olisi voida ohjata asiakas mahdollisimman pian terveydenhuollon tai ja sosiaalitoimen puoleen jos nämä palvelut olisivat asiakkaalle oikeat ja ajankohtaiset. KELAn vaatimus työnhaun voimassaolosta vain toimeentulotuen vuoksi tulisi poistaa = asiakkaita juoksutetaan turhaan meidän pakeille ja tämä on myös meidän resurssien haaskaamista.”

Moniammatillisen verkostotyön tärkeyttä korostettiin, etenkin yhteistyö sosiaalitoimen ja psykologien kanssa koettaisiin hyödylliseksi. Myös lähempi ja jalkautuva kontakti yritysmaailmaan mainittiin, jotta työelämä tulisi lähemmäksi maahan muuttaneita. Järjestöjen järjestämästä matalan kynnyksen toiminnasta esimerkiksi lapsiperheille kaivattiin lisää tietoa, jotta yhteistyö olisi sujuvampaa.

”Kasvokkain ohjaaminen, sekä moniammatillinen verkostotyö käytettävissä. Työssä pitäisi olla vahvaa osaamisen jatkuvaa kehittämistä. Koulutusta asiakastyöhön, jatkuvaa työnohjausta vaativiin tilanteisiin. Oma psykologi maahanmuuttaja työhön.”

Toisaalta osa TE-asiantuntijoista haluaisi vastuuttaa maahan muuttaneita yhä enemmän omassa kotoutumisprosessissa ja oikeanlaisen polun löytämisessä. Itseohjautuvuutta ja itsenäistä tiedonhankintaa korostettiin.

” Rajoittaisin etuuksia (vrt. lomamatkat useasti vuodessa kotimaahan tai muutoin lomalle). Rajoittaisin myös kotouttamisaikaa ja edellyttäisin sitoutumista entistä voimakkaammin oman kotoutumisen edistämiseen.”

11 Johtopäätökset

TE-asiantuntijan työ on erikoistunutta osaamista edellyttävä asiantuntijatehtävä, johon ei ole tarjolla varsinaista koulutusta. Työtä tehdään hyvin erilaisilla koulutustaustoilla ja vastaajat eivät koe juuri hyötynensä koulutustaustastaan ohjaustyössään. Uudet työntekijät perehdytetään aluksi pääosin työn hallinnolliseen puoleen ja työttömyysturvaan liittyviin asioihin, jonka jälkeen esimerkiksi ohjausosaaminen kartutetaan kollegoiden avulla ja työn ohella.

Työpaikkailmoitusten mukaan TE-asiantuntijan oleellista osaamista ovat työvoimapolitiittisten edellytysten tunteminen, asiakasprosessi, palvelutarjonta sekä vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa työskenteleviltä vaaditaan lisäksi muun muassa maahanmuutto- ja kotouttamisprosessin sekä -palveluiden tuntemusta ja monikulttuurista tuntemusta sekä kykyä toimia tulkin välityksellä.

Kyselyn perusteella koulutusta sekä maahanmuutto- ja kotoutumistyöhön että ohjausmenetelmiin tarvitaan lisää. Tällä hetkellä perehtyminen on pitkälti asiantuntijoiden oman aktiivisuuden varassa. Alueilla voi olla eroja perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen suhteen, mutta selvitys ei anna siihen tilastollisesti luotettavaa vastausta. Jos perehdytys ja ohjaukseen liittyvät käytänteet ovat yksilön varassa ja kollegoilta opittua, voi se johtaa epätasa-arvoiseen ja epätasalaatuiseen asiakastyöhön.

Maahan muuttaneiden asiakkaiden kohtaamiseen tulee varata enemmän aikaa ja se tulee huomioida asiantuntijoiden käytössä olevissa resursseissa ja ajankäytössä. Jotta ohjaus voisi olla pitkäjänteisempää ja suunnitelmallisempaa, asiakasmäärien tulisi olla pienemmät ja henkilöstöä maahanmuuttajatyössä enemmän. Työtarjousten lähettämistä ei koeta toimivana keinona maahan muuttaneen asiakkaan työllistymiseksi.

Asiantuntijat kokevat, että heillä ei ole tarpeeksi tietoa asiakkaan elämäntilanteesta ja että maahan muuttaneet asiakkaat eivät osaa kuvata osaamistaan kovin hyvin – osaamisen kartoittamisen työkaluihin tulisi panostaa. Maahanmuutto- ja kotoutumistyöhön TE-toimistossa olisi siten laadittava ohjauksen minimikriteerit, esimerkiksi tulkin käytön, asiakkaan kohtaamisen sekä osaamisen tunnistamisen ja alkukartoituksen suhteen.

Selvityksen mukaan suurella osalla asiantuntijoista on halu ja motivaatio tehdä työnsä kokonaisvaltaisesti, mutta resurssit eivät sitä aina mahdollista. Maahan muuttaneiden ohjaus vaatii enemmän aikaa ja heitä tulisi tavata useammin kuin valtaväestöön kuuluvia asiakkaita. Tällöin asiantuntijalla on mahdollisuus tilanteen parempaan kartoittamiseen, pitkäjänteiseen suunnitteluun ja jatkopolkujen hahmottamiseen.

Lisäksi asiantuntijat, jotka näkevät työnsä monimutkaisten ongelmien ratkaisuna, eivät koe saavansa arvostusta esihenkilöiltään, toisin kuin ne asiantuntijat, jotka näkevät työnsä lähinnä tiedon jakamisena. Osa TE-asiantuntijoista on sitä mieltä, että heidän työhönsä ei kuulu kokonaisvaltainen asiakastyö, vaan esimerkiksi työttömyysturvan järjestäminen ja koulutuksiin ohjaaminen.

Olisi tärkeää määritellä, mikä TE-asiantuntijoiden tehtävä ja rooli kotoutumisen ja maahanmuuttotyön kokonaisuudessa oikeastaan on. Tämä vaatii myös hallinnon rajojen yli ulottuvaa tiivistä yhteistyötä kokonaiskuvan saamiseksi. Tällä hetkellä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa koetaan melko sujuvaksi, mutta usein tiedon siirtyminen ja eri toimijoiden roolin tunteminen ovat haastavaa. Tämä voi johtaa siihen, että maahan muuttaneen kokonaistilanne ei ole tiedossa hyvin kenelläkään toimijalla.

Julkaisusarjan nimi ja numero Raportteja 01/2020				
Vastuualue Elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri				
Noora Hagman Anne Laitinen-Saunio Eija Asikainen		Julkaisu-aika Helmikuu 2020		
		Kustantaja /Julkaisija Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
		Hankkeen rahoittaja /toimeksiantaja Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
Julkaisun nimi ”Enemmän aikaa ja pysyvyyttä, että asiakasta ei aina lähetetä pois, jollekin toiselle taholle” Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoiden ja esihenkilöiden käsityksiä maahan muuttaneiden ohjauksesta				
Tiivistelmä Pakolaistaustaisten ohjaus –hanke selvitti työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) asiantuntijoiden ja esihenkilöiden käsityksiä muun muassa maahan muuttaneiden ohjaukseen liittyvistä haasteista, resursseista, ohjausosaamisesta, roolista ja yhteistyöstä osana hankkeen nykytilan kartoituksen kokonaisuutta. Asiantuntijoiden kyselyyn vastasi 243 ja esihenkilöiden kyselyyn 41 henkilöä. Analyysissä käytettiin kuvailevaa analyysiä frekvenssien jakautumisen ja keskiarvojen kuvaamisen sekä korrelaatioita muuttujien välisten riippuvuuksien esittämiseksi. Kyselyn perusteella asiakasmäärät ja asiakkaiden tapaamisfrekvenssi ovat hyvin vaihtelevia. Asiantuntijoiden mukaan maahan muuttaneiden asiakkaiden tapaaminen vie enemmän aikaa ja usein tapaamisia korvataan puhelintyöllä. Asiakasta kontaktoidaan usein vain akuuteissa tilanteissa ja reaktiivisesti, ei esimerkiksi koulutuksen aikana tai asiantuntijan aloitteesta. Työ koetaan kuitenkin mielekkääksi ja perehdytystä hallinnollisiin asioihin on melko paljon. Empatia ja pysähtyminen kuuntelemaan koetaan myös tärkeäksi. Lisäksi vastauksissa ilmeni, että asiakkaiden tilanteet koetaan monimutkaistuneen ja työ on muuttunut vaativammaksi, tarvitaan lisää tietotaitoa ja ohjauskoulutusta maahan muuttaneiden kanssa työskentelyyn ja asiakkaiden osaamisen kartoittaminen on hankalaa. Asiantuntijat kokevat, että he eivät saa tarpeeksi tietoa asiakkaana olevan maahan muuttaneiden elämäntilanteesta. Esihenkilöiden vastausten perusteella työyhteisöissä arvostetaan muun muassa ohjauksellista osaamista, kykyä palvelutarpeen tunnistamiseen ja humaania lähestymistapaa. Sekä esihenkilöt että asiantuntijat kaipaavat vastausten perusteella selkeämpää kokonaiskuvausta maahan muuttaneiden parissa tehtävästä työstä sekä tiiviimpää yhteistyötä toimijoiden välillä. Selvityksen mukaan suurella osalla asiantuntijoista on halu ja motivaatio tehdä työnsä kokonaisvaltaisesti, mutta resurssit eivät sitä aina mahdollista. Maahan muuttaneiden ohjaus vaatii enemmän aikaa ja heitä tulisi tavata useammin kuin valtaväestöön kuuluvia asiakkaita. Tällöin asiantuntijalla on mahdollisuus tilanteen parempaan kartoittamiseen, pitkäjänteiseen suunnitteluun ja jatkopolkujen hahmottamiseen. Lisäksi asiantuntijat, jotka näkevät työnsä monimutkaisten ongelmien ratkaisuna, eivät koe saavansa arvostusta esihenkilöiltään, toisin kuin ne asiantuntijat, jotka näkevät työnsä lähinnä tiedon jakamisena. Osa TE-asiantuntijoista on sitä mieltä, että heidän työhönsä ei kuulu kokonaisvaltainen asiakastyö, vaan esimerkiksi työttömyysturvan järjestäminen ja koulutuksiin ohjaaminen. Olisi tärkeää määritellä, mikä TE-asiantuntijoiden tehtävä ja rooli kotoutumisen ja maahanmuuttotyön kokonaisuudessa on. Tämä vaatii myös hallinnon rajojen yli ulottuvaa tiivistä yhteistyötä kokonaiskuvan saamiseksi. Tällä hetkellä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa koetaan melko sujuvaksi, mutta usein tiedon siirtyminen ja eri toimijoiden roolin tunteminen ovat haastavaa. Tämä voi johtaa siihen, että maahan muuttaneen kokonaistilanne ei ole tiedossa hyvin kenelläkään toimijalla.				
Asiasanat (YSA:n mukaan) Kotoutuminen, maahanmuutto, ohjaus				
	ISBN (PDF) 978-952-314-836-9	ISSN-L 2242-2846	ISSN (painettu) 2242-2846	ISSN (verkkojulkaisu) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus	URN URN:ISBN:978-952-314-836-9	Kieli Suomi	Sivumäärä 14	
Kustannuspaikka ja -aika Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		Painotalo		

PRESENTATIONSBLAD

Publikationens serie och nummer Rapporter 01/2020				
Ansvarsområde Närings-, arbetskraft, kompetens och kultur				
Författare Noora Hagman Anne Laitinen-Saunio Eija Asikainen		Publiceringsdatum February 2020		
		Utgivare / Förläggare Närings-, trafik- och miljöcentralen i Sydostra Finland		
		Projektets finansiär/uppdragsgivare Närings-, trafik- och miljöcentralen i Sydostra Finland		
Publikationens titel "Mera tid och beständighet, att klienten inte alltid hänvisas till någon annan aktör" Uppfattningarna om vägledning av inflyttaden hos sakkunniga och förmän vid arbets- och näringsbyrå.				
<p>Sammandrag</p> <p>Som en del av vägledning för flyktingar projektets helhetskartläggning av nuläget utredde man bland annat arbets- och näringsbyråns (AN-byrå) sakkunnigas och förmännens uppfattning om utmaningar som rör handledning av inflyttade personer, resurserna, handledningskompetensen, roller och samarbete. På enkäten svarade 243 sakkunniga och 41 förmän. I analysen användes deskriptiv analys för att beskriva frekvensfördelningen och genomsnittsvärdena samt för att visa sambandet mellan korrelationsvariablarna.</p> <p>Enkäten visar en stor variation av antalet klienter och i klientmötesfrekvensen. Enligt sakkunniga tar möten med inflyttade klienter mera tid i anspråk och ofta ersätts klientmöten med kontakter per telefon. Ofta kontaktar man klienten endast i akuta situationer och reaktivt, inte till exempel under studierna eller på sakkunnigas initiativ. Man upplever trots allt arbetet som meningsfullt och man får rätt mycket introduktion i förvaltningsärenden. Att stanna upp för ett empatiskt lyssnande anses vara viktigt. Dessutom framkom också av svaren att klienternas situationer ha blivit alltmer komplicerade och arbetet har blivit mer krävande, man behöver mera kunskaper och utbildning i handledning i arbetet med inflyttade. Även kartläggningen av klienternas kunskaper upplevs som utmanande. Sakkunniga upplever att de inte får tillräcklig information om de inflyttade klienternas livssituation.</p> <p>Enligt svaren från förmännen värdesätter man i arbetsgemenskapen bland annat handledningsfärdigheter, förmåga att identifiera servicebehovet och ett humant förhållningssätt. Både förmännen och sakkunniga önskar en tydligare helhetsbild av arbetet med inflyttade samt ett tätare samarbete mellan aktörerna. Enligt utredningen har den största delen av sakkunniga både vilja och motivation att utföra sitt arbete på ett övergripande sätt, men resurserna möjliggör inte alltid detta. Att handleda inflyttade tar mera tid i anspråk och man behöver därför träffa dem oftare jämfört med klienter ur majoritetsbefolkningen. På så sätt har sakkunniga bättre möjlighet att kartlägga klientens situation, att göra långtgående planer och utforma stigar för fortsättningen.</p> <p>Sakkunniga som anser sig arbeta som problemlösare i komplicerade situationer upplever inte att de värdesätts av sina förmän, i motsats till de sakkunniga som ser sitt arbete närmast som delgivare av information. En del av AN-sakkunniga anser att till exempel vägledning till utbildningar och att ordna utkomstskydd för arbetslösa hör till deras arbetsuppgifter, inte övergripande klientarbete. Det skulle vara viktigt att definiera vad AN-sakkunnigas uppgift och roll i integrations- och invandrararbetet innebär i sin helhet. För att få en helhetsbild krävs ett tätt samarbete som sträcker sig utanför förvaltningsgränserna. För närvarande upplever man att samarbetet med andra aktörer är ganska smidigt, men överföringen av information och kännedomen om de olika aktörernas roll kan vara utmanande. Detta kan leda till att ingen av aktörerna känner tillräckligt till den inflyttades situation i sin helhet.</p>				
Nyckelord (enligt Allårs) Integration, invandring, vägledning				
ISBN (tryckt) 978-952-314-xxx-x	ISBN (PDF) 978-952-314-xxx-x	ISSN-L 2242-2846	ISSN (tryckt) 2242-2846	ISSN (webbpublikation) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-xxx-x		Språk Finska
February 2020 Närings-, trafik- och miljöcentralen i Sydostra Finland		Tryckeri 14		

DOCUMENTATION PAGE

Publication series and numbers Reports 01/2020				
Area(s) of responsibility Economic Development, Employment, Competence and Culture				
Author(s) Noora Hagman Anne Laitinen-Saunio Eija Asikainen		Date February 2020		
		Publisher Centre for Economic Development, Transport and the Environment for Southeast Finland		
		Financier/commissioner Centre for Economic Development, Transport and the Environment for Southeast Finland		
Title of publication "More time, more stability, that we don't need to keep referring the client to yet another place" Perceptions of specialists and supervisors on the guidance of immigrants in the Public employment and business services				
Abstract As part of mapping the current state of guidance services, The Developing Guidance for Refugees Project has asked TE-specialists and their supervisors how they view their role in the bigger picture of integration services, as well as their views on the resources available, the skills required to do guidance work, and the state of collaboration between different stakeholders. We asked TE-specialists and their supervisors across the country to fill a questionnaire and received 243 answers from specialists and 41 from supervisors. In analyzing the data, we used descriptive analysis to demonstrate frequency distribution and average values, and correlation to show dependency between variables. The data from the questionnaire shows that both the volume of clients as well as the frequency with which specialists meet them varies greatly. The answers demonstrate a shared feeling among specialists, that it takes a longer time to meet with a client with an immigrant/refugee background, and sometimes specialists resort to liaising with their client via telephone instead of face-to-face meetings. There seems to be little time for anticipatory and proactive contacting, and much of the communication is reactive. Most specialists perceive their work to be meaningful and feel that is a fair amount of training and resources available. The data also shows that specialist find slowing down to empathetically listen to their clients to be important. There seems to be a shared notion that the circumstances of clients are increasingly complex and that there is a need for further skills and training when it comes to working with persons of an immigrant background. The data also shows that recognizing and assessing the skills of refugee clients is challenging. Specialists largely share the feeling that there is not enough holistic information available to make a comprehensive assessment of the clients' situation. The data from the supervisors' questionnaire shows that skills relating to the recognition of the service needs of the client, as well as the ability to provide guidance using a humane and empathetic approach are valued in TE-service work community. Both supervisors and specialists seem to be calling for a clearer view of the big picture, and tighter collaboration between different actors. The answers show that most of the specialists are strongly motivated to work in a holistic manner, but the resources do not always allow this. The guidance and counseling of persons of an immigrant/refugee background often requires more time, and more frequent face-to-face meetings than when working with persons who were born in Finland for example. More time would allow the specialists to have a better, more holistic understanding of the clients' context as well as their needs, and would help in planning sustainable, longer term paths through a more proactive and individual approach. Furthermore, specialists who conceptualize their work to be the solving of complex problems, feel like they do not always receive the recognition they need, as opposed to those who see their role as being someone who mainly gives out information. Part of the specialists who answered the questionnaire indicated that they see their role as being someone who only assesses the clients' right to unemployment benefit and directs them to different trainings/courses etc. In light of this discrepancy over the role of the TE-specialist, it would be important to define clearly, what the role of the TE-specialist is in the larger context of integration and immigration services. This holistic approach would require a collaborative effort beyond administrative lines. Collaborating with other actors, partners and stakeholders (both governmental, educational, municipal and NGO) is perceived to be working fairly well, however, there seems to be a knowledge gap about what the role of other parties is as well the problem of information being siloed between actors. This can lead to no stakeholder having a full understanding of the clients' situation.				
Keywords Integration, immigration, guidance				
	ISBN (PDF) 978-952-314-836-9	ISSN-L 2242-2846	ISSN (print) 2242-2846	ISSN (online) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus	URN URN:ISBN:978-952-314-836-9	Language Finnish	Number of pages 14	
Place of publication and date Centre for Economic Development, Transport and the Environment for Southeast Finland			Printing place	

RAPORTEJA 01 | 2020

”Enemmän aikaa ja pysyvyyttä, että asiakasta ei aina lähetetä pois, jollekin toiselle taholle”

Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoiden ja esihenkilöiden käsityksiä maahan muuttaneiden ohjauksesta

Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN 978-952-314-836-9 (PDF)

ISSN-L 2242-2846

ISSN 2242-2846 (painettu)

ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)

URN:ISBN:978-952-314-836-9

www.doria.fi/ely-keskus | www.ely-keskus.fi



TURVAPAikka-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO
Euroopan unionin tuella