

Kotoutumiskoulutuksen jälkeiset palvelupolut

Korkeakoulutettujen venäjänkielisten maahanmuuttajanaisten palvelupolut kotoutumiskoulutuksen jälkeen työllistymistä edistäviin palveluihin

Cultura-säätiön tavoitteena on tukea viranomaisia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden ja prosessien kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi ja tehokkaammiksi. Oheisen tietopaketin tarkoitus on selvittää, millaisia ovat venäjänkielisten naisten palvelupolut kotoutumiskoulutuksen jälkeen ja miten nämä edistivät naisten työllistymistä. Tavoitteena on mm. auttaa viranomaisia kehittämään kotoutumista edistäviä prosesseja ymmärrettävämmiksi maahanmuuttajille.

Tietopaketista on hyötyä kotoutumisen edistämisprosessien kehittämisessä sekä TE-toimiston asiantuntijoille, että vuoden 2021 alusta alkaneen kuntakokeilun myötä myös kaupunkien asiantuntijoille, jotka vastaavat maahanmuuttajien koulutus- ja työllisyyspalveluista.

Tämä tietopaketti pohjustettiin työpajassa, jossa selvitettiin TEM:in asiantuntijoiden kanssa tarpeita venäjänkielisten maahanmuuttajanaisten työllistymiseen liittyvistä palvelupoluista. TEM:in asiantuntijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa esiin nousivat erityisesti kotoutumiskoulutuksen jälkeen tarjottavat palvelut ja toimenpiteet, joihin TE-toimisto ohjaa, esimerkiksi täydennyskoulutukset, tutkinnon rinnastaminen, työnhakupalvelut. Vastauksia haluttiin kysymykseen, millaisia ovat venäjänkielisten naisten palvelupolut kotoutumiskoulutuksen jälkeen ja miten nämä edistivät naisten työllistymistä, seuraavien asioiden kautta:

- Miten palvelusuhde maahanmuuttajan ja TE-toimiston välillä jatkuu kotoutumiskoulutuksen jälkeen?
- Minkälaisia palveluja tarjotaan ja miten niihin ohjataan?
- Miten itse asiakkaat (venäjänkieliset maahanmuuttajanaiset) ovat kokeneet palveluprosessin?
- Mitkä ovat asiakkaiden itsekokemat valmiudet toimia kotoutumiskoulutuksen jälkeisissä palvelupoluissa?



Prosessin kuvaus

1. Työ aloitettiin luomalla prosessikaavio palvelukokonaisuudesta TE-toimiston eri rooleissa toimivien asiantuntijoiden haastattelujen perusteella. Haastatellut asiantuntijat vaikuttivat erittäin motivoituneilta työnsä suhteen ja kokivat sen merkitykselliseksi.
2. Varsinaisia kohderyhmähaastatteluja varten rakennettiin kolmivaiheinen asiakaspolku, jonka avulla tarkasteltiin asiakkaan ohjautumista työllistymistä edistäviin palveluihin kotoutumiskoulutuksen jälkeen.
3. Tämän tietopaketin asiakaspolku alkaa asiakkaan kotoutumiskoulutuksen päätösvaiheessa tapahtuvasta jatkosuunnitelman tekemisestä, jatkuu yhteydenpitoon TE-toimiston kanssa ja päättyy jatkopalveluun siirtymiseen.
4. Analyysi perustuu yhteentoista hiljattain Suomeen muuttaneen venäjänkielisen henkilön syvähaastatteluun, jotka toteutettiin keväällä 2021. Haastatteluissa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia TE-toimiston palvelusuhteen jatkumisesta kotoutumiskoulutuksen jälkeen, ohjauksesta ja neuvonnasta sekä heidän tuntemuksiaan omista valmiuksistaan toimia kyseisessä palvelukokonaisuudessa tässä vaiheessa omaa kotoutumisprosessia.

Asiakkaiden haastattelut

Haastateltavia etsittiin open call'in kautta: 15.3. säätiön FB-sivulla julkaistiin ilmoitus, jossa kerrottiin selvityksestä ja haettiin 30-55-vuotiaita maahan muuttaneita naisia, jotka ovat 6–18 kuukauden sisällä käyneet kotoutumiskoulutuksen. Palkkiona on ollut museokortti. Saimme nopeasti tarvittavan määrän ehdokkaita (kahdessa päivässä), haastattelut tehtiin venäjäksi maaliskuun loppuun mennessä.

Kaikki haastateltavat olivat Suomeen muuttaessaan työttömiä. Kaikilla haastateltavilla naisilla oli korkeakoulututkinto ja he osallistuivat kotoutumiskoulutukseen joko kokonaisuudessa (seitsemän henkilöä osallistui kaikkiin neljään moduuliin) tai eri syistä osittain (kaksi henkilöä osallistuivat vain 4. moduulin, yksi kävi 1. moduulia kahteen kertaan eikä hänelle tarjottu 4. moduulia ollenkaan). Yhdeksän haastateltavaa oli Uudenmaan TE-toimiston asiakkaita ja asui pääkaupunkiseudulla, yksi asui Itä-Uudellamaalla, yksi Etelä-Karjalassa. Lisäksi yksi haastateltavista oli aloittanut oman kotoutumisprosessin Pirkanmaalla, mutta muutti myöhemmin pääkaupunkiseudulle, ja vaikutukset on tuotu esiin tässä tietopaketissa.

Ymmärrämme, että emme voi puhua varsinaisesta tutkimuksesta, koska haastateltavien valinta ei perustu otantaan tai edes profilointiin, mutta havainnot ja kootut ilmiöt aika hyvin korreloivat 10.5. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:29 julkaistuun Maahan muuttaneiden koulutus- ja työllisyyspolut -tutkimuksen kanssa.



Korostamme myös, että selvityksemme ei ole koulutus- ja työllisyyspolkujen tai TE-toimiston toiminnan arviointi vaan asiakkaiden – venäjänkielisten maahan muuttaneiden korkeakoulutettujen naisten – kokemusten esiin tuominen – heidän tapansa suhtautua tarjoamiin palveluihin, miten he ymmärtävät kotoutumisprosessin ja sen vaiheita.

Huom.!

Tuloksia tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon, että maaliskuussa 2021 alkoivat kuntakokeilut, joten monet käytännöt ovat muuttumassa.

Tietopaketin sisältö

1. Yhteenveto: yhdentoista henkilön asiakaspoluista nostetaan esiin keskeisiä havaintoja ja vastataan kunkin vaiheen (1–3) tärkeimpiin kysymyksiin. Lisäksi osioon kuuluu tekijöiden nostetut löydökset ja havainnot.
2. Henkilökohtaiset asiakaspolutarinat: vaiheittain (vaiheet 1–3) etenevä asiakastarina jokaisen haastateltavan omasta näkökulmasta (11 kpl).

Tämän tietopaketin asiakaspolku alkaa asiakkaan kotoutumiskoulutuksen päätösvaiheessa tapahtuvasta jatkosuunnitelman tekemisestä, jatkuu yhteydenpitoon TE-toimiston kanssa ja päättyy jatkopalveluun menemiseen. Joten siirrytään ensimmäiseen vaiheeseen.

1 JATKOSUUNNITELMAN TEKEMINEN

Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen tavoitteena on saavuttaa suomen kielessä toimiva peruskielitaito (taitotaso B 1.1) ja edistää pääsyä työelämään tai/ja jatkokoulutukseen.

Kotoutumiskoulutuksen lopuksi asiakas tekee ammatillisen jatkosuunnitelman yhteistyössä kouluttajan kanssa.

Työ- ja elinkeinoministeriön työvoimapolitiittisista koulutuksista saatujen OPAL-palautteiden perusteella 82 % kotoutumiskoulutukseen osallistuneista maahanmuuttajista koki, että kurssilla toteutetun jatkosuunnitelman pohjalta he tiesivät, mitä tehdä jatkossa.

Tässä tietopaketissa selvitimme, miten asiakkaat kokivat omat kielivalmiudet kotoutumiskoulutuksen jälkeen, olivatko samaa mieltä virallisen arvioinnin kanssa. Maahan muuttaneiden koulutus- ja työllisyyspolut -tutkimuksessa mainitaan, että alle puolet kotoutumiskoulutuksen suorittaneista saavuttaa B1.1 -kielitasoa. Meidän kotoutujamme



pääsivät parempiin tuloksiin: 9/11 saivat vähintään B1.1 tason, 5 suoritti YKI-testin – ja se selittynee korkeakoulutuksella. Mutta vain 4 hyväksyivät virallisen arvion tai testituloksen, muut taas eivät koe kielitaidon vastaavan virallista arviota ja/tai pitävät omia kielivalmiuksia riittämättöminä ammatilliseen työskentelyyn tai opiskeluun.

Yhdentoista asiakkaan haastatteluiden kautta olemme koonneet tiedot, mitä tapahtuu jatkosuunnitelman tekemisen yhteydessä ja sen jälkeen: ilmeni, etteivät kaikki tehneet tai ymmärtäneet tehneensä jatkosuunnitelmia (3 asiakasta); monet maahan muuttaneet venäjänkieliset naiset kokivat jatkosuunnitelman tekemisen hyödyttömäksi (1) pakolliseksi muodollisuudeksi (3), joilla ei ole käytännössä mitään arvoa. Sen lisäksi, yksi asiakas, joka kertoi kirjoittaneensa jatkosuunnitelman itse, ei enää tunnistanut sen sisältöä, kun asioi TE-toimiston sähköisessä järjestelmässä. Kaksi asiakasta sanoi suoraan, että heitä oli yritetty painostaa kirjaamaan suunnitelmaan tavoitteeksi matalapalkka-alan koulutuksen, mitä he itse eivät missään nimessä halunneet, mutta monet muutkin kiinnittivät huomiotta siihen, että heidän omaan koulutukseen ja työhistoriaan kouluttajat ja uraohjaajat suhtautuivat varauksella tai huonosti.

Haastatteluissa myös selkeästi ilmeni se, kuinka paljon riippuu konkreettisesta ihmisestä: toiset pitivät kieliopetusta onnistuneena, mutta kritisoivat uraohjausta epäpätevänä ja turhana. Monille taas uraohjaus on antanut paljon enemmän, kuin kielen opetus. Jotkut osasivat arvostaa kotoutumiskoulutuksen toimivana kokonaisuutena, toiset taas eivät hahmottaneet koko prosessia.

Kolme haastateltavamme ovat heti kotoutumiskoulutuksen jälkeen saaneet töitä, yksi heistä palkkatuen kautta.

2 YHTEYDENPITO TE-TOIMISTON KANSSA KOTOUTUMISKURSSIN JÄLKEEN

Kotoutumiskoulutuksen jälkeen TE-toimiston asiantuntija vahvistaa asiakkaan jatkosuunnitelman, jos se on tarkoituksenmukainen, ja on yhteydessä asiakkaaseen yleensä noin kahden viikon kuluessa kotoutumiskoulutuksen päättymisestä.

Tapaamista ei järjestetä, jos kaikki on selkeää ja asiakas tietää mitä tehdä. Jos on epäselvyyttä, etsitään asiakaskohtaisesti vaihtoehtoja TE-toimiston kanssa. Vain kolme kahdeksasta asiakkaasta jaksoivat odottaa omaan asiantuntijan yhteydenottoa, muut yrittivät tavalla tai toisella hakeutua asiantuntijansa puheille, koska heille jäi epäselväksi, mitä heidän on tehtävä seuraavaksi. Kaksi osasi heti soittaa venäjänkieliseen

Työlinjaan ja hoiti asioita tämän kautta, kaksi löysi Työlinjaa koska eivät saaneet yhteyttä asiantuntijaansa. Moni koki, että se, ettei saa yhteyttä TE-toimistoon, luo epävarmuutta ja siitä tulee pirstaloitunut olo. He sanovat suoraan, etteivät koe saaneensa hyödyllistä tukea tai palvelua TE-toimistolta. Neljä asiakasta sanoi, että heidän oma asiantuntijansa ei ollut pätevä tai tarpeeksi asiantunteva ja eikä osannut vastata heidän tarpeisiin/kysymyksiin.



Venäjänkielinen asiakas, joka ei yrityksistään huolimatta saa yhteyttä omaan vastuuvirkailijaan/asiantuntijaan, saattaa kokea, että asiantuntija ”piileskelee” häneltä, koska ei esimerkiksi osaa palvella toisen kulttuurin edustajaa. Asiakas ei tällöin tietenkään tiedä, että asiantuntijalla voi olla merkittävä asiakassalkku ja asiakkaan kohdalla on esimerkiksi tapahtunut priorisointi siten, ettei palvelulupaus toteutunut.

Suhtautuminen vastuuvirkailijan ohjaukseen perustuu osittain korkealla oleviin odotuksiin, osittain siihen, että vastuuvirkailijan valtuuksia sekä erilaisten palveluiden tarkoitusta ei tunneta. Esimerkkinä mm. työkokeilut täysin venäjänkielisessä ympäristössä, jotka osuvat kotoutumisajan alkuun ja jotka asiakas näkee hyödyllisinä (tekee jotain merkityksellistä, oppii uutta), mutta vastuuvirkailija tulkitsee hyödyttöminä suhteessa kielen oppimiseen ja tekee asiakkaan näkökulmasta ei-toivotun ratkaisun.

Tässä osiossa esiin nousi neljä tapausta, joita haluamme nostaa esiin:

CASE 1

Asiakas ja asiantuntija eivät päässeet yhteisymmärrykseen siitä, mitä asiakkaan tulisi tehdä.

- Asiakas olisi halunnut jatkaa kielen opiskelua, mutta asiantuntijan mielestä tämän olisi täytynyt edetä jatkosuunnitelmassa kirjatun mukaisesti, eli etsiä työharjoittelupaikkaa. Asiakkaalla oli käsitys, ettei hänellä edes ole jatkosuunnitelmaa.
- Asiakkaalla oli hyvin voimakas epäluottamus omaa asiantuntijaansa kohtaan ja hän piti tätä ulkomaalaisena, joka ei osannut edes itse kunnolla suomea.

CASE 2

Asiakasta ei ohjattu asianmukaisella tavalla

- Asiakas oli löytänyt ohjelmointikurssin, joka olisi tukenut hänen omaa koulutustaustaansa vastaavaa työllistymistä.
- Koska hän ei ollut saanut omaa asiantuntijaansa koskaan kiinni, otti hän yhteyttä venäjänkieliseen Työlinjaan kurssiin liittyen. Siellä hänelle sanottiin, että kurssi ei sovi, koska se on englannin kielellä.
- Asiakas totesi jälkeinpäin, että olisi halunnut osallistua vastaavalle suomenkieliselle kurssille, mutta oli kiellon myötä vain luopunut koko ajatuksesta.
- Miksi asiakasta ei ohjattu suomenkieliselle ohjelmointikurssille?

CASE 3

Asiakkaan puutteellinen kielitaito ei ole otettu huomioon



- Asiakas oli löytänyt itse suomen kielen kurssin, josta kertoi omalle asiantuntijalleen puhelinkeskustelussa suomeksi.
- Asiakas ei ymmärtänyt kaikkea tämän puhelun aikana.
- Asiantuntija ei ollut kertonut tai oli kertonut, mutta asiakas ei ollut ymmärtänyt, että kyseinen suomen kielen kurssi ei sovi TE-toimiston maksettavaksi, mutta tällaisiakin on.
- Asiakas oli osallistunut löytämälle kurssille ja maksanut sen itse.

CASE 4

Asiakasta ohjattiin väärin

- Kahden korkeakoulututkinnon omaava asiakas halusi vaihtaa IT-alalle Suomessa.
- Hänen asiantuntijansa ohjasi hänet hakeutumaan Business Collegeen, joka on toisen asteen oppilaitos (ohjattu väärän tasoiseen oppilaitokseen).
- Pääsykoehaastattelussa oppilaitoksen edustaja oli ilmaissut asiakkaalle, että kyseinen paikka ei välttämättä ole hänelle oikea.
- Myöhemmin asiakas haki ja pääsi Haaga-Heliaan.

3 SEURAAVAAN PALVELUUN SIIRTYMINEN / TYÖLLISTYMINEN

Asiakkaiden työllistymistä edistävät palvelupolut.

Näin pääsemme viimeiseen vaiheeseen: asiakkaiden työllistymistä edistäviin palvelupolkuihin: kuka on löytänyt jatkopalvelun, mihin loppujen lopuksi asiakkaat päätyivät ja mikä on ollut fiilis tai odotukset seuraavasta palvelusta.

Venäjänkielisille asiakkaille on jonkun verran ominaista asettaa odotukset liian korkealle ulkomaille muuttaessa. Mm. odotetaan, että lähestymistavat ovat samanlaisia kuin Venäjällä, mutta palvelujen laatu ja erilaisten järjestelmien rakenteet ovat laadukkaampi. Yllätyksenä saattaa tulla se, että valmiita polkuja ei tarjota ja täytyy olla itse aktiivinen. Kuten yksi haastateltava sanoi: "Olin ärsyntynyt kurssin aikana, kun jatkuvasti kysyttiin mitä aion tehdä, kunnes tajusin, että minunhan pitää itse miettiä mitä aion tehdä, eikä vain odottaa muiden päättävän sitä puolestani."

Kuusi kahdeksasta löysi jatkopalvelut itse – kielikurssin tai muuta opiskelua, yhdelle jatkopaikan löysi TE-toimiston asiantuntija (ja se osoittautui vääräksi, mutta asiakas sittemmin pääsi jatkamaan opiskelua uuteen ammattiin) ja vain yksi jäi ilman minkäänlaista jatkoa.

Kuten aikaisemmin on mainittu, kolme kotoutujaa sai työpaikkaa heti kotoutumiskoulutuksen päätösvaiheessa. Muut eivät onnistuneet työllistymään ja olivat haastattelujen aikana vielä epä tietoisia, mitä tulemaan pitää, mutta suurilta osiin



toiveikkaita. Vain yksi haastateltava katui, että ryhtyi kotoutumisprosessiin, koska koki, ettei se auttanut häntä oppimaan suomea kolmessa vuodessa, mutta jätti kolmen vuoden tyhjiön hänen CV:iin, mikä ohjelmoijalle voi olla kohtalokas. Muut arvostivat kotoutumisen edistämispalveluita vaikkei aina hahmottaen kokonaisuutta.



YHTEENVETO

Korkeakoulutettujen venäjänkielisten maahanmuuttajanaisten palvelupolut kotoutumiskoulutuksen jälkeisiin työllistymistä edistäviin palveluihin: löydökset, havainnot ja ilmiöt

— JATKOSUUNNITELMAN TEKEMINEN

Asiakkaiden on vaikea saada kokonaiskuvaa kotoutumisen prosessista ja arvioida omaa tilannettaan.

Kuten Maahan muuttaneiden koulutus- ja työllisyyspolut -tutkimuksessa viitataan OPAL-palautteisiin, 82 % vastanneista kotoutumiskoulutuksen käyneistä asiakkaista koki, että kurssilla tehty jatkosuunnitelma on sellainen, että asiakas tiesi, mitä tehdä seuraavaksi. Tämän selvityksen yhteydessä tehtyjen haastattelujen perusteella näin ei välttämättä ole: monet olivat kaivanneet vahvempaa ja selkeämpää ohjausta TE-toimiston asiantuntijalta ja selkeästi olettivat, että TE-toimiston asiantuntijoiden tehtävänä on rakentaa väylä kunkin maahan muuttaneen omaa koulutusta ja ammattitaitoa vastaavaan työhön. Asiakkaan näkökulmasta sopivien kurssien etsiminen uuden maan vieraassa ja tuntemattomassa järjestelmässä on haasteellista, erityisesti, jos asiakas ei ymmärrä kotoutumisen edistämisen tavoitteita ja rakenteita. Näin olleen monet asiakkaat odottavat, että asiantuntija perehtyy heidän tilanteeseensa etukäteen ja osoittaa heille yksityiskohtia myöten valmiin polun.

Asiakkaiden on vaikea saada kokonaiskuvaa kotoutumisen prosessista ja arvioida omaa tilannettaan. Tästä johtuen he eivät hahmota jatkosuunnitelman tarkoitusta ja saattavat pitää sitä muodollisena, byrokraattisena velvoitteena ilman todellista arvoa. Jotkut kiinnittivät huomiota siihen, että jatkosuunnitelmaa tehdessä heitä yritettiin kannustaa tai painostaa matalapalkka-alalle, mikä aiheutti heissä hämmennystä ja jopa suuttumusta.

Asiakkaista yli puolet olivat epävarmoja kotoutumiskurssin aikana saavuttamastaan kielitaidostaan. He kokevat, että heidän kielitaitonsa yliarvioitiin, ja todellisuudessa he eivät pärjää suomen kielellä vaadittavissa määrin.

— YHTEYDENPITO TE-TOIMISTON KANSSA KOTOUTUMISKURSSIN JÄLKEEN

Henkilökohtainen yhteys vastuuvirkailijaan koetaan tärkeäksi järjestelmän ymmärtämisen kannalta.



Työlinja ja varsinkin Työlinjan venäjänkielinen palvelu on koettu toimivaksi tavaksi tehostaa yhteydenpitoa sekä neuvojen saantia.

Osa haastateltavista olisi halunnut enemmän kannustusta suomen kielen käyttöön, vaikka myös mahdollisuutta asioida omalla äidinkielellä arvostettiin. Kiitosta saivat TE-toimiston suomenkieliset asiantuntijat, jotka osasivat venäjää: tällöin asiakas pystyi tarvittaessa käyttämään venäjää, mutta myös harjoittelemaan asiointia suomeksi.

Seuraavat yhteydenpitoon ja TE-toimiston vastuuvirkailijaan liittyvät asiakkaiden kokemukset aiheuttavat maahan muuttaneissa asiakkaissa epäluottamusta viranomaisia ja suomalaista järjestelmää kohtaan:

1. Omaan vastuuvirkailijaan on vaikea saada yhteyttä yrityksistä huolimatta
2. Vaikka yhteys on saatu, vastuuvirkailijan ohjaus koetaan hyödyttömänä tai puutteellisena

Henkilökohtainen yhteys vastuuvirkailijaan koetaan kuitenkin tärkeäksi, koska sen kautta toivotaan järjestelmän saavan kasvot ja samalla tarjoutuu mahdollisuus tehdä itseään koskevia päätöksiä ja ratkaisuja konkreettisen "elävän" ihmisen kanssa.

— SEURAAVAAN PALVELUUN SIIRTYMINEN / TYÖLLISTYMINEN

Asiakkaiden oma-aloitteisuuden ja muodollisten sääntöjen yhteen sovittaminen tukee asiakkaiden motivaatiota.

Asiakas, joka oli asunut ennenkin ulkomailla, ymmärsi kotoutumisen edistämisen tavoitteet ja osasi hyödyntää TE-toimiston tarjoamat palvelut täysin. Hän työllistyi nopeasti (puolen vuoden sisällä kotoutumisprosessin alkamisesta). Toisaalta ne maahan muuttaneet, jotka olivat kotoutumiskoulutuksen ja TE-toimiston palveluiden olevan osa head hunter -toimintaa kokivat pettymyksiä, ja eivät olleet haastatteluajankohtaan mennessä päässeet työllistymisen kannalta eteenpäin hyvästä CV:sta, koulutuksesta ja ICT-alan kokemuksesta huolimatta.

Asiakkaiden oma-aloitteisuuden ja muodollisten sääntöjen yhteen sovittaminen on tärkeä asiakkaan motivaation tukemisen näkökulmasta. Tässä tapauksessa on tärkeää tiedottaa asiakkaalle muodollisista "pelisäännöistä", kuten koulutusten ja kurssien soveltuvuudesta, selkeästi ja etukäteen, jotta hän pystyisi vaikuttamaan oman polun rakentamiseen ja samalla saamaan hänelle kuuluvia tarpeellisia palveluita. Suurimmat pettymykset aiheutuvat silloin, kun oma-aloitteisuus on ristiriidassa



muodollisten sääntöjen kanssa tai se ei tuota haluttua lopputulosta ilman, että asiakas ymmärtää selkeästi taustalla olevia syitä.

Selkeästi muotoiltu ja viestitty kotoutumisprosessin kuvaus auttaa maahan muuttaneita asennoitumaan paremmin ja edesauttaa nopeampaa pääsyä koulutus- ja työllistämispoluille.

Toteuttajasta

Tietopaketin on toteuttanut Cultura-säätiö. Säätiön tehtävänä on edistää Suomeen muuttaneiden venäjänkielisten kotoutumista siten, että asiantuntijuutemme palvelee kotoutumisprosesseja myös yleisesti.

Tämä tietopaketti on jatko analyysi- ja selvitystyölle, jonka tarkoituksena on tukea kotoutumispalveluita tuottavia viranomaisia palveluiden kehittämisessä.

Asiantuntijatiimi:

Eilina Gusatinsky
eilina.gusatinsky@culturafin.fi
+358 40 5705755

Anisa Kettunen, Polina Kopylova,
Laura Koskimies, Jesse Mäkirinne

Tietopaketin pysyvä osoite: <https://tieto-2.culturafin.fi/>



TARINOITA

ASIAKAS 1

34 v.

Taloustieteen maisteri Venäjältä, jatkaa opiskelua

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Teki jatkosuunnitelman elokuussa 2020, mutta ei ymmärtänyt jatkosuunnitelman tekemisen prosessia eikä nähnyt sitä tärkeänä: "Jatkosuunnitelma on ympäröivää ja hyödytön."

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Ongelma: saavutti B1.2 -tason kurssilla, mutta ei kokenut saavuttaneensa kyseistä tasoa, halusi oppia kieltä lisää.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

Asiakas otti yhteyden asiantuntijaansa omasta aloitteesta. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa oli sujuvaa kommunikaation näkökulmasta.

ASIAKKAAN NÄKEMYS JA KOKEMUS PALVELUPROSESSISTA

Ongelma: piti asiantuntijaa kivana, mutta koki, että asiantuntija ei tiennyt juuri mitään, vaikka osasi selittää joitain asioita: "Olisin kaivannut selkeitä ohjeita jatkosuhteen ja kielen opiskeluun. Odotin, että asiantuntija olisi perehtynyt omaan tilanteeseeni etukäteen, ja kun tulen paikalle, minulle annetaan valmis polku."

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Kyllä

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Venäjäksi ja suomeksi

"Oli helpottavaa, kun sai puhua venäjää, mutta toisaalta halusin usein puhua asiantuntijan kanssa suomea."

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse

MIHIN PÄÄTYI

Kielen opiskelu

"Odotin selkeämpiä ja yksityiskohtaisempia ohjeita, miten minun pitäisi toimia, jotta pystyisin harjoittamaan ammattiani Suomessa."



ASIAKAS 2

37 v.

IT-alan korkeakoulutus Venäjältä, vaihtaa alaa, jatkaa harjoittelussaan

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Teki jatkosuunnitelman helmikuussa 2021: " Olin ärsyyntynyt kurssin aikana, kun jatkuvasti kysyttiin jatkosuunnitelman perään, kunnes tajusin, että minunhan pitää itse miettiä mitä aion tehdä, eikä vain odottaa muiden päättävän sitä puolestani."

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti A2.2. tason. Koki tämän vastaavan osaamista.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

Tuttavat kertoivat venäjänkielisestä Työlinjasta, jonka kautta asioi. Asiakkaalle ei selvinnyt, kuka oma TE-toimiston asiantuntija on.

MITEN YHTEYDENPITO TOIMI?

TE-toimistosta jäi pirstaloitunut olo: tietoa sai annostellusti ja sitä piti hakea Työlinjan kautta.

YLEINEN KÄSITYS TYÖLINJASTA

"Kätevä ja loi varmuutta."

Ongelma: Oli vaikea saada selkeät ohjeet, voiko jatkaa harjoittelupaikassa ja miten: "Pyysin oman asiantuntijan yhteydenottoa, mutta minua kehoitettiin vain käymään hyväksymässä asiat netissä."

ASIAKKAAN NÄKEMYS JA KOKEMUS PALVELUPROSESSISTA

Ongelma: Ei koe saaneensa TE-toimistolta hyödyllistä tukea tai palvelua.

ASIAKKAAN ORIENTOITUMINEN / VALMIUDET PALVELUPROSESSISSA

"On hyvä asia, että kannustettiin olemaan itse aktiivinen ja oma-aloitteinen."

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Ei

CS havainto: Kyseisen asiakkaan kohdalla palkkatuki olisi vaikuttanut järkevältä vaihtoehdolta, joten on erikoista, ettei hän ollut kuullut siitä.

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Suomeksi tulkin välityksellä, venäjäksi Työlinjalla.

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse

MIHIN PÄÄTYI



Jatkoi työharjoittelussa ja tähtää yrittäjäkurssille.

”Kotoutumiskoulutus kannustaa ottamaan vastuuta omasta tulevaisuudesta.”



ASIAKAS 3

43 v.

IT-alan korkeakoulutus Venäjältä, jatkaa opiskelua

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Ongelma: asiakas ei omasta mielestään koskaan tehnyt jatkosuunnitelmaa. Tapahtumien sarja pettymyksineen vaikutti kokonaisuuteen. Muutto maakunnasta toiseen, jolloin tiedonsiirto ei toiminut.

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Ongelma: Saavutti B2.1, mutta ei pidä kielitasoa yhtään riittävänä, oli vihainen opetuksen tasosta ja piti kurssia ajanhukkana. Kotoutumiskoulutus asiakkaan mielestä on ollut vain formaaluis ja pakollinen budjetoitujen rahojen käyttö. Oli hyvin pettynyt kaikkeen.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

Yritti itse sähköpostitse ottaa yhteyttä asiantuntijaansa, joka ei vastannut. Asiakas päätti, että informoi vain Työlinjan kautta omista aikeistaan.

Käsitys TE-toimistosta: ei osaamista, ei voi luottaa, pitää etsiä apua muualta.

MITEN YHTEYDENPITO TOIMI?

Ongelma: Koki, että TE-palveluissa ei saa yksilöllistä palvelua, eikä ole mahdollisuutta esittää kysymyksiä.

YLEINEN KÄSITYS TYÖLINJASTA

Sai haluamansa palvelun sieltä.

Vihainen, turhautunut ja pettynyt, sillä näkee itsensä huippuosajana, jota ei osata hyödyntää.

ASIAKKAAN ORIENTOITUMINEN / VALMIUDET PALVELUPROSESSISSA

"En odottanut tässä vaiheessa mitään TE-toimistolta."

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Kyllä / Kyseinen asiakas piti palkkatukea "almuna", jonkalaista hänen tasoisensa työnantajat eivät missään nimessä tarvitse.

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Englanniksi ja suomeksi, Työlinjalla venäjäksi.

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse

MIHIN PÄÄTYI



Haki Aalto-yliopiston rekry-kurssille, välitti tiedon Työlinjan kautta, kurssi hyväksyttiin.

”Jos tavoite on työllistää maahanmuuttajia, täytyy rakentaa kotoutumispalveluita toimialoittain, niin että asiantuntijat olisivat erikoistuneet tiettyihin aloihin.”



ASIAKAS 4

31 v.

Filosofian maisteri/ lingvisti Venäjältä, työllistyi

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Teki jatkosuunnitelman helmikuussa 2020: "Muutin Suomeen 2017, olin raskaana ja sovin TE-toimiston kanssa, että aloitan kotoutumisprosessini, kun lapsi menee päivähoitoon. Ennen kotoutumisprosessin alkua omatoimisesti opiskelin suomen kieltä, kielitestin mukaan saavutin näin A2 tasoa."

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti B2 puheessa, B1 muuten, suoritti YKI-testin. Koki arvion oikeaksi.

POISTUI PROSESSISTA

Jatkoi töissä samassa paikassa, jossa oli ollut kurssilla työharjoittelussa. Kurssin uraohjaaja oli kertonut työnantajalle palkkatuesta, ja työnantaja oli hakenut sitä. Näki, että kokonaisuus oli ollut toimiva ja hyvä.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Kyllä ja työllistyi sillä, mutta sai tiedon jo kurssilla uravalmentajalta, ei TE-toimistolta

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Englanniksi ja suomeksi

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse

MIHIN PÄÄTYI

Työllistyi.

"Uskon, että minua auttoi se, että ennen Suomeen muuttoa olin asunut yli kaksi vuotta ulkomailla joten ymmärrän, että onnistuminen uudessa maassa riippuu omasta asenteesta."



ASIAKAS 5

51 v.

Teknisen alan korkeakoulutus Venäjältä, odottaa koronarajoitusten purkua päästäkseen harjoitteluun

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Ongelma: asiakas ei omasta mielestään koskaan tehnyt jatkosuunnitelmaa.

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti A 2.2.

Ongelma: Asiakas piti kurssia huonona, halusi käydä 3. moduulin uudestaan ja koki omia kielivalmiuksia riittämättöminä.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

Oma asiantuntija otti yhteyttä asiakkaaseen. Epäluottamus omaa asiantuntijaa kohtaan aiheutti negatiivisuutta.

MITEN YHTEYDENPITO TOIMI?

Yhteensä kaksi puhelua ja yksi Teams-palaveri TE-toimiston asiantuntijan kanssa.

ASIAKKAAN NÄKEMYS JA KOKEMUS PALVELUPROSESSISTA

Ongelma: Ei yhtään luottamusta asiantuntijaan, piti tätä ulkomaalaisena, jolla ei ole täysmääräisiä valtuuksia tehdä päätöksiä.

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Ei

MUTKIA MATKASSA? CASE 1

Asiakas ja asiantuntija eivät päässeet yhteisymmärrykseen siitä, mitä asiakkaan tulisi tehdä.

Asiakas olisi halunnut jatkaa kielen opiskelua, mutta asiantuntijan mielestä tämän olisi täytynyt edetä jatkosuunnitelmassa kirjatun mukaisesti, eli etsiä työharjoittelupaikkaa. Asiakkaan mielestä koko jatkosuunnitelmaa ei ole ollut. Teki kantelun virkailijasta.

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Suomeksi

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Ongelma: ei päässyt yhteisymmärrykseen asiantuntijan kanssa siitä, mitä hänen tulisi tehdä seuraavaksi.

MIHIN PÄÄTYI

Nyt noin 3 kk tekemättä mitään.



”Hienoa, että kotoutumistani tuetaan, mutta menevätkö rahat hukkaan?”



ASIAKAS 6

37 v.

IT-alan korkeakoulututkinto ja ammattiopistotasoinen hoitajakoulutus Venäjältä, VALMA

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Teki jatkosuunnitelman lokakuussa 2020. Kun asiakas näki oman suunnitelmansa sähköisessä järjestelmässä, sen sisältö oli erilainen kuin hän oli itse kirjoittanut

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti B 1.1. tason, suoritti YKI-testin, koki arvion oikeaksi.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

Yritti ottaa yhteyttä omaan TE-asiantuntijaan, joka ei vastannut.

Otti yhteyttä venäjänkieliseen Työlinjaan.

MITEN YHTEYDENPITO TOIMI?

Ongelma: Koki, että hänelle luvattiin tukea, mutta hän ei sitä saanut: Ei mahdollisuutta keskustella kenenkään kanssa ja kysyä kysymyksiä, pirstaloitunut olo TE-palveluista. Vihainen ja järkyttynyt siitä, että oma asiantuntija ei ollut lainkaan kiinnostunut hänestä.

YLEINEN KÄSITYS TYÖLINJASTA

"Venäjän kielellä asioimisen mahdollisuus positiivista."

Ongelma: Oli vaikea saada selkeät ohjeet, voiko jatkaa harjoittelupaikassa ja miten: "Pyysin oman asiantuntijan yhteydenottoa, mutta minua kehoitettiin vain käymään hyväksymässä asiat netissä."

ASIAKKAAN NÄKEMYS JA KOKEMUS PALVELUPROSESSISTA

Ongelma: Asiakas oli järkyttynyt, että asiantuntija ei ollut yhtään kiinnostunut hänestä.

ASIAKKAAN ORIENTOITUMINEN / VALMIUDET PALVELUPROSESSISSA

"Oli pakko selvittää asioita Työlinjan ja omien tuttavien kautta!"

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Ei ole tietoa

MUTKIA MATKASSA? CASE 2

Asiakas oli löytänyt ohjelmointikurssin, joka olisi tukenut hänen omaa koulutustaustaansa vastaavaa työllistymistä. Koska hän ei ollut saanut omaa asiantuntijaansa koskaan kiinni, otti hän yhteyttä venäjänkieliseen Työlinjaa kurssiin liittyen. Siellä hänelle sanottiin, että kurssi ei sovi, koska se on englannin kielellä. Asiakas totesi jälkeenpäin, että olisi halunnut osallistua vastaavalle suomenkieliselle kurssille, mutta oli kiellon myötä vain luopunut koko ajatuksesta. Miksi asiakasta ei ohjattu suomenkieliselle ohjelmointikurssille?



MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA
Englanniksi ja suomeksi

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse

MIHIN PÄÄTYI

VALMA-koulutus, sosiaali- ja terveysala.

”Olisi hyvä saada yksityiskohtaista valmennusta, joka ottaisi huomioon kokemukseni ja koulutukseni.”



ASIAKAS 7

32 v.

Taloustieteen kandidaatti Uzbekistanista, tähtää maisteriohjelmaan

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Teki jatkosuunnitelman lokakuussa 2020.

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti B 1.1. tason, mutta ei ole varma omasta kielestä.

Ongelma: ei koe saavutetun kielitaitonsa vastaavan virallista arviota ja pitää omia kielivalmiuksia riittämättöminä. Epävarma olo.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

Soitti itse kurssin jälkeen venäjänkieliselle Työlinjalle. Yritti tavoittaa asiantuntijaansa.

Epävarmuutta ja liiallista kunnioitusta viranomaisia kohtaan — pelkää tekevänsä jotain väärin.

MITEN YHTEYDENPITO TOIMI?

Sähköpostikirjeenvaihto oman asiantuntijan kanssa on toiminut hyvin.

ASIAKKAAN NÄKEMYS JA KOKEMUS PALVELUPROSESSISTA

Olisi kaivannut vahvempaa ja selkeämpää ohjausta TE-toimistolta. Piti hyvänä asiana, että kannustettiin olemaan itse aktiivinen ja oma-aloitteinen.

ASIAKKAAN ORIENTOITUMINEN / VALMIUDET PALVELUPROSESSISSA

"Olisi ollut kiva, jos TE-toimiston virkailija olisi soittanut säännöllisesti ja kysynyt, mitä teen ja mitä kuuluu."

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Ei

MUTKIA MATKASSA? CASE 3

Asiakas oli löytänyt itse suomen kielen kurssin, josta kertoi omalle asiantuntijalleen puhelinkeskustelussa suomeksi.

Asiakas ei ymmärtänyt kaikkea tämän puhelun aikana.

Asiantuntija ei ollut kertonut tai oli kertonut, mutta asiakas ei ollut ymmärtänyt, että kyseinen suomen kielen kurssi ei sovi TE-toimiston maksettavaksi, mutta tällaisiakin on. Asiakas oli kyllä osallistunut kurssille ja maksanut sen itse.

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Suomeksi ja Työlinjalla venäjäksi.

Ei ymmärtänyt kaikkea. Pyysi puhumaan suomea hitaammin.

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse



MIHIN PÄÄTYI
Kielen opiskelu.

”Tykkäsin siitä, että meitä kannustettiin toimimaan itsenäisesti.”



ASIAKAS 8

43 v.

Diplomi-insinööri Venäjältä, työllistyi

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Ongelma: Asiakasta voimakkaasti ärsytti, että painostettiin lisäämään jatkosuunnitelmaan lähihoitajakoulu, vaikka hän ei halunnut. Lopulta kirjattiin vain työhaku, mitä asiakas halusi.

"Jatkosuunnitelman tekeminen oli pakkopullaa."

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti B 2.2. tason ja suoritti YKI-testin, mutta koki, että ammattimielessä kielitaito on riittämätön.

Ongelma: ei koe saavutetun kielitaitonsa vastaavan virallista arviota ja pitää omia kielivalmiuksia riittämättöminä.

POISTUI PROSESSISTA

Sai töitä kurssin viimeisenä päivänä samasta firmasta, jossa oli ollut Venäjälläkin töissä.

Katkeria TE-toimistolle, mutta tyytyväinen, että löysi työn.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Englanniksi.

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse

MIHIN PÄÄTYI

Työllistyi.

"Harmitti, ettei järjestelmä edes yritä hyödyntää maahanmuuttajien tietoja ja taitoja Suomen hyväksi."



ASIAKAS 9

37 v.

IT-alan korkeakoulutus Venäjältä, työllistyi

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Teki jatkosuunnitelman tammikuussa 2021, mutta tiesi jo työpaikan saamisesta eikä ymmärtänyt, miksi suunnitelmaan piti kirjata työnhaun lisäksi muita vaihtoehtoja: "Olin tosi ärsyntynyt, että piti kirjoittaa muita vaihtoehtoja kuin työn haku."

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti B 1 tason, mutta koki, että ei ollut oikeasti sen tasoinen kielitaito. Kielen opetus oli ollut hyvää, uraohjaus huonoa ja turhaa.
Ongelma: ei koe saavutetun kielitaitonsa vastaavan virallista arviota ja pitää omia kielivalmiuksia riittämättöminä.

POISTUI PROSESSISTA

Löysi työn itse heti.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Suomeksi tulkin välityksellä.

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse

MIHIN PÄÄTYI

Työllistyi.

"En oikein ikinä ymmärtänyt, vaikuttaako minun kotoutumisprosessiini se, että muutin Suomeen kahdesti, 2015 vuodeksi ja sitten 2018 pysyvästi."



ASIAKAS 10

39 v.

Kaksi korkeakoulututkintoa Venäjältä, vaihtaa alaa, jatkaa opiskelua

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Asiakas ei ollut perinteisellä kotoutumiskurssilla, joten asiat menivät eri tavalla eikä jatkosuunnitelmaa tehty.

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti B 2.1 tason, suoritti YKI-testin.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

Oma asiantuntija otti yhteyttä asiakkaaseen.

MITEN YHTEYDENPITO TOIMI?

Sujuvaa yhteydenpitoa TE-toimiston kanssa.

ASIAKKAAN NÄKEMYS JA KOKEMUS PALVELUPROSESSISTA

Ongelma: Asiantuntija ei tuntunut asiakkaasta tarpeeksi asiantuntevalta, antoi epärelevanttejä vaihtoehtoja.

MUTKIA MATKASSA? CASE 4

Kahden korkeakoulututkinnon omaava asiakas halusi vaihtaa IT-alalle Suomessa. Hänen asiantuntijansa ohjasi hänet hakeutumaan Business Collegeen, joka on toisen asteen oppilaitos. Pääsykoehaastattelussa oppilaitoksen edustaja oli ilmaissut asiakkaalle, että kyseinen paikka ei välttämättä ole hänelle oikea. Myöhemmin asiakas haki ja pääsi Haaga-Heliaan.

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Ei osannut kertoa

TE-toimiston asiantuntijahaastateltava: Asiakkaalle kuuluu kertoa palkkatuesta. Osa asiakkaista ei siis mahdollisesti ole ymmärtänyt mistä on kyse, vaikka asiantuntija olisikin heille siitä kertonut.

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Englanniksi ja venäjäksi.

"Oli helppoa puhua venäjäksi."

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

TE-toimiston asiantuntija, vaikkei se ollut oikea neuvo.

MIHIN PÄÄTYI

Pyrki ja pääsi Haaga-Heliaan opiskelemaan (alan vaihto).



”Olisi järkevämpää eriyttää maahanmuuttajia koulutus- ja työhistorian mukaan.”



ASIAKAS 11

46 v.

Kemian korkeakoulutus Venäjältä, jatkaa kieliopiskelua

1. Jatkosuunnitelman tekeminen

Teki jatkosuunnitelman marraskuussa 2020.

Ongelma: asiakas koki, että häntä oli yritetty painostaa kirjaamaan suunnitelmaan tavoitteeksi matalapalkka-alan koulutuksen, mitä hän itse ei missään nimessä halunnut. Voimakas ärsyntyminen.

MITEN ASIAKAS KOKI OMAT KIELIVALMIUDET KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

Saavutti B 1.2 tason, ei ole samaa mieltä tasosta, pitää omaa tasoa huonompana.

Ongelma: Huonoa kielen opetusta, päästääkseen eteenpäin kielitasoa on nostettava.

2. Yhteydenpito TE-toimiston kanssa kotoutumiskurssin jälkeen

Oma asiantuntijansa otti yhteyttä asiakkaan: "Hermostutti puhua suomeksi, olisin mieluummin kommunikoinut sähköpostitse."

MITEN YHTEYDENPITO TOIMI?

Oma asiantuntija vastasi aina nopeasti yhteydenpitoon.

ASIAKKAAN NÄKEMYS JA KOKEMUS PALVELUPROSESSISTA

Ongelma: Koki, että asiantuntijalle voi esittää kysymyksiä, muttei uskonut, että saa hyviä vastauksia.

ASIAKKAAN ORIENTOITUMINEN / VALMIUDET PALVELUPROSESSISSA

"Rehelliset maahanmuuttajat ovat paljon huonommassa asemassa kuin turvapaikanhakijat, koska nämä saavat selkeämpää ohjausta ja tukea."

KERROTTIINKO PALKKATUESTA?

Ei

TE-toimiston asiantuntijahaastateltava: Asiakkaalle kuuluu kertoa palkkatuesta. Osa asiakkaista ei siis mahdollisesti ole ymmärtänyt mistä on kyse, vaikka asiantuntija olisikin heille siitä kertonut.

MILLÄ KIELELLÄ KOMMUNIKOITIIN TE-TOIMISTOLLA

Suomeksi, aviomies tulkkina.

3. Seuraavaan palveluun siirtyminen / työllistyminen

JATKON ETSIMINEN ITSE VAI TE-TOIMISTON AVULLA

Itse

MIHIN PÄÄTYI

Kielen opiskelu.



”Asiantuntijalle voi esittää kysymyksiä, mutta en usko, että voin saada hyviä vastauksia.”

Asiantuntijatiimi:

Eilina Gusatinsky
eilina.gusatinsky@culturass.fi
+358 40 5705755

Anisa Kettunen, Polina Kopylova,
Laura Koskimies, Jesse Mäkirinne

Tietopaketin pysyvä osoite: <https://tieto-2.culturass.fi/>

