



Euroopan unionin
osarahoittama

Monikulttuurisen ohjauksen polut (MOPO)- hankkeen raportti

AVAINRYHMÄHAASTATTELUIJEN TULOKSET

TEKIJÄT: TARJA JUURAKKO-KOSKINEN (TAMK) & MARI POIKOLAINEN (TAKK)



Johdanto.....	1
Haastateltavien taustatietoja	2
Ohjaus ja osaaminen.....	3
Vuorovaikutusosaaminen.....	4
Kulttuurien ymmärtäminen ja kielitaito.....	4
Kulttuurinen moninaisuus.....	4
Ohjaukset.....	4
Yhteistyö ja tiimityöskentelytaidot	5
Digitaalinen osaaminen.....	6
Työssä kehittyminen.....	6
Esimerkkejä erilaisista ohjaajien työnkuvista.....	7
Loppupäätelmiä	9

Johdanto

MOPO-hankkeen tavoitteena on maahan muuttaneiden ohjaustyöhön haluavien ja hakeutuvien henkilöiden ohjauksellisten valmiuksien kehittäminen. Osana hankkeen selvitystyötä haastateltiin jo maahan muuttaneiden ohjaustyötä tekeviä osaajia, avainhenkilöitä. Avainryhmähaastatteluilla tunnistettiin maahan muuttaneiden ohjaajien hyvin erilaisia työnkuvia ja keskeisiä ohjauksen osaamistarpeita. Keskeisiä haastatteluteemoja olivat käsitys ohjauksesta, ammatillinen ja kulttuurinen osaaminen sekä työssä kehittyminen. Haastatteluilla vahvistettiin myös hanketoimijoiden käytännön kentän moninaisuuden ymmärrystä. Haastattelut tehtiin maahan muuttaneiden tiedotus-, neuvonta- ja ohjaustyötä tekeville 20 asiantuntijalle keväällä ja syksyllä 2024. Haastateltavat työskentelivät yhtä lukuun ottamatta Pirkanmaan alueella.

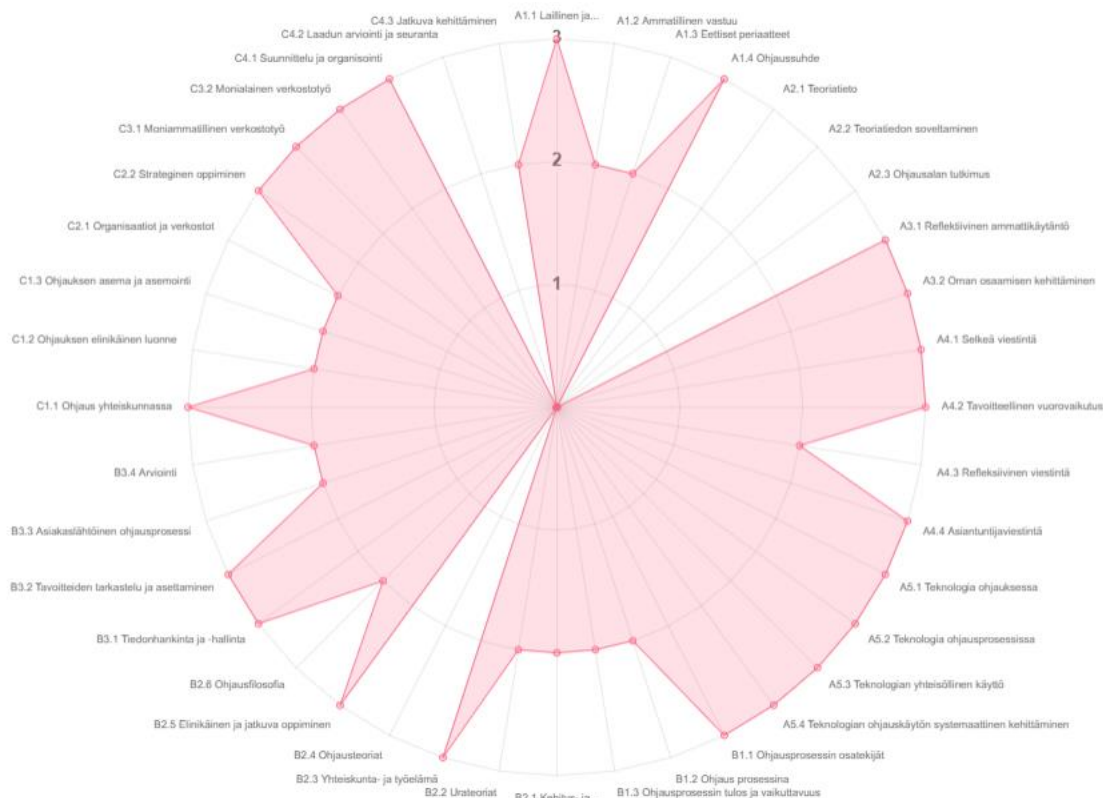
Haastattelukysymykset laadittiin valtakunnallisten Ohjausalan ammattilaisten osaamiskuvausten (2023, [Holdings: Ohjausalan ammattilaisten osaamiskuvaukset: ehdotus kansalliseksi osaamiskehikseksi: JYX](#)) perusteella, jonka teemojen pohjalta kysymykset muotoiltiin maahan muuttaneiden käytännön ohjaustyötä tekevien osaamista kartoittaviksi ja MOPO-hankkeen tavoitteet huomioiden. Kuviossa 1 on kuvattu avainryhmähaastattelujen temaattiset osa-alueet suhteessa ohjausalan ammattilaisten osaamiskuvauksiin. Kuvio on luotu Ohjaustyön osaamiskuvausten työvälineen avulla (Osaamiskuvausten verkkoversio ja työvälineet [Verkkopohjainen työväline osaamisen arviointiin](#) haettu 2.4.2025). Kuvio havainnollistaa avainryhmähaastatteluiden ja osaamiskuvausten välistä suhdetta ja haastattelujen kokonaisuutta. Kuviossa näkyy punaisella ne ohjauskehikon osaamisalueet, jotka avainhenkilöiden haastatteluissa huomioitiin, mutta **kuvio ei kerro haastateltujen ohjaajien osaamisesta tai sen tasosta**. Arvo 0 on annettu silloin, kun teemaa ei ole käsitelty haastattelussa. Kuviossa arvo 2 on annettu silloin, kun aihetta on käsitelty haastatteluissa.



Euroopan unionin
osarahoittama

Arvo 3 kuvaa teeman olleen keskeinen haastattelussa joko ohjaajien osaamisen tai niiden tarpeiden näkökulmasta.

Kuvio 1. Avainhenkilöhaastattelujen kysymysalueet suhteessa valtakunnallisiin ohjausalan osaamiskuvauksiin.



Haastateltavien taustatietoja

Haastateltavat (n=20 hlöä) toimivat ohjaajina monikielisessä neuvonnassa, opinto-ohjaajina, opettajina ja ohjaajina aikuiskoulutuksessa, ammattioppilaitoksessa, korkeakouluun valmentavassa koulutuksessa ja kolmannella sektorilla. Haastateltavat olivat työskennelleet maahan muuttaneiden TNO-tehtävissä (tiedotus-, neuvonta-, ohjaus) kahdeksasta kuukaudesta aina yli 20 vuoteen. Useimmat olivat tehneet ohjaustyötä 2–10 vuotta. Haastateltavilla oli taustalla monenlaista formaalia ammatillista koulutusta ja työkokemusta. Kielellinen ja kulttuurinen osaaminen oli useimmilla vahvaa. Monet, erityisesti maahanmuuttajataustaiset toimijat olivat hankkineet ohjausosaamista kotimaissaan ja Suomessa esimerkiksi oppisopimuskoulutusten, lyhytkurssien ja osatutkintojen kautta.

Haastateltavien ohjaajien työssä korostui monikielinen ohjaus, arjen käytäntöjen tukeminen sekä monialainen ja -ammatillinen yhteistyö. Organisaatiosta ja työtehtävästä riippuen työssä painottuu alkuvaiheen kotoutumista edistävään ohjaukseen ja/tai laajemmin maahan muuttaneiden käytännön arjen



asioiden hoitamiseen ja järjestämiseen liittyvä ohjaus. Työ on yksilöohjausta tai ryhmissä tapahtuvaa monikielistä ja kielitietoista ohjausta. Työssä tarvittavaa osaamista ovat monikielisyys, eri kulttuurien tuntemus, verkosto- ja yhteistyötaidot sekä laaja palvelujärjestelmän tuntemus ja osaaminen.

Haastateltavat kutsuttiin haastattelujen jälkeen kahteen ohjausosaamista käsittelevään työpajaan ja niihin osallistui myös muita toimijoita samoista organisaatioista. Työpajoissa käytännön ohjaustyössä toimivat ohjaajat keskustelivat yli organisaatorajojen työnkuviansa sisällöistä ja rajoista sekä työssä tarvittavasta osaamisesta. Huomioimme tässä selvityksessä myös työpajoissa nousseita ajatuksia työn tärkeistä osaamisalueista ja –tarpeista.

Ohjaus ja osaaminen

Haastateltavat näkevät ohjauksen vuorovaikutuksen kautta tapahtuvana asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden tunnistamisena, realististen tavoitteiden asettamisena ja niiden saavuttamisen kannustamisena. Asiakkaan tilanteen alkukartoitus nähdään tärkeänä, koska ohjaaja toimii yhtenä kanavana suomalaiseen yhteiskuntaan. Ohjaajalla on oltava ajantasainen tieto Suomen palvelu- ja koulutusjärjestelmästä sekä tietämystä eri organisaatioiden prosesseista ja käytänteistä, jotta hän pystyy ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta toimimaan enenevässä määrin itsenäisesti. Kuuntelu, kohtaamisen taito, kielellinen ja kulttuurillinen sensitiivisyys sekä pitkäjänteisyys ovat tärkeitä taitoja ohjaajan työssä.

Ohjaajat näkevät oman roolinsa ammatillisena asiakkaan edustajana, ”puolella olijana” ja välittäjänä viranomaisten suuntaan; he auttavat asiakkaita navigoimaan ja toimimaan monimutkaisessa palvelujärjestelmässä. Suhde asiakkaisiin on usein empaattinen ja luottamuksellinen: ohjaajat haluavat rohkaista ja auttaa heitä etenemään, mutta muistuttavat asiakkaitaan näiden omasta vastuusta ja aktiivisuudesta. Ammatillisen työskentelyotteen ja rajojen ylläpito on tärkeää.

Asiakkaiden tilanteet ovat usein laaja-alaisia, vaativat taustaselvitystä ja yhteistyötä muiden toimijoiden ja viranomaisten kanssa ja voivat edetä siksi hitaasti. Lainsäädäntö ja eri viranomaisten ohjeet muuttuvat jatkuvasti ja oikean tiedon löytyminen ja varmistaminen vie aikaa. Rajalliset resurssit edellyttävät työtehtävien priorisointia. Työn organisoinnissa auttavat työpaikan toimintatavat esim. vuoronumero- tai päivitysjärjestelmä. Työtehtävien priorisointi kehittyi työkokemuksen myötä, jolloin ohjaajilla on paremmin kykyä tunnistaa asiakkaiden kiireellistä reagointia vaativia tarpeita. Akuutit asiat ja sovitut ryhmätapaamiset menevät muiden tehtävien edelle.

Ohjaajat kokevat vahvuuksikseen empaattisuuden, läsnäolon ja kuuntelutaidot. Ne ovat perusta sujuvalle vuorovaikutukselle. Lisäksi rauhallisuus, kokemus ja reagointikyky auttavat selviämään erilaisissa tilanteissa. Liiallinen empaattisuus ja rajojen vetämisen vaikeus haastavat ohjaustyön tekemistä. Suomen kielen osaamispuutteet sekä ajan ja oman työn organisoinnin ongelmat voivat aiheuttaa uupumista ja kuormittumista.

Ohjaustyössä palkitsevaa on nähdä ohjattavien konkreettiset onnistumiset: suomen kielen oppiminen, itsenäisen toimijuuden kasvaminen ja koulutus- ja/tai työpaikan saaminen. Työssä haasteellista ovat suuret asiakasmäärät, ajanpuutteen tuoma kuormitus ja työn rajaamisen vaikeus. Ohjaajien työtä haastavat myös asiakkaiden erilaiset lähtökohdat ja odotukset sekä myös kielelliset ja kulttuuriset kysymykset. Lisäksi jatkuvasti muuttuva lainsäädäntö ja muuttuvat käytännöt paineistavat työtä.



Euroopan unionin
osarahoittama

Vuorovaikutusosaaminen

Asiakaspalvelun laatu perustuu ohjausvuorovaikutukseen; asiakas saa kertoa asiansa keskeytyksettä, ohjaaja kuuntelee aktiivisesti, tekee kysymyksiä, puhuu selkeästi ja rauhallisesti selkeällä kielellä sekä varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt mitä on puhuttu. Hyvät vuorovaikutustaidot synnyttävät luottamusta sekä auttavat ratkomaan asiakkaan todellisia ongelmia ja vähentävät asiakkaan pelkoja tai turhautumista. Kysymyksillä autetaan asiakasta jäsentämään omaa tilannettaan ja havaitsemaan vaihtoehtojaan. Ohjaaja voi esimerkiksi ohjauksen lopuksi pyytää asiakasta kertomaan omin sanoin, mitä on puhuttu tai sovittu ja varmistaa näin asiakkaan ymmärryksen tilanteesta. Lisäksi ohjaajat voivat käyttää työssään kahta näyttöä, kirjoittavat ohjauksessa sovitut asiat paperille tai lähettävät ne sähköisesti asiakkaalle. Avoin vuorovaikutus niin asiakkaiden kuin kollegoiden kesken on edellytys työn onnistumiselle.

Kulttuurien ymmärtäminen ja kielitaito

Kulttuurinen moninaisuus

Ohjaaja ei voi pitää itsestään selvänä tai olettaa, että asiakas hahmottaa suomalaista yhteiskuntaa tai että hän itse ymmärtäisi asiakkaan kulttuuritaustaa, vaikka kieli olisikin yhteinen. Kulttuuritaustan huomiointi vaatii asiakkaan kunnioitusta ja väärinymmärrykset pyritään selvittämään. Kyky kulttuuriseen herkkyyteen syntyy kokemuksen myötä. Omakielisyys helpottaa asioiden selittämistä, mutta jos yhteistä kieltä ei ole, käytetään selkeää suomea, tulkkia tai visuaalisia tukikeinoja. Viranomaiskielen tulkkaminen asiakkaalle ymmärrettävään muotoon on tärkeä osa työtä. Asiakkaalle selitetään asioita selkeällä kielellä ja käytännön esimerkein ja samalla huomioidaan asiakkaan tausta ja mahdolliset aiemmat kokemukset. Ohjaajat hyödyntävät omaa kielitaitoaan eri kielissä tai kulttuurien tuntemustaan, sekä varmistavat asian ymmärtämisen kysymällä tarkentavia kysymyksiä.

Tilanteissa, joissa kulttuurierot tulevat näkyviksi, ohjaaja pyrkii avoimeen dialogiin ja peilaa suomalaisia käytäntöjä asiakkaan lähtötilanteeseen. Ohjaajat kokevat osaavansa kulttuuritulkata suomalaisiin käytäntöihin liittyviä asioita suhteellisen hyvin. Onnistumisen edellytyksenä ovat selkeä kieli, selkeät ja konkreettiset esimerkit, rauhallinen ja johdonmukainen eteneminen sekä asioiden kertaus, empatia ja kunnioitus. Toisaalta jos asiakas tulee uusista tai vähemmän tutuista kulttuuri- ja kielitaustoista, osa ohjaajista kaipaa lisätietoa ja tukea, jotta ymmärtäisi paremmin asiakkaiden näkökulmia ja siten vältettäisiin väärinkäsityksiä. Mahdolliset väärinkäsitykset käsitellään keskustelemalla avoimesti rauhassa ja antamalla tilaa kysymyksille. Tavoitteena on, että asiakas tuntee tulevansa ymmärretyksi. Moni ohjaaja kaipaa kieli- ja kulttuurikoulutusta, oman kielitaidon vahvistamista sekä esimerkiksi maakohtaisia ydintietotietopaketteja asiakkaiden kohtaamisen tueksi.

Ohjauskielet

Monikielisyys tukee asiakkaan kohtaamista sekä varmistaa palvelun laatua. Kielelliset ongelmat voivat johtaa väärinkäsityksiin, viivästyksiin ja virheisiin asiakkaan ohjaamisessa. Kielitaito koetaan ratkaisevan tärkeänä sekä asiakkaan luottamuksen rakentamisessa että tiedon ymmärrettävässä välittämisessä. Monet korostavat



Euroopan unionin
osarahoittama

suomen kielen ratkaisevaa merkitystä viranomaisten ohjeiden ymmärtämisessä ja tiedon välittämisessä asiakkaille. Kun työssä on hallittava kotoutumiseen ja sen edistämiseen, koulutukseen ja sosiaaliturvaan liittyvää sanastoa, sujuva ja toimiva kielitaito suomen kielessä auttaa ehkäisemään väärinkäsityksiä. Toimiva ja taitava suomen kielen käyttö selkeyttää, nopeuttaa, ja tehostaa ongelmanratkaisua asiakkaiden ja muiden tahojen kanssa. Asiakkaan oma kielitaito voi vaihdella, joten selkokieli ja tarvittaessa tulkkaus ovat tarpeen.

Englannin kieltä käytetään yleisesti suomea täydentävänä työkielenä englantia osaavien asiakkaiden kanssa. Moni ohjaaja hallitsee useita kieliä ja pitää sitä suurena etuna, koska se vähentää tulkin tarvetta ja nopeuttaa asioiden hoitoa. Tulkin välityksellä asiointi on viranomaisasioinnissa perusoikeus, mutta ei ole yleisesti käytössä kaikessa ohjauksessa. Monikielitaito lisää myös kulttuurista sensitiivisyyttä ja madaltaa asiakkaan kynnystä kysyä neuvoa.

Yhteistyö ja tiimityöskentelytaidot

Muuttuvassa toimintaympäristössä moniammatillinen yhteistyö korostuu. Organisaatioiden sisäisissä verkostoissa yhteistyö on yleensä helppoa ja nopeaa. Sisäistä yhteistyötä tukee esimerkiksi säännölliset viikkopalaverit. Monialaisissa verkostossa haasteeksi nousevat eri tahojen roolien ja vastualueiden rajojen ja toimintatapojen ajoittainen selkeytymättömyys, jolloin asiakkaiden tilanteet eivät etene. Ohjaajien työkuorma haastaa verkostojen luomista ja ylläpitämistä.

Tiimityöskentelyn sujuminen on työn perusta. Sitä tukevat erilaiset palaverikäytännöt, tiedon ja osaamisen jakaminen mm. erilaisissa kanavissa sekä yhteistyön avoimuus. Keskeistä tiimityössä on avoin ilmapiiri ja halu jakaa osaamista. Ohjaajien monenlaiset taustat ja osaaminen ovat tiimin voimavara. Haastateltavat näkevät erilaiset kulttuuriset ja kielelliset taustat vahvuuksinaan.

Tiimeissä on erilaisia henkilöitä ja rooleja, mutta työn yhteinen päämäärä eli asiakkaiden tukeminen vahvistaa tiimin toimivuutta. Tiedon kulku ja epäselvyydet työnjaossa saattavat luoda kitkaa ihmisten välillä. Tiimissä roolit vaihtelevat: osalla voi olla erityisosaamisensa kautta erityistehtäviä sen lisäksi että ohjaajien erilaiset persoonallisuudet vaikuttavat tiimissä muodostuviin rooleihin. Tiimityössä vahvuuksina koetaan moniammatillisuus ja auttamisen ilmapiiri, heikkoutena koetaan kiire ja työnjaon epäselvyydet.

Viikoittaiset tiimipalaverit ja tiedon tasa-arvoinen välittyminen mm. chat-kanavilla, sähköpostilla tai jaettuina tiedostoina tukevat tiimityötä. Joillakin tiimeillä on saatavilla työnohjausta, joissakin tiimeissä ratkotaan yhdessä esimerkiksi yksittäisten asiakkaiden tilanteita. Konflikteja käsitellään suoraan. Yleisin tapa ratkaista ristiriitatilanteita on keskustelu asianosaisten kesken, tarvittaessa esihenkilön tai työnohjauksen avulla. Ristiriitatilanteita ehkäisee toimiva ja säännöllinen vuorovaikutus kuten palaverit, puheenvuorokierros sekä akuutteihin välittömiin kysymyksiin rakennetut sisäiset chat-ryhmät.



Digitaalinen osaaminen

Useimmat kokevat, että riittävä digitaalinen osaaminen nopeuttaa asiakaspalvelua ja selkeyttää tiedonhakuja. Vastaavasti kapeampi digiosaaminen voi pidentää ohjaustilanteita ja rajoittaa viestintäkanavia. Ohjaajilla on oman arvionsa mukaan vähintään perus- tai keskitason digitaidot. Digitaalisen osaamisen vahvuuksia ohjaajilla ovat rohkeus kokeilla uutta ja kyky opastaa kollegoita. Heikkoutena pidetään ajan puutetta digiosaamisen syventämiseen ja epävarmuutta teknisissä ongelmatilanteissa. Työssä haastaa myös se, että myös asiakkailta vaaditaan tietoteknistä osaamista eikä ohjaajien aika aina riitä heidän opastamiseensa.

Tiimien jäsenet auttavat toisiaan mm. chat-kanavilla. He pyytävät apua ongelmatilanteisiin lähitiimiltä tai IT-tueltä. Digitaaliset taidot nopeuttavat työn tekemistä ja asiakkaiden ohjaamista verkkopalvelujen käyttöön. Jokapäiväisessä käytössä on erilaisia perusohjelmistoja (MS Office, Teams), selainpohjaisia työkaluja (esim. Google Suite) ja asiakasjärjestelmiä. Osa hyödyntää työssään somea, tekoälyä ja muita tarkoituksenmukaisia sovelluksia tietoturva ja tietosuojan huomioiden.

Asiakaskohtaamisissa ohjaajat kartoittavat ensin asiakkaan tilanteen ja hyödyntävät sen jälkeen luotettaviksi koettuja lähteitä, kuten viranomaissivustoja, asiakasjärjestelmiä ja kollegoiden erikoisosaamista. Useimmat kokevat osaavansa hakusanojen muotoilun ja lähteiden luotettavuuden arvioinnin. Tiedon hyödyntäminen tarkoittaa käytännössä sisällön soveltamista käytäntöön, kuten viranomaislomakkeiden käytön ohjausta tai koulutuspolkujen esittelyä, jolloin ohjaaja selittää tiedon asiakkaalle ymmärrettävästi ja rohkaisee tätä omatoimiseen tiedon etsintään.

Työssä kehittyminen

Ohjaajat kokevat suoran, rehellisen ja rakentavan palautteen työtään kehittävänä ja arvokkaana tuli palaute sitten asiakkailta, kollegalta tai esihenkilöltä. Systemaattinen palautteen antamisen ja saamisen kulttuuri sekä keinot kuitenkin puuttuvat. Haastavissa asiakastilanteissa apua saadaan kollegoilta ja esihenkilöiltä. Kollegoiden avulla oppimista voi tehdä työn lomassa. Kokemus ja verkostot auttavat myös haastavien tilanteiden kohtaamisessa. Työyhteisön sisäiset ristiriidat kuorimittavat ohjaajia eniten.

Keskeisiä työn tietolähteitä ovat viranomaisten verkkosivut, uutiskirjeet, webinaarit ja koulutukset. Jatkuva kehittyminen ja kouluttautuminen työn ohella onkin tärkeää, jopa pakollista jatkuvien muutosten vuoksi. Ohjaustyön konteksteista riippuen lyhytkestoiset ja säännölliset, 2-6 kertaa vuodessa tapahtuvat koulutukset viranomaisasioiden muutoksiin liittyen ovat koetaan tarpeellisiksi.

Asiakaspaineessa osaamisen kehittäminen jää helposti pirstaleiseksi. Ohjaajien täydennyskoulutustarpeita ovat trauma- ja mielenterveysosaaminen, suomen ja englannin kielen sekä kulttuurisen osaamisen syventäminen. Osa haluaisi syventää digitaitojaan, erityisesti uusien työkalujen ja tekoälyn hyödyntämistä ohjauksessa. Työn rajaamisen hallinta ja ohjaajan jaksaminen mainitaan myös tukitarpeina.



Esimerkkejä erilaisista ohjaajien työnkuvista

Avainryhmähaastatteluiden yhteenveto latistaa helposti heterogeenisyyttä, josta TNO-työtä tekevien ohjaajien työ muodostuu. Ymmärryksen lisäämiseksi teimme avainryhmähaastatteluiden perusteella kuusi lyhyttä kuvausta työnkuvista, työpaikoista, osaamista ja osaamistarpeista, joihin ohjausosaamisen koulutusta MOPO-hankkeessa suunnitellaan. Ohjaajia toimii hyvin monenlaisilla ammatinkuvilla ja -nimikkeillä, kuten oheiset esimerkit osoittavat. Ohjaaja -termiä käytetään hyvin väljästi, mikä voi sumentaa sitä, mitä ohjauksella tarkoitetaan eri tilanteissa tai työtehtävissä; monesti lähes yksinomaan tiedottamiseen ja neuvontaan keskittyviä työtehtäviä kuvataan ohjauksena. Ohjaaja-termi ei myöskään aina kerro ohjausosaamisesta tai sen tasosta.

OMA-valmentajana työllisyyspalveluissa

Tekee kunnassa asuvien maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa lain edellyttämän alkukartoituksen ja ensimmäisen kotoutumissuunnitelman. Päivittää kotoutumissuunnitelmaa asiakkaan kanssa, kun tilanteet muuttuvat. Suunnitelma sisältää erilaisia kotoutumista edistäviä toimenpiteitä kuten suomen kielen opinnot, ammatilliset ja työelämävalmiuksia vahvistavat sisällöt, työkokeilu ja kuntouttava työtoiminta. Tekee ohjausta lähitapaamisissa ja myös etänä.

Omakielinen neuvoja, Monikielinen neuvonta, Mainio

Työskennellyt kaksi vuotta neujana Mainiossa (Monikieliset ohjaus- ja neuvontapalvelut), jossa hänen tehtävänään edistää kotoutumista selittämällä suomalaisen yhteiskunnan ja kotoutumiseen liittyviä prosesseja ja opastamalla asiakasta omatoimisuutta edistävällä tavalla. Työskentelee pääasiassa omalla äidinkielellään tarjoten matalan kynnyksen TNO-palveluita Tampereen seudun työllisyysalueella erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa oleville. Kotimaassaan suorittanut eri alan korkeakoulututkinnon, Suomessa ammatillista koulutusta. Työssä hänen tulee osata asiakaspalvelua, tiedonhaku internetistä, ennakkointia sekä olla hyvät kohtaamisen taidot, jotta pystyy löytämään ja ymmärtämään asiakkaan pikaisinta apua tarvitsevan ongelman. Viranomaiskieli on vaikeaa. Omakielinen neuvoja voi avata asiakkaalle suomalaisen yhteiskunnan rakennetta ja toimintatapoja asiakkaan taustoja ymmärtäen. Neuvoja ei saa kuitenkaan olettaa, että asiakas tietää asioista, vaan asiat on varmistettava ja selitettävä ymmärrettävästi. Työ vaatii jatkuvaa tietojen päivittämistä luotettavista lähteistä ja verkostoitumista viranomaistahojen kanssa sekä hyvien käytäntöjen ja osaamisen jakamista omassa tiimissä.

Opinto-ohjaaja toisen asteen ammatillisessa oppilaitoksessa

Työskentelee aikuisille suunnatussa tutkintokoulutukseen valmentavassa TUVA-koulutuksessa. On samanaikaisesti vastuuohjaajana kahdessa tai kolmessa eri vaiheessa olevassa TUVA-ryhmässä koko koulutuksen keston ajan. Tekee koulutuksen alussa opiskelijan kanssa henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) ja päivittää suunnitelmaa parin kolmen kuukauden välein opiskelijan kanssa. Keskustelee ammatti- ja urasuunnitelmista. Tukee koulutukseen liittyvien työssäoppimispaikkojen hakemisessa sekä koulutus- ja työhakemusten tekemisessä. Hoitaa opiskelijan ohjausprosessiin liittyvän



sisäisen ja viranomaishallinnon ja yhteistyön koko koulutuksen ajan. Ohjaus tapahtuu sekä lähiohjauksena että etäyhteydellä.

SIMHE-ohjaaja

Ohjaaja ammattikorkeakoulussa maahan muuttaneiden SIMHE-palvelussa, joka tarjoaa ohjausta, neuvontaa ja tukea korkeakoulutukseen liittyen maahan muuttaneille. Ohjaa korkeakoulutukseen hakeutuvia maahan muuttaneita korkeakoulutuksen hakuvaiheen kysymyksissä. Opettaa maahan muuttaneiden korkeakoulutukseen valmentavan koulutuksen opiskelijoita, jotka vahvistavat valmiuksiaan ja suomen kielen taitoaan kohti korkeakoulussa vaadittavaa B2-tasoa. Tekee ohjausta paljon etänä.

Ohjaaja järjestössä

Ohjaa maahan muuttaneita järjestösektorilla. Ohjaa asiakkaita järjestön maahan muuttaneille suunnatussa kotoutumista edistävässä toiminnassa, joka on luonteeltaan yhteisöllisyyttä ja osallisuutta tukevaa. Toiminta voi sisältää esimerkiksi suomen kielen taitoja vahvistavia ryhmiä, käsityötä, ruuanlaittoa, leipomista, koulutushakemusten tekemisen tukea, työnhaun ja asioinnin tukea ja palveluohjausta. Ohjausta tehdään selkeällä suomen kielellä ja lähiohjauksena järjestön tiloissa.

Maahan muuttaneiden ammatillinen ohjaaja toisen asteen oppilaitoksessa

Toisen asteen kasvatusta ja ohjausalan ammattitutkinnon suorittanut. Opettajien apuna pääasiassa luokkaopetuksessa ja sijaistaa opettajaa poissaolotilanteissa. Työkieli suomi, mutta käyttää paljon myös kahta äidinkieltään opiskelijoiden ohjaamisessa. Hyvä tietotekninen osaaminen, jonka avulla auttaa opiskelijoita ja opettajaa. Ei tiedä ohjattavien taustoja eikä tuen tarpeita. Haastavista tilanteista neuvottelee opettajan kanssa toimintatavoista. Työn tavoitteena tukea opiskelijoita siten, että he saavat hyvän koulutuksen. Kokee, että on tärkeää päivittää osaamista koko ajan esimerkiksi oppimisvaikeuksiin liittyen.

Työpajoissa olleet ohjaajat

Haastattelujen jälkeisissä MOPO-työpajoissa nousi haastatteluja konkreettisemmin esille, kuinka erilaisia ohjaustyötä tekevien työnkuvat voivat olla. Työnkuvat voi sijoittaa jatkumolle sen mukaan, kuinka monenlaisia asioita ohjaukseen sisältyy. Osalla työnkuva kattaa laajasti asiakkaan ja hänen koko perheensä arjen hoitamiseen liittyviä asioita. Jatkumon toisessa päässä ohjaus sisältää yksittäisen asiakkaan yksittäisen asian neuvontaa. Ohjauksen kenttä on mosaiikkimainen ja työnkuvat vaihtelevat kokonaisvaltaisesta atomistiseen.



Loppupäätelmiä

Avainryhmähaastatteluilla pyrittiin selvittämään millaista ohjauksellisia valmiuksia ja osaamista ohjaustyöhön haluavilla henkilöillä tulisi olla, jotta he voisivat hakeutua edelleen erilaisiin ohjausalan koulutuksiin ja tehtäviin. Näitä ovat esimerkiksi koulunkäynninohjaaja, lastenohjaaja, uraohjaaja tai opinto-ohjaaja. Keskeisiksi osaamisalueiksi tunnistettiin

1. Ohjauksellinen osaaminen
2. Kulttuurinen moninaisuus
3. Yhteistyö- ja verkosto-osaaminen
4. Digitaalinen osaaminen

Osaamistavoitteita käsitellään seuraavaksi lyhyesti sisällöllisesti ja niitä on peilattu mm. kasvatus- ja ohjausalan ammattitutkinnon, uraohjaajan erikoistumistutkinnon ja opinto-ohjaajakoulutuksen tavoitteisiin.

1. Ohjauksellisen osaamisen tavoitteena on tiedottamisen, neuvonnan ja ohjauksen välisten toimintatapojen ja työnkuvien yhteneväisyyksien ja erojen ymmärtämistä. Ohjauksen keskeinen tavoite on kohtaaminen ammatillisessa vuorovaikutuksessa, jossa ohjaajan tehtävänä on luoda turvallinen ja tavoitteellinen ilmapiiri sensitiivisesti asiakkaan toimijuutta tukien. Ohjaus on lähtökohtaisesti pidempikestoista jo yksittäisellä tapaamiskerralla kuin tiedottaminen tai neuvonta, mutta joissa voi myös olla ohjauksellinen työote. MOPO-hankkeen tavoitteena on erityisesti ohjausosaamisen syventäminen, ei tiedottamisen ja neuvonnan näkökulma.
2. Kulttuurinen moninaisuus ohjauksessa tarkoittaa sekä asiakkaan kulttuuristen taustojen ja elämäntilanteen että suomalaisen yhteiskunnan ja erilaisten kulttuurien huomiointia ohjaustilanteissa. Ohjaajalta se vaatii vastavuoroista perspektiivinottoa, kulttuurista herkkyyttä, oman toiminnan sopeuttamista ja joustavuutta sekä myös kykyä selvittää väärinymmärryksiä. Tärkeä tavoite on suomalaisen yhteiskunnan ja toimintatapojen ymmärryksen lisääminen siten, että viranomaiskieli avautuu ymmärrettävästi ja selkeästi maahan muuttaneelle henkilölle.
3. Yhteistyö- ja verkosto-osaaminen ovat perusta ohjaustyössä menestymiseen. Työyhteisöjen moninaisuus edellyttää tiimityöskentely- ja työyhteisövalmiuksia ja ne ovat edellytys myös asiakkaiden tilanteiden edistämiseen. Monialaisen verkostoyhteistyön osaaminen tukee ajantasaista, luotettavaa ja vaikuttavaa ohjausta. Oman työn johtaminen ja organisointitaidot mahdollistavat työssä onnistumisen ja tukee työhyvinvointia.
4. Digitaalinen osaaminen ja erinomaiset tiedonhakutaidot ja mediakriittisyys ohjaustilanteissa ovat välttämätöntä osaamista alati muuttuvissa yhteiskunnallisissa ja digitaalisissa toimintaympäristöissä. Ohjaustyössä olennaista on tiedon soveltaminen käytäntöön, kulloisenkin asiakkaan tarpeista lähtöisin ja ymmärrettävästi siten, että ohjaaja rohkaisee ohjattavaa etsimään, hakemaan ja hyödyntämään tietoa omatoimisesti.

Avainryhmähaastatteluissa esiin tulleita näkökulmia hyödynnetään MOPO-hankkeen koulutuspolkujen ja osaamismerkkien suunnittelussa. Osaamisen hankkimisessa on tärkeää sidos käytännön ohjaustyöhön ja siellä työskenteleviin ammattilaisiin.