Erasmus+ - Projekti

„Turvapaikanhakijoita, pakolaisia ja maahanmuttajia tukevien henkilöiden laadullistaminmen ja ammatillistaminen”



Eurooppalainen standardi laadullistamisen profiili työntekijöille ja vapaaehtoisille, jotka toimivat ”turvapaikanhakijoiden, sotapakolaisten ja maahan-muuttajien” tukihenkilöinä

(Heike Arold, Ralf Kaufmann)

**Projektikooridinointi Tuotteistamisen vastuuhenkilöt**

VHS-Rendsburger Ring e.V. nordprojekte Kaufmann&Partner

Rainer Nordmann Heike Arold, Ralf Kaufmann

Tel.: 0049 (0) 4331 20880 Tel.: 0049 (0) 4331 148791

Mail: nordmann@vhs-rendsburg.de Tel.: 0049 (0) 4331 77077-10

[www.vhs-rendsburg.de](http://www.vhs-rendsburg.de) Mail: kaufman@nordprojekte.de

 arold@inba-sh.de

 [www.nordprojekte.de](http://www.nordprojekte.de)

 [www.inba-sh.de](http://www.inba-sh.de)

Sisällys

[**Johdanto** 4](#_Toc533173493)

[**1. Eurooppalainen laadullistamisen profiili – Metodologinen näkökulma** 4](#_Toc533173494)

[**2. Ydintyöprosessit „Maahanmuuttajien tuki ja neuvonta”** 5](#_Toc533173495)

[2.1 Ydinprosessi „ Maahanmuuttajien tuki “ 5](#_Toc533173496)

[2.2 Ydinprosessi „Maahanmuuttajien neuvonta“ 6](#_Toc533173497)

[**3. Yksityiskohtaisten työprosessien yhteenveto** 6](#_Toc533173498)

[3.1 Työprosessit tukitoimintojen eri vaiheissa 6](#_Toc533173499)

[3.2. Työprosessit neuvontatoimintojen eri tehtävissä 7](#_Toc533173500)

[**4. Termien „Asiantuntijatietämyksen“, „Kompetenssin“, “Kyvyt“ ja “taidot” määrittäminen** 8](#_Toc533173501)

[4.1 „Asiantuntijatietämyksen“ määrittäminen 8](#_Toc533173502)

[4.2 „Kompentenssin“ määrittäminen 8](#_Toc533173503)

[4.3 „Kykyjen ja taitojen“ määrittäminen 9](#_Toc533173504)

[**5.** **Kompetenssien listaus** 10](#_Toc533173505)

[**Näkökulmia** 14](#_Toc533173506)

Eurooppalaisen standardin laadullistamisen profiili työntekijöille ja vapaaehtoisille, jotka toimivat ”turvapaikanhakijoiden, sotapakolaisten ja maahan-muuttajien” tukihenkilöinä ovat kehittäneet Heike Arold und Ralf Kaufmann - nordprojekte Kaufmann & Partner. Kehitystyötä ovat tukeneet seuraavat partnerit:

|  |  |
| --- | --- |
| Nordprojekte_logo_logo_cmyk.jpg | Nordprojekte Kaufmann PartnerSaksa |
| Logo_VHS neu_jpg.jpg | VHS-Rendsburger Ring e.V. Saksa |
| Logo_RUSZ Logo-4c.jpg | R.U.S.Z. – Verein zur Förderung der SozialwirtschaftItävalta |
| Logo_Ekkokaarina_jpg.jpg | Ekokaarina OySuomi |
| Si_Logo_FINAL.jpg | Solski center Nova GoricaSlovenia |
| BCO_logo.jpg | Bulgarian consultancy organisationBulgaria |

#

# **Johdanto**

Erasmus+ projekti „QualiProAIR – Turvapaikanhakijoita, pakolaisia ja maahanmuuttajia tukevien henkilöiden laadullistaminen ja ammatillistaminen” pääosin soveltaa Lissabonin strategiaa vuoden 2005 uudistettua versiota kestävästä kasvusta ja työstä. Jotta Lissabonin strategiset tavoitteet voidaan täyttää, projekti keskittyy pääasiallisesti vapaaehtoisten ja ammattilaisten, jotka työskentelevät turvapaikanhakijoiden, pakolaisten ja maahanmuuttajien parissa, ammatillisen osaamisen kehittämiseen.

Laadullistamisprofiili tähtää sekä vapaaehtoisten että ammattilaisten, kuten esim. sosiaalityöntekijöiden, sosiaalialan koulutuksen työntekijöiden, ammattiauttajien, jotka työskentelevät eri aloilla (esim. työmarkkinaorientaatio ja - intergeaatiopalvelut), osaamisen ja laadullistamisen kehittäämiseen. Profiilit tulee kohdata ammattilaisten ja vapaaehtoisten erityistarpeet.

Viime vuosina, erityisesti pakolaisvirtavuosina 2015/2016, turvapaikanhakijoiden, pakolaisten ja maahan-muuttajien neuvontapalvelujen tarve on kasvanut kaikissa EU – maissa. Tätä taustaa vasten laadullistamisprofiili on kehitetty erityisesti rajatylittävään tarpeeseen.

Profiili koostuu viidestä laadullistamismoduulista, jotka on kehitetty tässä projektissa. Laajempi EU – tasoinen laadullistamiskonsepti ei ole vielä valmis. Laadullistamisella pyritään varmistamaan vapaaehtoistyöntekijöiden ja ammattilaisten parempi osaaminen ja lähestyminnen omaan haastavaan kohderyhmäänsä.

Tavoitteena on kestävällä tavalla parantaa työntekijöiden osaamista sekä samalla mahdollistaa heidän liikkumistaan tämän työkentän osalta EU – jäsenvaltioiden rajat ylittävästi. Samalla maahanmuuttajien tukipalvelut paranevat laadullisesti. Mahdollisuuksia on luoda EU – laajuinen yleinen tieto-taitovaatimustaso ko. alan toimijoille.

Maahanmuuttajatyö ja niihin liittyvät oheistyöt vaativat sekä erilaisia sosiaalisia taitoja (esim. kertoa ja kommunikoida vastaanottajamaan ydin arvoista ja kulttuurista) että erityisiä ammatillisia elämänhallinnan osa-alueiden työtaitoja (kykyä työskennellä rekisteröintiviranomaisten, työkeskusten, koulujen, rahoituslaitosten, yhdistysten jne. kanssa).

Uusi eurooppalainen laadullistamisprofiili kuvaa vaadittavat työaskellukset ja – tehtävät ydinosa-alueella “Tuki ja Neuvonta”. Nämä ovat välttämättömyyksiä ammattimaisen työtehtävien hoidon näkökulmasta. “European Qualification Profile” – standadri on yhteneväinen käytäntö työntekijöiden osaamiskyvyn arvioinnissa ja näin ollen mahdollistaa heidän liikkumisensa ko. alan ammattilaisina eri EU – jäsenvaltioissa ko. kentän työtehtävissä.

Lopuksi: Kehitetty laadullistamisen formaatti perustuu vuosien kokemukseen ammatillisesta tutkimustyöstä sekä onnistuneesti totetuneista projekteista: pääasiallisesti vastuullisena on ollut Heike Arold, osana organisaatiota nordprojekte Kaufmann & Partner. Tämä tutkimusmalli on rakennettu analysoimaan työtehtäviä ja – kenttiä. Hyvää näyttöä ja kokemusta on tähän malliin saatu aiemmista Leonardo da Vinci and Erasmus+ projekteista. Tämä ja aeimmat mallit ovat erittäin hyödyllisä laadullistamistyössä esim. 3. sektorin organisaatioissa.

# **1. Eurooppalainen laadullistamisen profiili – Metodologinen näkökulma**

”Eurooppalainen standardi laadullistamisen profiili työntekijöille ja vapaaehtoisille, jotka toimivat turvapaikanhakijoiden, sotapakolaisten ja maahanmuuttajien tukihenkilöinä” – kehitysprojekti perustuu ammatilliseen tieteelliseen tutkimukseen. Viisi partnerimaata (Saksa, Suomi, Itävalta, Slovenia ja Bulgaria) testasivat niiden omia olemassa olevia status quo osaamistasoa vapaaehtoisilla ja ammattilaisilla, jotka ovat tekemisissä kohderyhmän kanssa. Ydintyöprosesseja työstettiin “Tuki ja Neuvonta” – osa-alueella tapaustutkimusten kautta. Näissä case – tutkimuksissa vaadittavia osaamis-, kompetenssi- ja kykytaitoja tunnistettiin laajasti.

Kaksi erilaista näkökulmaa nostettiin tarkasteluun: 1) välittömät hyötyjät laadullistamisesta (vapaaehtois- ja ammattitukijat, neuvojat jne.); 2) epäsuorat hyötyjät, kuten maahanmuuttajat, työnantajat / työntekijät eri viranomaistahoilla, joiden työt liittyvät maahanmuuttajakysymyksiin. Edelleen tapaustutkimusten kautta haluttiin identifioida” Tuki ja Neuvonta” – palveluiden eri osa-alueita.

Useiden case – tapausten kautta voitiin rakentaa kansainvalisen työprosessin askellukset kuten myös tarvittavat tieto-taito-, taito- ja osaamistasot. Saatujen tulosten kautta pystyttiin kehittämään vaadittava Eurooppalainen Laatuprofiilin Standardi.

Laatuprofiili kuvaa kaikki oleelliset toiminnot, tiedot, taidot, kyvyt, jotka tarvitaan työskentelyssä maahanmuuttajien parissa. Profiilissa on huomioitu myös epäsuorien hyötyjien tarpeet.

Seuraavassa luvussa on kuvattu kaksi ydinprosessia “Tuki ja Neuvonta”. Samoin kuvataan niiden yksittäiset toiminnot ja työtehtävät kuvataan yksityskohtaisemmin. Yhteenveto voidaan esittää tiivistetyssä taulukkomuodossa, jossa vaadittavat kompentenssit, kyvyt, taidot ja tieto-taito on esitetty sekä yksilölliset työaskeleet näihin tavoitteisiin pääsemiseksi.

#

# **2. Ydintyöprosessit „Maahanmuuttajien tuki ja neuvonta”**

Työskentely maahanmuuttajien parissa kulminoituu kahteen pääkenttään: tukemiseen ja neuvontaan. Molemmat osa-alueet voidaan nähdä itsenäisinä toimintoina, mutta niillä on myös vahvat keskinäiset linkitykset. Näin ollen ydintyöprosessi: ”Tuki ja Neuvonta” usein tiivistetään vain neuvonnan alle. Liittyen laadullistamisprofiilin kehittämiseen, on tärkeää tehdä ero jatkotyöprosessien suhteen. Kaksi päätyöprosessia liittyvät ihmisen erilaisiin elämänvaiheisiin, jotka vaativat erilaista fokusointia. Täten ne myös vaativat erilaiset arviointi- ja työvaiheet.

Maahanmuuttajien tuki ja neuvonta voidaan jakaa seuraaviin kolmeen erilliseen vaiheeseen:

1. „Saapumisvaihe“ kuvaa vaihetta, jossa maahanmuuttajat ovat juuri saapuneet tulomaahan ja tämä vaihe vaatii omat spesifiset tehtävänsä.
2. „Kotouttamisen vaihe“, joka kuvaa vaihetta, jossa maahanmuuttaja on saanut oleskeluluvan ja siihen liittyvät erityistehtävät.
3. „Palauttamisvaihe“ kuvaa työvaiheita, jossa maahanmuuttaja on saanut kielteisen turvapaikkapäätöksen ja hänen palauttamisen välivaiheeseen liittyvät toimet ovat taas erillinen työkenttä.

## 2.1 Ydinprosessi „ Maahanmuuttajien tuki “

Tässä yhteydessä maahan-muuttajien tuki tarkoittaa elämän kaikkiin osa-alueisiin liittyvän tiedon jakamista, toimintoihin tutustuttamista sekä erilaisten tarvittavien viranomaistoimintoihin, arkipäivän asiointiin liittyviä auttamistoimintoja. Tässä ko. ammattikentässä tapaustiedostot ovat usein etukäteen valmisteltu tukiprosessia varten. Maahanmuuttaja rekisteröidään ja avustetaan kotouttamiseen tietyllä sovitulla tavalla, jotka on määritelty eri viranomaistahoilla.

Vapaaehtoiskentällä tukitoimet useimmiten tarkoittavat avunantoa ja opastamista eri tasoilla, jotka kytkeytyvät ammatilliseen ja viralliseen kotouttamisprosessiin. Työtehtävät vaihtelevat yksilön tarpeiden sekä virallisen prosessivaiheiden mukaan. Ne tähtäävät jokapäiväisten käytännönläheisten toimien oppimiseen, joita uudessa kulttuurisesti eroavassa ympäristössä tarvitaan. Pyrkimys on saattaa tuettava henkilö toimimaan jatkossa itsenäisesti uudessa ympäristössä.

## 2.2 Ydinprosessi „Maahanmuuttajien neuvonta“

Maahanmuuttajien neuvonta on prosessi, joista yleisesti huolehtivat tietyt ammattilaiset ja viranomaistahot. Myöhemmin on kiinni asiakkaasta itsestään, miten hän haluaa saada neuvoja ja miten hän haluaa toimia. Neuvo antaa usein vain vihjeen tiettyyn tilanteeseen ilman mitään suurempia jatkositoumuksia. Tämä tarkoittaa neuvontaa yhteiskuntatieteellisistä lähtökohdista. Se on vuorovaikutuksen muoto, jossa tietoa siirretään. Neuvoja välittää tietoa asiakkaalle, mutta loppujen lopuksi on hänestä itsestään kiinni, miten neuvo otetaan vastaan, sisäistetään ja muunnetaan käytännön toimiksi. Neuvontaprosessi on rajoituksensa ja lopputulos riippuu asiakkaan päätöksistä.

Eroten suoramyynnistä, neuvonta joko vaatii keskinäisen luottamuksen tai uskottavan maineen. Se voi aina olla vain suositus. Neuvontatyö pitää sisällään tietyn vapauden toiminnassa ja myös neuvon vastaanottamisessa. Neuvo ei ole täydellinen ohjeistus. Asiakkaan on itse päätettävä, toimiiko hän sen mukaan vai ei. Näin ollen neuvon jälkeinen toiminta vaatii häneltä kypsyyttä ja itsenäisyyttä.

Neuvonta on pääasiallisesti objektiivista. Se on keskustelua, joka auttaa täyttämään virallisen tiedon jättämiä aukkoja. Se antaa kriittistä tietoa, joka auttaa asiakasta valitsemaan eri vaihtoehtojen välillä ja tekemään päätöksiä..

Neuvontatyö etenee seuraavilla tasoilla:

* Asiakkaiden tavoitteiden mukainen eri aihealueiden tunnistaminen
* Mahdollisten ja välttämättömien toimien tunnistaminen
* Vaihtoehtojen priorisointi
* Suositukset avuntarjoajasta ja jos mahdollista, suoraan ohjaaminen ko. tahon pakeille.

# **3. Yksityiskohtaisten työprosessien yhteenveto**

## 3.1 Työprosessit tukitoimintojen eri vaiheissa

* + 1. **Saapuminen maahan**

Uusien maahanmuuttajien on aluksi totuttava uuteen ympäristöönsä. He tarvitsevat apua ja tukea arkipäivän jokaisissa askeleissa, jotta he jatkossa selviytyisivät arjesta itsenäisesti. Tämä tarkoittaa perustoimintojen osalta:

* ruuan ja vaatteiden ostamista ja vastaanottamista,
* kommunikointia sukulaisten, ystävien ja kantaväestön kanssa,
* oman asunnon löytämistä,
* hallinnollisten ja muiden instituutioiden, esim. maahanmuuttoviranomaiset / vastaanottokeskukset, työkeskukset, terveydenhuolto ja apteekit, tutustuminen.

Toiseksi on olemassa integraatiota ja kotouttamista mittaavia indikaattoreita ja niiden tunnistamista. Se on usein aikatauluttamista ja kotouttamisvaiheiden siirtymiä seuraavaa toimintaa, mutta myös aitoa kiinnostusta siitä, miten yhteiskuntaan sopeudutaan ja integroidutaan (ko. maan yhteiskunnan tapojen ja kulttuurin omaksuminen). Tieto näistä tasoista on avain onnistuneeseen integroitumiseen laajempana prosessina.

* + 1. **Integraatio**

Integraation määritelmät vaihteleavat maittain. Esimerkiksi Saksan keskushallinnon antama määritelmä integraatiolla on seuraava:

*“Integraation on pitkän aikavälin prosessi. Sen tavoitteena on saattaa kaikki ihmiset, jotka asuvat pysyvästi ja laillisesti Saksassa, osaksi yhteiskuntaan. Maahanmuuttajien tulee saada mahdollisuus osallistua yhteiskunnan kaikkiin aktiviteetteihin tasa-arvoisesti ja kokonaisvaltaisesti. Siksi heillä on myös velvollisuus oppia saksakieltä sekä osata, kunnioittaa ja totella Saksan lakeja.”*

Integraatio ei em. mielessä ole suora ja jatkuva prosessi. Se voi olla onnistunut toisella osa-alueella ja epäonnistunut toisella. Täten, projektissa käytetään pragmaattista määritelmää, jonka on määrittänyt Berliinin väestön ja kehityksen instituutti.

*Maahanmuuttajat ovat integroituneet (hyvin), “kun maahan-muuttajien taloudellinen ja sosiaalinen toimintaympäristö on yhteneväinen yhteiskunnan kantaväestön keskiarvon kanssa.”*

Yo. integraation toteutuminen, tarkoittaa toteutumista seuraavilla osa-alueilla:

* Sosiaalinen osallistuminen määriteltynä sosiaalisten verkostojen, urheilun, yhdistystoiminnan, poliittisten ja taloudellisten toimintojen kautta toteutuu.
* Integraation toteutuminen edellyttää, että tukitoimintojen tarjonta sopeutetaan olemassa oleviin todennettuihin tarpeisiin.,
* Liikkuvuuden ja kommunikaation vapaus toteutuu.
	+ 1. **Palautukset**

Tapauksissa, jossa turvapaikan saaminen ei toteudu, on myös välttämätöntä auttaa maahanmuuttajia palautusprosessissa. Nämä alueet ovat:

* tukittoiminnot hallinnollisissa ja viranomaisasioinnissa (maahanmuuttoviranomaiset, vastaanottokeskukset, työkeskukset, terveydenhuolto, instituutiot, jotka helpottavat vapaaehtoista paluumuuttoa)
* paluumaan viranomaisten kanssa kontaktointi ja operointi,
* tukihakemusten tukitoiminnot.

## Työprosessit neuvontatoimintojen eri tehtävissä

* + 1. **Saapuminen maahan**

Maahanmuuttajien neuvontatyö on alkuvaiheessa myös seuraavien perusasioiden neuvomista:

* ruoka ja vaatteet, informointia eri vaihtoehdoista saada ruokaa ja vaatteita (vähittäiskaupat, soppatykit, ruokapankit, hyväntekeväisyystahot),
* tiedottaminen informaation eri tavoista ja niiden kustannuksista,
* tiedottaminen asuntoasioista,
* tiedon antamista huonekalujen saannista, keittiötoiminnoista ja lämmityksestä,
* tiedon antamista hallinnollisista prosesseista ja miten aloittaa niiden kanssa asiointi heti alkuvaiheesta lähtien (tämä korostuu erityisesti turvapaikanhakijoiden kanssa toimittaessa),
* neuvonta terveydenhuoltoon liittyvissä kysymyksissä,
* peruskoulutus- ja esiastejärjestelmän neuvonta.

* + 1. **Integraatio**

Jotta saavutetaan nopeita ja laadullisesti korkeita integroitumisen tuloksia, seuraavia neuvontatyön osa-alueita tulisi painottaa:

* Ensimmäisen vaiheen neuvontatyön tulee johtaa integraatioprosessin positiiviseen aloittamiseen.
* Maahanmuuton neuvontatyö on “hallinnollinen prosessi”, jossa se aloitetaan, hallinnoidaan ja saatetaan loppuun prosessinomaisesti.
* Valikoiva neuvontatyö haastattelutapauksissa, jossa pyyntö siihen saadaan maahanmuuttajalta hänen erityistarpeisiinsa liittyen, mikä voi johtaa integraation positiiviseen prosessiin.
	+ 1. **Palautukset**

Palautustapausten yhteydessä tapahtuva neuvontatyö tarkoittaa maahanmuuttajien auttamista ja neuvontaa, joiden on palattava lähtömaahansa tai ensimmäiseen rekisteröintimaahan EU:ssa (Dublin - sopimus). Ko. neuvonta edes auttaa vapaaehtoista paluumuuttoa, jotta se tapahtuisi mahdollisimman kivuttomasti. Palauttamiseen liittyvä neuvontatyö liittyy periaatteessa kaikkiin neuvontatyön prosessivaiheisiin. Tämän tyyppisen neuvontatyön tavoitteina ovat mm.

* negatiivisen päätöksen saaneen henkilön saaminen vapaaehtoiseksi paluumuuttajaksi,
* palauttamiseen liittyvien toimien valmistelu yhdessä asiakkaan kanssa,
* vapaaehtoisen paluumuuttoon liittyvien rahoitusvaihtoehtojen neuvonta,
* mahdollisten rahoitusmahdollisuuksien tukeinen asiakkaalle.

# **4. Termien „Asiantuntijatietämyksen“, „Kompetenssin“, “Kyvyt“ ja “taidot” määrittäminen**

Sen sijaan että kuvattaisiin tiettyjä työsuoritevirtoja, on oleellisempaa määrittää tarvittavat taidot, kompetenssit, kyvy, joita tarvitaan maahanmuuttajien neuvontatyössä eri elämän osa-alueilla. Ne ovat tärkeitä työntekijöiden ammattimaisen toimien mahdollistajana. Nämä on otettava osaksi laadullistamista (kts. listaus luvussa 5) ja sen eri moduuleissa. Tässä luvussa määritetään tarkemmin seuraavat käsitteet: “Asiantuntijatietämys”, “Kompentenssit”, “Kyvyt” and “Taidot”.

## 4.1 „Asiantuntijatietämyksen“ määrittäminen

Asiantuntijatietämys sisältää kaiken teoreettisen tietämyksen, joita tarvitaan ammattimaiseen ja itsenäiseen työskentelyyn eri työvaiheissa maahanmuuttajien tuki- ja neuvontatyössä. Teoreettiset perustiedot ja tietämys voidaan pääasiallisesti vaatia laadullistamisprosessissa, kuten myös käytännön kokemus. Tarvittavat vaatimukset voidaan erottaa seuraavasti:

* Erityistermistön tuntemus (tekniset termit)
* Erityismetodien, -työkalujen ja -dokumentointikäytäntöjen tuntemus (oikeat hallinnointikäytännöt)
* Erityispääalueiden ja faktojen tuntenmus (aihetuntemus)
* Standardien ja lakiperusteiden tuntemus
* Ongelmien, joita mahdollisesti ilmaantuu työvaiheiden aikana, tuntemus ja niiden ratkaisujen tuntemus.

## 4.2 „Kompentenssin“ määrittäminen

Käsite ”Kompetenssi” on moniulotteinen ja – selitteinen ja sillä monia määritelmiä riippuen lähestyttävästä näkökulmasta. Koulutuksen yhteydessä käydyssä keskustelussa se tarkoittaa tietämyksen ja annettujen tehtävien onnistuneen suorittamisen yhdistelmää erityisesti uusissa tilanteissa ja haasteissa, jotka eroavat totutuista käytännöistä. Mm. Saksan Koulutusneuvoston määrittelyn mukaan ammatillinen kompetenssi sisältää osaamisen, taidot, kyvyt, tietotaidon ja asenteen, jotka kaikki mahdollistavat yksilön suorittaa ammattimaisesti ja organisoidusti tietyssä ja sosiaalisessa kontekstissa[[1]](#footnote-1).

Pedagogiikka kuvaa käsitteen kompetenssi osaamismalliin Klafkin muotoilemaan kriittis-konstruktiiviseen kompetenssiin. Tämä tarkotitaa osaamiskykyä ratkaista ongelmia ko. alueella, kuin myös aikomusta toteuttaa ne. Kompetenssin pedagogisen käsityksen mukaan, käsite faktuaalis-kategoriset elementit to metodolgisiin elementteihin kuten myös elementteihin, joita määrittävät vapaa tahto pitäen sisällään niiden soveltamisen muihin tekijöihin.

Ammatillisessa koulutuksessa kompentenssit ovat vaadittavia ns. “itsenäisen organisoitumisen dispositiona”. Täten, henkilöä, joka omaa vaadittavat kompentenssit tehtävien suorittamiseen ammatillisesti, voidaan kuvata kompetentiksi. Kompetenssia voidaan vaatia koulutuksellisista, kokemuksellisista ja omaehtoisen koulutuksen lähtökohdista. 1990-luvulta lähtien käytännön ammattiopetus erottelee neljä eri ydinkompetenssia, jotka johdattavat muiden kompetenssien muodostumiseen: sosiaalinen, faktuaalinen, metodologinen ja henkilökohtainen kompetenssi. Lisäksi informatiivinen kompetenssi (yhdistelmä faktuaalisesta ja mediakompentenssista) on sisällytetty määrittelyyn[[2]](#footnote-2). Kontekstista riippuen faktuaalinen ja metodologinen kompetenssi on vaikeasti erotettavissa toisistaan. On tuskin olemassa mitään kompetenssia ratkaisemaan ongelmia satunnaistekijöiden ympäristössä. Kasvatustiede pitää paremapana (Dieter Eulerin mukaan) matriisimallia, jossa faktuaalinen, sosiaalinen ja omaehtoinen kompetenssi erotetaan tiedosta, taidosta ja asenteista. Kompetenssin toimintaperusta on yhdistelmä kompentenssimääritelmien kaikista osa-alueista[[3]](#footnote-3). Kaiken kaikkiaan käsite “kompentenssi” voidaan nähdä semioottinsena terminä, joka pitää sisällään erilaisia taitoja ja kykyjä.

Huomioiden vaadittavat kompentenssit, jotka mahdollistavat yksilölliset työtehtävät maahanmuuttajien tuki- ja neuvontapalveluissa, termi kompetenssi sisältää tässä yhteydessä henkilökohtaisen, metodologisen ja sosiaalisen kompetenssin sisältömääritelmät. Nämä sisältyvät joko henkilön luonteenpiirteisiin tai laadullistamisesta saavutettaviin kokemuksiin.

## 4.3 „Kykyjen ja taitojen“ määrittäminen

Kyvyt ovat kaikki ne asiat, jotka henkilö kykenee toteuttamaan, ja jotka mahdollistavat hänet tekemään tietyt erityistehtävät. Kyky tehdä asioita vaatii tietämystä ja työkaluja käytännön suorittamiseen vastapainona teoreettiselle osaamiselle[[4]](#footnote-4).

Taidot ovat vastapainona kyvyille. Taidot määritetään ulkoisissa ympäristöissä siinä missä kyvyt voidaan saavuttaa laadullistamisissa ja käytännön kokemuksen kautta. Perustaidot ovat fyysisiä ja henkisiä elementtejä, jotka ovat edellytyksenä tiettyjen tehtävien suorittamiseen. Yksilöllisiin työtehtäviin liittyen, ne sisältävät fyysistä voimaa ja taitoja, kykyä väitellä ja keskittyä, ilmaista itseään, mielikuvitusta ja luovuutta, huomiointikykyä jne. Tästä huolimatta osa perus- ja opituista taidoista voidaan parantaa koulutuksen kautta. Taidot ovat erotettavissa kyvyistä, koska niitä voidaan vaatia. Esimerkkejä vaadittavista taidoista ovat lukeminen, puhuminen, korjaaminen jne.[[5]](#footnote-5).

# **5. Kompetenssien listaus**

**5.1 Alkuvaiheen tukitoiminnot**

| **Alue** | **Työtehtävät** | **Asiantuntijatietämys** | **Kompetenssit, taidot, osaaminen** |
| --- | --- | --- | --- |
| Viranomaiset (TE - toimisto, työkeskukset, valvontaviranomaiset, vuokra-asunnot, terveysvakuutus, koulut, yliopistot)  | Viranomaisten tunnistusTapaamisjärjestelytAo. viranomaisen sijainnin määritys ja opastaminen | Ao. viranomaiset, vastuualueet,Laillisten ja institutionaaliset kehykset,Kuinka kontaktoida näissä kehyksissä,Alueelliset kehykset | Kuunteleminen, tutkimustyö, arvottaminenKontaktointi, verkostot, Kartoitukset, sijaintien selvittäminen |
| Elinolosuhteet (asunnon löytäminen, vuokraaminen, käytännön muuttotoimet) | Kysyntätarpeen tunnistaminenKysyntätarpeen selvitystoimetRatkaisuun pääseminen ja aloitus | Ei ole | Arvottaminen, oleellisen ja ei-oleellisen erottaminenAlueellinen tietämys ja verkostot, kyky selvittää asioita mm. verkostossaLuottamuksen saavuttaminen, neuvonta |
| Arjessa selviytyminen (perinteet, sukupuolinen kanssakäyminen, liikennesäännöt, vapaa-ajan toiminnot, laitteiden hallinta jne.)  | kansalliset erityiskysymykset arkeen liittyen,Esimerkkien kehittäminen, Niiden selittäminen ja käytännön toimien esittelyt | Monikulttuurinen tietämys | Kulttuurinen empatiaLuovuus ja kyky asioiden selittämiseen |
| Kielenoppiminen (hakeminen ja eri kursseihin tutustuminen) | Nykyosaamisen tunnistaminen,Kurssit ja alueelliset toimijat,Kurssikeskuksiin opastaminen | Alueellisten kielikurssitarjoajien ja – instituutioiden tuntemus | Kyky näiden toimijoiden paikallistamiseen ja toimimiseen agenttina |
| Päivittäis- ja muiden tavaroiden ostaminen (missä, mitä, ostokäytännöt, säännöt)  | Ko. kauppojen listausTarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminenSaattamiset palvelujen tarjoajiin | Alueellisten toimijoiden tietämys | Luottamuksen saavuttaminen, neuvonta,Kulttuurinen empatia |
| Terveydenhuolto | Palvelutuottajien listaus, kansallisen järjestelmän opettaminenTarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminenSaattamiset palvelujen tarjoajiin | Kansallisen terveydenhuoltojärjestelmän tietämysAlueellisten toimijoiden tietämys | Luovuus ja kyky asioiden selittämiseen ja sijoittamiseen |
| Maahanmuuttaja-instituutiot | Listaus ja järjestelmän opetusTarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminenSaattamiset palvelujen tarjoajiin | Kansallisen maahanmuuttojärjestelmän ja laillisten perusteiden tuntemus,Alueelliset toimijat | Luovuus ja kyky asioiden selittämiseen ja sijoittamiseen |
| Lainopillinen neuvonta / instituutiot | Listaus ja järjestelmän opetusTarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminenSaattamiset palvelujen tarjoajiin | Kansallisen maahanmuuttojärjestelmän ja laillisten perusteiden tuntemus,Alueelliset toimijat | Luovuus ja kyky asioiden selittämiseen ja sijoittamiseen |
| Yleiset neuvonta-instituutiot (esim. päihde-, naistenasia- ja velkaneuvonta)  | Listaus ja järjestelmän opetusTarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminenSaattamiset palvelujen tarjoajiin | Aluetuntemus | Kyky asioiden sijoittamiseen |
| Yhdistykset (urheilu, musiikki, kulttuuri, jne.)  | Listaus ja järjestelmän opetusTarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminenSaattamiset palvelujen tarjoajiin | Knowledge of the region,Techniques to find out interest of client | Kyky haastatella ja löytää ko. alueellinen toimija |
| Pankit ja muodollisuudet (esim. tv, vakuutukset, puhelimet)  | Listaus ja järjestelmän opetusTarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminenSaattamiset palvelujen tarjoajiin | Alueellinen tietämys | Kyky toimia agenttina |
| Palauttaminen kotimaahan tai 1. EU - rekisteröintimaahan | Listaus ja järjestelmän opetusTarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminenSaattamiset palvelujen tarjoajiin | Tietämys maahanmuuttaja- järjestelmään | Empatia jakyky organisointiin  |

**5.2 Neuvonta**

| **Alue** | **Työtehtävät** | **Asiantuntijatietämys** | **Kompetenssit, taidot, osaaminen** |
| --- | --- | --- | --- |
| Viranomaiset (TE - toimisto, työkeskukset, valvontaviranomaiset, vuokra-asunnot, terveysvakuutus, koulut, yliopistot) | Kysynnän ja ao. viranomaisen tarpeen tunnistaminen | Kansallinen järjestelmäKyselytekniikat | Kyky kuunnella ja empatiaan |
| Ko. viranomaisen tehtävät / neuvonta | Järjestelmätuntemus | Kyky selittää |
| Informaation tuottaminen |  | Kulttuurinen empatia, luottamuksen kasvattaminen, organisointikyky |
| Yksilön status quo (viranomaiset, jotka määrittävät maahanmuuttajan virallisen aseman eri tilanteissa)  | Selvitykset henkilökohtaisesta ja maahanmuuttaja-tiedostoistaStatuksen määritysHakemusprosessin tunnistaminen | Tietosuojalait, hakemusten lailliset perusteet, oikeudet ja velvollisuudet | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointikyky |
| Profilointi  | Intressien ja osaamisasioiden tunnistaminen | Kyselytekniikat | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointikyky |
| Työ- ja koulutusmarkkinoille integroituminen  | Selvitykset työmarkkinakysynnästä ja – tarjonnasta,Niiden kohtaanto | Lailliset ja institutionaaliset perusteet,,Työmarkkinatilanne,Työsijoittaminen | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointikyky |
| Osaamisen tunnistaminen ja hyväksyttäminen | Osaamisen tunnistaminen,Yhteensovittaminen käytäntöjen kanssa | Lailliset ja institutionaaliset perusteet, | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointi- ja verkostoitumiskyky |
| Terveydenhuolto  | Kansallisen järjestelmän tiedottaminen,Kysyntä-tarjontatarpeen tunnistaminen,Neuvonta | Lailliset ja institutionaaliset perusteet | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointi- ja verkostoitumiskyky |
| Osallistuminen työllisyysarviointiin, kotouttamis- ja kielikursseihin  | Selvitykset osaamiseen liittyvästä tarjonnasta,Omien intressien ja tarjonnan kohtaannon selvittäminen | Työmarkkinat ja osaamisen markkinatilanne,Lailliset ja institutionaaliset perusteet,Tukijatahot  | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointi- ja verkostoitumiskyky |
| Vierailut kouluihin ja lastentarhoihin  | Tietoa järjestelmästä | Lailliset ja instituutionaaliset perusteet | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointi- ja verkostoitumiskyky |
| Rahoitus (pankit, vakuutukset jne.)  | Tarpeen ja kysynnän selvittäminen,Neuvonta | Lailliset perusteet, alueelliset instituutiot | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointi- ja verkostoitumiskyky |
| Lakiasiat | Tietoa kansallisesta järjestelmästä,Tarvekartoitus,Neuvonta yhteensopivista instituutioista | Lailliset perusteet,Oikeusjärjestelmä | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointi- ja verkostoitumiskyky |
| Palauttaminen kotimaahan tai 1. EU - rekisteröintimaahan | Hakijastatuksen ja tarpeen tunnistaminen,Tietoa auttavista instituutioista | Lailliset ja institutionaaliset perusteet | Kyky kuunnella ja selittää,Empaattisuus ja kyky herättää luottamusta,Organisointi- ja verkostoitumiskyky |

# **Näkökulmia**

Äskettäin kehitetty standardi ”European Qualification Profile” on toiminut perustana viidelle laadullistamismoduulille, jotka on luotu Erasmus+projektissa „QualiProAIR“:

1. Ulkomaisen laatu- ja valmistumisjärjestelmän hyväksyntä

2. Kehykset, ehdot ja tieto työmarkkinoista sekä niihin integroitumisesta

3. Laadullistaminen ja ensivaiheen osaaminen osana onnistunutta siirtymää kohti työmarkkinoita

4. Yhteiskunnallinen integraatio – Taidot ja avainkompetentssit

5. Kielioinnot ja maahanmuuttajien sisällyttäminen koulutusjärjestelmään.

Sisältösuunnitteluprosessissa pyrittiin ottamaan huomioon niin monta näkökulmaa, kuin mahdollista, jotta voitaisiin tuottaa projektin lopuksi laadullistamisen malli, joka palvelee laajempaa laadullistamisen profiilia. Laadullistamisprofiili kuvaa kokonaisvaltaisemmmin näkökulmia ja tavoittteita niin maahanmuuttajien kanssa työskenteleville vapaaehtoisille ja ammattilaisille. Näin ollen se on perusta alatasoisimmille yleisille laadullistamisprofiileille, jotka luokittelevat tarpeelliset osaamis- ja kompetenssitaidot, kuitenkin samalla tehden selkeän jaottelun vapaaehtoisten ja ammattilaisten välillä.

Useat tunnistetut näkökohdat laadullistamisprofiilin sisällä aiheuttavat sen, että myös yleisen laadullistamisprofiilin pitäisi olla samanlainen modulaarinen järjestelämä ja rakenteen pitäisi muistuttaa ammattikorkeakoulutason sisältö rakennetta. Sen pitäisi pystyä tarjoamaan mahdollisuuksia vapaaehtoistyöntekijöille osoittaa heidän koulutus- ja osaamistarpeensa yksilölliesti kuten vastaavasti myös ammattilaisille.

1. Lähde: <https://www.bibb.de/de/8570.php> (Zugriff am 31.07.2017) [↑](#footnote-ref-1)
2. Huom! Aiemmin esitetty jaottelu on tieteentekijöiden käymien vastakkaisten argumentaatioiden kohde. [↑](#footnote-ref-2)
3. Lähde: https://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz\_(P%C3%A4dagogik) (Zugriff am 30.07.2017) [↑](#footnote-ref-3)
4. Lähde: https://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeit\_(Psychologie) (Zugriff am 30.07.2017) [↑](#footnote-ref-4)
5. Lähde: https://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit (Zugriff am 30.07.2017) [↑](#footnote-ref-5)