

## Erasmus+ - Projekt

### „Turvapaikanhakijoita, pakolaisia ja maahanmuuttajia tukevien henkilöiden laadullistamisen ja ammattillistaminen”



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

(Heike Arold, Ralf Kaufmann)

**Projektikoordinaointi**  
VHS-Rendsburger Ring e.V.  
Rainer Nordmann  
Tel.: 0049 (0) 4331 20880  
Mail: [nordmann@vhs-rendsburg.de](mailto:nordmann@vhs-rendsburg.de)  
[www.vhs-rendsburg.de](http://www.vhs-rendsburg.de)

**Tuotteistamisen vastuhenkilöt**  
nordprojekte Kaufmann&Partner  
Heike Arold, Ralf Kaufmann  
Tel.: 0049 (0) 4331 148791  
Tel.: 0049 (0) 4331 77077-10  
Mail: [kaufman@nordprojekte.de](mailto:kaufman@nordprojekte.de)  
[arold@inba-sh.de](mailto:arold@inba-sh.de)  
[www.nordprojekte.de](http://www.nordprojekte.de)  
[www.inba-sh.de](http://www.inba-sh.de)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Sisällys

<b>Johdanto</b> .....	3
<b>1. Eurooppalainen laadullistamisen profiili – Metodologinen näkökulma</b> .....	4
<b>2. Ydintyöprosessit „Maahanmuuttajien tuki ja neuvonta”</b> .....	5
2.1 Ydinprosessi „ Maahanmuuttajien tuki “ .....	5
2.2 Ydinprosessi „Maahanmuuttajien neuvonta“ .....	5
<b>3. Yksityiskohtaisten työprosessien yhteenveto</b> .....	6
3.1 Työprosessit tukitoimintojen eri vaiheissa .....	6
3.2. Työprosessit neuvontatoimintojen eri tehtävissä .....	7
<b>4. Termien „Asiantuntijätietämyksen“, „Kompetenssin“, “Kyvyt“ ja “taidot” määrittäminen</b> .....	8
4.1 „Asiantuntijätietämyksen“ määrittäminen .....	8
4.2 „Kompetenssin“ määrittäminen .....	8
4.3 „Kykyjen ja taitojen“ määrittäminen .....	9
<b>5. Kompetenssien listaus</b> .....	10
<b>Näkökulmia</b> .....	14

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:

 <p>Wir machen Soziales sichtbar</p>	<p>Nordprojekte Kaufmann Partner Saksa</p>
	<p>VHS-Rendsburger Ring e.V. Saksa</p>
	<p>R.U.S.Z. – Verein zur Förderung der Sozialwirtschaft Itävalta</p>
	<p>Ekokaarina Oy Suomi</p>
	<p>Solski center Nova Gorica Slovenia</p>
	<p>Bulgarian consultancy organisation Bulgaria</p>

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 kehittämiseen. Profiilit tulee kohdata ammattilaisten ja vapaaehtoisten erityistarpeet.

Viime vuosina, erityisesti pakolaisvirtavuosina 2015/2016, turvapaikanhakijoiden, pakolaisten ja maahanmuuttajien 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 lähestymisen 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 taitoja (kykyä työskennellä rekisteröintiviranomaisten, työkeskusten, koulujen, rahoituslaitosten, yhdistysten jne. kanssa).

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

Lopuksi: Kehitetty laadullistamisen formaatti perustuu vuosien kokemukseen ammatillisesta tutkimustyöstä sekä onnistuneesti toteutuneista 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 aiemmat mallit ovat erittäin hyödyllisiä 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 ammatillisilla, 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 kansainvälisen 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 yksityiskohtaisemmin. Yhteenveto voidaan esittää tiivistetyssä taulukkomuodossa, jossa vaadittavat kompetenssit, kyvyt, taidot ja tietotaito 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.

Vapaaehtoisuuskentällä 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

##### 3.1.1 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 laajempina prosessina.

##### 3.1.2 Integraatio

Integraation määritelmät vaihtelevat 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.

### **3.1.3 Palautukset**

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

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

## **3.2. Työprosessit neuvontatoimintojen eri tehtävissä**

### **3.1.4 Saapuminen maahan**

Maahanmuuttajien neuvontatyö on alkuvaiheessa myös seuraavien perusasioiden neuvomista:

- ruoka ja vaatteet, informointia eri vaihtoehtoista 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.

### **3.1.5 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.

### **3.1.6 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, kyvyt, 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“, „Kompetenssit“, „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 tuntemus (aihetuntemus)
- Standardien ja lakiperusteiden tuntemus
- Ongelmien, joita mahdollisesti ilmaantuu työvaiheiden aikana, tuntemus ja niiden ratkaisujen tuntemus.

##### **4.2 „Kompetenssin“ 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 tietystä ja sosiaalisessa kontekstissa<sup>1</sup>.

Pedagogiikka kuvaa käsitteen kompetenssi osaamismalliin Klafkin muotoilemaan kriittis-konstruktiiiviseen kompetenssiin. Tämä tarkoittaa 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 kompetenssit ovat vaadittavia ns. ”itsenäisen organisoitumisen dispositiona”. Täten, henkilöä, joka omaa vaadittavat kompetenssit 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 mediakompetenssista) on

<sup>1</sup> Lähde: <https://www.bibb.de/de/8570.php> (Zugriff am 31.07.2017)



sisällytetty määrittelyyn<sup>2</sup>. 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 kompetenssimääritelmien kaikista osa-alueista<sup>3</sup>. Kaiken kaikkiaan käsite "kompetenssi" voidaan nähdä semioottisena terminä, joka pitää sisällään erilaisia taitoja ja kykyjä.

Huomioiden vaadittavat kompetenssit, 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 saavutettavaan kokemukseen.

#### **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<sup>4</sup>.

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.<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Huom! Aiemmin esitetty jaottelu on tieteentekijöiden käymien vastakkaisten argumentaatioiden kohde.

<sup>3</sup> Lähde: [https://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz\\_\(P%C3%A4dagogik\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz_(P%C3%A4dagogik)) (Zugriff am 30.07.2017)

<sup>4</sup> Lähde: [https://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeit\\_\(Psychologie\)](https://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeit_(Psychologie)) (Zugriff am 30.07.2017)

<sup>5</sup> Lähde: <https://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit> (Zugriff am 30.07.2017)

## 5. Kompetenssien listaus

### 5.1 Alkuvaiheen tukitoiminnot

Alue	Työtehtävät	Asiantuntijatietämys	Kompetenssit, taidot, osaaminen
Viranomaiset (TE - toimisto, työkeskukset, valvontaviranomaiset, vuokra-asunnot, terveysvakuutus, koulut, yliopistot)	Viranomaisten tunnistus Tapaamisjärjestelyt Ao. viranomaisen sijainnin määrittäminen ja opastaminen	Ao. viranomaiset, vastuualueet, Laillisten ja institutionaalisten kehykset, Kuinka kontaktoida näissä kehyksissä, Alueelliset kehykset	Kuunteleminen, tutkimustyö, arvottaminen Kontaktointi, verkostot, Kartoitukset, sijaintien selvittäminen
Elinolosuhteet (asunnon löytäminen, vuokraaminen, käytännön muuttotoimet)	Kysyntätarpeen tunnistaminen Kysyntätarpeen selvitystoimet Ratkaisuun pääseminen ja aloitus	Ei ole	Arvottaminen, oleellisen ja ei-oleellisen erottaminen Alueellinen tietämys ja verkostot, kyky selvittää asioita mm. verkostossa Luottamuksen 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 empatia Luovuus 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 listaus Tarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminen Saattamiset palvelujen tarjoajiin	Alueellisten toimijoiden tietämys	Luottamuksen saavuttaminen, neuvonta, Kulttuurinen empatia
Terveydenhuolto	Palvelutuottajien listaus, kansallisen järjestelmän opettaminen  Tarvekartoitukset ja	Kansallisen terveydenhuoltojärjestelmän tietämys Alueellisten toimijoiden tietämys	Luovuus ja kyky asioiden selittämiseen ja sijoittamiseen

Alue	Työtehtävät	Asiantuntijatietämys	Kompetenssit, taidot, osaaminen
	niiden yhteensovittaminen Saattamiset palvelujen tarjoajiin		
Maahanmuuttaja-instituutiot	Listaus ja järjestelmän opetus Tarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminen Saattamiset palvelujen tarjoajiin	Kansallisen maahanmuuttojärjestelmän ja laillisten perusteiden tuntemus, Alueelliset toimijat	Luovuus ja kyky asioiden selittämiseen ja sijoittamiseen
Lainopillinen neuvonta / instituutiot	Listaus ja järjestelmän opetus Tarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminen Saattamiset 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 opetus Tarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminen Saattamiset palvelujen tarjoajiin	Aluetuntemus	Kyky asioiden sijoittamiseen
Yhdistykset (urheilu, musiikki, kulttuuri, jne.)	Listaus ja järjestelmän opetus Tarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminen Saattamiset 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 opetus Tarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminen Saattamiset palvelujen tarjoajiin	Alueellinen tietämys	Kyky toimia agenttina
Palauttaminen kotimaahan tai 1. EU - rekisteröintimaahan	Listaus ja järjestelmän opetus Tarvekartoitukset ja niiden yhteensovittaminen Saattamiset palvelujen tarjoajiin	Tietämys maahanmuuttaja-järjestelmään	Empatia ja kyky 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 järjestelmä Kyselytekniikat	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-tiedoista Statuksen määrittäminen Hakemusprosessin 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, Työsi joittaminen	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	Kyky kuunnella ja selittää,

Alue	Työtehtävät	Asiantuntijatietämys	Kompetenssit, taidot, osaaminen
		perusteet	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 kokonaisvaltaisemmin näkökulmia ja tavoitteita 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 järjestelmä ja rakenteen pitäisi muistuttaa ammattikorkeakoulutason sisältö rakennetta. Sen pitäisi pystyä tarjoamaan mahdollisuuksia vapaaehtoistyöntekijöille osoittaa heidän koulutus- ja osaamistarpeensa yksilöllisesti kuten vastaavasti myös ammattilaisille.