

Omakielisen neuvojan ammatti

Marina Mgvdeladze

29.1.2020

Tutkimus

- Lopputyö
- Monikulttuurisuuden asiantuntijan erikoistumiskoulutus
- Lopputyössä on tutkittu omakielisen neuvojan erikoispiirteet verrattuna asioimistulkin ja neuvonta- ja ohjaustyön ammattilaisiin.
- Neuvonta on käsitetty vuorovaikutustilanteena, toimijuuden näkökulmasta. Lisäksi on käsitetty neuvojien tunteet ja neuvojien ammattitaito. Työssä on kehitetty omakielisen neuvojan ammattisäännöstö.
- Lopputyön tulos: omakielisen neuvojan kompetenssin kuvaus ja kehittämistarpeiden määrittäminen

Lähtökohdat ja kysymykset

- Maahanmuuttajien neuvontatyö on merkittävästi kehittynyt kymmenen viime vuoden aikana
- Muutokset sekä organisaatiossa, että neuvontatyön sisällössä
- Muutokset vaativat neuvojan kompetenssin, työkalujen ja työympäristön uudelleen käsittelystä
- **Kysymykset:**
 - Mitä on laadukas neuvonta?
 - Kuka on pätevä neuvoja?
 - Mikä on neuvojan rooli?

Neuvojan kompetenssi

Omakielisen neuvojan ammattista löytyy eri ammattien pirteitä, kuten asioimistulkin, neuvojan ja ohjaajan

Neuvojan kompetenssi muodostuu seuraavasta osaamisesta:

- 1. Omakielinen neuvoja on asiakaslähtöinen
- 2. Omakielinen neuvoja on vaitiolovelvollinen
- 3. Omakielinen neuvoja on puolueeton
- 4. Omakielinen neuvojan äidinkielen taito on erinomainen ja suomen kielen taito on lähinnä C1 tai korkeampi
- 5. Omakielinen neuvoja arvostaa sekä omaa kulttuuria että toisen maan kulttuuria, ja on tietoinen eri kulttuurien erityispiirteistä
- 6. Neuvoja antaa tarvittavaa ja tilanteeseen sopivaa neuvontaa ja ohjausta
- 7. Neuvojalla on laaja tieto yhteiskunnasta, lakista, palveluista sekä valtion että kunnan/paikallisella tasolla
- 8. Neuvoja kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan
- 9. Neuvoja on digitaitoinen

Omakielisen neuvojan kompetenssi

Kolme tasoa:

- 1. yleinen ammatillinen kompetenssi, johon kuuluu tietotaso: laaja tieto yhteiskunnasta, erilaisista palveluista, palvelumenetelmistä, vähintään perustieto asiakkaiden kulttuurista ja toimintamalleista eri kulttuureissa, digitaidot ja tietojen etsimisen taidot.
- 2. Vuorovaikutuksen kompetenssi: asiakaspalvelutaidot
- 3. Kielellinen kompetenssi

1. Vuorovaikutuksen kompetenssi on onnistuneen yhteisen toimijuuden ehto

Viranomaisen kanssa vuorovaikutustyyli on neutraali ja asiallinen, asiakkaiden kommunikation tyylin vieminen viranomaisille tulkitaan tällä tavalla, että a) neuvoja ei ole puolueetonta (hän on asiakkaan puolella), b) neuvojalla on tarkoitus edetä asiakkaan asiat kaikkien keinojen, c) neuvoja yrittää vaikuttaa päätöksentekoon ja saada asiakkaiden asiat hoidettuna sääntöjä huolimatta

- 2. Luottamuksellinen ja ammattilainen ilmapiiri luodaan ei vain asiakkaan kanssa mutta myös viranomaisen kanssa.

- Neuvojan ammattipätevyydestä riippuu palvelun laatu.
- Palvelu meidän tapauksessamme on kotoutumista edistävää palvelua, jonka tarjoaa kunta.
- Monelle maahanmuuttajille omakielinen neuvontapiste on melkein ainoa mahdollisuus hoitaa heti muuton jälkeen perusasiat kuten esimerkiksi oleskelulupiin, työnhakuun tai tukiin liittyvät asiat, sekä hahmottaa kunnan/valtion palvelukarttaa.

- Lisää tietoa:
- Marina Mgvdeladze, Infotorin suunnittelija
marina.mgvdeladze@turku.fi

0401759584