

Enbuska Tuula ■ Kovalainen Pirjo

# Osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyöhön

Opas osaamiskartan käyttöönottoon  
ja hyödyntämiseen



**Koordinaatti**

**OSAAMISKARTTA NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖHÖN**  
– Opas osaamiskartan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen  
ISBN 978-952-7094-43-3 (pdf)  
ISBN 978-952-7094-42-6 (nid.)

**Tekijät:** Tuula Enbuska & Pirjo Kovalainen

**Teoksen nimi:**  
**OSAAMISKARTTA NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖHÖN**  
– Opas osaamiskartan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen

**Työryhmä:**  
**Pirjo Kovalainen** (työryhmän vetäjä) | Oulun kaupunki  
**Mervi Ahola** | Vaasan kaupunki  
**Jaana Fedotoff** | Koordinaatti  
**Heta Malinen** | Kuopion kaupunki

3. korjattu painos (pdf)

**Julkaisija:** Koordinaatti, Oulun kaupunki  
**Vuosi:** 2020  
**Graafinen suunnittelu ja taitto:** Painatuspalvelut, Monetra Oulu Oy  
**Paino:** Painatuspalvelut, Monetra Oulu Oy  
**Kustantaja ja kustannuspaikka:** Koordinaatti, Oulun kaupunki



**Koordinaatti**

**OULU**

Opetus- ja  
kulttuuriministeriö

# Sisällys

<b>Johdanto</b> .....	<b>4</b>
<b>Nuorten tieto- ja neuvontatyö</b> .....	<b>7</b>
Periaatteet ja suositukset.....	8
<b>Laatu nuorten tieto- ja neuvontatyössä</b> .....	<b>13</b>
<b>Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta</b> .....	<b>17</b>
Osaamiskartan rakenne .....	19
Osaamisalueet .....	19
Osaamistasot .....	23
<b>Näin käytät osaamiskarttaa</b> .....	<b>25</b>
Valmistautuminen osaamiskartan käyttöön .....	25
Osaamisen arviointi ja osaamisprofiilin laatiminen .....	26
Osaamisen tavoiteprofiilin laatiminen .....	28
Osaamiskartta ja nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit .....	31
<b>Mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen</b> .....	<b>35</b>
Osaamisen kehittämissuunnitelma .....	36
Nuorten tieto- ja neuvontatyön koulutukset .....	37
Muita osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia .....	39
<b>Keskeiset käsitteet</b> .....	<b>41</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>45</b>
<b>Liitteet</b> .....	<b>48</b>

# Johdanto

Työelämän murroksen sekä työn ja palveluiden digitalisoitumisen myötä monet työtehtävät ovat muuttuneet ja tulevat muuttumaan edelleen. Kohtaava työ ihmisten parissa säilyy, mutta digitalisaatio vaikuttaa asiakastyöhön ja edellyttää uutta osaamista työntekijöiltä. Yhteiskunnan ja työelämän nopeiden muutosten vuoksi osaamisen kehittäminen ja uudistuminen työelämässä ovat välttämättömiä työssä selviytymiseksi. Työssä oppiminen, osaamisen arviointi ja kehittäminen tulevat olemaan yhä tärkeämmässä asemassa osaamisen ylläpitämiseksi työelämässä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön ydinosaamisen perustana voidaan pitää työmuodon eurooppalaisten periaatteiden sisäistämistä ja tunnistamista omassa työssä. Eurooppalaiset periaatteet toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontatyössä sekä myös työn strategisena perustana. Niiden avulla voidaan linjata työtä muun muassa tilanteissa, joihin ei löydy ohjeistusta esimerkiksi organisaation omista strategioista ja normistoista. Periaatteet muodostavat perustan, jolle kattavaa, johdonmukaista ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet on hyvä määrittää. (ERYICA 2018; Kovalainen 2016a, 177.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön edellyttämää osaamista ei ole aikaisemmin kartoitettu kattavasti Suomessa, vaikkakin työn edellyttämän osaamisen laaja-alaisuus on tiedostettu ja tunnustettu. Työmuotoa ja siihen liittyvää osaamista on pyritty jossain määrin määrittelemään nuoriso-ohjaajan työn lähtökohdista. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen poikkeaa kuitenkin nuoriso-ohjaajan osaamisesta, joten on tärkeää saada työmuodon edellyttämä osaaminen näkyväksi. (Kovalainen 2016a, 181.)

Koordinaatin tuottamien nuorten tieto- ja neuvontatyön asiantuntija- ja tukipalvelujen lisäksi vuosina 2011–2019 toteutettiin nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinaattorimallia. Aluekoordinaattorit toimivat kolmella alueella: Etelä- ja Pohjois-Savo, Pohjanmaa sekä Etelä- ja Keski-Pohjanmaa ja Oulun seutu, Oulunkaari ja Kainuu.

Nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinoinnin yhtenä tehtävänä oli alueellisen asiantuntija- ja lähitukipalvelujen tuottamisen lisäksi kehittää työvälineitä kansallisen palveluverkoston käyttöön yhteistyössä valtakunnallisen Koordinaatin kanssa. Oulun seudun ja Kainuun nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinoinnin vastuulla oli tuottaa ajantasainen ja helposti käyttöön otettava osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyössä toimiville osaamisen luotettavaan arviointiin. Osaamiskartan laatimisen ja kehitystyön prosessi lähti liikkeelle Koordinaatin aloitteesta osana laajempaa työmuodon laadun kehittämiseen liittyvää prosessia. Prosessin aikana kehitettiin myös muita nuorten tieto- ja neuvontatyön laadun arvioinnin välineitä, kuten vertais- ja itsearviointimallit palveluiden arviointiin.

Osaamiskartta syntyi yhteistyössä nuorten tieto- ja neuvontatyön verkoston toimijoiden kanssa. Osaamiskartta on tarkoitettu kaikille nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekeville työn edellyttämän osaamisen tunnistamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Karttaa ovat testanneet ja arvioineet nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaiset erilaisissa työpajoissa kehittämisprosessin aikana. Heidän antamia palautteita löytyy tästä oppaasta suorina lainauksina.

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta-aineiston taustamateriaalina ovat olleet nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet, nuorten tieto- ja neuvontatyön vertais- ja itsearviointimallit sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön taustalla vaikuttavat suositukset ja strategiat. Lisäksi tärkeässä roolissa on ollut osaamiskartoitukseen ja osaamiskarttatyöhön osallistuneiden nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston toimijoiden asiantuntemus ja kokemus nuorten tieto- ja neuvontatyöstä.

Osaamiskartan laadintaan ovat osallistuneet nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevät eri puolilta Suomea muun muassa nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivillä Seinäjoella ja Tampereella sekä osaamiskartan kansallisessa kehittämissyöryhmässä. Osaamiskarttaa on arvioitu ja testattu sen laatimisen eri vaiheissa.

Osaamiskartta kehittyi käytön myötä. Siihen vaikuttavat toiminta- ja työympäristöjen muutokset. Jotta osaamiskarttaan saadaan sisällytettyä muutoin näkymättömiin jäävä työelämän hiljainen tieto, vaaditaan käyttäjiltä aktiivista osallistumista osaamiskartan kehittämiseen ja päivittämiseen esimerkiksi palautetta antamalla.

Oulussa  
Pirjo Kovalainen



# Nuorten tieto- ja neuvontatyö

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on ehkäisevää nuorisotyötä, joka tarjoaa ammattitaitoista tietoa, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä ja tilanteissa. Työmuodolla tuetaan nuorten kasvua, itsenäistymistä ja hyvinvointia. Nuorten tieto- ja neuvontatyön palvelut perustuvat nuorten tiedon ja tuen tarpeisiin. Nuorten lisäksi palveluiden kohderyhminä ovat nuorten vanhemmat ja nuorten parissa toimivat. Palveluja tuottavat kunnat ja järjestöt. (Boes 2012, 192; Koordinaatti 2016a.)

Ammattitaitoisten työntekijöiden välittämä luotettava ja monipuolinen tieto auttaa nuoria tekemään omaa elämänhallintaa tukevia valintoja ja päätöksiä. Nuorelle tarjottu tieto on käytännöllistä, moniarvoista, puolueetonta ja tasapuolista, oikeaa ja säännöllisesti päivitettyä. Nuorten tieto- ja neuvontatyön tavoite on tukea nuorta kasvamaan itsenäiseksi yksilöksi ja kansalaiseksi. (Boes 2012, 192; Fedotoff 2007, 415.)

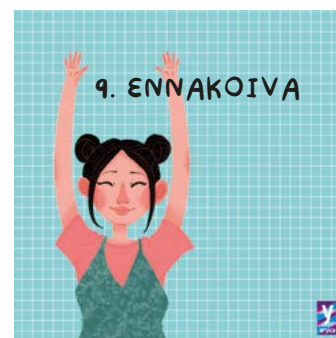
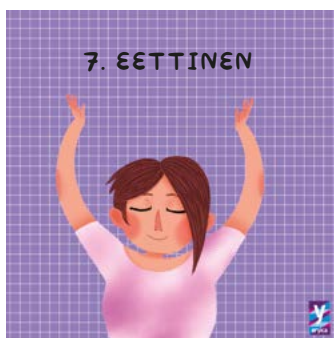
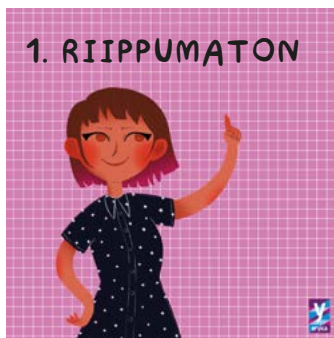
Nuorten tieto- ja neuvontatyö on nuoria kohtaavaa, henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja tukemista lähipalveluna palvelupisteissä, verkkoperustaisissa palveluissa tai muissa toimintaympäristöissä. Nuorille tiedottamisessa hyödynnetään monipuolisesti eri kanavia ja menetelmiä, kuten yhteisöllistä mediaa ja nuorten vertaisryhmiä. (Boes 2012, 192.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on nuorisotyön muoto, joka edellyttää työntekijältä laaja-alaista osaamista. Se on nuorten ohjaus- ja neuvontatyötä, jonka lisäksi työntekijän tulee pystyä hakemaan tietoa monipuolisesti erilaisista tietolähteistä ja -kannoista. Yhä useamman työyksikön toimintaan liittyy verkkopohjaisia palveluita, joten työntekijöillä tulee olla osaamista myös digitaalisesta nuorisotyöstä. Osaamista ja ymmärrystä on oltava niin nuorille suunnatuista palvelujärjestelmistä, nuorten tarpeista kuin verkkosivustojen toiminnasta ja päivittämisestä. Lisäksi tiedon luokittelu- ja arviointikyky on olennaista työtehtävistä selviytymisessä. Yleensä työntekijöiden pohjakoulutus vaihtelee yhteisöpedagogin ja sosionomin välimaastoissa. (Kovalainen 2016a, 181).

## Periaatteet ja suositukset

Suomalaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat työmuodon eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti (liite 4). Periaatteet hyväksyttiin vuonna 1993 ja päivitettiin vuonna 2004. Vuonna 2018 periaatteet uusittiin kokonaan. Uudistetut periaatteet hyväksyttiin ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) 29. yleiskokouksessa Cascaisissa, Portugalissa 27.4.2018. (Koordinaatti 2018.) Nykyisin nämä nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisen kattojärjestö ERYICAn jäsenorganisaatioiden hyväksymät periaatteet ovat käytössä yli 30:ssä Euroopan maassa. (Fedotoff & Leppäkari 2016, 189–190.)

**Periaatteisto on jaettu yhdeksään avainsanaan.**





## **Avainsanojen mukaan ryhmitellyt periaatteet nostavat esiin nuorten tieto- ja neuvontatyöstä muun muassa seuraavat luonnehdinnat:**

- Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on kohdennettu yhdenvertaisesti kaikille nuorille.
- Palveluilla mahdollistetaan yhdenvertainen tiedonsaanti riippumatta nuoren elämäntilanteesta, etnisestä taustasta, sukupuolesta tai yhteiskunnallisesta asemasta.
- Palveluissa tulee kiinnittää erityistä huomiota heikommassa asemassa oleviin ryhmiin ja nuoriin, joilla on erityistarpeita.
- Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tulee olla helposti saatavilla ilman ajanvarausta.
- Annettavan tiedon tulee perustua ensisijaisesti nuorten tiedontarpeisiin.
- Jokaista nuorta tulee arvostaa yksilönä ja kysymykseen annettavan vastauksen on oltava yksilöllinen.
- Palvelut ovat maksuttomia.
- Tietoa annetaan nuoren yksityisyyttä kunnioittaen.

Eurooppalaiset periaatteet toimivat ohjenuorana nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Periaatteet muodostavat perustan, jolle kattavaa, johdonmukaista ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää, osana kunkin maan nuorisopolitiikkaa. (Koordinaatti 2016b.)

Euroopan neuvosto julkaisi vuonna 2010 uuden nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevan suosituksensa jäsenvaltioille, edellinen on vuodelta 1990. Suosituksessa ministerikomitea katsoo, että

- demokratian, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien kunnioittamiseksi nuorilla on oltava mahdollisuus saada kattavaa, objektiivista, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa kaikista heitä askarruttavista kysymyksistä, jotka perustuvat heidän erityisiin tarpeisiinsa
- tieto ja nuorten kyky arvioida ja käyttää sitä ovat edellytyksiä nuorten aktiiviselle osallistumiselle yhteiskuntaan ja heidän toiminnalleen vastuullisina kansalaisina
- nuoret osallistuvat yhä enemmän tiedon tuottamiseen sekä julkaisemiseen ja käyttävät siinä tieto- ja viestintätekniikoiden tarjoamia mahdollisuuksia. (emt.)

## **Keskeiset nuorten tieto- ja neuvontatyötä linjaavat asiakirjat ja toimenpiteet**

- Suomen nuorisolaki
- Yhdenvertaisuuslaki
- Valtakunnallinen nuorisotyön ja -politiikan ohjelma
- Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet (2020–2023)
- Euroopan neuvoston suositus CM/Rec(2016)74 nuorten oikeudesta saada tietoa omista oikeuksistaan
- Ministerikomitean suositus CM/Rec(2017)4 jäsenvaltioille nuorisotyöstä
- Euroopan unionin nuorisostrategia vuosille 2019–2027
- Euroopan ihmisoikeussopimus
- YK:n kansainvälinen ihmisoikeuksien julistus ja lapsen oikeuksien sopimus

*TAULUKKO 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyötä linjaavia lakeja, suosituksia ja periaatteita. (ERYICA 2018; koordinaatti 2019).*





# Laatu nuorten tieto- ja neuvontatyössä

Tuotteen tai palvelun laatu ohjaa yksilön päätöksiä ja valintoja. Työn ja palveluiden näkökulmasta laadun varmistaminen takaa asiakkaalle juuri hänelle riittävän hyvän palvelun. Nuorten tieto- ja neuvontatyön laadun määrittelyssä on useita tekijöitä. Nuorten tieto- ja neuvontatyön laadussa tulee kiinnittää huomio toiminnan sisältöön ja suunnitelmallisuuteen, työntekijöiden osaamiseen, työn välittömiin ja välillisiin tuloksiin ja niiden arviointiin, nuorten osallistumiseen sekä sidosryhmiin ja resurssien käyttöön. (ERYICA 2014, 9-10; Fedotoff 2016, 154.)

Tässä käyttöoppaassa tarkastellaan nuorten tieto- ja neuvontatyön laatua osaamisen arvioinnin ja kehittämisen näkökulmasta. Laadulliset osatekijät välittyvät nuorille tarjottuun tietoon ja palveluihin:

- asiantuntemus nuorten elämään liittyvistä asioista
- pedagogiset taidot
- vuorovaikutuskyvyt ja sitoutuminen nuoren tukemiseen
- valmius verkostoitumiseen ja yhteistyöhön
- verkkosivustot
- esitteet
- nuorten kysymysten vastaukset
- työntekijöiden kyky palvella asiakkaita
- tehtävän työn rakenteet ja puitteet

Työn tuloksiin vaikuttavat osaamisen lisäksi myös olosuhteet ja välineet. Osaamisen arviointi on avainasemassa osaamisen kehittämistarpeiden tunnistamisessa.

Laadun tarkastelussa on tärkeää kysyä myös, onko nuoren mahdollista saada palvelusta kaikki tarvitsemansa tieto ja kykeneekö häntä palveleva nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijä välittämään tätä tietoa myös silloin, kun nuori ei itse osaa tarkasti määrittellä kysymystään tai tiedon tarvettaan? Laadun arvioimiseksi ei riitä vain omassa organisaatiossa tehtävä laadun arviointi, vaan arvioijina tulee olla myös palvelua käyttävät nuoret. (ERYICA 2014, 9–10.)

Nuorisotyössä tarvitaan sekä laadullista arviointia että helposti tilastoitavaa numerotietoa esimerkiksi kohdattujen nuorten määrästä. Nämä kaksi eivät ole toisilleen vastakkaisia näkökulmia, vaan kumpaakin tarvitaan. Pelkästään yhdellä mallilla tai menetelmällä ei ole mahdollista kuvata kokonaisvaltaisesti toimintojen määrää ja laatua, työntekijöiltä edellytettävää osaamista, menetelmien tarkoituksenmukaisuutta eikä työn vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. (Hovi ym. 2009, 6.) Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa on käytössä erilaisia menetelmiä ja työkaluja laadun arvioimiseksi ja varmistamiseksi.

## Laadun arvioinnin näkökulmia nuorten tieto- ja neuvontatyössä

### Työn ja palveluprosessien arviointi vertais- ja itsearviointimalleilla

- huomio on toiminnan sisällössä ja suunnitelmallisuudessa

### Kyvykkyyden ja osaamisen arviointi osaamiskartan avulla

- huomio työntekijöiden osaamisessa
- työssä tarvittavan osaamisen arvioiminen ja kuvaaminen

### Määrällinen arviointi tehdään tilastointiohjelmalla ([www.nutitilastot.fi](http://www.nutitilastot.fi))

- näkyviksi asiakasmäärät, asiointitavat, kysytyt kysymykset jne.
- tilastoilla tärkeä merkitys laadullisen kokonaiskuvan muodostamisessa

### Asiakkaan kokemuksen ja vaikutusten arviointi: erilaiset palvelukyky-, palaute- ja tiedontarvekyselyt

- huomio on työn tuloksissa ja sellaisten tulosten arvioinnissa, joita voidaan arvioida.
- arvioinnin tulee tapahtua suhteessa annettuihin palvelulupauksiin ja asiakkaiden odotuksiin
- nuorten osallistuminen ja nuorten arvio palvelujen laadusta on tärkeässä asemassa.

(ERYICA 2014; Kovalainen 2016b.)







# Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta

Osaamiskarttaa käytetään työntekijöiden ja organisaation osaamisen arvioinnin ja kehittämisen välineenä. Sitä voi käyttää itsearvioinnin välineenä ja sillä voi määritellä osaamisen tavoiteprofiilit työyksiköihin. Sen avulla on myös mahdollista kartoittaa ja kuvata koko organisaatiossa tarvittavaa osaamista ja suunnitella työnjakoa työyhteisöjen sisällä.

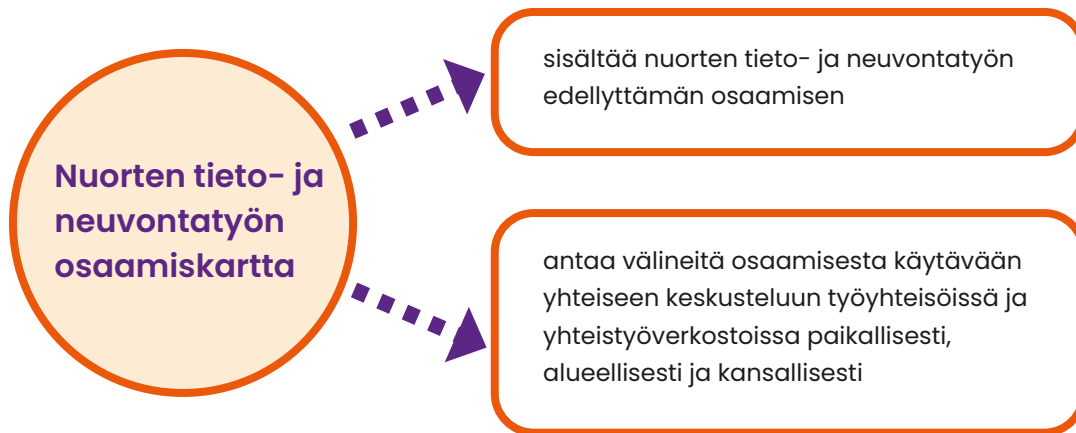
Osaamiskartan sisältämät osaamiskuvaukset on laadittu nuorten tieto- ja neuvontatyölle ja ne ovat näin ollen työmuotosidonnaisia. Karttaan on lisäksi otettu mukaan yleiseen työelämäosaamiseen liittyvää osaamista niiltä osin, kuin sen on katsottu olevan merkittävää palvelun laadun varmistamiseksi. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskarttaa voidaan hyödyntää sekä nykyisen että tavoiteltavan osaamisen tunnistamisessa. Yhteenvedoa tuloksista voidaan käyttää mm. täydennyskoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen tukena (Hätönen 2014b, 1).

Nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavan osaamisen lisäksi osaamiskartassa on avattu osaamiskartan tekoprosessin aikana esille nousseita työmuotoon yleisimmin liittyviä erityisosaamisen alueita. Karttaan on myös jätetty tilaa kunkin organisaation, yksikön tai työntekijän työssään tarvitseman oman erityisosaamisen kirjaamiselle.

*"Osaamiskarttaa pystyy hyvin soveltamaan nuorisotilalla tieto- ja neuvontatyötä tekeväille kuin etsivälle nuorisotyöntekijällekin. Työntekijät pystyvät sen avulla kartoittamaan omaa osaamistaan ja kiinnostuksen kohteita, ja ehkäpä näkemään työyhteisössä eri henkilöiden eri vahvuuksia ja sitä kautta hyödyntämään niitä."*

Käyttäjäkokemus

Työssä tarvittava osaamisen kokonaisuus muodostuu eri osaamisalueiden yhdistelmästä. Osaamiskarttaan on koottu tarvittavien osaamisalueiden kuvaukset ja määritelty niille arviointikriteerit eli osaamistasot. Osaamisalueiden avulla eri organisaatioissa ja työyksiköissä on mahdollista linjata kehitettävät osaamisalueet ja tarvittava osaamisen tavoitetaso, jota kuvataan tavoiteprofiililla (Hätönen 2011, 19, 31).



### Osaamiskartta on työkalu

- työntekijän osaamisen arviointiin
- itsearviointiin ja kehityskeskusteluun
- kehittämistarpeen tunnistamiseen
- osaamisen kehittämis- ja koulutus suunnitelman laadintaan ja osaamisen kehittämiseen
- osaamisen kehittämisen seurantaan ja arviointiin
- tulevaisuuden osaamisalueiden määrittelyyn
- henkilöstön osaamisen kokonaisuuden kartoittamiseen
- uusien työntekijöiden rekrytointiin, valintaan ja perehdyttämiseen
- hankkeiden suunnitteluun
- osaamiskarttaa voidaan käyttää myös portfolion aineistona

TAULUKKO 2. Osaamiskartan ominaisuudet ja käyttötavat. (Hätönen 2014a, 5–6).

## Osaamiskartan rakenne

Osaamiskartta koostuu kymmenestä osaamisalueesta ja niiden sisältämistä nuorten tieto- ja neuvontatyön ydinosaamista kuvaavista osaamislausekkeista sekä viidestä osaamistasosta. Osaamislausekkeet ovat väittämiä osaamisesta, ja niiden paikkansapitävyyttä osaamiskartan käyttäjä arvioi osaamistasojen avulla ([kts. taulukko 3](#)). Kaksi osaamisaluetta on jaettu osiin niiden laaja-alaisuuden vuoksi, jotta osaamisalueiden sisältöä on helpompi hahmottaa. Viimeiseen osaamisalueeseen on jätetty tilaa palvelukohtaisten osaamislausekkeiden kirjaamista varten. Tämä mahdollistaa osaamiskartan soveltamisen joustavasti eri tavoin järjestetyissä ja painottuneissa palveluissa.

Osaamistasoja ([liite 1](#)) on viisi, ja niiden avulla arvioidaan osaamisen tämän hetkistä tasoa. Osaamistasojen avulla voidaan myös asettaa tavoiteltavat osaamisen tasot niin työntekijä-, tiimi-, palvelu- kuin organisaatiotasolla.

## Osaamisalueet

Osaamisalue kuvaa yksilöityä, työssä tarvittavaa osaamista. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisen arvioinnin kohteet on kuvattu kymmenessä eri osaamisalueessa. Kukin osaamisalue muodostuu siihen liittyvistä keskeisistä toiminnoista ja osaamisista (osaamislausekkeet) joiden myötä voidaan varmistaa, että kunkin osaamisalueen edellyttämä laaja-alainen osaaminen tulee huomioiduksi. Osaamiset ja osaamisalueet painottuvat eri tilanteissa, työntekijöillä ja organisaatioissa eri tavoin.

Osaamistasojen avulla voidaan myös asettaa tavoiteltavat osaamisen tasot niin työntekijä-, tiimi-, palvelu- kuin organisaatiotasolla.

*"Osaamiskartan avulla löysin helposti ne osa-alueet työssäni, jotka vaativat kehittämistä eli kartta toimii juuri sellaisena työkaluna kuin kuuluukin. Osaamisalueiden sanoittaminen ja näkyväksi tekeminen helpottaa omaa työskentelyä parempaa tasokuvausta kohti. Toisin sanoen kartan avulla löytää tavoitteen, jota kohti tulisi pyrkiä."*

Käyttäjäkokemus

## Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisalueet

1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen
2. Omat työelämätaidot ja työyhteisöosaaminen
3. Ohjausosaaminen
  - 3.1. Vuorovaikutusosaaminen
  - 3.2. Arvo-osaaminen ja eettinen toiminta
  - 3.3. Oman persoonan tunteminen ja käyttäminen ohjauksessa
  - 3.4. Kohtaamisen taidot
  - 3.5. Ohjausprosessien ja osallisuutta vahvistavien menetelmien hallinta
  - 3.6. Sosiaalisen median ja verkko-ohjauksen osaaminen
4. Verkostotyön osaaminen
5. Palaute- ja arviointiosaaminen
6. Palveluohjaaminen
7. Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen
8. Digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen
9. Markkinointi- ja viestintäosaaminen
10. Työtehtävään liittyvä erityisosaaminen
  - 10.1. Mediakasvatus
  - 10.2. Kehittämisaikatauluosaaminen
  - 10.3. Kansainvälisyysosaaminen
  - 10.4. Aihealueosaaminen
  - 10.5. Muu osaaminen

TAULUKKO 3. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisalueet (Osaamiskarttatyöryhmä 2015; Hätönen 2014a, 9–15).

**1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisen** osaamisalueella keskiössä ovat nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikuttavien lakien, suositusten ja periaatteiden tuntemus ja merkitysten ymmärtäminen. Nuorten tieto- ja neuvontatyötä linjaavia asiakirjoja ja toimenpideohjelmia on koottu [taulukkoon 1](#).

Osaamiskartassa nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikuttavilla ilmiöillä tarkoitetaan ajan-kohtaisia, paikallisesti ja valtakunnallisesti vaikuttavia yhteiskunnallisia ilmiöitä. Tällaiseksi voidaan tunnistaa esimerkiksi palveluiden digitalisaatio. Osaamisen arvioinnin valmisteluvaiheessa käytävässä keskustelussa voidaan pohtia, mitä nämä ilmiöt osaamiskartan käyttöhetkellä ovat.

**2. Omat työelämätaidot/ työyhteisöosaamisen** osaamisalueelle on koottu sellaista nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavaa työelämäosaamista ja ymmärrystä, jonka voidaan katsoa välittyvän palvelun laatuasiakkaalle. Esimerkiksi, kun työyhteisössä osataan työskennellä tiiminä, jossa kaikkien osaaminen pääsee käyttöön, on hyötyjänsä asiakas.

Tällä osaamisalueella tulee ennen arvioinnin aloittamista yhteisesti määritellä, mitä omalla organisaatiolla tarkoitetaan. Nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehdään monenlaisissa organisaatioissa, esimerkiksi ohjaamotyyppisen työyhteisön muodostamassa organisaatiossa, kunnan tai kaupungin yksikkö-, palvelu- tai hallintokuntatasoisessa organisaatioissa tai järjestöorganisaatiossa.

**3. Ohjausosaamisen** osaamisalueella arvioidaan osaamista, jonka asiakas erilaisissa kohtaamistilanteissa kokee välittömimmin. Ohjausosaaminen -osaamisalue on laajin osaamiskartan osaamisalueista ja on sen vuoksi jaettu kuuteen osaan ([kts. taulukko 3](#)). Tällä osaamisalueella arvioidaan tietojen ja ymmärryksen lisäksi yksilöllisiä ominaisuuksia ja työntekijää itseään koskevia käsityksiä. Nämä taidot syntyvät ja kehittyvät usein ohjauskemuksen karttumisen myötä.

**4. Verkostotyön osaamisen** osaamisalueen merkitys on korostunut, kun monialaiset palvelut ja työyhteisöt ja digitalisaatio ovat tuoneet verkostoja tiiviimmin yhteen. Nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehdään monissa erilaisissa verkostoissa. Tällä osaamisalueella tulee erottaa toisistaan verkostojen tunnistamisen, niissä toimimisen ja niiden hyödyntämisen taidot. Erilaisia verkostoja voi tunnistaa ja hyödyntää ilman, että itse on niissä aktiivisena toimijana.

**5. Palaute- ja arviointiosaamisen** osaamisalueella arvioitavat taidot ovat avainasemassa työn ja toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Valmistautumisvaiheessa on työyhteisössä tärkeää käydä yhdessä läpi, minkälaisia arviointityökaluja, palautteenkeruumenetelmiä ja tapoja palautteen hyödyntämiseksi on käytössä. Tällöin työntekijän on helpompi arvioida osaamistaan niiden käytössä ja hyödyntämisessä. Työntekijän toiminnan, työn ja palvelun arviointiin käytettäviä työkaluja voivat olla esimerkiksi tämä osaamiskartta

ja nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit, erilaiset asiakaspalautteen keruumenetelmät sekä tilastointiohjelma nutitilastot.fi.

**6. Palveluohjaamisen** osaamisalueella arvioidaan palveluiden tuntemusta ja kuinka niitä osataan hyödyntää. Työyhteisössä tulee keskustella ennen osaamiskartan käyttöä, mitä nuorille suunnatuilla palveluilla tarkoitetaan. Kuntien ja kaupunkien palveluiden, kuten liikunta- ja kulttuuripalveluiden lisäksi on hyvä huomioida erilaiset nuorille suunnatut verkko-palvelut, sekä järjestöjen ja yhdistysten tarjoamat palvelut.

**7. Tiedon tuottamisen ja hallinnan** osaamisalue kuuluu nuorten tieto- ja neuvontatyön erityispiirteisiin. Vaikka osaamisalueen tietoja ja taitoja tarvitaan kaikessa nuorisotyössä, niiden hallinnan merkitys korostuu erityisesti nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Tieto- ja neuvontatyöntekijän tulee kyetä hankkimaan, hallitsemaan ja luokittelemaan nuorille suunnattua tietoa. Vaikka nuorisotyö lähestyykin tällä osaamisalueella informaatikoiden työtä, on tärkeää säilyttää nuorisotyöllinen työote ja nuorisolähtöinen näkökulma. (Kovalainen 2016a, 179-180.)

**8. Digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön** osaamisen osaamisalueella arvioidaan digitaalisten ympäristöjen, kuten digitaalisen median ja teknologioiden käyttöön tarvittavaa osaamista nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Erityistä osaamista voi edellyttää esimerkiksi nuorille suunnatun tietosivuston ylläpitäminen, verkkoneuvonta kysy-vas-taa-palvelussa, chat-työkalun käyttö, tekoälyn hyödyntäminen ja sosiaalisen median kanavien sekä erilaisten mobiililaitteiden käyttö. Lisäksi osaamisalueella arvioidaan työntekijän osaamista muiden toimijoiden ylläpitämien digitaalisten palvelujen ja ympäristöjen tuntemuksessa ja käytössä mukaan lukien nuoria kiinnostavat sovellukset ja digitaalisen median ilmiöt.

Ennen **9. Markkinointi- ja viestintäosaamisen** osaamisalueen arviointia tulee määritellä, ketkä tai mitkä ovat palvelun markkinoinnin ja viestinnän kohteita. Tarkoitetaanko markkinoinnin kohderyhmillä esimerkiksi erilaisia nuorten ryhmiä ja mitä nämä ryhmät ovat? Ovatko yhteistyökumppanit markkinoinnin ja viestinnän kohderyhmiä? Entä nuorten vanhemmat?

**10. Työtehtävään liittyvän erityisosaamisen** osaamisalueelle voidaan tarvittaessa kirjata työssä vaadittu erityisosaaminen osaamislausekkeina. Tähän voi käyttää kartasta löytyviä esimerkkejä tai lisätä kokonaan uusia. Tällä osaamisalueella työntekijöiden osaamisprofiilit todennäköisesti eroavat toisistaan eniten.

## Osaamistasot

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartassa käytetään ennalta kuvattuja osaamistasoja ja [\(liite 1\)](#). Ne tekevät arvioinnista helpompaa ja yhdenmukaista. Jokaisen työntekijän osaamisen ei tarvitse yltää samalle osaamistasolle kaikilla osaamisalueilla. Tämä vapauttaa työntekijän keskittymään oman työtehtävän osaamisen tavoitteisiin ja niiden saavuttamiseen. Parhaimmillaan työyhteisössä eri työntekijöiden osaamisalueiden ja -tasojen yhdistelmästä muodostuu kokonaisuus, jossa työtehtävät ja palvelut toteutuvat laadukkaasti kaikkien osaamista hyödyntäen. (Hätönen 2014a, 6.)

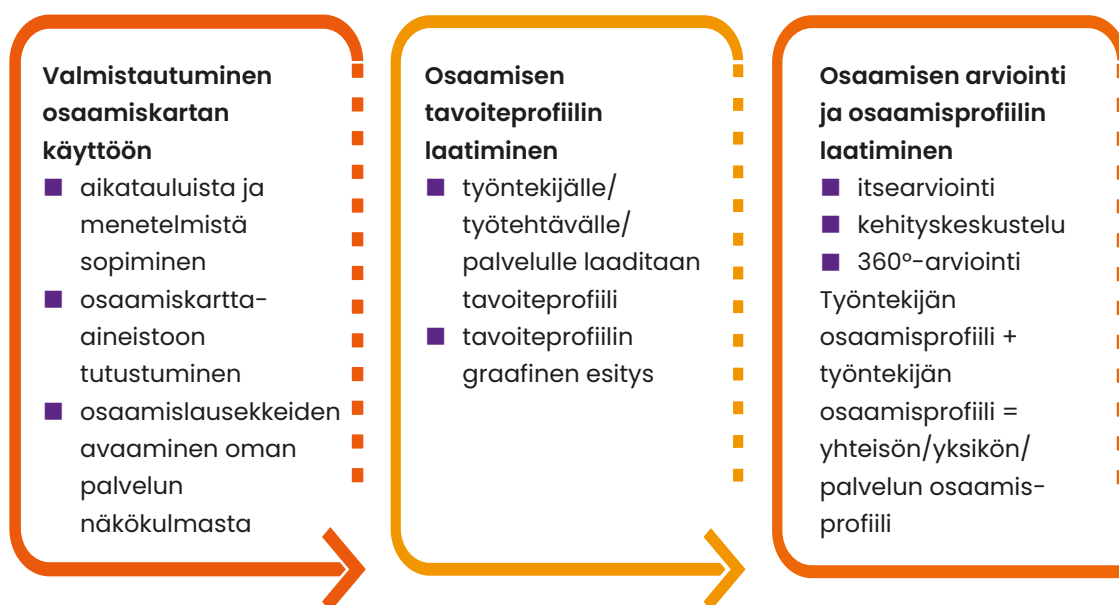
Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän osaamista arvioidaan asteikolla 0–4. Osaamisen 0-taso merkitsee sitä, että työntekijällä ei vielä ole ko. osaamista esimerkiksi siitä syystä, että on vasta aloittanut työssään tai on saanut ko. osaamista sisältävän työtehtävän vastikään vastuulle. Lisäksi 0-tason tilanne voi tulla eteen silloin, kun lähdetään kehittämään tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista tai työtehtävä on uusi. (Hätönen 2011, 22.)

Taso 1 sisältää perustason osaamisen ja voi työtehtävistä riippuen olla riittävää työtehtävän suorittamiseksi. Taso 4 sen sijaan kuvaa osaamisalueen huippuosaamista, jossa on mukana osaamiseen liittyvien asioiden laajempi hallinta ja asiantuntijuus. Sitä yleensä on yksittäisellä osaajalla vain joillain osaamisalueilla. Tasot 2 ja 3 sijoittuvat näiden perustason osaamisen ja huipputasoon osaamisen välimaastoon. Tasojen 2 ja 3 osaamiset sisältävät myös perusosaamisen, ja vastaavasti huippuosaaminen sisältää alempien tasojen osaamiset. (Hätönen 2011, 22–23; 2014a, 6; Oikeusministeriö 2011.)





# Näin käytät osaamiskarttaa



Kuvio 1. Osaamiskartan käyttäminen vaiheittain (mukaillen Hätönen 2011, 17).

## Valmistautuminen osaamiskartan käyttöön

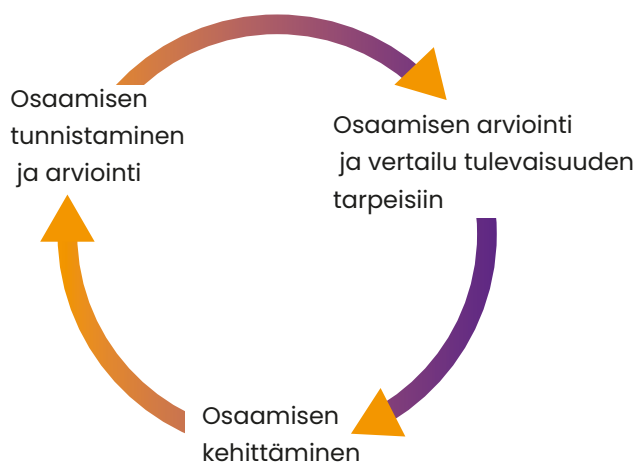
Osaamiskartan käyttäminen alkaa valmistautumisella. Valmistautumisvaihetta ei kannata ohittaa, sillä huolellisella valmistautumisella päästään osaamisen arvioinnissa ja kehittämisessä hallittuun lopputulokseen. Aluksi sovitaan yhdessä prosessin aikataulusta ja arviointimenetelmistä, joita tullaan käyttämään. Jokainen prosessiin osallistuva tutustuu tähän oppaaseen ja osaamiskarttaan. Näin kaikille syntyy kokonaiskuva ja ymmärrys siitä, mihin ollaan ryhtymässä. Osaamiskartan osaamisalueisiin tutustuessa kannattaa tehdä itselle muistiinpanoja, jotta mietityttämään jääneet asiat muistaa nostaa yhteiseen keskusteluun.

Yhdessä käytävän keskustelun aikana osaamiskartta käydään läpi ja sisältöjä tarkastellaan oman palvelun näkökulmasta. Erilaiset käsitteet, kuten oma organisaatio, verkostot ja viestinnän kohderyhmä tulee aukaista, jotta kaikki ymmärtävät ne samalla tavalla. Lisäksi osaamiskartan osaamisalueelle 10, työtehtävään liittyvä erityisosaaminen, kirjataan tarvittaessa sellainen työn vaatima osaaminen, jota osaamiskartassa ei ole ennakoitu.

## Osaamisen arviointi ja osaamisprofiilin laatiminen

Osaamisen arviointi voidaan toteuttaa esimerkiksi itsearviointina, esimiehen tekemänä arviointina kehityskeskustelussa tai 360°-arviointina, jossa arvioijina voivat toimia esimerkiksi esimies, työkaverit, yhteistyökumppanit ja asiakkaat. Osaamiskarttaa voidaan käyttää näissä kaikissa arviointimenetelmissä välineenä osaamisen kehittämistä käytävälle keskustelulle. Sen kautta osaaminen saadaan esille ja siitä käytävä keskustelu konkreettiselle tasolle. (Hätönen 2011, 16, 18.)

Jotta puutteet osaamisessa tunnistetaan hyvissä ajoin, tulee osaamisen arviointia toteuttaa säännöllisesti ja johdonmukaisesti. Osaamisen arvioinnin voi sisällyttää työntekijän ja toimipisteen vuosikelloon. Tätä kautta siitä voi tulla luonnollinen osa työssä suoritettavaa arviointia. Osaamista tulee arvioida myös eri tilanteissa ja osaamisen vaiheissa: työssä toimiessa, ennen koulutusta, koulutuksen jälkeen ja myös, kun koulutuksesta on kulunut muutama kuukausi ja uusia tietoja ja taitoja on ollut mahdollista soveltaa käytäntöön. (Hätönen 2013, 4.)



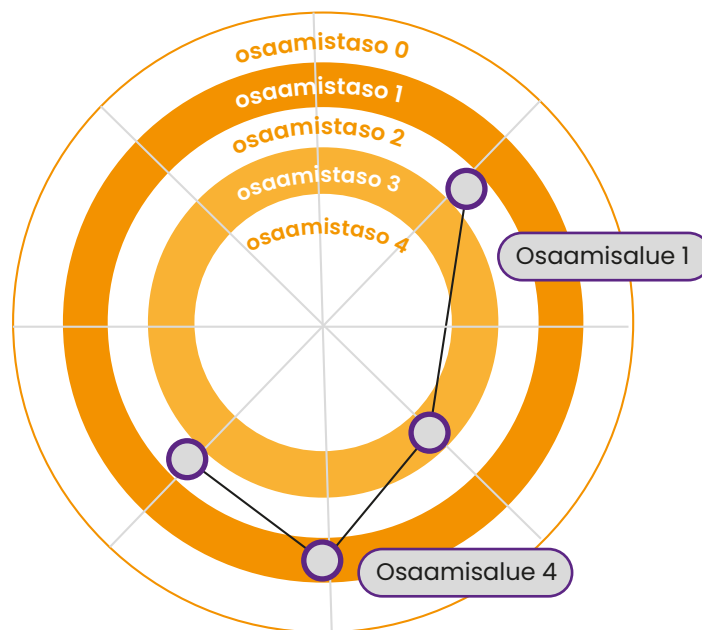
KUVIO 2. Osaamisen tunnistamisen, arvioinnin ja kehittämisen sykli (Viitala 2005, 181).

Arvioinnin tuloksena päästään tarkastelemaan työntekijöiden yksilöllistä ja yhteisöllistä osaamista ja voidaan muodostaa työntekijöiden osaamisprofiilit. Osaamisprofiilit kuvaavat osaamisen nykytilaa, ja ne voidaan esittää sanallisesti kertomuksena tai graafisena esityksenä.

## Esimerkki graafisesta esityksestä: Tikkataulu

Osaamisalueittain esitetty arvio osaamisesta ei kuvaa yksittäisen työntekijän osaamisprofiilia riittävän tarkasti, mikäli kuvauksessa käytetään vain keskiarvoja. Osaamistasoille annetuista arvoista (0-4) voidaan laskea osaamisaluekohtaiset keskiarvot, mutta graafiseen esitykseen kannattaa lisätä hajonta, eli tehdä näkyväksi se vaihteluväli, jolle arviot asettuvat. (Hätönen 2011, 41.)

Jos osaamisen arviointi toteutetaan 360°-arviointina, voidaan osaamistasojen keskiarvot kullekin osaamisalueelle laskea kaikista arvioista (itsearviointi, esimiehen, työkavereiden, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden arviot). Myös tätä arviointimenetelmää käytettäessä kannattaa hajonta kuvata esitykseen. Jos hajonta jollakin osaamisalueella on suuri, se voi antaa aiheutta erityiseen tarkasteluun. Vaihtoehtoisesti esimerkiksi itsearvio voidaan jättää pois, jolloin päästään tarkastelemaan, kuinka työntekijän oma arvio eroaa muiden ympärillä olijoiden arvioista. (Hätönen 2011, 41.)



KUVIO 3. Arvio osaamisesta esitettyinä graafisesti (mukaillen Hätönen 2011, 46).

## Osaamisen tavoiteprofiilin laatiminen

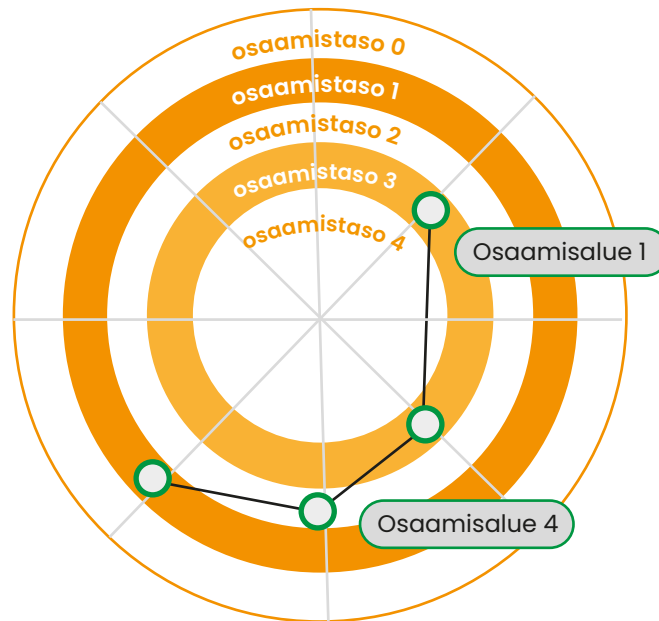
Osaamisalueille voidaan määritellä osaamisen tavoitetasot, jotka muodostavat osaamisen tavoiteprofiilin. Niissä määritellään ennalta se taso, jolle työntekijän osaaminen tulee ylittää ja mihin työntekijän osaamista alueella arvioidaan ja verrataan. (Hätönen 2014a, 6-7.) Eri osaamisalueiden tavoitetasot yhdessä muodostavat työntekijän tai tiimin osaamisen tavoiteprofiilin.

Kun käytetään tavoiteprofiileja, ehkäisee se ajatusta siitä, että jokaisen työntekijän tulee hallita kaikki osaamisalueet ja ylittää niissä aina parhaimmalle tasolle. Tavoiteprofiilien avulla voidaan osoittaa, mitä osaamista tiimien, työyksikön tai organisaation eri henkilöillä tulee olla ja mitä osaamista tulee arvioida ja kehittää. Erilaiset tavoiteprofiilit työyksikössä antavat mahdollisuuden keskittyä eri osaamisalueisiin ja osaamistasoihin. (Hätönen 2011, 27.)

Usein on tarkoituksenmukaista, että esimies laatii yhteisen keskustelun perusteella työtehtävälle osaamisen tavoiteprofiilit. Tavoiteprofiiliin valitaan työtehtävän kannalta oleelliset osaamisalueet ja osaamislausekkeet. Esimies kirjaa siihen myös osaamistasot, joille työtehtävää suorittavan työntekijän tulisi ylittää laadukkaan palvelun takaamiseksi. Jos palvelussa ollaan ottamassa käyttöön jokin uusi palvelumuoto (esimerkiksi verkkopalvelu), voi esimies poimia osaamiskartasta tavoiteprofiileihin mukaan myös sellaista osaamista, jota palvelussa ei vielä ole ollut käytössä. Näin voidaan kartoittaa työntekijöiden olemassa olevaa osaamista suhteessa tulevaisuudessa tarvittavaan osaamiseen. Tavoiteprofiileista voi muodostua hyvin monenlaisia muun muassa työntekijöiden erilaisista työtehtävistä, palvelun järjestämisestä tai laajuudesta riippuen.

Esimies voi laatia yhteisen tavoiteprofiilin myös koko palvelulle, jolloin yksittäisten työtehtävien tavoiteprofiilit muodostavat yhdessä palvelun tavoiteprofiilin. Palvelun tavoiteprofiilia voidaan käyttää työkaluna esimerkiksi ostopalveluiden kilpailutuksessa ([kts. esimerkki 3](#)). Yksittäiselle työtehtävälle laadittua tavoiteprofiilia taas voidaan käyttää apuna rekrytoinnissa. Esimerkiksi haastatteluun valittujen hakijoiden osaamista verrataan työtehtävän tavoitteisiin tai valitut hakijat voivat arvioida omaa osaamistaan suhteessa haettavan tehtävän tavoiteprofiiliin.

Tavoiteprofiilit voidaan osaamiskartan taulukon lisäksi esittää graafisesti. Mikäli näin tehdään, se voi helpottaa tavoite- ja osaamisprofiilien vertailua arvioinnin jälkeen.



KUVIO 4. Osaamisen tavoiteprofiilin keskiarvo (mukaillen Hätönen 2011, 28).

## Esimerkkejä tavoiteprofiilien käytöstä:

### Esimerkki 1

Työyhteisössä päätetään ottaa nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta työntekijöiden osaamisen arvioinnin ja kehittämisen välineeksi. Esimies laatii työyhteisön erilaisille työtehtäville osaamisen tavoiteprofiilit. Hän kirjaa tavoiteprofiileihin, mikä osaamistaso työntekijän tulisi saavuttaa kullakin osaamisalueella.

Kehityskeskusteluissa käytetään osaamiskarttaa ja jokaiselle työntekijälle laaditaan oma osaamisprofiili. Osaamisprofiilit voivat poiketa toisistaan paljonkin riippuen siitä, minkälaista osaamista kunkin työntekijän työtehtävä sisältää.

Kehityskeskustelujen tuloksena saatuja osaamisprofiileja verrataan jokaisen oman työtehtävän tavoiteprofiiliin. Vertailun tuloksena voidaan löytää sekä yhteisiä, että yksilöllisiä kehittämis- ja koulutustarpeita. Työntekijät pohtivat yhdessä esimiehen kanssa, kuka mitäkin yhdessä tarvittavaa osaamista kehittää, miten yhteistä osaamista kehitetään ja laativat kehittämis- ja koulutussuunnitelman (Hätönen 2014a, 7). Saatujen tulosten perusteella voidaan myös pohtia, onko työtehtävät ja vastuut jaettu tarkoituksenmukaisesti.

## Esimerkki 2

Yhdistys tarjoaa nuorten tieto- ja neuvontapalveluja digitaalisesti verkkopalveluna. Verkkopalvelussa on tarjolla tietoa nuoria kiinnostavista asioista, tapahtumakalenteri ja kysy-vastaa-palvelu. Verkkopalvelun ylläpitäjät eivät kuitenkaan itse vastaa palvelun kautta tuleviin kysymyksiin, vaan koordinoivat vastaamista. Verkkopalvelun laatua halutaan kehittää ja samalla kartoittaa verkkopalvelua ylläpitävien työntekijöiden koulutustarpeita. Tehtäväkohtaisiin tavoiteprofiileihin työntekijät poimivat yhdessä esimiehen kanssa osaamiskartasta verkkopalvelun ylläpitämiseen tarvittavat osaamisalueet ja niillä edellytettävät osaamistasot.

Koska kyseessä on verkkopalvelu, tavoiteprofiileissa halutaan korostaa osaamista 7. Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen ja 8. Digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen -osaamisalueilla. Lisäksi työntekijät kirjaavat 10. Työtehtävään liittyvä erityisosaaminen -osaamisalueelle osaamislausekkeita, jotka kuvaavat juuri heidän verkkopalvelunsa ylläpitämisessä tarvittavaa osaamista.

Tavoiteprofiilin ja näin ollen myös työntekijöiden osaamisprofiilien ulkopuolelle jätetään lähes kokonaan 3. Ohjausosaaminen -osaamisalue. Mukaan halutaan kuitenkin ottaa muutamia osaamislausekkeita, kuten 3.2 Arvo-osaaminen ja eettinen toiminta ja 3.3 Oman persoonan tunteminen ja käyttäminen ohjauksessa -osaamisalueille kirjatut lausekkeet.

## Esimerkki 3

Alueen pienet kunnat päättävät perustaa yhteisen, alueellisen nuorten tieto- ja neuvontakeskuksen. Palvelu päätetään järjestää ostopalveluna ja osaamiskarttaa käytetään ostopalvelun laatutyökaluna. Kunnat laativat yhdessä palvelulle tavoiteprofiilin. Tavoiteprofiiliin kirjataan perustettavan palvelun kannalta oleelliset osaamisalueet ja niiden tavoitetasot. Palvelu toimii aluksi vain kasvokkain tapahtuvana palveluna ja kunnat huolehtivat itse palvelun markkinoinnista ja kuntien sisäisestä viestinnästä. Tällöin tavoiteprofiilissa korostuvat 3. Ohjausosaaminen, 6. Palveluohjaaminen ja 7. Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen -osaamisalueet. 8. Digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen ja 9. Markkinointi ja viestintäosaaminen jätetään pääosin pois tavoiteprofiilista.

Palveluntarjoajille toimitetaan tarjouspyyntöjen yhteydessä osaamiskartta-aineisto ja ohjeistus. Palveluntarjoajat toimittavat tarjousten yhteydessä kunnille omat osaamisprofiilinsa, joita verrataan palvelun tavoiteprofiiliin. Näin kunnat voivat hankkia juuri tarpeitansa vastaavaa osaamista, kartoittaa ja suunnitella mahdollisia koulutustarpeita valitun palveluntarjoajan kanssa ja arvioida palvelun laatua tulevaisuudessa esimerkiksi 360°-arviointina.

## Osaamiskartta ja nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit

Osaamiskartta on laadittu yhteensopivaksi nuorten tieto- ja neuvontatyön vertais- ja itsearviointimallien kanssa. Tämä näkyy muun muassa siinä, että mallien tavoitetasot edellyttävät vastaavia osaamisen tavoitetasoja eli vertais- ja itsearviointimallien kriteerit edellyttävät eri tasoillaan vähintään vastaavan tason osaamista. Esimerkiksi jos palvelu ja toiminta arvioidaan tasokuvauksen 4 mukaan, edellyttää se myös työntekijältä neljännen tason osaamista. Alempien tasokuvausten edellyttämä osaaminen sen sijaan voi vaihdella ja vaatia työntekijöitä eritasoista osaamista työtehtävästä riippuen (Ahola, Fedotoff & Hunnako ym. 2019). Kun näitä kahta laadun arvioinnin välinettä käytetään rinnakkain, saadaan kokonaisvaltaisempi kuva palvelun laadusta ja sen kehittämisen tarpeista.

### Esimerkkejä vertais- ja itsearviointimallien ja osaamiskartan yhteiskäytöstä ja sen hyödyistä.

#### Esimerkki 1

Palvelun laadun arvioinnin työkaluna käytetään vertaisarviointimallia (Ahola ym. 2019). Vertaisarvioinnissa nousee esille, että palvelun nuorille suunnatussa tietomateriaalissa ja verkkopalvelun sisällössä on puutteita tai se on heikkolaatuista (kriteeri 17 ja 31). Tällöin on todennäköistä, että osaamiskartan 7. Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen – osaamisalueella on kehittämistarvetta.

Osaamiskartan avulla laaditaan palvelun eri työtehtäville tavoiteprofiilit. Tämä jälkeen osaamiskartan itsearvioinnilla selvitetään henkilökunnan osaamisen nykyinen tila ja laaditaan kehittämissuunnitelma, mikäli osaaminen ei yllä tavoiteprofiilin edellyttämälle tasolle.

Kehittämissuunnitelmaan kirjataan tavoiteprofiili, osallistujat, vastuut, valitaan menetelmät ja toimenpiteet, sekä sovitaan seurannasta. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi opintovierailu, koulutus tai itsenäinen opiskelu. Seurannalla varmistetaan, että kohonnut osaamistaso siirtyy toimintaan, jolloin palvelun taso nousee myös vertaisarviointimallin asteikolla.

*"Tätä voi käyttää oman osaamisen arviointiin ja sen jälkeen esimerkiksi työyhteisössä vahvuuksien ja kehittämiskohtien läpikäyntiin."*

Käyttäjäkokemus

**Esimerkki 2**

Osaamiskarttaa päätetään käyttää rekrytinnin tukena. Työntekijät käyttävät nuorten tieto- ja neuvontatyön itsearviointimallia palvelun sen hetkisen tilanteen arviointiin. Arvioinnissa todetaan, että kriteerien 1-4 (vuorovaikutuksen aktiivisuus, nuorten kohtaaminen yksilöinä, yhdenvertaisuus ja nuorten tieto- ja neuvontatyön menetelmät ja välineet) kohdalla palvelu jää alhaiselle tasolle. Rekrytinnissa panostetaan osaamiskartan 3. Ohjausosaaminen -osaamisalueella korkean osaamistason omaavan työntekijän löytämiseen. Korkean osaamistason omaava työntekijä tuo palveluun tietoja ja taitoja, joiden avulla palvelun taso itsearviointimallin asteikolla nousee.

**Esimerkki 3**

Osaamiskartan avulla työtehtäville on laadittu osaamisen tavoiteprofiilit ja osaamiskarttaa käytetään säännöllisesti henkilökunnan osaamisen kartoittamiseksi ja arvioimiseksi. Henkilökunnan osaamisen arvioidaan toistuvasti olevan riittävällä tasolla tavoiteprofiileihin nähden.

Palvelun arvioimiseksi päätetään käyttää vertaisarviointimallia. Vertaisarvioinnissa arviointikriteerien 13-16 (markkinointi ja viestintä) arvioidaan olevan puutteellisella/heilolla tasolla. Syntyy ristiriita vertaisarviointimallin arviointikriteerien ja osaamiskartan 9. Markkinointi ja viestintä -osaamisalueen välille. Huomataan, että työyhteisössä ei ole valmistautumisvaiheen keskusteluissa määritelty markkinoinnin ja viestinnän kohde-ryhmiä ennen osaamiskartan käyttöä itsearviointiin. Osaamisalueen määrittelyn jälkeen henkilökunta arvioi osaamistasonsa alhaisemmaksi, jolloin osaamisalueelle laaditaan kehittämissuunnitelma.

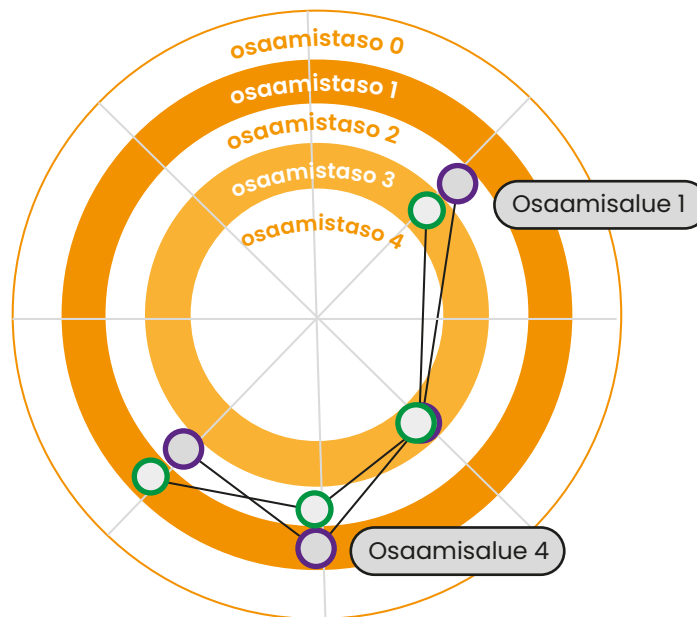






# Mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen

Ennen osaamisen kehittämiseen käytettävien menetelmien valintaa tulee tietää, mitä osaamista on tarpeen kehittää. Kehittämisen tarpeet voidaan hieman yksinkertaistaen määrittellä kaavalla: Tavoiteprofiili – Osaamisprofiili = Kehittämistarve. Vertaamalla tavoite- ja osaamisprofiileja voidaan nähdä, millä osaamisalueilla yksittäisen työntekijän tai työyhteisön tulee kehittyä. Tavoite- ja osaamisprofiileja voidaan verrata yksinkertaisimmillaan asettamalla osaamiskartan taulukkoon tehdyt merkinnät (tavoite ja osaamisen nykytaso) päällekkäin. Mikäli tavoite- ja osaamisprofiilit on esitetty graafisesti kuvioiden 3 ja 4 tapaan, voidaan molemmat profiilit tuoda samaan kuvaan.



KUVIO 5. Nykyosaaminen suhteessa tavoiteosaamiseen (mukaillen Hätönen 2011, 46).

Kuten kuvioista 5 käy ilmi, joillakin osaamisalueilla voi osaamisprofiilin osaamistaso olla taivoteprofiilia suurempi. Tällainen tilanne voi syntyä kahdesta syystä: työtehtävät eivät vastaa vaativuudeltaan työntekijän osaamista tai olemassa olevaa osaamista ei enää tarvita työtehtävästä suoriutumiseen. Tällaisessa tilanteessa työpaikalla voidaan pohtia, voisiko työtehtävää muokata siten, että työntekijä voi käyttää osaamistaan laajemmin. Toisaalta voi olla, että työtehtävä on muuttunut tai muuttumassa siten, että olemassa olevasta osaamisesta ja sen ylläpitämisestä on järkevää luopua. (Hätönen 2011, 46.)

Osaamisen kehittämisen menetelmät voivat olla esimerkiksi koulutusta, konsultointia, ohjausta tai itseopiskelua. Erilaisia menetelmiä on olemassa kymmeniä, jopa satoja, ja ne voivat olla yhtä hyvin ulkopuolisten toimijoiden ja asiantuntijoiden avulla toteutettuja kuin oman organisaation sisäisesti toteuttamia. Perinteisesti osaamisen kehittämiseksi mielletään ensisijaisesti täydennyskoulutus, vaikka todellisuudessa kaikesta osaamisen kehittamisestä valtaosa tapahtuu työpaikoilla. (Salojärvi 2009, 153–154, 162.) Nykyisin henkilöstön osaamista kehitetään yhä useammin koulutusten sijaan työssä oppimista tukevin menetelmin ja ratkaisuin. Työn vaativuuden kasvaessa painottuu työpaikalla ja työn ohessa tapahtuva oppiminen entisestään. (Hätönen 2011, 55–56.)

## Osaamisen kehittämissuunnitelma

Osaamisalueiden arvioinnin tuottama tieto antaa hyvän lähtökohdan kehittämissuunnitelmien laadinnalle ja kehittämisen toteutukselle. Kehittämissuunnitelmat kannattaa tehdä mahdollisimman konkreettisiksi. Kehittämissuunnitelman voi laatia esimerkiksi osaamiskartan osaamistasojen logiikan mukaisesti.

### Kehittämissuunnitelman tulisi vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä osaamista kehitetään?
- Kuka osallistuu kehittämiseen?
- Keitä kehittäminen koskee?
- Mitkä ovat kehittämisen menetelmät?
- Mitkä ovat kehittämisen resurssit?
- Miten palaute kerätään?

*(Hätönen 2011, 54.)*

Kehittämissuunnitelman voi laatia tarpeen mukaan yksittäiselle työntekijälle tai koko tiimille, yhteisölle tai organisaatiolle. Suunnitelman laadintaan voi käyttää liitteenä olevaa taulukkoa ([liite 3](#)).

## Nuorten tieto- ja neuvontatyön koulutukset

Koordinaatti järjestää vuosittain seminaareja ja koulutuksia nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden ammatillisen kasvun ja kehityksen tueksi. Koulutuksia on saatavilla palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Lisäksi koulutusta järjestetään eri välineiden ja menetelmien hyödyntämiseen ja käyttöön-ottoon. Koulutuksia järjestetään myös verkkoympäristössä. Koordinaatti käyttää koulutuksissaan pääasiallisesti ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) eurooppalaisia koulutuskokonaisuuksia. Koulutuksen suorittaneet saavat ERYICAn todistuksen.

*"Koulutustarpeen arviointi on helpompaa osaamiskartan kanssa."*

Käyttäjäkokemus

**YIntro – ensiaskeleet nuorten tieto- ja neuvontatyöhön**, antaa hyvän perustan nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Koulutus auttaa ymmärtämään nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintaympäristön moninaisuutta, tunnistamaan nuorten tiedontarpeet ja ymmärtämään sekä soveltamaan tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisia periaatteita käytännössä.

**Digital YIntro – digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön koulutus** syvenyy digitaaliseen nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Koulutukseen voivat osallistua peruskoulutuksen suorittaneet tai muuten nuorten tieto- ja neuvontatyön perustiedot ja -taidot saavuttaneet henkilöt.

**Advanced YIntro -koulutus** on tarkoitettu nuorten tieto- ja neuvontatyössä jo pidempään työskennelleille.

**Jimmy - nuorille suunnatun tiedon välittäjä -koulutus** on tarkoitettu nuorisohjaajille ja nuorisotyöntekijöille. Koulutuksen aikana osallistuja perehtyy nuorten tieto- ja neuvontatyöhön ja siihen, mitä työmuoto on arjen nuorisotyössä esimerkiksi nuorisotalolla.

**YoMIM - 'Youth on the Move, InfoMobility'** on toimintamalli, jolla tuetaan nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän työtä nuorten liikkuesssa Euroopassa. YoMIM-koulutuksella vahvistetaan työntekijöiden tietoja ja taitoja tarjota laadukasta neuvontaa, ohjausta ja tietoa niin ulkomaille lähteille kuin sieltä tuleville nuorille.

**Vertaistoiminta nuorten tieto- ja neuvontatyössä -koulutus** nuorten tieto- ja neuvontatyön toimijoille sekä nuorten parissa työskenteleville, jotka vertaistoiminnan kautta haluavat tuoda työhönsä nuorten tieto- ja neuvontatyön näkökulmaa ja työtettä.

**Nuorten tieto- ja neuvontatyön täydennyskoulutus** on ammatillinen täydennyskoulutus, joka on suunnattu nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Koulutus antaa ajankohtaista tietoa nuorten tieto- ja neuvontatyöstä.

**eMOOC –koulutukset** esimerkkinä Distanssi-hankkeen kanssa järjestetty eMOOC Digitaalisen nuorisotyön perusteet 1-3, joka on massiivinen avoin etäopetuskurssi (MOOC = Massive Open Online Course) aiheesta kiinnostuneille.

### **Nuorten tieto- ja neuvontatyön laatutyökalujen sekä verkkopalvelujen käyttökoulutukset:**

- Vertais- ja itsearviointimallit
- Osaamiskartta
- Nutitilastot.fi
- Nuorteneämä.fi (Kysyttävää-palsta)
- Nuortenideat.fi

## **Räätälöidyt koulutukset**

Koordinaatilta on mahdollista tilata myös erilaisiin tarpeisiin räätälöityjä koulutuksia. Koulutuksen sisältö määritellään yhteistyössä tilaajan erityistarpeiden mukaan. Näitä voivat olla esimerkiksi palvelun viestintään ja markkinointiin, projektihallintaan tai Nutitilastot.fi-ohjelman käyttöönottoon liittyvät koulutukselliset tilaisuudet.

## Muita osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia

Suunnitelmallisesti järjestettyjen koulutusten lisäksi osaamista voi kehittää myös työssä oppimista tukevin menetelmin ja ratkaisuin. Tällaisia menetelmiä ja ratkaisuja voivat olla esimerkiksi opintomatkat, seminaarit, kirjallisuus, vertaisarviointi ja työnohjaus. (Hätönen 2011, 55.) Työyhteisöt koostuvat eri ihmisten ajattelutavoista ja toiminnasta. Kun työyhteisöä ja sen osaamista halutaan kehittää, täytyy ihmisille antaa mahdollisuus muuttaa myös ajattelu- ja toimintatapojaan. Työpaikalla, erilaisin työmenetelmin, voi oppia monilla eri tavoilla.



KUVIO 6. Erilaisia tapoja oppia työpaikalla. (Manka & Mäenpää 2010, 35)





# Keskeiset käsitteet

**Itsearviointi** on menetelmä, jolla työntekijä arvioi omaa osaamistaan. Itsearviointia tapahtuu työssä jatkuvasti, kun työntekijä tunnistaa omia rajojaan ja osaa pyytää apua, pohtii omaa toimintaansa ja ottaa opiksi saamastaan palautteesta. Osaamiskartan avulla itsearvioinnista tulee tietoista ja näkyvää. Itsearvioinnin tulos ei ole oikein tai väärin, vaan yksi käsitys työntekijän osaamisesta. (Hätönen 2011, 32-33.)

**Kehityskeskustelu** on tilaisuus osaamisen arviointiin ja kehittämiseen työpaikalla. Kehityskeskustelussa työntekijän itsearviointia ja esimiehen tekemää arviointia työntekijän osaamisesta tarkastellaan yhdessä ja eri näkemyksiä voidaan vertailla. (Hätönen 2011, 34-35.)

**Osaaminen** on työssä tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa ja niiden soveltamista käytäntöön. Osaaminen muodostuu tiedoista ja taidoista sekä motiiveista, yksilöllisistä ominaisuuksista ja itseä koskevista käsityksistä. Osaaminen ilmenee käytännön toimintana.

**Osaamiskartoitus** on prosessi, jonka aikana kartoitetaan työssä tarvittavaa osaamista. Se tekee osaamisen näkyväksi ja sen tuloksena syntyy osaamiskartta.

**Osaamiskartta** on työssä tarvittavien osaamisalueiden kokonaisjäsennys. Sen avulla voidaan arvioida osaamista eri ajankohtina ja eri tavoitetasoilla. Osaamiskartan

*"Minusta tämä on hyvä itsearvioinnin väline: riittävän selkeä ja konkreettinen. Ainakin omat vahvuuteni ja heikkouteni löysin vaivatta :)."*

Käyttäjäkokemus

avulla voidaan havaita henkilökohtaisia vahvuuksia ja kehittymistarpeita sekä suunnitella osaamisen kehittämistä.

**Osaamisalue** tarkoittaa yksilöityä, työssä tarvittavaa osaamista. Työssä tarvittava koko osaaminen muodostuu eri osaamisalueiden yhdistelmästä.

**Osaamislauseke** on väittämä osaamisesta, jonka paikkansapitävyyttä osaamiskartan käyttäjä arvioi osaamistasojen avulla. Osaamislausekkeilla kuvataan osaamiskartassa nuorten tieto- ja neuvontatyön ydinosaamista.

**Osaamistasot** ovat ennakkoon määritellyt osaamisen arvioinnin kriteerit ja niiden tarkoituksena on helpottaa ja yhdenmukaistaa osaamisen arviointia.

**Tavoiteprofiili** on ennalta sovittu yksilön, työntekijäryhmän, tiimin tai koko organisaation osaamisen tavoitetaso. Tavoiteprofiilit sovitaan yhteisesti esimiehen kanssa esimerkiksi kehityskeskustelussa.

**Osaamisprofiili** on osaamisen arvioinnin tuloksena saatu osaamisen nykytilan kuvaus.

**360°-arviointi** on kokonaisvaltainen menetelmä, jonka avulla työntekijän osaamista arvioidaan usealla taholla (360°) työntekijän ympärillä. Työntekijän osaamisen arvioijina voivat olla työkaverit, yhteistyökumppanit ja asiakkaat, jotka arvioitavan henkilön tavoin arvioivat osaamista osaamiskartan avulla. Vertaamalla henkilön omaa ja muiden arvioiteja saadaan kattava kuva arvioitavan henkilön osaamisesta.





# Lähteet

*Ahola, Mervi & Fedotoff, Jaana & Hunnako, Terhi & Keisanen, Anu & Kilappa, Susanna & Kovalainen, Pirjo & Malinen Heta & Sund, Susanna 2019.* Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit. Opas mallien käyttöönottoon ja hyödyntämiseen. 2. korjattu painos. Oulu: Koordinaatti.

*Apilo, Tiina, Taskinen, Tapani & Salkari, Iiro 2007.* Johda innovaatioita. Helsinki: Talentum

*Boes, Marc 2012.* *History of youth information in Europe. s. 191-199.* Teoksessa *The History of youth work in Europe. Relevance for today's youth work policy. Volume 3.* Toim. Cousseé, Williamson & Verschelden. Council of Europe Publishing 2012.

*ERYICA 2014.* Quality management in youth information and counselling. A Competency Development Framework. European Youth Information and Counselling Agency, 2014.

*ERYICA 2018.* What is youth information. <https://www.eryica.org/what-is-youth-information/>. Viitattu 7.3.2018.

*Fedotoff, Jaana 2007.* Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut - tiedon henki nuoruudessa. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.) *Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet.* Helsinki: Hakapaino Oy

*Fedotoff, Jaana 2016.* Laatu nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Teoksessa Fedotoff, Jaana, Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) *Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen 2016.* Oulu: Koordinaatti.

*Fedotoff, Jaana & Leppäkari, Heidi 2016.* Nuorten tieto- ja neuvontatyö Suomessa. Teoksessa Fedotoff, Jaana, Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) *Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen 2016.* Oulu: Koordinaatti.

*Hätönen, Heljä 2004.* Työpaikkaohjaajan osaamiskartta. Menetelmä osaamisen arviointiin ja kehittämiseen. Educa instituutti Oy. 2. painos. Helsinki.

*Hätönen, Heljä 2011.* Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Edita Prima Oy.

*Hätönen, Heljä 2014a.* Osaava nuorisotakuutoimija. Osaamiskartoitus 11.11.2014. Educa-Projektit Oy. Osaamiskartoitus (ei julkaisupaikkaa).

*Hätönen, Heljä 2014b.* Osaamiskartoituksen ohje. Osaava nuorisotakuutoimija. 9.10.2014 Wellworks Oy 2014. Esite (ei julkaisupaikkaa).

*Koordinaatti 2016a.* <http://www.koordinaatti.fi/fi/mita-on-nuorten-tieto-ja-neuvontatyo>. Viitattu 29.2.2016.

*Koordinaatti 2016b.* <http://www.koordinaatti.fi/fi/15/periaatteet-ja-suositukset.html>. Viitattu 29.2.2016.

*Koordinaatti 2018.* <http://www.koordinaatti.fi/fi/blogi/eryica-29-ga>. Viitattu 16.5.2018.

*Koordinaatti 2019.* EU:n nuorisostrategia 2019–2027. <https://www.koordinaatti.fi/fi/ajankoh-taista/2493/eun-nuorisostrategia-2019-2027.html>. Viitattu 3.12.2019.

*Kovalainen, Pirjo 2016a.* Työn vaatima osaaminen ja sen tunnistaminen – osaamiskartta osaamisen kehittämisen välineenä. Teoksessa Fedotoff, Jaana, Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen 2016. Oulu: Koordinaatti.

*Kovalainen, Pirjo 2016b.* Luentomateriaali 17.2.2016. Pohjois-Suomen AVI alueelliset nuorisotyöpäivät 17.-18.2.2016. <https://prezi.com/dxnfaqrbkj0b/laadun-arviointi-nuorten-tieto-ja-neuvontatyossa/>. Viitattu 7.3.2018.

*Manka, Marja-Liisa & Mäenpää, Marjut 2010.* Tulevaisuuden osaajaksi. Tulosta osaamistarpeiden tunnistamisella. Tampere: Tammerprint Oy.

*Oikeusministeriö 2011.* Lainvalmisteluprosessin osaamiskartta. <https://oikeusministerio.fi/lainvalmistelun-osaaminen>. Viitattu 3.3.2016.

*Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.* Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatsaus, Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia 2014. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/75216>. Viitattu 13.3.2015.

*Viitala, Riitta 2005.* Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Inforviestintä.



**Liitteet**



# LIITE 1

## Yleiskuvaukset osaamistasoista 0–4

### Osaamistasokuvaukset

#### 0. Sinulla ei vielä ole ko. alueen osaamista.

Voit olla vastavalmistunut, juuri siirtynyt uusiin tehtäviin tai tehtävä on uusi. Osaamisen kehittämisen tavoitteet on asetettava niin, että vähintään osaamistaso 1 saavutetaan.

#### 1. Osaamisesi on työssäsi tarvittavaa perusosaamista.

Osaat toimia sovittujen pelisääntöjen ja ohjeiden mukaan. Sinulla on perustiedot osaamisalueen asioista ja hallitset työtehtävän perusteet.

#### 2. Osaat toimia osaamisalueen tehtävissä työyhteisön jäsenenä ja ohjattuna itsenäisesti.

Sinulla on tietämystä osaamisalueen asioista ja osaat soveltaa tätä tietämystäsi työssäsi.

#### 3. Osaat toimia osaamisalueen tehtävissä itsenäisesti ja kehittäväällä työotteella.

Sinulla on monipuolinen ja jäsentynyt tietoperusta osaamisalueen asioista ja osaat soveltaa sitä joustavasti ja monipuolisesti.

#### 4. Olet osaamisalueen huippuosaaja.

Näet osaamisalueen asioita laajasti kokonaisuutena ja osaat yhdistää asioita uudella tavalla. Osaat kehittää osaamisalueeseen kuuluvia asioita ja löytää uusia ratkaisu- ja toimintamalleja laajasti ja luovasti. Osaat jakaa kokemustasi toisten käytettäväksi. Olet osaamisalueen erityisasiantuntija.

# LIITE 2

## Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta

OSAAMISALUE	0	1	2	3	4
<b>1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen</b>					
Tunnen nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikuttavat lait ja suositukset					
Ymmärrän nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden merkityksen työssä					
Osaan hyödyntää työssäni joustavasti nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikuttavia ilmiöitä					
<b>2. Omat työelämätaidot/ työyhteisöosaaminen</b>					
Tunnen oman organisaationi palvelut					
Hallitsen organisaationi toimintatavat					
Tunnen työhöni liittyvät velvollisuudet ja oikeudet					
Minulla on toimialani strategia- ja visio-osaamista					
Osaan tehdä tiimityötä					
Ymmärrän sisäisen viestinnän merkityksen					
Osaan edistää omalla toiminnallani työyhteisöni hyvinvointia					
Osaan toimia tavoitteellisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa					
Osaan toimia ammatillisesti ongelmatilanteissa (ongelmaratkaisutaidot)					
Osaan hyödyntää työyhteisössäni ja verkostoissa saatavilla olevaa ammattitaitoa ja osaamista					
<b>3. Ohjausosaaminen</b>					
<b>3.1 Vuorovaikutusosaaminen</b>					
Osaan kohdata nuoren ja/tai hänen läheisensä					
Osaan havainnoida/arvioida nuorten tilanteita					
Osaan kuunnella ja keskustella kannustavasti					
Osaan toimia yhteistyössä erilaisten ihmisten kanssa					
Osaan ratkoa ongelmia rakentavasti					
<b>3.2 Arvo-osaaminen ja eettinen toiminta</b>					
Tiedostan oman ihmiskäsitykseni ja arvoni					
Osaan tunnistaa asiakkaan arvomaailman					
Tunnen organisaationi arvot					
Tunnen työhöni liittyvät eettiset ohjeet ja osaan toimia niiden mukaisesti					
Tunnen oman ammattiryhmäni arvot					
Osaan tunnistaa oman osaamiseni, ammatillisuuteni ja niiden rajat					
Osaan edistää tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta					

<b>OSAAMISALUE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>3.3 Oman persoonan tunteminen ja käyttäminen ohjauksessa</b>					
Minulla on hyvä itsetuntemus ja osaan arvioida ja kehittää toimintaani					
Osaan tunnistaa ja käsitellä ammatillisesti omia tunnetilojani					
Osaan huolehtia työhyvinvoinnistani					
<b>3.4 Kohtaamisen taidot</b>					
Osaan kohdata nuoren arvostavasti					
Osaan kunnioittaa nuoren itsemääräämisoikeutta					
Osaan tunnistaa nuoren yksityisyyden tarpeen ja kunnioitan hänen oikeuttaan anonyymiteettiin					
Huomioin ja kunnioitan nuorten yksilöllisyyttä ja ainutlaatuisuutta					
Osaan tunnistaa nuoren yksilölliset ja erityiset tarpeet					
Osaan luoda myönteisen ohjaustilanteen					
Minulla on kyky tunnistaa nuoren erilaisia vahvuuksia ja kehittämiskohteita					
Minulla on kyky tukea ja vahvistaa nuoren toimijuutta hänen elämäänsä liittyvissä asioissa					
Osaan vahvistaa nuoren osallisuutta hänen elämäänsä liittyvissä kysymyksissä					
<b>3.5 Ohjausprosessien ja osallisuutta vahvistavien menetelmien hallinta</b>					
Hallitsen työhöni soveltuvia yksilöohjauksen menetelmiä					
Hallitsen työhöni soveltuvia ryhmäohjauksen menetelmiä					
Osaan tunnistaa nuorten erilaiset tiedonomaksumiskyvyt					
Osaan tunnistaa nuorten erilaiset tiedonhankintataidot					
Osaan vahvistaa nuoren itseohjautuvuutta					
Osaan ohjata nuorta itsenäiseen tiedonhankintaan					
Osaan varmistaa, että nuori on saanut tarvitsemansa tiedon					
Osaan motivoida nuorta ja ylläpitää nuoren motivaatiota					
Osaan kannustaa ja tukea nuorta ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan					
Osaan asettaa tavoitteita nuorelle yhdessä hänen kanssaan					
Osaan tukea nuorten osallisuutta palveluiden suunnittelijoina, toteuttajina ja arvioijina					
<b>3.6 Sosiaalisen median ja verkko-ohjauksen osaaminen</b>					
Osaan hyödyntää verkko-ohjauksen periaatteita ja käytäntöjä työssäni					
Osaan hyödyntää ohjauksessa erilaisia sosiaalisen median välineitä ja menetelmiä					
Osaan kohdata nuoria verkossa/sosiaalisessa mediassa					
Osaan tulkita ja havaita olennaisen nuoren lähettämistä verkkoviesteistä					
Kykenen dialogiin verkossa					
Osaan tukea nuoren osallistumista verkossa					
Osaan tukea nuorta käyttämään verkkosisältöjä ja toimimaan verkossa vastuullisesti					

<b>OSAAMISALUE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>4. Verkostotyön osaaminen</b>					
Tunnen työhöni keskeisesti liittyvät verkostot					
Osaan toimia työlleni tärkeissä verkostoissa					
Osaan hahmottaa työtehtävänä verkostotyön kentässä					
Osaan luoda työlleni ja toiminnalle tarkoituksenmukaisia verkostoja					
Osaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyön alueellista verkostoa työssäni					
Osaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyön kansallista verkostoa työssäni					
Osaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaista verkostoa työssäni					
Osaan ylläpitää ja kehittää nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyviä verkostojani					
<b>5. Palaute- ja arviointiosaaminen</b>					
Osaan kerätä palautetta toiminnasta suunnitelmallisesti ja monipuolisesti					
Osaan hyödyntää palautetietoa sekä omassa että työyhteisöni toiminnassa					
Osaan hyödyntää palautetietoa työn suunnittelussa ja kehittämisessä					
Osaan välittää nuorille tiedon palautteen vaikutuksista					
Osaan käyttää työn ja palvelun arviointiin erilaisia arviointityökaluja					
Osaan arvioida omaa toimintaani					
Osaan hyödyntää arviointitietoa työn ja palvelun kehittämisessä					
<b>6. Palveluohjaaminen</b>					
Tunnen nuorille suunnatut palvelut					
Osaan etsiä tietoa palveluista, joista minulla ei ole tietoa					
Osaan tunnistaa ja hyödyntää palveluohjauksessa nuoren voimavaroja					
Osaan ohjata nuorta eteenpäin nuorille suunnatuissa palveluissa					
Osaan tarjota oikeita palveluja oikea-aikaisesti					
<b>7. Tiedon tuottaminen ja hallinta</b>					
Osaan tunnistaa nuorten tiedontarpeita					
Osaan hankkia ja hyödyntää tietoa ja erilaisia tietolähteitä					
Osaan käyttää tiedonhankinnan monikanavaisuutta					
Osaan luokitella ja ryhmitellä hankkimaani tietoa					
Osaan arvioida tiedon ja tiedonlähteiden luotettavuutta ja puolueettomuutta					
Osaan tarjota nuorille ajantasaista ja laadukasta tietoa oikea-aikaisesti					
Osaan tuottaa nuorille nuorten tiedontarpeeseen perustuvaa tietomateriaalia ymmärrettävällä tavalla					
Osaan kirjoittaa hyvää, sujuvaa ja ymmärrettävää kieltä					

OSAAMISALUE	0	1	2	3	4
<b>8. Digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen</b>					
Huomioin nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä					
Tunnen nuorille suunnattuja palveluja digitaalisissa ympäristöissä					
Osaan käyttää työssäni tarvittavia digitaalisia ympäristöjä (sosiaalinen media, julkaisujärjestelmä, kysymyspalstat yms.)					
Osaan hyödyntää digitaalisuuden mahdollisuuksia monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti					
Osaan ratkaista digitaalisessa ympäristössä esiintyvät tavanomaiset ongelmatilanteet (esim. selainten toimintaan, lisäosien, laajennusten ja mobiililaitteiden lataamiseen ja asentamiseen liittyvät ongelmat)					
Hallitsen työssäni tarvittavat ohjelmistot					
Hallitsen digitaalisen sisällöntuotannon perusteita					
Hallitsen verkkoneuvonnan periaatteet					
Olen kiinnostunut digitaalisen median ja teknologioiden tarjoamista mahdollisuuksista nuorten tieto- ja neuvontatyössä					
<b>9. Markkinointi ja viestintäosaaminen</b>					
Osaan markkinoida suunnitelmallisesti eri kohderyhmät huomioiden					
Osaan markkinoida eri tavoin (tiedote, video, suullinen)					
Osaan markkinoida monikanavaisesti (sosiaalinen media, julisteet ja flyerit)					
Osaan viestiä selkeästi ja tarkoituksenmukaisilla tavoilla (esim. tiedote, video, suullinen, esiintymistaidot)					
Osaan viestiä suunnitelmallisesti ja oikea-aikaisesti					
Osaan hyödyntää nuorten vertaistiedotusta viestinnässä ja markkinoinnissa					
Seuraavaksi arvioi työsi edellyttämää <b>erityisosaamista</b> . Näitä aiheita voivat olla esimerkiksi media- ja pelikasvatus, seksuaalikasvatus, sosiaalisen median osaaminen yms. Kirjaa ja arvioi taitosi itse seuraavien esimerkkien mukaisesti. Voit myös lisätä uusia osaamisalueita tai käyttää jo olemassa olevia.					

<b>OSAAMISALUE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>10. Työtehtävään liittyvä erityisosaaminen</b>					
<b>10.1. Mediakasvatus</b>					
Hallitsen mediakasvatuksen eri välineitä ja ympäristöjä					
Osaan ohjata nuorta mediakriittiseen työskentelyyn					
Edistän nuorten media- ja informaatiolukutaitoa					
<b>10.2. Kehittämisaaminen</b>					
Osaan linjata kehittämistyöni osaksi laajempaa strategiaa ja visiota					
Osaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyön verkostoja kehittämistyössäni					
Osaan kehittää nuorten tieto- ja neuvontatyöhön uusia menetelmiä					
Minulla on projektityöhön liittyviä taitoja (seuranta-, dokumentointi-, raportointi- ja arviointitaidot)					
Osaan hyödyntää erilaisia rahoitusmahdollisuuksia palveluiden kehittämisessä					
<b>10.3. KV-osaaminen</b>					
Toimin nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisessa verkostossa (ERYICA)					
Hyödynnän työssäni eurooppalaisen verkoston tuottamaa materiaalia.					
Hyödynnän työssäni Opetushallituksen tarjoamaa kv-tietoa ja -mahdollisuuksia.					
Osaan hyödyntää työssäni Eurodesk-verkostoa					
Osaan tehdä kansainvälisiin rahoitusohjelmiin liittyviä toimenpiteitä (hakemukset, rahoituslähteiden haku, raportointi)					
Tunnen keskeisimmät nuorisovaihto-ohjelmat hyödynnän niitä ohjaustyössäni (Allianssi, Lions, Rotaryt, Kepa, 4H, Maailmanvaihto ry., Erasmus+ -ohjelma jne.)					
Tunnen kansainvälistymismahdollisuuksiin liittyvää toimijakenttää, käytäntöjä ja niihin liittyviä palveluita (Eurodesk, Euroguidance, Eures, EYCA, viisumikäytännöt jne.)					
<b>10.4. Aihealueosaaminen (asuminen, opiskelu, työelämä, terveys jne.)</b>					
<b>10.4. Muu osaaminen</b>					
Tähän kirjataan se työn vaatima osaaminen, joita ei osaamiskartassa ole ennakoitu (eli ei ole ydinosaamista). Työntekijä ja esimies sopivat yhdessä nämä osaamisalueet.					

# LIITE 3

## Osaamiskartoituksesta nousseet koulutustarpeet

<b>TOTEUTUS</b> (esim. sisältö, toteutustapa, kouluttaja, materiaalit)					
<b>TAVOITE</b>					
<b>TARVE</b>					

# LIITE 4

## Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet

Hyväksytty Cascaisissa, Portugalissa 27.4.2018 ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) 29. yleiskokouksessa

### Johdanto

Elämme monimutkaisissa, muuttuvissa ja digitalisoituneissa yhteisöissä sekä verkostoituneessa maailmassa, joissa kohtaamme monia mahdollisuuksia ja haasteita. Mahdollisuus saada tietoa sekä kyky arvioida ja hyödyntää sitä on yhä tärkeämpää nuorille Euroopassa ja sen ulkopuolella. Nuorten tieto- ja neuvontatyö tukee nuoria tavoitteiden saavuttamisessa sekä edistää heidän aktiivista yhteiskunnallista osallistumistaan. Tietoa tulee tarjota tavoilla, jotka lisäävät nuorten valinnan vaihtoehtoja sekä edistävät heidän itsenäisyyttään ja sosiaalista vahvistumistaan.

Demokratian, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien kunnioittaminen tarkoittaa, että nuorilla on oltava mahdollisuus saada kattavaa, puolueetonta, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa, joka perustuu heidän kysymyksiinsä ja tarpeisiinsa. Tiedonsaantioikeus on tunnustettu Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Yleissopimuksessa lapsen oikeuksista, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä Euroopan neuvoston suosituksissa N° (90) 7, CM/Rec(2010)8 ja CM/Rec(2016)7, jotka koskevat nuorille annettavaa tietoa ja neuvontaa sekä nuorten oikeutta saada tietoa oikeuksistaan. Tämä oikeus on perusta myös Euroopan unionin nuorille suunnatulle tiedottamiselle.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat tietoa nuoria kiinnostavista aiheista eri tavoin, kuten tiedottamalla, neuvomalla, tukemalla, valmentamalla, kouluttamalla, verkostoitumalla yhteistyökumppaneiden kanssa sekä ohjaamalla eteenpäin asiantuntijapalveluihin. Tavoitteena on nuorten osallistaminen ja sosiaalinen vahvistaminen. Palveluita voidaan tarjota fyysisissä palvelupisteissä tai muissa toimintaympäristöissä. Eurooppalaiset periaatteet toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Periaatteet muodostavat lähtökohdan, jolle kattavaa, resursoitua, yhtenäistä ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää. Nämä seikat tulisi huomioida olennaisena osana kunkin maan nuorisopolitiikkaa.



## Periaatteet

### 1. RIIPPUMATON

- 1.1 Tarjottava tieto on kattavaa, antaa yleiskuvan saatavilla olevista vaihtoehtoista ja perustuu moniarvoisiin ja luotettaviin lähteisiin.
- 1.2 Tarjottava tieto on riippumatonta kaikista uskonnollisista, poliittisista, aatteellisista ja kaupallisista vaikutteista.
- 1.3 Rahoituslähteet eivät vaikuta näiden periaatteiden soveltamiseen nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa.

### 2. SAAVUTETTAVA

- 2.1 Yhdenvertainen mahdollisuus käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tulee varmistaa kaikille.
- 2.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat helposti saavutettavia, kiinnostavia ja näkyviä nuorille.
- 2.3 Nuorille suunnattu tieto on ymmärrettävää heille.

### 3. KATTAVA

- 3.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat avoimia kaikille nuorille ilman minkäänlaista syrjintää.
- 3.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat maksuttomia kaikille nuorille.
- 3.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut pyrkivät tavoittamaan kaikki nuoret tavoilla, jotka ovat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia eri ryhmille sekä erilaisiin tiedontarpeisiin.

### 4. TARVEPERUSTEINEN

- 4.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut perustuvat nuorten tarpeisiin.
- 4.2 Tarjolla oleva tieto kattaa kaikki nuorille merkittävät aiheet.
- 4.3 Jokaista nuorta on kunnioitettava yksilönä ja kaikki vastaukset on yksilöitävä siten, että ne ovat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia.
- 4.4 Nuorten tieto- ja neuvontatyössä tulee olla riittävästi henkilöstöresursseja, jotta yksilöllinen tuki ja palvelut voidaan varmistaa.

### 5. VAHVISTAVA

- 5.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut vahvistavat nuoria sosiaalisesti ja edistävät heidän itsenäisyyttään.
- 5.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tukevat nuorten media- ja informaatiolukutaitoja, jotta he osaavat toimia turvallisesti ja vastuullisesti.
- 5.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut edistävät nuorten aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta.

## 6. OSALLISTAVA

- 6.1 Nuoret osallistuvat nuorille suunnatun tiedon tuottamiseen, levittämiseen ja arviointiin kaikilla tasoilla ja kaikissa muodoissa.
- 6.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat mahdollisuuksia nuorten vertaistoiminnalle.
- 6.3 Nuoria kannustetaan antamaan palautetta osana nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden jatkuvaa kehittämistä.

## 7. EETTINEN

- 7.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut kunnioittavat nuorten oikeutta yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen ja nimettömyyteen.  
Palvelut tarjoavat nuorille turvallisen ympäristön.
- 7.2 Tiedon valintakriteerit tehdään näkyviksi ja ymmärrettäviksi.  
Tiedon tuottaja ja tarkoitus ovat selkeät ja näkyvät.
- 7.3 Kaikki tuotettu tai jaettu tieto on täsmällistä, kattavaa, ajantasaista ja luotettavaa.

## 8. AMMATILLINEN

- 8.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tarjoavat koulutetut työntekijät ammatillisella otteella.
- 8.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöillä on media- ja informaatiolukutaitoja.
- 8.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat yhteistyössä tärkeimpien sidosryhmien kanssa nuorten tiedontarpeiden ja yhteistyömahdollisuuksien tunnistamiseksi, asiantuntijuuden jakamiseksi sekä nuorille suunnatun tiedon näkyvyyden lisäämiseksi.
- 8.4 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät tekevät yhteistyötä paikallisella, alueellisella, kansallisella, eurooppalaisella ja kansainvälisellä tasolla sekä jakavat hyviä käytäntöjä ja osaamista.
- 8.5 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden tehtävänä on varmistaa, että nuorilla on riittävät tiedot ja taidot heille suunnattujen digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen.

## 9. ENNAKOIVA

- 9.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat innovatiivisia valitessaan strategioita, menetelmiä ja työkaluja nuorten tavoittamiseksi.
- 9.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät ovat tietoisia uudenlaisesta työmuotoon liittyvästä kehityksestä ja olennaisista laeista, ja he pitävät itsensä ajan tasalla nuorten trendeistä.
- 9.3 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät toimivat aktiivisesti ja ennakoivasti median ja tiedon kentällä varmistuen, että nuorille suunnattu laadukas tieto on näkyvää.



Tämä kirja on opas nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavan osaamisen arviointiin ja kehittämiseen. Oppaassa tarkastellaan nuorten tieto- ja neuvontatyötä, työn laatua ja sitä, miten kirjassa esiteltyä työmuodon osaamiskarttaa käytetään työn ja palveluiden laadun arviointiin.

Osaamiskartta on tarkoitettu kaikille nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä tekeville työn edellyttämän osaamisen tunnistamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Kirjassa kerrotaan esimerkein, miten osaamiskarttaa voidaan käyttää monipuolisesti erilaisissa organisaatioissa ja erilaisiin tarkoituksiin.

Osaamiskartta ja sen kymmenen osaamisaluetta sisältävät kattavan kuvauksen nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavasta osaamisesta. Osaamista arvioitaessa osaamisalueiden sisältämät väittämät osaamisesta innostavat kehittävään pohdintaan myös työmuodon sisällöistä ja tavoitteista.