



# **Yhdenvertaisuus työhallinnossa**

**Työhallinnon linjaukset yhdenvertaisuuden edistämiseksi**

# Sisällysluettelo

## Esipuhe

## Osa I: Työhallinnon linjaukset yhdenvertaisuuden edistämiseksi

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Tavoitteet</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. Arvopohja ja toiminta-ajatus</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>3. Yhdenvertaisuus työhallinnossa</b>                          | <b>3</b>  |
| 3.1. Yhdenvertaisuuden edistäminen                                | 4         |
| 3.2. Sytjinnän kieltö   | 4         |
| 3.3. Palvelut ja positiivinen erityiskohtelu                      | 4         |
| <b>4. Kehittämistarpeet yhdenvertaisuuden edistämiseksi</b>       | <b>5</b>  |
| 4.1. Työkäytännöt ja vuorovaikutus                                | 5         |
| 4.2. Sukupuolten tasa-arvo  | 6         |
| 4.3. Etninen alkuperä   | 7         |
| 4.4. Uskonto  | 8         |
| 4.5. Vakaumus   | 8         |
| 4.6. Ikä  | 9         |
| 4.7. Vammaisuus ja vajaakuntoisuus                                | 10        |
| 4.8. Seksuaalinen suuntautuminen                                  | 11        |
| 4.9. Pitkäaikaistyöttömyys  | 11        |
| <b>5. Keinot yhdenvertaisuuden edistämiseksi</b>                  | <b>12</b> |
| 5.1. Henkilöstökoulutus   | 12        |
| 5.2. Ohjeistus  | 12        |
| 5.3. Voimavarat ja tulosohtaus                                    | 13        |
| 5.4. Neuvonta   | 13        |
| 5.5. Tiedottaminen  | 14        |
| 5.6. Yhteistyö  | 14        |
| <b>6. Erityiskysymykset</b>                                       | <b>14</b> |
| 6.1. Työhallinnon palvelut saamelaisten kotiseutualueella         | 14        |
| 6.2. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto                            | 15        |
| 6.3. Työmarkkinoiden sukupuolen mukaisen eriytymisen vähentäminen | 17        |
| 6.4. Kielikysymys   | 17        |
| <b>7. Seuranta ja arviointi</b>                                   | <b>18</b> |
| 7.1. Yhdenvertaisuussuunnitelmien seuranta                        | 19        |
| 7.2. Tulosten arviointi yhdenvertaisuuden näkökulmasta            | 19        |

## Yhteenveto keskeisistä linjauksista

## Osa II: Työhallinnon toimintaympäristö

## Esipuhe

Työministeriön helmikuussa 2005 asettaman työryhmän tavoitteena on ollut laatia työhallintoa ja työministeriötä koskeva yhdenvertaisuussuunnitelma, ja suunnitella siitä tiedottaminen sekä henkilöstön perehdyttäminen yhdessä henkilöstökoulutuksesta vastaavien kanssa. Lisäksi työryhmän tehtävänä on laatia suunnitelma yhdenvertaisuuslain toimeenpanon seurannan ja arvioinnin toteuttamiseksi. Työryhmän toimiajaksi määriteltiin 15.2.2005 - 14.11.2005, jona aikana sen on määrä kokoontua vähintään kuusi kertaa.

Työryhmä laati itselleen toimintasuunnitelman, jonka mukaan kevään 2005 aikana se valmistelee koko työhallintoa koskevat linjaukset yhdenvertaisuuden edistämiseksi sekä siihen liittyvän taustamuistion, jossa kuvataan eri ryhmien tilannetta, heidän kohtaamiaan ongelmia ja työhallinnon keinoja edistää heidän yhdenvertaisuuttaan palveluiden käyttäjinä ja työmarkkinoilla. Työministeriön oman yhdenvertaisuussuunnitelman laatiminen ja siitä tiedottaminen sekä yhdenvertaisuuslain toimeenpanon seurantajärjestelmän luominen toteutetaan syksyn 2005 aikana.

Työhallinnon yhdenvertaisuusasiakirja koostuu kahdesta osasta, joista ensimmäinen sisältää koko työhallintoa koskevia linjauksia yhdenvertaisuuden edistämiseksi työhallinnon toiminnassa, palveluissa ja työpaikoilla. Linjaukset on laadittu niin, että niiden pohjalta erilaisissa toimintaympäristöissä toimivat TE -keskusten työvoimaosastot ja työvoimatoimistot voivat laatia omat yhdenvertaisuussuunnitelmaansa tai niiden osakokonaisuudet konkreettisiksi ja paikallisiin olosuhteisiin sopiviksi. Toinen osa taustamuistio, jossa kuvataan niitä puitteita ja sitä toimintaympäristöä, jossa työhallinto toimii sekä asiakasryhmiä, joiden yhdenvertaisuuden ja tasa-arvoisuuden edistämiseksi tämä ohjelma on erityisesti laadittu. Lisäksi taustamuistiossa pyritään arvioimaan työhallinnon palveluiden nykytilannetta yhdenvertaisuuden näkökulmasta.

Työryhmän jäseniä ovat olleet (henkilökohtainen varajäsen suluissa) työministeriöstä Tarja Kröger (Matti Salmenperä), Riitta Martikainen (Ikka Nio), Meri-Sisko Eskola (Olli Sorainen), Mikko Salmenoja (Heidi Nummela), Marja-Leena Leinonen (Irma Hiltunen), Kai Koivumäki (Helena Korhonen), Mika Lindgren (Brita Lamberg), Nexhat Beqiri (Pia Salmela) ja Uudenmaan TE -keskuksesta Merja Andstén (Paula Karjalainen), Helsingin työvoimatoimistosta Paula Pere (Jari-Pekka Messula, Perniön vastaanottokeskuksesta Jorma Kuuluvainen (Riitta Lukkaroinen/Oulun vastaanottokeskus), sosiaali- ja terveysministeriöstä Sarita Friman-Korpela (Henry Hedman Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksesta) sekä SETA ry:stä Jussi Nissinen (Tiia Aarnipuu). Työryhmän puheenjohtajana on toiminut Sinikka Keskinen, varapuheenjohtajana Mikko Salmenoja ja sihteerinä Tiina Järvinen, kaikki työministeriöstä.

Työryhmä on työnsä aikana kuullut vähemmistövaltuutetun toimiston edustajana Rainer Hiltusta, SETA:n Transtukipisteen edustajana Marita Karvista ja Saamelaiskäräjien edustajina Heikki Hyväristä, Risten-Rauna Maggaa ja Veikko Feodoroffia (Kolttien luottamusmies). Kirjalliset kommentit ryhmä sai Valtakunnalliselta vammaisneuvostolta (Sari Loijas), SAK:lta (Anu-Tuija Lehto) ja alueellisilta Romaniasiain neuvottelukunnilta (koonnut Sarita Friman-Korpela). Taustamuistiota varten Lapin TE - keskus toteutti kyselyn saamelaisten kotiseutualueen työvoimatoimistojen palveluista. Lisäksi linjausten ja muistion laatimisessa on hyödynnetty TE -keskusten kehittämispäivien sekä Oulun seudun, Pohjanmaan TE -keskuksen alueen ja Jyväskylän työvoimatoimistojen yhdenvertaisuustyöpajojen tuloksia.

Tämän yhdenvertaisuusasiakirjan tarkoitus on toimia koko hallinnon kattavana suunnitelmana sekä suunnannäyttäjänä ja apuna yksikkökohtaisten yhdenvertaisuussuunnitelmien laatimiselle työhallinnossa. Työryhmä pitää tärkeänä, että suuret työvoimatoimistot laativat omat, paikallisiin

olosuhteisiin ja tarpeisiin perustuvat yhdenvertaisuussuunnitelmansa ottaen huomioon nämä linjaukset. Muiden työvoimatoimistojen osalta suunnitelmat voivat olla suppeampia, mikäli tarvetta laajempaan suunnitelmaan ei ole, ja sisältää näiden linjausten lisäksi kehittämissuunnitelmia vain mahdollisten ongelmallisten kysymysten osalta.

Yhdenvertaisuuden edistäminen tulee nähdä osana työllisyyden ja työmarkkinoiden kehittämistä. Tätä näkemystä tukee eurooppalainen tutkimustieto, jonka mukaan syrjintä vähentää organisaatioiden tehokkuutta ja monimuotoisuuden kasvu edistää sitä. Monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta arvostavassa organisaatiossa jokainen työntekijä voi ylittää parhaaseensa ja näin organisaatiossa olevat voimavarat saadaan kattavasti käyttöön.

Helsingissä 22. kesäkuuta 2005

Sinikka Keskinen

Mikko Salmenoja

Merja Andstén

Nexhat Beqiri

Meri-Sisko Eskola

Sarita Friman-Korpela

Kai Koivumäki

Tarja Kröger

Jorma Kuuluvainen

Marja-Leena Leinonen

Mika Lindgren

Riitta Martikainen

Jussi Nissinen

Paula Pere

# Osa I: Työhallinnon linjaukset yhdenvertaisuuden edistämiseksi

## 1. Tavoitteet

Työhallinnon tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta toiminnassaan ja tarjoamissaan palveluissa suunnitelmallisesti ja pitkäjännitteisesti. Yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoisuutta edistävät toimet otetaan huomioon palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa, voimavarojen kohdentamisessa, työhallinnon ohjeistuksessa ja tulosten seurannassa sekä tiedottamisessa eri asiakasryhmille ja kansalaisille. Tavoitteena on myös työhallinnon sisäisen monimuotoisuuden lisääminen ja hyödyntäminen voimavarana organisaation kehittämisessä ja palvelutarjonnassa.

Nämä koko työhallintoa koskevat linjaukset turvaavat sen, että yhdenvertaisuuslain tavoitteet ja sisällöt toteutuvat työhallinnossa. Linjausten avulla halutaan ehkäistä kaikkinaista syrjintää sukupuolen, etnisen tai kansallisen alkuperän, iän, kielen, uskonnon ja vakaumuksen, vamman, seksuaalisen suuntautumisen ja pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvien kielteisten mielikuvien perusteella. Näitä linjauksia toteuttamalla työhallinto pyrkii edistämään syrjinnän vaarassa olevien ryhmien asemaa työmarkkinoilla ja työhallinnon palveluiden käyttäjinä sekä lisäämään sukupuolten tasa-arvoisuutta.

## 2. Arvopohja ja toiminta-ajatus

Työministeriö vastaa työ- ja maahanmuuttopolitiikan linjauksista ja toimeenpanosta tavoitteenaan kehittää työelämän toimivuutta ja edistää työllisyyttä. Työministeriön tulevaisuuden visiona on osaamiseen perustuva hyvinvointiyhteiskunta, jossa on työmahdollisuuksia kaikille. Palveluita ja toimintaa pyritään uudistamaan jatkuvasti niin, että ne vastaavat työmarkkinatilanteen ja muuttuvan työelämän haasteita.

Työhallinnon toiminnan perustana on hallitusohjelmasta johdettu työpolitiikan strategia, jota toteutetaan poikkihallinnollisen työllisyysohjelman toimeenpanon sekä tulosohjauksen kautta. Strategiassa määritellyt linjaukset koskevat rakenteellisen työttömyyden alentamista, osaavan työvoiman saatavuutta, työn tuottavuuden parantamista, edellytysten luomista aktiiviselle työperusteiselle maahanmuuttopolitiikalle sekä yrittäjyyden ja itsensä työllistämisen lisäämistä.

Työhallintoa ohjaavat keskeiset periaatteet eli arvot (arvotyöryhmän ehdotus) ovat vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, asiantuntijuus ja kumppanuus. Yhdenvertaisuusnäkökulma *asiakaslähtöisyyteen* on esimerkiksi se, että kaikkia asiakkaita kohdellaan yksilöinä eikä pelkästään jonkin tietyn ryhmän jäseninä. *Asiantuntijuus* merkitsee yhdenvertaisuuden näkökulmasta esimerkiksi asiakkaan oman asiantuntemuksen tunnustamista suhteessa omiin mahdollisuuksiinsa ja elämäntilanteeseensa. Työhallinnon työntekijöiden osaamisena se tarkoittaa mm. eri vähemmistöryhmien tilanteen ja tarpeiden tuntemusta kaikkien työntekijöiden osalta yleisellä tasolla.

*Vaikuttavuutta* voidaan mitata monin eri tavoin, tavallisinta kuitenkin on määrällisten tavoitteiden mittaaminen. Kun määrällistä vaikuttavuutta mitataan esimerkiksi koulutuksen jälkeen työllistyneiden määränä tai osuutena, voitaisiin sitä lisäksi mitata pitkään työttömänä olleiden tai muiden erityisryhmien osuutena työllistyneistä. Laadullisten mittareiden avulla toimintaa voidaan edelleen kehittää niin, että se tukee syrjinnän vaarassa olevien ryhmien pääsyä koulutukseen ja muihin palveluihin. *Kumppanuus* työhallinnon arvona toteutuu mm. silloin, kun eri ryhmien edustajia kutsutaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja tehdään yhteistyötä niiden tuottamisessa. Yhdenvertaisuutta edistetään myös valtavirtaistamalla uusia yhteistyömuotoja ja menetelmiä, esimerkiksi tuomalla asiakasraadit osaksi palveluiden suunnittelu- ja arviointiprosessia.

### 3. Yhdenvertaisuus työhallinnossa

Tässä luvussa käsitellään yhdenvertaisuuden ja syrjinnän käsitteitä sekä työhallinnon palveluita suhteessa yhdenvertaisuuslain määrittelemään positiiviseen erityiskohteluun.

*Työhallinnossa tulee tiedostaa, ettei samanlainen kohtelu aina takaa yhdenvertaisuutta, sillä ihmisten lähtökohdat ja mahdollisuudet vaihtelevat yksilöllisesti. Positiivinen erityiskohtelu tukee huonommassa asemassa olevien ryhmien ja yksilöiden tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutumista.*

*Työhallinnon henkilöstön on tärkeää saada tietoa syrjinnän ilmenemismuodoista ja eri syrjinnän vaarassa olevista ryhmistä.*

#### 3.1. Yhdenvertaisuuden edistäminen

Samanlaisten palveluiden tarjoaminen työhallinnon eri asiakasryhmille ja yhtenäisten työmenetelmien käyttäminen ei ole yhdenvertaista, jos asiakkailla on erityisiä tarpeita johtuen heidän taustastaan, elämäntilanteestaan tai esteistään hyödyntää joitakin palvelumuotoja. Joidenkin asiakasryhmien kohdalla tarvitaan toimenpiteitä ja tukimuotoja, jotka saattavat heidät samanarvoiseen asemaan muiden asiakkaiden kanssa. Yhdenvertaisuuslaissa tällaisia tukimuotoja ja peruspalveluja täydentäviä palveluita nimitetään *positiiviseksi erityiskohteluksi*. Esimerkkejä ko. tukipalveluista ovat mm. maahanmuuttajien ja kuurojen/kuulovammaisten tulkkipalvelut ja asiakasneuvonta sähköisten palveluiden käyttämisessä.

#### 3.2 Syrjinnän kielto

Syrjinnän eri muotoja ovat *välitön* (suora) syrjintä, *välillinen* (epäsuora) syrjintä, *häirintä* ja *käskeyttäminen tai ohje syrjiä*. Välitöntä syrjintää esiintyy silloin, kun henkilöä kohdellaan vertailukelpoisessa tilanteessa epäsuotuisammin kuin jotakuta toista, välillistä syrjintää kun näennäisesti puolueeton säännös, peruste tai käytäntö saattaa jonkun erityisen epäedulliseen asemaan muihin nähden. Myös häirintä ja käskeyttäminen ovat syrjintää. Syrjintää voi esiintyä useammalla perusteella samanaikaisesti tai rinnakkain. Tilannetta, jossa henkilö tai ryhmä altistuu syrjinnälle useamman kuin yhden perusteen vuoksi nimitetään moniperustaiseksi syrjinnäksi. Syrjinnän tunnistaminen on ehto yhdenvertaisuuden toteutumiselle, ja sen vuoksi työhallinnon henkilöstön tulee saada monipuolista tietoa syrjinnän eri ilmenemismuodoista, syrjinnän vaarassa olevien ryhmien tilanteesta ja siitä, että syrjintä voi olla tahallista tai tahatonta, mutta molemmissa tapauksissa yhtä lailla kiellettyä.

#### 3.3. Palvelut ja positiivinen erityiskohtelu

Työhallinto pyrkii ensisijaisesti kehittämään peruspalveluitaan niin, että ne vastaisivat myös eri vähemmistöryhmien tarpeisiin, tarvittaessa palveluiden sisään rakennettujen tukitoimien avulla. Erityispalveluiden osalta pyritään takaamaan niiden riittävyys, korkea ja tasainen laatu sekä jatkuva kehittäminen palveluiden käyttäjiä kuulemalla ja muutoin tuloksia arvioimalla. Erityispalveluiden tulee perustua asiakkaan tarpeisiin eikä tiettyyn ryhmään kuulumisen sinänsä saa määrittellä tarjottujen palveluiden muotoa. Toisin sanoen, esimerkiksi maahanmuuttajataustainen insinööri ei

välttämättä hyödy eniten maahanmuuttajapalveluista, vaan mahdollisesti omaan ammattialaan erikoistuneesta palvelusta.

#### **4. Kehittämistarpeet yhdenvertaisuuden edistämiseksi**

Tässä luvussa käsitellään sitä, miten työhallinnon toiminnassa ja palveluissa voidaan edistää yhdenvertaisuutta nostamalla esiin havaittuja ja koettuja ongelmakohtia ja esittämällä vaihtoehtoja niiden ratkaisemiseksi. Linjauksiin on sisällytetty sekä lyhyen että pidemmän aikavälin kehittämistavoitteita.

##### **4.1. Työkäytännöt ja vuorovaikutus**

*Työhallinnon viranomaisten kykyä tunnistaa syrjintää ja keinoja puuttua siihen tai esitettyyn syrjintäepäilyyn tulee kehittää suunnitelmallisesti ja pitkäjännitteisesti. Henkilöstökoulutuksessa tulee käsitellä eri vähemmistöryhmien, myös niin sanottujen näkymättömien vähemmistöjen tilannetta, omien asenteiden tunnistamista ja käytännön vuorovaikutustilanteita.*

*Työhallinnon tulee yhdessä syrjinnän vaarassa olevia ryhmiä edustavien tahojen kanssa pyrkiä poistamaan työnantajien ennakkoluuloja tuomalla esiin hyviä esimerkkejä ja käytännöllistä tietoa.*

*Työhallinnon organisaatiossa esimiesten ja johdon tulee tukea työyhteisön normiston ja asenneilmapiirin kehittämistä yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta arvostavaksi. Rekrytoinneissa tulisi kiinnittää huomiota asennekysymyksiin työtaitojen ja muun pätevyyden ohella.*

Käytännön työtilanteissa vuorovaikutukseen, työtapoihin ja asennoitumiseen liittyvät seikat nousevat esiin ja niillä voi olla suuri merkitys asioinnin lopputulokseen. Työhallinnon henkilöstöä tulee kouluttaa vuorovaikutustaidoissa ja asiakaslähtöisessä työtoteessa ja jo rekrytointivaiheessa on tärkeää kiinnittää huomiota myös asennekysymyksiin työtaitojen ja pätevyyden ohella. Lisäksi työntekijöillä tulee olla käytettävissään välineitä kommunikaation, tiedonvälityksen ja molemminpuolisen ymmärtämisen varmistamiseksi.

Tulkkipalveluiden saatavuus ja monipuolinen käyttäminen sekä uusien maahanmuuttajien että kuurojen ja kuulovammaisten kanssa asioidessa edistää palveluiden yhdenvertaisuutta. Jo rekrytointivaiheessa tulisi huomioida monipuolinen, myös harvinaisten kielten taito ja muut vuorovaikutusta tukevat seikat, esimerkiksi kokemus vähemmistökulttuureista tai ulkomailla vietetty aika. Vuorovaikutustaitoja vahvistavassa koulutuksessa tulee kiinnittää huomiota myös ns. näkymättömiin vähemmistöihin kuten sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin sekä vammaisiin, joiden vammat eivät ole näkyviä.

Esimiehen ja johdon tuki, henkilöstökoulutus ja työnohjaukselliset keskustelut ovat suureksi avuksi asiakastyötä tekeväälle henkilöstölle; niiden avulla rakennetaan myös työyhteisön normistoa, vaikutetaan asenteisiin, työntekijöiden jaksamiseen ja palvelun laatuun.

## 4.2. Sukupuolten tasa-arvo

*Yhdenvertaisuussuunnittelussa tulisi kiinnittää huomiota sukupuolten tasa-arvon toteutumiseen eri vähemmistöryhmien osalta ja tarpeen mukaan sisällyttää erityisiä tukitoimia moniperustaisen syrjinnän ehkäisemiseksi heidän kohdallaan.*

*Työhallinnon tasa-arvotyössä ja henkilöstökoulutuksessa tulee ottaa huomioon sukupuolivähemmistöt muun muassa lisäämällä tietoutta sukupuolen moninaisuudesta sekä valmiuksia kohdata sitä.*

Sukupuolten tasa-arvon edistäminen kuuluu henkilöstöpolitiikkaan, henkilöstön hyvinvoinnin edistämiseen sekä työhallinnon toimintaan sukupuolten tasa-arvoisuuden edistämiseksi työmarkkinoilla. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmilla katetaan työhallinnon organisaatiot sekä työnantajina että toimijoina ja työpaikkakohtaisesti on mahdollista myös yhdistää em. suunnitelmat.

Yhdenvertaisuussuunnitelmissa tulee huomioida erot sukupuolten kohtaaman syrjinnän välillä ja niihin on hyvä sisällyttää aktiivitoimenpiteitä sukupuolen mukaisen eriytymisen (segregaatio) vähentämiseksi työmarkkinoilla (ks. kohta 6.3.). Suunnitelmissa on hyvä kiinnittää huomiota sukupuolten tasa-arvon toteutumiseen eri vähemmistöryhmien, kuten etnisten vähemmistöjen ja vammaisten naisten osalta, sekä sisällyttää erityisiä tukitoimia moniperustaisen syrjinnän ehkäisemiseksi heidän kohdallaan.

Vaikka uusi tasa-arvolaki kattaa myös esim. sukupuolen korjaukseen perustuvan syrjinnän, ei siitä kuitenkaan työpaikoilla tiedetä tarpeeksi ja sen vuoksi on tarpeen lisätä sukupuolivähemmistöihin liittyviä sisältöjä tasa-arvotyössä. Sukupuolivähemmistöjä ovat *intersukupuoliset* eli ihmiset, joilla synnynnäisesti on kahden biologisen sukupuolen ominaisuuksia ja *transsukupuoliset* eli ihmiset, jotka kokevat psyykkisen sukupuolensa olevan ristiriidassa fyysisten sukupuoliominaisuuksiensa kanssa ja käyvät usein sen vuoksi läpi lääketieteellisen sukupuolenkorjausprosessin. Samoin sukupuolivähemmistöihin kuuluvat *transgenderihmiset*, jotka elävät pysyvästi mieheyden ja naiseuden rajamailla sekä *transvestiitit*, joilla on kyky samaistua ja eläytyä kumpaankin sukupuoleen ja transvestiittimiehillä myös tarve eläytyä naiseuteen esimerkiksi pukeutumalla. Työhallinnon suunnitelmissa, ohjeistuksessa ja palveluissa tulee välttää sukupuoleen liittyvää normatiivisuutta ja yleensäkin sukupuoliroolien vahvistamista tai itsestään selvyttä. Työhallinnon työpaikoilla mahdollisesti esiintyvään sukupuolen perusteella tapahtuvaan häirintään ja loukkaavaan nimittelyyn (kohdentuupa se naiseen, miehiin tai trans-ihmisiin) tulee puuttua.

### 4.3. Etninen alkuperä

*Asiakaskunnan etnisen monimuotoistumisen seurauksena tarvitaan kehittämistyötä eri palvelumuotojen ja ohjausmenetelmien kulttuurisidonnaisuuden vähentämiseksi.*

*Maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen työvoimapalveluissa edellyttää riittäviä henkilöstö- ja muita resursseja (muun muassa kielikoulutus) sekä neuvonnan ja ohjauksen järjestämistä asiakkaan tarpeiden mukaisesti, esimerkiksi käyttämällä tulkkipalveluita ja varaamalla asiakaskäynteihin riittävästi aikaa.*

*TE -keskuksiin ja työvoimatoimistoihin nimitettyjen romaniasioiden yhdyshenkilöiden tehtäväkuvaa ja asiantuntemusta tulee edelleen kehittää ja tarjota heille mahdollisuuksia syventää osaamistaan syrjinnän ehkäisyyn, romanikulttuuriin ja romanien tilanteeseen liittyvissä kysymyksissä.*

Etnisiin vähemmistöihin Suomessa kuuluvat esimerkiksi romanit, tataarit ja juutalaiset, pakolaiset ja muut maahanmuuttajat sekä alkuperäiskansa saamelaiset.

*Maahanmuuttajat* ovat työhallinnon asiakkaina heterogeeninen ryhmä, jonka tarpeet ja mahdollisuudet vaihtelevat yksilötasolla. Maahanmuuttajien työvoimapalveluihin tulee varata riittävät henkilö- ja muut resurssit, jotta ne tukisivat heidän tasa-arvoisten mahdollisuuksien toteutumista työmarkkinoilla ja koulutuksessa. Erityisen tärkeää on turvata maahanmuuttajakoulutuksen riittävyys ja laadun kehittäminen, maahanmuuttajien pääsy muuhun työvoimapolitiittiseen koulutukseen, työharjoitteluun ja tukityöllistämistoimenpiteisiin sekä tulkki- ja kielipalveluiden monipuolinen käyttäminen. Maahanmuuttajille annettavien erityis- ja peruspalveluiden sisältöjä tulee myös pitkällä tähtäimellä kehittää niin, että niissä huomioidaan paremmin asiakkaiden lähtökohdat ja kulttuuritausta. Asiakaskunnan monimuotoistumisen seurauksena tarvitaan kehittämistyötä esimerkiksi erilaisten testien ja ohjausmuotojen kulttuurisidonnaisuuden vähentämiseksi.

Työhallinnon palveluissa tulee tiedostaa, että *pakolaisten* vastaanotto on osa humanitaarista maahanmuuttoa, jonka taustalla on vainoa, syrjintää ja huono-osaisuutta suhteessa koulutukseen, työhön ja terveydentilaan. Pakolaistaustaisten asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaamiseksi ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien turvaamiseksi tarvitaan usein monipuolisia tukitoimia kuten kielikoulutusta, ammatillista kuntoutusta, ammatinvalinnanohjausta ja työharjoittelua.

*Romaniasiakkaiden* palvelua tulee parantaa kehittämällä ensisijaisesti peruspalveluita, niin että niihin sisällytetään tukitoimenpiteitä ja valmennusta eri palvelumuotojen monipuoliseksi hyödyntämiseksi. Tehostettua tukea tarvitaan liittyen mm. koulutukseen, työharjoitteluun, työkokeiluun, tukityöllistämiseen ja kuntoutukseen. Hankkeiden suunnittelussa tulee tehdä yhteistyötä romaneja edustavien tahojen kanssa ja hyödyntää romanikulttuurin vahvuuksia, ja niiden toteuttamisessa romanisyhteisöissä olevia voimavaroja ja osaamista. Kilpailuttamisen yhteydessä tulisi huomiota kiinnittää tehtäväkuvauksen yksityiskohtaisuuteen ja riittäviin resursseihin, esimerkiksi romanitaustaisen kuraattorin palkkaamiseksi.

TE -keskuksiin ja työvoimatoimistoihin nimitettyjen romaniasioiden yhdyshenkilöiden tehtäväkuvaa ja asiantuntemusta tulee edelleen kehittää. Yhdyshenkilöiden tulisi toimia yhteistyössä sekä muiden viranomaisten että romaninyhteisöjen kanssa ja tehdä aloitteita romanien työmarkkinatilanteen ja työllisyyden edistämiseksi. Yhdyshenkilöille tulee tarjota mahdollisuuksia syventää osaamistaan syrjinnän ehkäisyyn, romanikulttuuriin ja romanien tilanteeseen liittyvissä kysymyksissä. Yhdyshenkilöiden tehtävänä on myös edistää romaniasioiden asiantuntemusta työyhteisöissään.

Vähemmistöjen osalta yhdenvertaisuutta lisääviä erityisiä kehittämiskohteita ovat aktiivitoimenpiteiden ohella neuvonta, ohjaus ja tiedottaminen. Neuvonnan ja ohjauksen tavoitteena tulee olla vastaavalla tavalla riittävä tietotaso kuin valtaväestöön kuuluvienkin osalta. Tämä edellyttää tehostettua neuvontaa ja ohjausta käyttämällä esimerkiksi tulkkausta, omakielisiä neuvontapalveluita ja kehittämällä asiakaspalveluhenkilöstön kommunikaatiotaitoja (mm. selkokieli) ja kulttuurituntemusta. Tiedottamisessa on hyvä käyttää vaihtoehtoisia ja rinnakkaisia tiedottamisen muotoja kuten informaatiotilaisuuksia, vähemmistöjen omia tiedotuskanavia ja järjestöjen sekä muiden viranomaisten kanssa tehtävää tiedotusyhteistyötä.

Työhallinnon osalta maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen osuus asiakaskunnassa on kasvava ja se olisi hyvä ottaa huomioon toimipaikkakohtaisissa rekrytoinneissa. Etnisten vähemmistöjen ja maahanmuuttajien edustajia ei tulisi palkata ainoastaan ko. ryhmille suunnattuihin palveluihin, vaan yleensäkin työhallinnon eri tehtäviin.

#### 4.4. Uskonto

***Työhallinnon työntekijät voivat vaikuttaa uskontoon liittyviin ennakkoluuloihin antamalla oikeaa tietoa ja kannustamalla työnantaja-asiakkaita asioista sopimiseen käytännöllisellä tasolla.***

Uskonnon perusteella tapahtuva syrjintä perustuu usein uskonnon ulkoisiin tunnusmerkkeihin, kuten rukoushetkien mahdollisuuteen tai musliminaisten huivin käyttöön.

Työhallinnon tehtävänä on huolehtia, että sen kautta tehdyissä rekrytoinneissa noudatetaan yhdenvertaisuussäädöksiä (mm. työpaikkailmoitukset) ja että sen henkilöstöllä on valmiuksia tunnistaa myös uskontoon perustuvaa syrjintää. Työhallinnon henkilöstön tulee tiedostaa uskonnolliseen taustaan mahdollisesti liittyviä vaikutuksia ja ottaa ne huomioon työnvälityksessä, mikäli niistä on tietoa työnhakijan kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta. Kullekin asiakkaalle tulee itselleen antaa mahdollisuus em. vaikutusten määrittelyyn työntekijän kanssa käydyissä keskusteluissa.

#### 4.5. Vakaumus

***Syrjintä vakaumuksen ja mielipiteen perusteella on laitonta ja kiellettyä, samoin on kiellettyä perustella syrjivää käytöstä omalla vakaumuksella.***

Vakaumukseen tai mielipiteeseen perustuvien ennakkoluulojen kohteet voivat olla moninaisia ja monen tasoisia. Vakaumus on paljon pysyvämpi ihmistä ja ihmisen käyttäytymistä ohjaava koodi

kuin mielipide; kyse on siis aste-erosta. Henkilöön voi kohdistua epätasa-arvoista tai ennakkoluuloista kohtelua esimerkiksi poliittiseen puolueeseen tai johonkin tiettyyn järjestöön/liittoon kuulumisen perusteella. Joskus armeijan sijaan suoritettua siviilipalvelusta voidaan pitää kielteisenä asiana tai kasvissyöjien eettisiä periaatteita outoina. Joissakin tilanteissa myös se, ettei henkilö edusta jotain tiettyä elämäkatsomusta tai aatetta voi johtaa painostukseen tai eristämiseen työyhteisön sisällä. Syrjintä vakaumuksen perusteella on laitonta ja kiellettyä, ja yhtä lailla kiellettyä on perustella syrjivää käytöstä omalla vakaumuksella.

#### 4.6. Ikä

***Työhallinnon tulee varmistaa, ettei henkilön iällä ole vaikutusta hänen pääsylleen eri toimintojen ja palvelujen piiriin, jollei kyse ole ikääntyneille tai nuorille suunnatusta positiivisesta erityiskohtelusta.***

***Ikääntyneet asiakkaat, jotka kuuluvat samanaikaisesti johonkin toiseen syrjinnän vaarassa olevaan ryhmään, tarvitsevat erityishuomiota ja palveluiden muokkaamista heidän tarpeisiinsa.***

***Työvoimatoimiston palveluiden organisoinnissa ja resurssien ohjaamisessa tulee ottaa huomioon nuorten yhteiskuntatakuu -ohjelman tuomat velvoitteet.***

Työhallinnon palveluissa ikä ei saa muodostua palvelujen, työllistymistä edistävien toimien tai ammatillisen kehittymisen esteeksi. Ikääntyville asiakkaille tulee tarjota tarvittaessa ammatitaitoa ja osaamista päivittävää koulutusta, samoin heitä tulee ohjata yksilöllisten tarpeiden pohjalta kuntouttavien palveluiden piiriin.

Näyttää siltä, että ikä on työmarkkinoilla ja koulutuksessa yksi moniperustaisen syrjinnän tekijöistä ja sen vuoksi eri ryhmien (esimerkiksi maahanmuuttajien, vammaisten ja vajaakuntoisten) palveluita suunniteltaessa on huomioitava niiden soveltuvuus ikääntyvien ja ikääntyneiden asiakkaiden tarpeisiin ja turvattava heidän pääsynsä eri palvelumuotoihin, tarvittaessa erityisten tukitoimien avulla.

Nuorten työmarkkina-asema on usein yleisesti epävakaa ja lisäksi jotkut yksilöt ja ryhmät ovat vaarassa syrjäytyä jo varhain työmarkkinoilta koulutus- ja kokemustaustasta, elämäntilanteesta tai muista syistä johtuen. Nuorille tulee kohdentaa omia työvoimapalveluita kuten työharjoittelua ja työelämävalmennusta, työvoima- ja ohjaavaa koulutusta sekä ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita. Nuorten työvoimapalveluihin erikoistuneet työntekijät pystyvät parhaiten tukemaan myös eri vähemmistöryhmiin (esimerkiksi vammaiset nuoret, maahanmuuttaja- ja romaninuoret) kuuluvien nuorten työmarkkinoille pääsyä yhteistyössä muiden työntekijöiden ja eri sidosryhmien kanssa. Projektien ja muun kehittämistyön tuloksena syntyneitä hyviä käytäntöjä ja toimintamuotoja, kuten paja-toiminnot, erilaiset kuntayhteistyön muodot tai asunnottomille nuorille kehitetyt tukihankkeet, tulisi valtavirtaistaa ja vakinaistaa. Työvoimatoimiston palveluita organisoitaessa ja resurssien ohjaamisessa tulee ottaa huomioon nuorten yhteiskuntatakuu-ohjelman tuomat velvoitteet.

#### 4.7. Vammaisuus ja vajaakuntoisuus

*Työhallinnon kaikilla asiakaspalveluvirkailijoilla tulee olla riittävä asiantuntemus tunnistaa vamman tai sairauden vaikutus työnhakuun.*

*Työhallinnon asiakaspalveluhenkilöstöllä tulee olla riittävä asiantuntemus arvioida esimerkiksi asiantuntijakonsultaatioiden avulla sellaisia vamman tai sairauden rajoituksia, jotka on otettava huomioon työhönsijoittumisessa ja työolosuhteiden järjestelyissä, ja jotka työnantajan on otettava huomioon edellä mainittujen henkilöiden palkkaamisessa.*

*Ammatilliseen kuntoutukseen erikoistuneiden virkailijoiden resursointi ja ammattitaidon ylläpito on turvattava.*

*Asiakaslähtöisyys merkitsee myös esteetöntä pääsyä työhallinnon tiloihin, viittomakielen tulkkauspalveluiden käyttämistä, kommunikaatiotaitojen kehittämistä ja sähköisen viestinnän esteettömyyttä. Muutostarpeiden osalta tulee vammaisia ja alentuneen työkyvyn omaavia ihmisiä ajatella paitsi asiakkaina, myös yhteistyökumppaneina ja mahdollisina työhallinnon työntekijöinä.*

Tietyissä työhakua ja työllisyyttä ylläpitävissä tilanteissa on vammaisille ja vajaakuntoisille asiakkaille suunnattu positiivinen erityiskohtelu välttämätöntä. Silti on tärkeää, että heitä kohdellaan ja autetaan työllistymisessä ensisijaisesti normaalisuusperiaatteen mukaisesti ja tarvittavat tehostetut tukitoimet tulevat sen lisäksi.

Työhallinnon asiakaspalvelussa on tarpeen kehittää ammatillisen kuntoutuksen asiantuntemusta siitä, miten erilaiset vammat ja sairaudet vaikuttavat työkykyyn ja mitä mahdollisia järjestelyjä työssä tai työpaikan olosuhteissa kulloinkin tarvitaan vammaisen tai vajaakuntoisen henkilön palkkaamiseksi. Kaikkien virkailijoiden sekä ammatillisesta kuntoutuksesta vastaavien ammattitaitoa tulee ylläpitää ja vahvistaa sekä taata toimistokohtaisesti riittävät henkilöresurssit em. toimintaan. Henkilöstön ammattitaito monesti ratkaisee sen, kuinka hyvin ja tarkoituksenmukaisesti määrärahoja käytetään ja miten työllistymisen ja koulutuksen esteitä tunnistetaan ja voidaan poistaa. Nykyisten kuntoutus- ja työllistämistukitoimien merkitystä arvioidaan uudelleen, kun tulokset meneillään olevasta tutkimuksesta ovat valmistuneet.

Pidemmällä tähtäimellä on myös tarpeellista kohdentaa tukityöllistämistä nykyistä laajemmassa mitassa vammaisiin ja vajaakuntoisiin työnhakijoihin. Nykyinen enintään kahden vuoden työllistämistuki voi olla riittämätön kannustin työnantajalle. Myös vammaisten ihmisten ammatillista koulutusta tulee kehittää rakentamalla siltoja työelämään jo koulutuksen aikana.

Asiakaslähtöisyys merkitsee myös esteetöntä pääsyä työhallinnon tiloihin, viittomakielen tulkkauspalveluiden käyttämistä, kommunikaatiotaitojen ja -välineiden kehittämistä esimerkiksi puhelimitse asioitaessa sekä sähköisen viestinnän esteettömyyttä. Sähköisen palvelun ja tiedottamisen osalta tulee tarkistaa Internet-sivujen esteettömyys, laitteiden sijoittaminen toimistokohtaisesti ja niiden käyttömahdollisuudet esimerkiksi pyörätuolissa istuen sekä tarvittaessa henkilökunnalta saatava apu. Tilojen ja muiden muutostarpeiden osalta tulee vammaisia ja vajaakuntoisia ihmisiä ajatella paitsi asiakkaina, myös yhteistyökumppaneina ja mahdollisina

työhallinnon työntekijöinä. Työhallinnon järjestämät tiedotustilaisuudet, yhteistyökokoukset ja muut tapahtumat tulee järjestää tiloissa, joihin on esteetön pääsy.

#### 4.8. Seksuaalinen suuntautuminen

*Työhallinnon tulee palveluissaan ja antamassaan ohjeistuksessa välttää hetero-olettamusta samoin kuin muitakin elämäntapaan ja – tilanteisiin liittyviä lähtöoletuksia.*

*Työhallinnon työyhteisöissä tulee puuttua mahdolliseen seksuaalisen suuntautumisen perusteella tapahtuvaan syrjintään, häirintään ja työpaikkakiusaamiseen sekä kannustaa avoimeen keskusteluun ja stereotyyppien poistamiseen.*

*Työhallinnon henkilöstölle tulee antaa koulutusta seksuaalisen suuntautumisen vaikutuksista työmarkkinoilla ja asiakastyössä.*

Työhallinnon palveluissa, ohjeistuksessa ja asiakastyössä tulee välttää lähtökohtaista hetero-olettamusta. Suhteessa toimintaympäristöön ja yhteistyötahoihin tulee seksuaaliseen suuntautumiseen perustuvaan syrjintään, häirintään tai syrjintäepäilyyn reagoida samoin kuin muidenkin syrjintäperusteiden kohdalla.

Monissa työyhteisöissä ja opiskeluryhmissä on henkilöitä, jotka reagoivat homoseksuaalisuuteen hyvin voimakkaasti koki sen erittäin vastemielisenä tai huvittavana. Tämän vuoksi on tärkeää, että työhallinnon henkilöstölle annetaan koulutusta ei-heteroseksuaaleihin kohdistuvasta syrjinnästä ja stereotyyppioista sekä niiden vaikutuksista työmarkkinoilla. Asiakastyössä tulisi tiedostaa, että seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvät stereotyyppit ja ennakkoluulot voivat vaikuttaa esimerkiksi työpaikan vaihtamiseen ja uravalintoihin.

Työhallinnon työyhteisöissä ei tule sallia seksuaalisen suuntautumisen perusteella tapahtuvaa syrjintää, häirintää tai kiusaamista, kuten homovitsejä, vaan kannustaa avoimeen ja asialliseen keskusteluun. Mikäli syrjintäepäilyjä tai työpaikkakiusaamista esiintyy, tulee esimiesten kantaa erityistä vastuuta niiden selvittämisestä, sillä muu työyhteisö saattaa olla neuvoton ko. tilanteessa.

#### 4.9. Pitkäaikaistyöttömyys

*Työhallinnon henkilöstön tulee tiedostaa, että pitkäaikaistyttömiin kohdistuu työmarkkinoilla kielteisiä asenteita ja ennakkoluuloja, jotka voivat muodostua työllistymisen esteeksi työnhakijan henkilökohtaisesta osaamisesta ja motivaatiosta riippumatta.*

Käsite pitkäaikaistyötön on vähitellen muodostunut stereotyyppiaksi, joka työnhakijan henkilökohtaisista ominaisuuksista ja motivaatiosta riippumatta saattaa muodostua esteeksi hänen työllistymiselleen. Työnantajayhteistyössä tulee tuoda esiin, että pitkäaikaisesti työttömien henkilöiden ryhmät ja työttömyyden syyt ovat moninaisia, ja että työttömyyden pitkittymiseen

liittyvät ennakkoluulot jo sinällään vaikeuttavat henkilön työllistymistä. Työnantajille tulisikin kohdentaa monipuolista tukea pitkäaikaisesti työttömän henkilön työllistämiseksi.

Työhallinnon henkilöstö- ja työpaikkakohtaisessa koulutuksessa tulee nostaa esiin pitkäaikaistyöttömiin työmarkkinoilla kohdistuvat ennakkoasenteet ja stereotypiat sekä kehittää keinoja ja menetelmiä niiden purkamiseksi. Koska pitkäaikaistyöttömien joukossa on myös eri vähemmistötaustaisia ja vammaisia ihmisiä, pitää heidät huomioida tukipalveluiden ja toimenpiteiden suunnittelussa. Henkilöstökoulutuksessa tulee käsitellä myös omien asenteiden syntymistä sekä niiden vaikutusta työtilanteissa tehtäviin käytännön ratkaisuihin.

## **5. Keinot yhdenvertaisuuden edistämiseksi**

Tässä luvussa kuvataan keinoja edistää monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta työhallinnon toiminnassa ja palveluissa.

*Yhdenvertaisuuden toteutumisen edellytyksiä ovat syrjinnän tunnistaminen, toimenpiteiden ja keinojen kehittäminen yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja syrjinnän ehkäisemiseksi sekä puuttuminen syrjintätilanteisiin ja syrjiviin prosesseihin ja käytäntöihin.*

*Tärkeimpiä keinoja yhdenvertaisuuden edistämiseksi työhallinnossa ovat ohjeistus, voimavarojen kohdentaminen, henkilöstön ja toimintaympäristön kouluttaminen, tiedotus, ohjaus ja neuvonta sekä henkilöstöjohtaminen.*

*Työhallinnon tulee lisätä yhteistyötä syrjinnän vaarassa olevia ryhmiä edustavien tahojen kanssa heitä koskevien toimenpiteiden suunnittelussa, toteuttamisessa, seurannassa ja arvioinnissa.*

### **5.1. Henkilöstökoulutus**

Syrjinnän tunnistaminen on lähtökohta ja edellytys yhdenvertaisuuden toteutumiselle viranomaisen toiminnassa. Syrjinnän tunnistamiseksi tarvitaan henkilöstön kouluttamista ja tietoisuuden kasvattamista eri syrjinnän vaarassa olevien ryhmien tilanteesta ja tarpeista sekä omista asenteista sekä mielikuvista. Henkilöstökoulutuksessa tulee huomioida erityisryhmille tarjottavat palvelut niiden kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi korkealla tasolla. Samoin koulutuksessa tulee välittää tutkimuksen kautta hankittua uutta tietoa ja kehittää menetelmiä sen hyödyntämiseksi käytännön työssä. Työhallinnon yhteisen koulutuksen lisäksi olisi hyvä järjestää yhdenvertaisuusasioita käsitteleviä työpaikkakohtaisia kehittämisspäiviä.

Paitsi syrjintäkysymyksiin, työtapoihin ja vuorovaikutukseen sekä eri ryhmien tilanteeseen liittyvää koulutusta, tarvitaan keinoja vaikuttaa työnantajien asenteisiin esimerkiksi tutustumiskäyntien ja muiden tilaisuuksien yhteydessä ja taitoja esitellä eri ryhmien edustajia myönteisesti työnantajille. Työnantajakampanjoiden sisältöihin tulisi liittää yhdenvertaisuus ja monimuotoisuuskysymyksiä ja ottaa esille kokemuksia, mahdollisuuksia ja työhallinnon tukitoimia eri ryhmien työllistämiseksi.

### **5.2. Ohjeistus**

Yksi tärkeimmistä työhallinnon keinoista edistää ja turvata yhdenvertaisuuden toteutumista on varmistaa, ettei syrjiviä käytäntöjä pääse syntymään ja että syrjinnän vaarassa olevat ryhmät

huomioidaan myönteisesti ohjeistusta annettaessa. Ohjeistuksessa on hyvä korostaa sitä, että kyse on yhdenvertaisuuslain mukaisesta positiivisesta erityiskohtelusta, jonka avulla pyritään saamaan huonommassa asemassa olevia ryhmiä tasavertaisempaan asemaan palveluiden käyttäjinä ja asiakkaina; kyse ei siis ole minkään ryhmän asettamisesta muita parempaan asemaan. Jos ohjeistuksessa huomataan puutteita tai ohjeiden tuottavan epätasa-arvoisuutta, tulee ohjeistusta muuttaa ja korjata.

Työhallinnon työpaikkakohtaisissa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmissa tulee ohjeistaa henkilöstöä menettelystä mahdollisissa syrjäntilanteissa. Jokaisella työntekijällä on oikeus puuttua syrjäntään ja esimiehen velvollisuus on ottaa kantaa työntekijän esittämään tai tietoon tulleeseen syrjäntäepäilyyn ja varmistaa, että asia selvitetään. Tällainen tilanne voisi tulla esille esimerkiksi koulutuksen ostamisen ja rahoittamisen yhteydessä, jos epäillään, ettei valittu koulutusorganisaatio kohtele yhdenvertaisesti kaikkia hakijoita tai koulutuksessa olevia henkilöitä. Työhallinnon organisaatioon kohdistuvia mahdollisia syrjäntäepäilyjä tulee käsitellä yhdessä henkilöstön kanssa, samoin työyhteisön sisäisiä syrjäntä- tai häirintätapauksia ja -syytöksiä.

Syrjäntätapauksissa tai – epäilyissä on useita yhteydenottokeinoja, joilta saa neuvoja ja tukea tilanteeseen: työsuojeluorganisaatio, luottamushenkilöt, tasa-arvovaltuutettu, vähemmistövaltuutettu ja eduskunnan oikeusasiamies. Työntekijän tulee aina pyrkiä neuvomaan ja ohjaamaan asiakastaan tällaisessa tilanteessa. Huomattava on myös, että monesti syrjäntä saattaa johtua tietämättömyydestä eikä ole tahallista, mutta siinäkin tapauksessa se ei ole sallittua.

### **5.3. Voimavarat ja tulosohtaus**

Keskeinen väline työhallinnon palveluiden ja voimavarojen kohdentamisessa sekä tavoiteltujen tulosten määrittelyssä on tulosohtausprosessi. Tulosohtauksella voidaan edistää syrjäntään vaarassa olevien ryhmien asemaa asettamalla tavoitteita niin, että eri vähemmistöjen tosiasiallinen yhdenvertaisuus toteutuu sekä perus- että erityispalveluiden käyttäjinä. Tulosohtausprosessin kautta tulisi pyrkiä osoittamaan em. tavoitteiden toteutumiseksi välttämättömät henkilöstö- sekä muut resurssit ja varmistaa, ettei voimavarojen jaossa synny sellaista epätasa-arvoa, joka voisi johtaa rakenteelliseen syrjäntään.

### **5.4. Neuvonta**

Työhallinnossa on jo pitkään korostettu asiakaslähtöistä työskentelytapaa. Jotta asiakaslähtöisyys voisi toteutua eri ryhmien osalta, tarvitaan tehostettua neuvontaa ja ohjausta koskien eri palveluiden tarkoitusta ja käyttämistä. Neuvonnan ja ohjauksen merkitys korostuu etuuksiin ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä. Sellaiset toimenpiteet ja tukimuodot, jotka edistävät eri asiakasryhmien tietoisuutta oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan tukevat myös yhdenvertaisuuden toteutumista. Eri yhteyksissä on tullut ilmi, että esimerkiksi maahanmuuttajien ja romanien tietämys työhallinnon eri palvelumuodoista, etuuskien myöntämisperusteista ja muista reunaehdoista (mm. koulutukseen hakeminen ja koulutusvalinnat) sekä laadittavien suunnitelmien tarkoituksesta on ollut puutteellista. Tehostamalla (ks. kohta 8.5. Kielikysymys) ja kohdentamalla neuvontaa ja ohjausta paremmin, voidaan edistää mm. edellä mainittujen ryhmien asemaa työhallinnon asiakkaina ja palveluiden käyttäjinä.

## 5.5. Tiedottaminen

Oikean tiedon jakaminen on olennainen osa yhdenvertaisuuden edistämistä. Tiedottamista tulisi tehdä sekä laajalle yleisölle että kohdennettuna eri ryhmille. Yleisen tiedottamisen avulla voidaan estää yksipuolisten mielikuvien syntymistä ja edistää myönteistä suhtautumista eri vähemmistöihin. Kohdennetun tiedottamisen avulla voidaan varmistaa, että eri asiakasryhmät ja yhteistyötahot saavat riittävästi tietoa työhallinnon tarjoamista mahdollisuuksista. Koska perinteiset tiedottamisen muodot kuten tiedotteet ja kirjeet, eivät ole osoittautuneet kattaviksi, tulisi kehittää vaihtoehtoisia ja rinnakkaisia tiedottamisen muotoja sen varmistamiseksi, että tiedottaminen tavoittaa kaikki kohderyhmät. Sen lisäksi huomiota tulee kiinnittää viestinnän ymmärrettävyyteen ja kielikysymyksiin (ks. kohta 8.5.)

## 5.6. Yhteistyö

Paras tapa varmistaa, että eri vähemmistöjen tukemiseksi suunnitellut palvelut ja muut toimet vastaavat heidän todellisia tarpeitaan, on tehdä yhteistyötä heitä edustavien järjestöjen, yhteisöjen ja elinten kanssa. Yhteistyötä tulisi tehdä jo suunnitteluvaiheessa, jotta palveluiden käyttäjien näkemykset tulevat riittävässä määrin huomioon otetuiksi. Asiakslähtöiseen työtapaan kuuluu myös asiakaspalautteen kerääminen ja vaikuttavuuden arviointi yhdessä, varsinkin jos kyse on toiminnasta tai ryhmästä, josta ei kerätä tai ole mahdollista kerätä systemaattista seurantatietoa.

Valtakunnan tasolla yhteistyötä lisätään esimerkiksi Tasa-arvoasiain neuvottelukunnan, Romaniasiain neuvottelukunnan, Saamelaiskäräjien, Etnisten suhteiden neuvottelukunnan, Kuntoutusasiain neuvottelukunnan, Valtakunnallisen vammaisneuvoston sekä valtakunnallisten järjestöjen kuten SETA:n, Vammaisfoorumin ja muiden vähemmistöjä ja uskonnollisia yhteisöjä edustavien tahojen kanssa. Alue- ja paikallistasolla yhteistyökumppaneita ovat mm. romaniasiain ja etnisten suhteiden alueelliset neuvottelukunnat, vammaisneuvostot ja paikalliset järjestöt sekä syrjinnän vaarassa olevia ryhmiä edustavat yhteisöt. Tärkeää on tiedostaa, että vuoropuhelu edellyttää molempien osapuolten asiantuntemuksen ja roolin tunnistamista ja vastaan tulemistä sekä joustamista puolin ja toisin.

Työhallinnon sisäisen monimuotoisuuden kehittämisessä sekä henkilöstökoulutuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa tulisi tehdä tiivistä yhteistyötä työmarkkinajärjestöjen, muiden henkilöstöä edustavien tahojen ja henkilöstökoulutuksen asiantuntijayksiköiden/-henkilöiden kanssa.

## 6. Erityiskysymykset

Tässä luvussa käsitellään erityiskysymyksinä työhallinnon palveluita saamelaisten kotiseutualueella, turvapaikanhakijoiden vastaanottoa, segregaaation purkamiseen tähtääviä toimia ja kielikysymyksiä.

### 6.1. Työhallinnon palvelut saamelaisten kotiseutualueella

*Työhallinnon toimenpitein tulee tukea saamelaisen elämänmuodon ja kulttuurin säilymistä ja kehittymistä varaamalla tehtävän koordinoitua varten tarvittavat henkilö- ja taloudelliset voimavarat.*

***Työhallinnon toimenpiteiden suunnittelussa ja päätöksenteossa tulee turvata saamelaiden kotiseutualueen olosuhteiden asiantuntemus ja noudattaa päätöksenteon läheisyysperiaatetta niin pitkälle kuin mahdollista.***

***Työhallinnon tulee alue- ja paikallistasolla kehittää yhteistyötä saamelaisia edustavien tahojen kanssa.***

Saamelaisille on alkuperäiskansana turvattu perustuslain säännöksiin oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Saamelaiseen kulttuurimuotoon saamelaiden kotiseutualueella kuuluvat perinteiset elinkeinot kuten poronhoito, kalastus ja metsästys. Työhallinnon toimenpitein saamelaiden kotiseutualueilla tulee tukea saamelaisen elämänmuodon ja kulttuurin säilymistä ja kehittymistä. Työhallinnon tulee pyrkiä vaikuttamaan siihen, että yhdenvertaisuutta ja elinoloja koskevaan tutkimukseen vastaisuudessa sisällytetään myös saamelaiden elinolojen tutkimusta kotiseutualueella.

Saamen kielten virallisesta asemasta ja käytöstä saamelaiden kotiseutualueella on säädetty lailla. Kielen elinvoimaisuuden kannalta olennaiset asiat, kuten joukkoviestintä ja koulutuspalvelut tarvitsevat erityisiä tukitoimenpiteitä. Työhallinnon saamenkielisiä palveluita tulee kehittää yhdessä saamelaisia edustavien tahojen ja muiden paikallisten toimijoiden kanssa. Kehittämiskohteita ovat mm. saamenkielisen yritysneuvonnan ja ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluiden aloittaminen sekä saamenkielisen materiaalin kuten esitteiden tuottaminen.

Äidinkielisten palveluiden lisäksi merkittävää on kulttuurin ja paikallisten olosuhteiden tuntemus. Koska saamelaiden määrä kotiseutualueella on jo alhaisempi kuin heidän määränsä muualla Suomessa, tulisi saamelaisnuorten mahdollisuuksia jäädä kotiseutualueelle tukea esimerkiksi räätälöidyn työvoimakoulutuksen avulla.

Yhdenvertaisuutta koskevissa asioissa Lapin TE – keskuksen sekä paikallisten työvoimatoimistojen tulee tehdä yhteistyötä saamelaisia edustavien itsehallintoelinten ja järjestöjen kanssa sekä kuulla paikallisia yhteisöjä. Lapin TE – keskuksen tai johonkin kotiseutualueen työvoimatoimistoista olisi hyvä nimetä saamelaiden työvoimapalveluiden koordinoinnista ja kehittämisestä vastaava työntekijä.

## **6.2. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto**

***Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusten toiminta-ajatuksen tulee perustua tosiasialliseen yhdenvertaisuuteen niin, että heikommassa asemassa olevat henkilöt voivat saada erityistä tukea päästäkseen tasavertaiseen asemaan muiden turvapaikanhakijoiden kanssa.***

***Vastaanottokeskusten henkilöstöä tulee kouluttaa yhdenvertaisuuden edistämiseen ja syrjinnän tunnistamiseen ja ehkäisyyn liittyvissä kysymyksissä sekä tarvittaessa valita yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoasioiden vastuuhenkilöt työntekijöiden joukosta.***

Vastaanottotoiminnassa noudatetaan perustuslain yhdenvertaisuussäädöksiä, muuta lainsäädäntöä ja kansainvälisiä sopimuksia sekä täytetään vähintään Euroopan unionin säätämät

turvapaikanhakijoiden vastaanoton vähimmäisvaatimukset. Vastaanottokeskusten tarjoamissa palveluissa tulee ottaa huomioon, että turvapaikkaa hakevien lähtökohdat ja mahdollisuudet vaihtelevat yksilöllisesti. Sen vuoksi vastaanottokeskusten toiminta-ajatusta tulee tarkistaa niin, että syrjinnän vaarassa oleviin ryhmiin kuuluville turvapaikanhakijoille tarjotaan tukimuotoja ja olosuhteita, joiden avulla he pääsevät lähemmäs tasavertaista asemaa muiden vastaanottokeskuksissa asuvien turvapaikanhakijoiden kanssa.

Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi vammaiset turvapaikanhakijat, joiden esteetön pääsy keskusten tiloihin, palveluihin ja niissä annettavaan informaatioon tulee turvata sekä ikääntyneet turvapaikanhakijat, jotka saattavat tarvita erityisiä palveluita ja tukitoimia. Suljetussa vastaanottokeskuksessa erityistä huomiota tulee kiinnittää lasten ja naisten olosuhteisiin ja erityisiin tarpeisiin. Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvat turvapaikanhakijat saattavat vastaanottokeskuksissa kokea syrjintää, häirintää ja loukkaavaa käyttäytymistä. Henkilökunnan tehtävänä on tällaisissa tilanteissa neuvoa ja avustaa syrjintää kokenutta sekä käsitellä keskustun sisällä syrjinnän kieltävän lainsäädännön sisältöjä ja seuraamuksia. Myös sukupuolten tasa-arvoisuuden ja yhtäläisten mahdollisuuksien edistäminen tulee sisällyttää osaksi vastaanottokeskusten arvopohjaa ja toiminta-ajatusta sekä suunnitella ne käytännön toimet, joiden avulla kaikkia em. tavoitteita toteutetaan.

Vastaanottokeskusten henkilöstöä tulee kouluttaa yhdenvertaisuuden edistämiseen ja syrjinnän ehkäisyyn liittyvissä kysymyksissä ja tarvittaessa valita yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoasioiden vastuhenkilö työntekijöiden joukosta. Vastaanottokeskusten henkilöstön monimuotoisuutta tulee edelleen kehittää ja kulttuuristaan liittyvät kysymykset huomioida myönteisellä tavalla vastaanottokeskusten palveluissa.

Informaation jakamiseen ja tiedottamiseen asiakkaille, yhteistyötahoille ja lähiympäristölle tulee käyttää monipuolisia keinoja ja muotoja ja siinä tulee näkyä myös yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja ihmisoikeuksien toteutumiseen liittyvät kysymykset. Tiedottamisessa on hyvä hyödyntää järjestöjen ja pakolaistaustaisten henkilöiden asiantuntemusta. Esille on tullut, että mm. romanitaustaisten turvapaikkahakijoiden tulkkipalvelut ovat osoittautuneet ongelmaksi, sillä he puhuvat usein vain romanikieltä eivätkä siis osaa lähtömaansa pääkieltä. Koska Suomessa puhuttava romanikieli ei ole yhteneväinen muiden maiden romanikielten kanssa ja vain harva Suomessa osaa sujuvasti kansainvälistä romanikieltä, tulisi vastaanotto toiminnassa lisätä kansainvälisen romanikielen osaamista ja tehdä aloitteita tulkkien kouluttamiseksi.

### **6.3. Työmarkkinoiden sukupuolen mukaisen eriytymisen vähentäminen**

***Työhallinnon yksiköiden laatimiin yhdenvertaisuussuunnitelmiin on hyvä sisällyttää konkreettisia aktiivitoimenpiteitä, joiden avulla työmarkkinoiden sukupuolen mukaista työnjakoa (segregaatiota) voidaan vähentää.***

Suomen tärkeimmäksi tasa-arvo-ongelmaksi on Euroopan unionin työllisyysstrategiassa ja Suomen työllisyyspolitiikan toimintasuunnitelmissa nostettu työmarkkinoiden vahva sukupuolen mukainen eriytyminen, segregatio. Segregaation purkaminen on tärkeää yksilön mahdollisuuksien avartamisen näkökulmasta, palveluiden käyttäjien näkökulmasta ja työmarkkinoiden toimivuuden ja osaavan työvoiman turvaamisen näkökulmasta. Segregaation purkuun tähtäävät toimet lisäävät työyhteisöjen monimuotoisuutta ja sukupuolten tasa-arvoa esimerkiksi palkkauksen suhteen.

Segregaation lieventämisen keinoja pohtinut työryhmä esitti lukuisia opetuksen sisältöön, opettajien koulutukseen, opinto-ohjaukseen ja työelämän kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä, joiden avulla segregaatiota voidaan lieventää pitkällä tähtäimellä. Työhallinnon osalta segregaation lieventämisen keinoja ovat mm. työvoimakoulutuksen kohdentaminen, vaikuttaminen asiakkaiden ja työnantajien ennakkoluuloihin ja kannustaminen ei-tyypillisiin valintoihin, vaihtoehtojen monipuolinen esittely työnhaun ja koulutuksen yhteydessä, työpaikoista tiedottaminen ja työpaikkaosoitukset, työpaikkakuvaukset, ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut sekä julkisuus ja markkinointi. Kokemuksia on jo jonkin verran mm. sellaisen koulutuksen järjestämisestä, joilla pyritään korjaamaan tiettyjen alojen epätasapainoista sukupuolijakaumaa, esimerkiksi miehille suunnattu lähihoitajakurssi tai naisille suunnattu metallialan koulutus.

Työhallinnon yksiköiden laatimiin yhdenvertaisuussuunnitelmiin onkin hyvä sisällyttää konkreettisia aktiivitoimenpiteitä, joiden avulla työmarkkinoiden segregaatiota voidaan purkaa. Osa toimenpiteiden tulosten seurantaan tulisi olla asiakaspalautteen kerääminen, jotta koulutustarjontaa ja kurssien sisältöjä voitaisiin edelleen kehittää sen pohjalta.

#### **6.4. Kielikysymys**

*Työhallinnon tulee palvella asiakkaitaan sekä suomeksi että ruotsiksi ja turvata asiakkaan oikeus käyttää saamenkieltä saamelaisten kotiseutualueella.*

*Tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutuminen asiakastilanteissa edellyttää monesti tulkkipalveluiden käyttämistä ja eri kielillä valmistettua kirjallista informaatiota ja tiedottamista.*

*Työhallinnon sähköisen viestinnän tulee olla esteetöntä. Sähköisen viestinnän kehittämisen lisäksi tulee turvata vaihtoehtoiset tiedon saannin ja asioinnin muodot.*

#### **Kaksikielisyys**

Työhallinnon asiointikieliä koko maassa ovat suomi ja ruotsi. Tämä koskee sekä varsinaista asiakastyötä että tiedottamista (mukaan lukien sähköinen tiedottaminen) ja asiakkaille annettavaa ohjausta ja neuvontaa. Jotta yhdenvertaisuuden tavoite toteutuisi kaksikielisyyden suhteen, tulee työhallinnon työntekijöitä kannustaa vähemmistökielen käyttämiseen ja luoda mahdollisuuksia sen harjaannuttamiseen ja opiskeluun.

Kaksikielisyys saamelaisten kotiseutualueella tarkoittaa palveluiden antamista sekä suomen kielellä että saamenkielillä (inarinsaame, koltansaame tai pohjoissaame). Työhallinnon työntekijät eivät saa rajoittaa tai kieltäytyä saamenkielisen palvelun antamisesta sillä perusteella, että asiakas puhuu myös muuta kieltä, kuten suomea tai ruotsia. Tiedottamisesta on huolehdittava saamenkielellä saamelaisten kotiseutualueella. Oikeus saamenkielen käyttämiseen voidaan parhaiten turvata rekrytoimalla saamenkielisiä työntekijöitä.

#### **Muut kielet ja kielipalvelut**

Työhallinnon asiakkaina on maahanmuuttajataustaisia ihmisiä ja muita, jotka eivät kykene riittävässä määrin hyödyntämään suomeksi tai ruotsiksi annettuja palveluita. Tällöin tulkkauksen,

mukaan lukien viittomakieli, käyttäminen on edellytys tosiasiallisen yhdenvertaisuuden ja asiakkaan oikeusturvan toteutumiselle. Tulkkauspalveluita tulisi varsinaisen työnvälityksen ja koulutukseen ohjaamisen sekä kotoutumissuunnittelun lisäksi käyttää myös muissa neuvonta- ja ohjaustilanteissa sekä ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluissa. Tarvittaessa olisi työhallinnon asiakaspalvelutehtävissä toimiville järjestettävä tulkin käyttöön liittyvää koulutusta ja tietoutta. Työhallinnon tärkeimpiä esitteitä ja lomakkeita on myös hyvä kääntää maahanmuuttajien kielille.

Suomessa ei edellytetä palvelujen järjestämistä romanikielellä. Kuitenkin työhallinto voi tukea romanikielen ylläpitämistä ja kehittämistä esimerkiksi huomioimalla romanikielen opetuksen kurssitarjonnassaan tai erityisesti romaneille suunnatussa tiedotuksessa. Romanikielen osaaminen on erityinen ja harvinainen kielitaito, ja tämä on hyvä huomioida esimerkiksi romaniasiakkaan asiakasprofiilia, osaamiskartoitusta tai henkilökohtaista suunnitelmaa tehtäessä.

### **Sähköinen ja kirjallinen viestintä**

Internetin käyttö ja muu sähköinen asiointi ja tiedottaminen ovat kehittyneet ja lisääntyneet viime vuosina huomattavasti työhallinnossa. Samalla kun sähköistä palvelua ja viestintää edelleen kehitetään, tulee huomioida se, ettei kaikilla asiakkailla asuinpaikasta, elämäntilanteesta tai henkilökohtaisista syistä johtuen ole edelleenkaan mahdollisuutta hyödyntää sähköisiä palveluita laajamittaisesti. Näin ollen tiedonsaanti ja asiointi tulee turvata myös muilla tavoin. Sähköisen palvelun ja tiedonsaantikanavien tulee myös olla esteettömiä. Mikäli Internet-sivut todetaan esteellisiksi, niitä tulisi korjata.

Sähköisen ja kirjallisen viestinnän tulisi olla kielellisesti selkeää ja ymmärrettävää. Mahdollisuuksien mukaan tulisi valmistaa esitteitä myös selkokielellä ja välttää yleensäkin vaikeaa ammattiterminologiaa. Tarvittaessa käsitteitä tulee selventää niin, että niiden ymmärtäminen ei edellytä asian erityistuntemusta. Hyvä tapa on tehdä yhteistyötä eri ryhmiä ja vähemmistöjä edustavien tahojen kanssa sen varmistamiseksi, että esitteissä olevat viestit tulevat oikein ymmärretyiksi.

## **7. Seuranta ja arviointi**

Tässä luvussa käsitellään yhdenvertaisuussuunnitelman ja saavutettujen tulosten seurantaan ja arviointiin liittyviä kysymyksiä.

***Työhallinnon yksiköiden tulee seurata ja arvioida säännöllisesti sekä yhdenvertaisuussuunnitelmansa toteutumista että toimintansa tuloksia yhdenvertaisuuden näkökulmasta.***

***Yhdenvertaisuussuunnitelmiin sisällytetään seurannan ja arvioinnin aikarajat, konkreettiset muodot ja välineet sekä vastuutahot.***

***Suunnittelun alkuvaiheessa on tärkeää laatia tilannearvio, jonka pohjalta muutoksia voidaan arvioida.***

## **7.1. Yhdenvertaisuussuunnitelmien seuranta**

Yhdenvertaisuussuunnitelman seuranta ja arviointia koskevat aikarajat kirjataan suunnitelmaan, samoin siitä vastuussa oleva taho. Suunnitelmaan kirjataan myös ne keinot, joiden avulla seuranta ja arviointia toteutetaan. Suunnittelun alkuvaiheessa on tärkeää laatia tilannearvio, jonka pohjalta tapahtuneita muutoksia voidaan jatkossa arvioida. Yhdenvertaisuussuunnitelman toteutumisen seuranta voidaan tehdä yhdessä tasa-arvosuunnitelman ja työsuojelun toimintaohjelman seurannan kanssa. Seuranta varten pyritään keräämään asiakas- ja muuta palautetta eri ryhmiä edustavilta tahoilta yhteistyössä ko. ryhmiä edustavien elinten ja järjestöjen kanssa. Seurannan tulosten tulisi johtaa tarvittaessa korjaustoimenpiteisiin ja niitä voisi hyödyntää muutenkin, esimerkiksi poimimalla konkreettisia malleja ja hyviä käytäntöjä edelleen kehitettäväksi.

Yhdenvertaisuussuunnitelmien seurannassa on tärkeää tehdä yhteistyötä henkilöstön ja heitä edustavien järjestöjen kanssa. Tämä yhteistyö on tärkeää paitsi henkilöstön kehittämisen kannalta, myös sen turvaamiseksi, että suunnitelman keskeiset sisällöt ja niiden kehittyminen tulevat tasapuolisesti eri työntekijäryhmien tietoon. Suunnitteluun, seurantaan ja arviointiin liittyvät työpaikkakohtaiset prosessit ovat olennaisia työyhteisön sisäisen ja ulkoisen yhdenvertaisuuden kehittymiselle. Tärkeää olisikin, että yhdenvertaisuuskysymykset olisivat osa työhallinnon työyhteisöjen ja organisaatioiden sisäistä dialogia, jonka avulla nostetaan esiin konkreettisia kehittämiskohteita ja otetaan yhdenvertaisuusnäkökohdat huomioon läpäisyperiaatteella.

Työministeriö seuraa yhdenvertaisuussuunnitelmien laatimista ja toteutumista valtakunnallisesti ja valmistelee syksyn 2005 aikana sitä koskevia keinoja ja menetelmiä. Työhallintoa koskevia linjauksia yhdenvertaisuuden edistämiseksi tullaan uudistamaan sen jälkeen, kun seurannasta ja arvioinnista on saatu ensimmäiset kokemukset.

## **7.2. Tulosten arviointi yhdenvertaisuuden näkökulmasta**

Tulosten arviointi yhdenvertaisuusnäkökulmasta ei ole helppoa, sillä mahdollisen syrjinnän lisäksi tuloksiin vaikuttavat usein monet muutkin tekijät. Tulosten arvioinnissa pitää huomioida mm. työmarkkinatilanteen muutokset ja suhteuttaa eri ryhmien tilannetta siihen. Näkymättömien vähemmistöjen osalta seuranta on mahdotonta ilman yhteistyötä ko. ryhmää edustavien tahojen kanssa. Toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnin tulee olla sekä määrällistä että laadullista. Esimerkiksi työvoimapolitiittisen koulutuksen osalta tämä merkitsee työllistyneiden tai jatkokoulutukseen hakeutuneiden määrän lisäksi eri ryhmien osuuksien seuranta (mm. maahanmuuttajat, vajaakuntoiset, ikääntyneet, pitkäaikaistyöttömät).

Tulosten arvioinnissa tulisi hyödyntää jo olemassa olevia järjestelmiä ja muotoja niin pitkälle kuin mahdollista. Koska yhdenvertaisuuden edistäminen on myös osa palveluiden ja toiminnan laadun kehittämistä, voitaisiin se viedä sisään esimerkiksi EFQM – järjestelmään.

Käytössä olevia tiedonkeruun muotoja, kuten tilastointia ja asiakaspalautetta, tulisi tarvittaessa muokata niin, että niiden avulla saadaan tietoa mm. maahanmuuttajien, vammaisten ja vajaakuntoisten tilanteesta ja niissä näkyvät sukupuoli- ja ikäjakaumat. Koska etnisen alkuperän perusteella tapahtuva tilastointi ja tiedonkeruu eivät ole mahdollista, tulee löytää muita seurannan tapoja. Tietoa voidaan kerätä esimerkiksi tekemällä kyselyitä asiakastyötä tekeväälle henkilöstölle, laatimalla erillisselvityksiä ja järjestämällä seurantakokouksia, asiakasraateja ja muita tilaisuuksia sekä hyödyntämällä eri yhteistyöelinten asiantuntemusta.

Ensimmäistä yhdenvertaisuussuunnitelmaa laadittaessa on hyvä listata yhdenvertaisuusasioiden osalta keskeiset yhteistyötahot. Työhallinnon edustajien tulisi olla edustettuina erilaisissa yhteistyöelimissä, jotka seuraavat sukupuolten tasa-arvon, saamelaisten, maahanmuuttajien, romanien ja vammaisten tilannetta sekä tehdä yhteistyötä em. ryhmiä sekä muita syrjintäperusteita edustavien järjestöjen (mm. SETA ry.) kanssa. Yhteistyön kautta tulisi huolehtia, että em. tahojen tekemään seurantatyöhön sisällytetään myös työhallinnon toimialuetta koskevaa tietoa.

Arvioinnin tulisi sisältää esteettömyyden kehittymisen arvioiminen tehdyn esteettömyyskartoituksen pohjalta. Esteettömyyskartoitus voidaan tehdä esimerkiksi kutsumalla paikallisen vammaisneuvoston edustajia tutustumaan tilanteeseen. Esteettömyyden seuranta ja arviointi tukevat sitä, että esimerkiksi muuttojen, remonttien tai Internet-sivujen uudistamisen yhteydessä esteettömyysasiat tulevat otetuiksi huomioon.

## Yhteenveto keskeisistä linjauksista

### Yhdenvertaisuus työhallinnossa

1. Työhallinnossa tulee tiedostaa, ettei samanlainen kohtelu aina takaa yhdenvertaisuutta, sillä ihmisten lähtökohdat ja mahdollisuudet vaihtelevat yksilöllisesti. *Positiivinen erityiskohtelu* tukee huonommassa asemassa olevien ryhmien ja yksilöiden *tosiasiallisen yhdenvertaisuuden* toteutumista.
2. Työhallinnon henkilöstön on tärkeää saada tietoa syrjinnän ilmenemismuodoista ja eri syrjinnän vaarassa olevista ryhmistä.

### Kehittämistarpeet

#### Työkäytännöt ja vuorovaikutus

3. Työhallinnon viranomaisten kykyä *tunnistaa syrjintää* ja keinoja puuttua siihen tai esitettyyn syrjintäepäilyyn tulee kehittää suunnitelmallisesti ja pitkäjännitteisesti. Henkilöstökoulutuksessa tulee käsitellä eri vähemmistöryhmien, myös niin sanottujen näkymättömien vähemmistöjen tilannetta, *omien asenteiden tunnistamista* ja käytännön vuorovaikutustilanteita.
4. Työhallinnon tulee *yhdessä* syrjinnän vaarassa olevia ryhmiä edustavien tahojen kanssa pyrkiä poistamaan työnantajien ennakkoluuloja tuomalla esiin hyviä esimerkkejä ja käytännöllistä tietoa.
5. Työhallinnon organisaatiossa *esimiesten ja johdon* tulee tukea työyhteisön normiston ja asenneilmapiirin kehittymistä yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta arvostavaksi. *Rekrytoinneissa* tulisi kiinnittää huomiota asennekysymyksiin taitojen ja muun pätevyyden ohella.

#### Sukupuolten tasa-arvo

6. Yhdenvertaisuussuunnittelussa tulisi kiinnittää huomiota sukupuolten tasa-arvon toteutumiseen eri vähemmistöryhmien osalta ja tarpeen mukaan sisällyttää erityisiä tukitoimia *moniperusteisen syrjinnän* ehkäisemiseksi heidän kohdallaan.
7. Työhallinnon tasa-arvotyössä ja henkilöstökoulutuksessa tulee ottaa huomioon sukupuolivähemmistöt muun muassa lisäämällä tietoutta sukupuolen moninaisuudesta sekä valmiuksia kohdata sitä.

#### Etninen alkuperä

8. Asiakaskunnan etnisen monimuotoistumisen seurauksena tarvitaan kehittämistyötä eri palvelumuotojen ja ohjausmenetelmien kulttuurisidonnaisuuden vähentämiseksi.
9. *Maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen* yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen työvoimapaaluissa edellyttää riittäviä henkilöstö- ja muita resursseja (muun muassa kielikoulutus) sekä neuvonnan ja ohjauksen järjestämistä *asiakkaan tarpeiden mukaisesti*, esimerkiksi käyttämällä tulkkipalveluita ja varaamalla asiakaskäynteihin riittävästi aikaa.

10. TE -keskuksiin ja työvoimatoimistoihin nimitettyjen *romaniasioiden yhdysheikilöiden* tehtäväkuva ja asiantuntemusta tulee edelleen kehittää ja tarjota heille mahdollisuuksia syventää osaamistaan syrjinnän ehkäisyyn, romanikulttuuriin ja romanien tilanteeseen liittyvissä kysymyksissä.

#### Uskonto

11. Työhallinnon työntekijät voivat vaikuttaa uskontoon liittyviin ennakkoluuloihin antamalla oikeaa tietoa ja kannustamalla työnantaja-asiakkaita asioista sopimiseen käytännöllisellä tasolla.

#### Vakaumus

12. Syrjintä vakaumuksen ja mielipiteen perusteella on laitonta ja kiellettyä, samoin on kiellettyä perustella syrjivää käytöstä omalla vakaumuksella.

#### Ikä

13. Työhallinnon tulee varmistaa, ettei henkilön iällä ole vaikutusta hänen pääsylleen eri toimintojen ja palvelujen piiriin, jollei kyse ole ikääntyneille tai nuorille suunnatusta positiivisesta erityiskohtelusta.

14. Ikääntyneet asiakkaat, jotka kuuluvat samanaikaisesti johonkin toiseen syrjinnän vaarassa olevaan ryhmään, tarvitsevat erityishuomiota ja palveluiden muokkaamista heidän tarpeisiinsa.

15. Työvoimatoimiston palveluiden organisoinnissa ja resurssien ohjaamisessa tulee ottaa huomioon *nuorten yhteiskuntatakuu* -ohjelman tuomat velvoitteet.

#### Vamma ja vajaakuntoisuus

16. Työhallinnon kaikilla asiakaspalveluvirkailijoilla tulee olla riittävä asiantuntemus *tunnistaa* vamman tai sairauden vaikutus työnhakuun.

17. Työhallinnon asiakaspalveluhenkilöstöllä tulee olla riittävä asiantuntemus *arvioida* esimerkiksi asiantuntijakonsultaatioiden avulla sellaisia vamman tai sairauden rajoituksia, jotka on otettava huomioon työhönsijoittumisessa ja työolosuhteiden järjestelyissä, ja jotka työnantajan on otettava huomioon edellä mainittujen henkilöiden palkkaamisessa.

18. Ammatilliseen kuntoutukseen erikoistuneiden virkailijoiden resursointi ja ammattitaidon ylläpito on turvattava.

19. Asiakaslähtöisyys merkitsee myös *esteetöntä* pääsyä työhallinnon tiloihin, viittomakielen tulkkauspalveluiden käyttämistä, kommunikaatiotaitojen kehittämistä ja sähköisen viestinnän esteettömyyttä. Muutostarpeiden osalta tulee vammaisia ja alentuneen työkyvyn omaavia ihmisiä ajatella paitsi asiakkaina, myös yhteistyökumppaneina ja mahdollisina työhallinnon työntekijöinä.

#### Seksuaalinen suuntautuminen

20. Työhallinnon henkilöstölle tulee antaa koulutusta seksuaalisen suuntautumisen vaikutuksista työmarkkinoilla ja asiakastyössä.

21. Työhallinnon tulee palveluissaan ja antamassaan ohjeistuksessa välttää hetero-olettamusta samoin kuin muitakin elämäntapaa ja – tilanteisiin liittyviä lähtöoletuksia.

22. Työhallinnon työyhteisöissä tulee puuttua mahdolliseen seksuaalisen suuntautumisen perusteella tapahtuvaan syrjintään, häirintään ja työpaikkakiusaamiseen sekä *kannustaa avoimeen keskusteluun* ja stereotyyppien poistamiseen.

#### Pitkäaikaistyöttömyys

23. Työhallinnon henkilöstön tulee tiedostaa, että pitkäaikaistyöttömiin kohdistuu työmarkkinoilla kielteisiä asenteita ja ennakkoluuloja, jotka voivat muodostua työllistymisen esteeksi työnhakijan henkilökohtaisesta osaamisesta ja motivaatiosta riippumatta.

#### **Keinot yhdenvertaisuuden edistämiseksi**

24. Yhdenvertaisuuden toteutumisen edellytyksiä ovat:

- syrjinnän tunnistaminen
- toimenpiteiden ja keinojen kehittäminen yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja syrjinnän ehkäisemiseksi
- puuttuminen syrjintätilanteisiin ja syrjiviin prosesseihin ja käytäntöihin

25. Tärkeimpiä keinoja yhdenvertaisuuden edistämiseksi työhallinnossa ovat:

- ohjeistus
- voimavarojen kohdentaminen
- henkilöstön ja toimintaympäristön kouluttaminen
- tiedotus, ohjaus ja neuvonta
- henkilöstöjohtaminen

26. Työhallinnon tulee lisätä yhteistyötä syrjinnän vaarassa olevia ryhmiä edustavien tahojen kanssa heitä koskevien toimenpiteiden:

- suunnittelussa
- toteuttamisessa
- seurannassa ja arvioinnissa

#### **Erityiskysymykset**

##### Työhallinnon palvelut saamelaisten kotiseutualueella

27. Työhallinnon toimenpitein tulee tukea *saamelaisen elämänmuodon ja kulttuurin* säilymistä ja kehittymistä varaamalla tehtävän koordinoitua varten tarvittavat henkilö- ja taloudelliset voimavarat.

28. Työhallinnon toimenpiteiden suunnittelussa ja päätöksenteossa tulee turvata saamelaisten kotiseutualueen *olosuhteiden asiantuntemus* ja noudattaa päätöksenteon läheisyysperiaatetta niin pitkälle kuin mahdollista.

29. Työhallinnon tulee alue- ja paikallistasolla kehittää *yhteistyötä* saamelaisia edustavien tahojen kanssa.

### Turvapaikanhakijoiden vastaanotto

30. Turvapaikanhakijoiden *vastaanottokeskusten toiminta-ajatuksen* tulee perustua tosiasialliseen yhdenvertaisuuteen niin, että heikommassa asemassa olevat henkilöt voivat saada erityistä tukea päästäkseen tasavertaiseen asemaan muiden turvapaikanhakijoiden kanssa.

31. Vastaanottokeskusten *henkilöstöä tulee kouluttaa* yhdenvertaisuuden edistämiseen ja syrjinnän tunnistamiseen ja ehkäisyyn liittyvissä kysymyksissä sekä tarvittaessa valita yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoasioiden vastuuhenkilöt työntekijöiden joukosta.

### Työmarkkinoiden sukupuolen mukaisen eriytymisen vähentäminen

32. Työhallinnon yksiköiden laatimiin yhdenvertaisuussuunnitelmiin on hyvä sisällyttää *konkreettisia aktiivitoimenpiteitä*, joiden avulla työmarkkinoiden sukupuolen mukaista työnjakoa (segregaatiota) voidaan vähentää.

### Kielikysymys

33. Työhallinnon tulee palvella asiakkaitaan sekä suomeksi että ruotsiksi ja turvata asiakkaan oikeus käyttää saamenkieltä saamelaisten kotiseutualueella.

34. Tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutuminen asiakastilanteissa edellyttää monesti tulkkipalveluiden käyttämistä ja eri kielillä valmistettua kirjallista informaatiota ja tiedottamista.

35. Työhallinnon sähköisen viestinnän tulee olla esteetöntä. Sähköisen viestinnän kehittämisen lisäksi tulee turvata vaihtoehtoiset tiedon saannin ja asioinnin muodot.

### **Seuranta ja arviointi**

36. Työhallinnon yksiköiden tulee seurata ja arvioida säännöllisesti sekä *yhdenvertaisuussuunnitelmansa toteutumista* että toimintansa *tuloksia* yhdenvertaisuuden näkökulmasta.

37. Yhdenvertaisuussuunnitelmiin sisällytetään seurannan ja arvioinnin aikarajat, konkreettiset muodot ja välineet sekä vastuutahot.

38. Suunnittelun alkuvaiheessa on tärkeää laatia *tilannearvio*, jonka pohjalta muutoksia voidaan arvioida.