



Osallisena

Kohtaavuutta käytäntöön – osallisuutta rakenteisiin

Osallisena kotoutumista tukevien palveluiden
tuottamisessa -hankkeen loppuraportti

Sisällys

Esipuhe	3
1. Osallisuuden hyvät käytännöt	5
1.1. Osallisuuden käsitteestä	5
1.2. Osallisuus asiakastyössä ja palvelujen kehittämisessä	7
1.3. Pakolaistaustaisten osallisuus	8
1.4. Osallisuuden tukemisen käytäntöjä	10
1.5. Verkostomainen työtapo osallisuuden tukemisessa	13
1.6. Kannanottoja osallisuudesta – Kuuleeko kukaan?	17
2. Osallisuuden tukemisen tavat Osallisena-hankkeessa	18
2.1. Kohtaava asiakastyö	18
2.2. Kohtaavuus käytännössä työllisyyspalveluissa	19
2.3. Fokusryhmäkeskustelut	21
2.4. Jalkautuminen kiintiöpakolaisille suunnattuihin koulutuksiin	24
2.5. Kotivanhempien tavoittaminen	29
2.6. Kykyviisari ja osallisuusindikaattori	32
3. Miten osallisuutta voitaisiin tukea palveluissa?	36
3.1. Osallisena-hankkeen alueiden havainnot	36
3.2. Kohti osallisuuden kehittämisen mallia kiintiöpakolaisen polulla	37
3.3. Osallisuuden nykytilan kuvaus kiintiöprosessissa – havaintoja haastatteluista	39
3.3. Kiintiöpakolaisen osallisuuspolku – mallinnus osallisuuden tuen kehittämiseksi palveluissa	48
4. Osaamisen kehittäminen hankkeen toteutusaikana	53
4.1. Kohtaamispaikka – asiakastyötä tekevien yhteisö	53
4.2. Koulutukset ja työpajat	55

Esipuhe

Osallisena palveluiden kehittämisessä?

Osallisuudesta puhutaan paljon, ja välillä voi olla vaikea enää hahmottaa, mitä koko sana tarkoittaa. Aiheena osallisuus on kuitenkin sellainen, josta kannattaa pitää kiinni. Palveluiden kehittämisen kontekstissa osallisuutta tukevat mallit koskevat lopulta meitä kaikkia. Jokaisella meistä on henkilökohtainen näkemys siitä, mitä osallisuus tarkoittaisi juuri minun kohdallani, ja onkin hyvä pysähtyä pohtimaan omia mielikuviamme. Mielikuvien kautta luomme maailmaa, jollaisena sen näemme.

Voimme samaistua tunteeseen, kun emme ole tulleet kuulluksi ja meidän omia, tärkeinä pitämiämme asioita on vähätelty, ainakin jossakin elämämme osa-alueessa ja tilanteessa. Usein vasta kokemukset vääryydestä tai osattomuudesta voivat johdattaa meitä ajattelemaan sitä, mitä osallisuus voisi olla. Mitä juuri sinun tilanteessasi tapahtui ja mitä siinä olisi pitänyt tapahtua? Tärkeää on huomata, ettemme koskaan voi puhua toisen henkilön puolesta. Toisaalta huomaamme, että osallisuudessa kohtaamisen ja aidon vuorovaikutuksen merkitys korostuu.

”On hyvin kuluttavaa, kun jatkuvasti täytyy ponnistaa mahdollisimman korkealle, vakuutella olevansa sopiva tähän yhteiskuntaan ja todistaa maahanmuuttajien olevan myös tavallisia ihmisiä”, kirjoittaa pakolaistaustainen Rojin Birzoi Kuuleeko kukaan -kampanjassa.

Ihmisten omien kannanottojen tulee tulla kuulluksi, ja niihin tulee aidosti tarttua. Osallisena-hankkeen luotsaama Kuuleeko kukaan -kampanja on keskittynyt osallisuuden kysymyksiin ja palveluiden kehittämiseen kotoutumisen näkökulmasta. Työ Osallisena-hankkeessa on konkretisoinut sitä, että työtä osallisuuden kehittämisessä riittää. Erityisesti heitä, joilla väylät tulla kuulluksi ja vaikuttaa heitä itseään koskeviin asioihin ovat syystä tai toisesta kapeampia, on huomioitava erityisellä tarkkuudella. Kampanjassa olemme kysyneet pakolaisilta itseltään, millaisia kokemuksia heillä on osallisuudesta ja kotoutumisesta Suomessa. Rojin Birzoin kommentti summaa hyvin sitä ajatusta, että osallisuuden kokemuksella on vahva kytkös tunteisiimme, inhimillisiin tarpeisiin ja hyvinvointiin.

Palveluiden muotoileminen osallisuutta tukevaan muottiin voi olla haaste, mutta se on askel kohti mahdollisuuksia. Osallisena-hankkeen työn kautta on korostettava, että asiakasosallisuudesta puhuttaessa aidolla kohtaamisella ja osallisuutta tukevalla toimintamallilla voimme auttaa tunnistamaan palveluiden hyviä ja heikkoja puolia. Samalla vahvistamme omaa ammatillista ymmärrystä ja muodostamme toimivia palveluita, joihin sitoudutaan. Voimme osallisuutta tukevilla malleilla vaikuttaa palvelutilanteisiin sekä yhteiskunnan tasa-arvoiseen kehittämiseen.

Työ erilaisten muutosten rakentamiseksi voi viedä aikaa, mutta siksi muutosta on rakennettava pala palalta. Osallisuuden edistämisen menetelmiä on useita, joista voi aloittaa, ja tätä sanomaa olemme hankkeessamme halunneet viedä eteenpäin. Lähtökohtamme on ollut kiintiöpakolaisten oman äänen kuuleminen jättäen omat olettamuksemme toissijaisiksi. Se, että maahan muuttaneet tulevat osalliseksi ja ymmärretyksi ei ole vain tulkitsemisen ja kääntämisen asia, vaan aidossa kohtaamisissa mahdollistetaan luottamukseen perustuva vuorovaikutuksellinen yhteinen ymmärrys. Erityisenä huomiona nostettakoon se, että lyhyissäkin kohtaamisissa vuorovaikutuksellisin keinoin ja toista ihmistä arvostaen, varmistamme sen, että ihminen ja palvelut aidosti kohtaavat. Tarvitsemme osallisuutta mahdollistavia rakenteita ja toimintatapoja, jotta osallisuus ei jää vain yksilön tunteeksi.

Työ osallisuuden edistämiseksi ei mahdollisesti ole koskaan valmista, ja välillä tehdään virheitäkin, mutta tärkeintä on halu tunnistaa epäkohtia ja kehittää. Jokainen meistä haluaa tulla kuulluksi omaa elämänsä koskevissa asioissa, ja tämä tarve on huomioitava kansalaistarpeena palveluissa kaikille väestöryhmille ja vähemmistössä elävien oikeuksia tukien.

”Jos henkilö saa mahdollisuuden vaikuttaa, silloin hän usein lähtee myös aktiivisesti kehittämään ja viemään asioita eteenpäin. Kun ihminen saa, niin hän samalla myös antaa – tämä resurssi häviää, jos ihmisiä ei huomioida tai oteta osalliseksi tai heidät lokeroidaan. Pienten onnistumisten kauttahan sitä osallisuutta lähdetään rakentamaan”, toteaa Nasima Razmyar Helsingin kaupungin apulaispormestari ja Kuuleeko kukaan -kampanjan suojelija.

Kun palaamme niihin mielikuviin ja tunteisiin, mitä meillä on osallisuuden tai osattomuuden kokemuk-
sista omissa palvelukokemuksissamme, voimme ky-
syä: millaisen merkityksen antaa, kun meitä aidos-
ti kuullaan? Ehdottaisimme, että tartutaan siihen
mielikuvaan.

Osallisena-hanketiimi

*Tekstiä on muokattu sen alkuperäisestä muodos-
taan. Alkuperäinen teksti ”Osallisena palveluiden
kehittämisessä?” -blogikirjoitus Rovaniemen alue-
työntekijältä on julkaistu 25.8.2022 Rovaniemen
kaupungin blogikirjoituksissa ja Osaamo-projektin
Kokemus puhuu -sarjassa.*

Osallisena-hankkeen työtä on tehty eri työllisyyden
kuntakokeilualueilla Porvoossa, Jyväskylässä, Poris-
sa, Kuopiossa, Kajaanissa ja Rovaniemellä. Hanke
on rahoitettu Euroopan unionin sisäasioiden rahas-
toihin kuuluvasta Turvapaikka-, maahanmuutto- ja
kotouttamisrahastosta (AMIF) ja rahoittavana vas-
tuuviranomaisena on toiminut sisäministeriö. Hank-
keen toteuttajia ovat olleet Uudenmaan ELY-keskus,
Kajaanin, Jyväskylän, Kuopion, Porin ja Porvoon
kaupungit, Lapin TE-toimisto/kuntakokeilu sekä
Kuntaliitto. Hankkeen toteutusaika oli 1.4.2021 –
31.12.2022.

1. Osallisuuden hyvät käytännöt

Lain mukaan Suomeen muuttaneilla henkilöillä on oikeus tulla osalliseksi, mutta mitä osalliseksi tuleminen käytännössä tarkoittaa? Usein kotoutumisen kentällä erotellaan kotoutumistoimenpiteet sekä muu kotoutumista ja osallisuutta tukeva toiminta. Osallisuuden edistäminen nähdään usein erityisesti sosiaalityön tai järjestökentän tehtävänä, vaikka osallisuuden tukemisen paikkoja tulisi tunnistaa yhä enemmän myös erilaisissa palveluissa ja viranomaistoiminnassa.

Osallisuus -termi pitää sisällään ajatuksen kuulumisesta, mukanaolosta ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Jotta henkilöt, jotka ovat vaarassa jäädä ulos mahdollisuuksista erityistarpeiden vuoksi, voisivat kokea kuuluvansa yhteisöön, olevansa mukana yhteiskunnassa ja vaikuttavansa siinä aktiivisesti, tarvitaan niiden toteutumiseen inklusiivisuutta esimerkiksi palveluiden järjestämisessä. Inklusiivisuudella viitataan aktiiviseen mukaanottoon ja eriarvoistavien rakenteiden muuttamiseen. Osallisuutta ei siis voi typistää yksilön toimintaan ja olemiseen, vaan osallisuuden mahdollistamiseksi tarvitaan mahdollistavia rakenteita ja toimintatapoja. Osallisuudesta on muodostettu erilaisia viitekehyksiä ja malleja riippuen siitä, mistä näkökulmasta ilmiötä tarkastellaan.

Osallisuuden lähikäsitteitä ovat muun muassa osallistuminen ja osallistaminen. Vaikka termit kuuluvat samaan tematiikkaan osallisuuden kanssa, niiden välillä on selkeä sävyero. Osallistuminen viittaa esimerkiksi siihen, että osallistutaan yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, kun taas osallistamisella tarkoitetaan toimia, joita ulkopuolinen taho kohdistaa yksilöön tämän aktivoimiseksi. Näistä termeistä puuttuu ajatus osallisuudesta myös toimintana ja olemisena. Osallistuminen ja osallistaminen ovat vain yksi väylä osallisuuden kokemiseen.

1.1. Osallisuuden käsitteestä

Martti Siisiäinen (2010) määrittelee osallisuuden tarkoittavan kuulumista sosiaaliin piireihin. Siisiäinen jakaa osallisuuden, osallistumisen ja osallistamisen nelikenttään, jossa ristiintaulukoimalla ulottuvuudet *aktiivisuus* – *passiivisuus* sekä motivoiva taho (*toimija* – *muu taho*) tunnistetaan osallisuuden neljä eri alatyyppeä: osallistuminen, mukautuva osallisuus, osallistaminen ja pakottaminen. Alatyyp-

pit ovat arkkityyppejä, ja käytännössä ne useimmiten esiintyvät sekamuotoisina.

Jos motivoiva taho on muu kuin toimija itse, osallistaminen voi olla näennäistä tai jopa pakottavaa, jos kyseessä on esimerkiksi velvollisuus osallistua tiettyyn palveluun. Tällöin pakolaistaustainen henkilö nähdään ennemminkin toiminnan kohteena kuin osallisena toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa. Toisaalta, vaikka motivoivana tahona olisi henkilö itse, aito osallisuus ei välttämättä toteudu, jos henkilö on toiminnassa itse passiivinen. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi tilanteita, joissa henkilön toimintaan ja päätöksentekoon vaikuttavat erilaiset sosiaaliset prosessit kuten ryhmäpaine tai valtarakenteet. Siisiäinen nimeää aidon osallisuuden osallistumiseksi, jolloin motivoiva taho on henkilö itse aktiivisena toimijana. Tällöin toiminta kumpuaa omasta kiinnostuksesta, ja yksilöllä on myös mahdollisuus kieltäytyä tai kyseenalaistaa toimintaa. Tällaisessa osallisuudessa henkilö joko yksilöllisesti tai kollektiivisesti toimii itseohjautuvasti.

Osallisuus-termiä voidaan tarkastella myös muista näkökulmista. Suomessa muun muassa sosiologiasta, sosiaalipolitiikasta, sosiaalipsykologiasta kumpuava Isolan ym. (2017) viitekehys perustaa kolmen osallisuuden osa-alueen jaottelunsa aiempaan teoriaan ja tutkimukseen. Nämä kolme osallisuuden osa-aluetta ovat: *osallisuus omaan elämään*, *osallisuus vaikuttamisen prosessiin* ja *paikallinen osallisuus*.

Osallisuus omaan elämään liittyy viitekehyksen sosiaalipsykologiseen aspektiin, johon kuuluvat yksilön autonomia, kyvykkyydet ja yhteenkuuluvuuden tunne, eli se, missä määrin henkilöllä on kokemus oman elämänsä hallittavuudesta ja ennakoitavuudesta sekä missä määrin hänellä on kokemus siitä, että tulee hyväksytyksi omana itsenään. Näistä psykologisista perustarpeista syntyy yksilön sisäisen motivaation perusta, joka synnyttää osallisuutta.

Osallisuus vaikuttamisen prosessiin puolestaan tarkoittaa sitä, että osallisuus on osalliseksi tulemistä erilaisissa palveluissa ja prosesseissa. Tällöin yksilö pääsee vaikuttamaan itsensä ja yhteisönsä asioihin neuvottelemalla esimerkiksi merkityksellisyydestä ja resursseista. Vaikuttaminen voi kohdistua yksilön omaan sosiaaliseen tai elinympäristöön ja ympäröivään yhteiskuntaan.

Paikallinen osallisuus on yksilön osallisuuden tunnetta paikallisesti vahvistava kokemus panoksesta yhteisen hyvän eteen. Kun yksilö voi käyttää kykyjään ja panostustaan yhteiseen hyvään sekä voi olla mukana vaikuttamassa resursseihin, vahvistaa se yksilön osallisuuden tunnetta. Tämä liittyy myös edellä mainittuihin psykologisiin perustarpeisiin ja niiden täyttymiseen. Yhteinen hyvä on sellaista toimintaa, johon yksilö voi osallistua ja saada panoksestaan kiitosta. Tämä johtaa yhdenvertaisuuden kokemukseen taustatekijöistä, kuten varallisuudesta tai statuksesta riippumatta.

Osallisuutta on määritelty myös sosiaalisen osallisuuden näkökulmasta. Tällöin voidaan nähdä, että osallisuus ja sen vastakohtana nähtävä syrjäytyminen viittaavat siihen, missä määrin yksilö pääsee kiinni hyvinvoinnin kannalta välttämättömiin resursseihin (Reimer, 2004). Sosiaalisen osallisuuden näkökulmassa fokus on etenkin yhteiskunnallisissa rakenteissa ja termiä käytetäänkin usein poliittisessa keskustelussa, kun puhutaan köyhyydestä, riistosta ja epätasa-arvosta.

Gidley ym. (2010) hahmottelevat eri teorioihin perustuvat sosiaalisen osallisuuden kolme astetta. Ensimmäinen ja suppein aste on uusliberalistinen ajatus *yksilöiden pääsystä erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin*. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että yhteiskunta pyrkii yksilöiden osallisuuteen heidän valmiuksiaan parantamalla, minkä päämääränä loppujen lopuksi on valtion talouden kohentuminen esimerkiksi työllisyyden ja yrittäjyyden lisääntymisen avulla. Pakolaistaustaisten henkilöiden näkökulmasta tämä voi tarkoittaa sitä, että heitä osallistetaan kotoutumistoimilla, mikäli se on heidän

työllisyytensä kannaltansa järkevää. Taustalla voi olla esimerkiksi ajatus siitä, että kotoutumisen tavoitteena on saada pakolaistaustaiset henkilöt veronmaksajiksi erilaisten työllisyyspalvelujen avulla.

Toinen sosiaalisen osallisuuden aste on määritelty *sosiaalisesti oikeudenmukaiseksi osallistumiseksi*. Tämä osallisuuden aste viittaa olennaisesti osallistumisen käsitteeseen, jolla tarkoitetaan yksilön oikeuksia ja velvollisuuksia yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Osallistuminen voi olla esimerkiksi yhteiskunnan avaintoimintoihin osallistumista. Avaintoiminnoilla tarkoitetaan esimerkiksi tapahtumia, vapaa-ajan toimintaa ja kansalaistoimintaa. Sosiaalisesti oikeudenmukaisen osallistumisen taustamotiiveja ovat ihmisoikeudet, mahdollisuuksien tasa-arvo ja reiluus. Pakolaistaustaisten henkilöiden kohdalla sosiaalisen oikeudenmukaisuuden aste voi tarkoittaa osallistumista esimerkiksi kotoutumista tukevaan järjestötoimintaan ja kunnallisvaaleissa äänestämiseen.

Kolmantena osallisuuden asteena on *inhimillisen potentiaalin voimaannuttaminen*, joka on osallisuuden asteista laajin ja abstraktein. Sen tavoitteena on kaikkien yksilöiden potentiaalin maksimointi, ja tästä näkökulmasta ihmiset nähdään moniulotteisina olentoina, joilla on erilaisia tarpeita ja intressejä, jotka ovat riippumattomia yksilön roolista esimerkiksi osana markkinoita tai talousjärjestelmää. Tämä sosiaalisen osallisuuden aste siis hyödyntää yksilöiden erilaisuutta ja moninaisuutta. Tavoitteena on kollektiivisen individualismin toteutuminen, jolla voi viitata esimerkiksi yksilön vahvaan autonomiaan toimijuutta tukevassa sosiaalisessa ja fyysisessä ympäristössä.



1.2. Osallisuus asiakastyössä ja palvelujen kehittämisessä

Hartin (1992) osallisuuden portaat -viitekehys on alun perin kehitetty kuvaamaan lasten osallisuutta, mutta se soveltuu hyvin monenlaiseen asiakastyöhön. Osallisuuden portaat koostuvat kahdesta osasta: näennäisestä osallistamisesta ja varsinaisen osallisuuden asteista.

Näennäiseksi asiakkaan osallistamiseksi luetaan *manipulaatio*, joka viittaa asiakkaan ohjailuun, *koristelu*, joka viittaa näkemykseen asiakkaasta toiminnan kohteena ja *tokenismi*, jossa asiakas otetaan prosesseihin tai kehittämiseen mukaan vain muodon vuoksi. Viranomaistyössä voi olla riski asiakkaan näennäiselle osallistamiselle, etenkin kotoutumisen alkuvaiheessa, jos asiakkaalla ei ole selkeää tietoa tilanteestaan tai mahdollisista palveluista. Viitekehysten mukaan todellinen osallisuus alkaa vasta neljänneltä asteelta, jolloin asiakas osallisuus on määritelty osaksi prosessia, joskin vahvas-

ti esimerkiksi viranomaistoimijan tai muun asiantuntijan ehdoilla. Tätä voidaan pitää eräänlaisena osallisuuden minimitasona, jonka tulisi vähintään toteutua kaikessa asiakastyössä, ja pyrkimyksen tulisi aina olla kohti ylintä tasoa, jossa asiakas on päätöksiä tehtäessä tasavertaisessa asemassa muiden prosessissa mukana olevien toimijoiden kanssa.

Kun kehitetään palveluita, nousee asiakasosallisuus-termi erityisesti keskiöön. Leemann & Hämäläinen (2015) jakavat asiakasosallisuuden neljään asteeseen ja viiteen tasoon, joiden taustalla on erilaisia sosiaalipolitiikan malleja ja niiden yhteyksiä palvelujärjestelmään. Asiakasosallisuuden toteutusta voidaan palvelujärjestelmässä arvioida neljän asteen avulla aina vähäisestä asiakasosallisuudesta korkeampaan asiakasosallisuuden asteeseen. Osallisuuden asteen lisäksi on tärkeää arvioida osallisuuden suuntaamista eli asiakasosallisuuden tasoa – mihin asioihin palvelunkehittämisessä keskitytään.

Osallisuuden asteet	8. Tasavertaisuus päätöksenteossa
	7. Kohderyhmälähtöinen ja -ehtoinen toiminta
	6. Päätöksenteko työntekijän ehdoilla
	5. Konsultointi - asiakkaalta kysytään toiminnasta ja vastaukset kuullaan
	4. Määritelty osallistuminen - asiakkaan kuuleminen asiantuntijan ehdoilla
Näennäinen osallistaminen	3. Tokenismi - asiakkaan mukanaolo muodon vuoksi
	2. Koristelu - asiakas toiminnan kohteena
	1. Manipulaatio – asiakkaan ohjailu

Taulukko 1. Osallisuuden portaat mukailtuna Hartin (1992) viitekehyksestä.

Asiakasosallisuuden asteet ovat:

1. Palvelun asiakas toimii *tiedon lähteenä*, esimerkiksi antamalla palautetta palvelusta. Tällöin ei ole kyse osallisuudesta vaan osallistumisesta (näennäinen asiakasosallisuus)
2. Asiakas toimii *enemmän kuin palautteen antajana*, osallisuutta palvelunkehittämisessä tuetaan hieman laajemmin ja erilaisin menetelmin (asiakasosallisuuden perusaste)
3. Asiakas on *vaikuttajana* esimerkiksi palvelun laadun kehittämisessä (korkea aste asiakasosallisuudesta)
4. Palvelun asiakas *määrittelee palvelun raamit* (korkein aste asiakasosallisuudesta)

Asiakasosallisuuden asteiden lisäksi on olennaista arvioida sitä, mihin osallisuutta suunnataan. Asiakasosallisuutta voidaan esimerkiksi suunnata niin, että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihinsa tai laajemmin mahdollisuus osallistua palveluiden suunnitteluun.

Asiakasosallisuuden tasot ovat:

1. *Tieto-osallisuus*: Asiakkaan oikeus saada tietoa eri palveluista ja miten niihin on mahdollista päästä. Olennaista on varmistaa tiedon perille meno niin, että asiakkaita kuullaan ja heillä on oikeus saada prosessista tietoa esteettömästi. Tämä tarkoittaa pakolaistaustaisten kontekstissa esimerkiksi sitä, että tietoa palveluista tulisi olla saatavilla asiakkaan äidinkielellä tai selkokielellä ja tapaamisessa tulisi olla paikalla tulkki, jos sille on tarvetta.
Jotta asiakkaan tiedollinen osallisuus on mahdollista, edellyttää se esimerkiksi kotoutumisasiantuntijoilta sekä muilta viranomaisilta ja maahan muuttaneita kohtaavilta henkilöiltä kohtaamisen taitoa, kuuntelemista ja kysymistä, asiakkaan hyväksymistä omana itsenään, yksilön äänen hyväksymistä, vuorovaikutuksen osaamista ja esteetöntä tiedottamista. Se ei ole vain tiedon syöttämistä asiakkaalle vuorovaikutustavasta riippumatta. Tämä asiakasosallisuuden taso tulisi nähdä perusedellytyksenä, jotta henkilö palvelun asiakkaana voi päästä mukaan niihin prosesseihin, joissa hän voi kokea osallisuutta.
2. *Suunnitteluosallisuus*: Asiakkaalla on tällä tasolla tietoa olemassa olevista palveluista ja omasta palveluprosessistaan sekä lisäksi oikeus saada tietoa valmisteilla olevista hankkeista ja osallistua palveluiden suunnitteluprosesseihin. Tämä edellyttää asiakkaan asiantuntemuksen tunnustamista sekä hallinnollisia rakenteita, jotka sallivat ja mahdollistavat osallisuuden. Lisäksi on varmistettava asiakkaan mahdollisuus tuettuun osallistumiseen. Asiantuntijoiden vuorovaikutusosaaminen luo tällä tasolla perustan osallisuudelle.
3. *Päätösosallisuus*: Tällä osallisuuden tasolla asiakkailla on päätösvaltaa palvelujen tuottamiseen ja määrittelyihin. Tämä edellyttää palveluissa mahdollistavia hallinnollisia rakenteita, luottamusta, vallan ja vastuun jakamista uudella tavalla viranomaisten ja asiakkaiden kesken sekä mahdollisuutta myös tuettuun päätöksentekoon.
4. *Toimintaosallisuus*: Tällä tasolla asiakkaan osallisuus syntyy mahdollisuudesta toimia omassa elinympäristössään. Sosiaalinen näkökulma osallisuuteen korostuu: yksilö määrittää itseään sosiaalisissa suhteissaan ja tulee kokonaiseksi niiden kautta. Osallisuuden taso edellyttää

todellisten toimintamahdollisuuksien luomista ja esteettömyyttä palveluiden toteutuksessa. Osallisuuden tunteen kokeminen tulisi tehdä mahdolliseksi yhteistoiminnassa muiden kanssa osallistumisen ja mukana olemisen lisäksi.

5. *Arviointiosallisuus*: Arviointiosallisuuden tasolla palveluissa varmistetaan asiakas- ja käyttäjäpalautteen kulku päättäjille ja viranomaisille sekä sen huomioiminen päätöksenteossa ja toimenpiteissä. Tämä edellyttää palveluissa hallinnollisia rakenteita ja organisaation valmiutta muuttaa tarvittaessa rakenteita palautteen pohjalta.

Pakolaistaustaisten kontekstissa jäädään useimmiten tieto-osallisuuden asteelle, joskus ei päästä edes sille. Se, että maahan muuttaneella on tarjolla tietoa palveluista tai oikeuksistaan ei vielä tarkoita, että hänet olisi kohdattu.

1.3. Pakolaistaustaisten osallisuus

Osallisuutta lähestytään harvoin vain pakolais- tai maahanmuuttajaspesifisti, ja useimmat viitekehukset ja näkökulmat sopivat monenlaisille kohderyhmille. Pakolaistaustaisilla on kuitenkin omia erityistarpeita ryhmän erityisen haavoittuvuuden ja esimerkiksi kielellisten haasteiden vuoksi. SHARE-verkosto (Euroopan laajuinen, pakolaisten osallisuutta edistävä kumppanuusverkosto) on havainnollistanut pakolaistaustaisten osallisuutta asiantuntijatietoon ja tutkimuksiin perustuvalla *Ladder of Participation* -mallilla. Nämä osallisuuden portaat esittävät eri tasoisen osallisuuden tapoja ja menetelmiä, joita voi hyödyntää erityisesti pakolaistaustaisten maahan muuttaneiden kontekstissa.

Ladder of participation -mallissa (Share Network, 2022) kuvaillaan osallisuuden alimmalla tasolla toimintaa, joka suunnataan pakolaistaustaisia varten esimerkiksi viranomaisten toimesta. Tähän tasoon voi liittyä kohderyhmän osallistamista ja tiedottamista. Menetelminä alimmalla tasolla ovat esimerkiksi palautekyselyt, keskusteluryhmät ja tyytyväisyyskyselyt. Tämä osallisuuden taso vastaa melko pitkälti asiakasosallisuuden tieto-osallisuustasoa. Pakolaistaustaisten palveluita kehitettäessä kohderyhmä nähdään usein toiminnan kohteina, joilta voidaan kysyä esimerkiksi kotoutumiskoulutuksesta palautetta. Myös asiakasraateja voidaan järjestää, ja niistä saadun tiedon pohjalta viranomaiset voivat laatia kehitysehdotuksia koulutuksille.

Toisella tasolla palveluita ja toimintaa kehitetään pakolaistaustaisten henkilöiden kanssa tasavertaisina toimijoina. Tällä tasolla maahan muuttaneet nähdään kumppaneina, joiden kanssa yhteiskehittämällä suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan esimerkiksi kotoutumistoimia. Pakolaistaustaiset henkilöt voivat olla mukana vapaaehtoisina tai heille voidaan tarjota taloudellista tukea osallistumiseen.

Kolmas taso liittyy yhdessä tekemiseen tasavertaisina päätöksentekijöinä. Tämä taso jakautuu kahden tekemisen tapaan: pakolaisvetoisiin organisaatioihin sekä valtavirtaa edustavaan hallintoon ja päätöksentekoon. Pakolaisvetoisissa organisaatioissa osallisuuden menetelmät ovat esimerkiksi viranomaisen tarjoama taloudellinen, oikeudellinen ja hallinnollinen tuki, osaamisen kehittämisen mahdollisuudet, pääsy ammatillisiin ja poliittisiin verkostoihin sekä formaali kumppanuus. Tällaista toimintaa edustavat esimerkiksi erilaiset maahanmuuttajajärjestöt ja niiden kotoutumista tukeva toiminta. Kolmannen tason toinen tekemisen tapa, valtavirtaa edustava hallinto osallisuuden tapana tarkoittaa sitä, että pakolaistaustaiset ovat jäseninä ohjaus- ja johtoryhmissä, osallistuvat strategiaan tapaamisiin sekä lakisääteisiin ja poliittisen päätöksenteon elimiin.

Lisäksi SHARE-verkosto on määritellyt kymmenen pakolaistaustaisten osallisuuden periaatetta, jotka ovat:

1. Pakolaistaustaiset ovat oman tilanteensa asiantuntijoita ainutlaatuisella tietopohjalla ja näkökulmilla, joista on hyötyä kotoutumisohjelmien ja -toimenpiteiden kohentamisessa.
2. Osallisuuden edistäminen on johdonmukaista ja siitä on tehty pysyvä toimintatapa.
3. Osallisuudelle on määritetty budjetti.
4. Osallisuuden edistäminen vaatii valmistelamista, esimerkiksi osaamisen ja ammattitaidon kehittämisen avulla.
5. Osallisuutta tuetaan tulkkaus- ja käännöspalveluilla.
6. Toiminnassa otetaan huomioon sukupuolisenä näkökulma, jotta varmistetaan pakolaistaustaisten naisten ja tyttöjen osallistuminen.
7. Pakolaistaustaiset fasilitoivat koulutuksia ja kehittämistä.
8. Tarjotaan sosiaalista tukea ja mentorointia.
9. Maahan muuttaneiden osallisuus tulisi nähdä keskeisenä arviointikriteerinä esimerkiksi kotoutumista tukevassa koulutuksessa, muissa palveluissa ja päätöksenteossa.

10. Osallisuustyöstä maksetaan osallistujille aina kun se on mahdollista. On kuitenkin tärkeää tunnustaa myös vapaaehtoistyön merkitys osallisuuden kokemukselle, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien osalta.

Suomessa maahan muuttaneiden osallisuutta on tarkasteltu muutamassa opinnäytetyössä. Esimerkiksi Rissanen (2020) tarkastelee kandidaatintutkielmassaan pakolaisten osallisuuden toteutumista Suomessa. Katsauksen mukaan pakolaisten osallisuutta pyritään pääosin vahvistamaan työmarkkinoille pääsyä helpottamalla, esimerkiksi koulutuksen avulla, mutta työllistyminen on siitä huolimatta pakolaistaustaisille suuri haaste. Pakolaisten voimaannuttamiseksi on käynnissä matalan kynnyksen toimintaa ja hankkeita, mutta laajempia käytäntöjä ei katsauksen mukaan ole. Lisäksi yhteiseen päätöksentekoon pakolaistaustaisia tai maahanmuuttajaorganisaatioita ei opinnäytetyön mukaan toistaiseksi ole vakiintuneemmin kutsuttu.

Karhunen (2019) on tarkastellut opinnäytetyössään maahan muuttaneiden osallisuuden näkyvyyttä kuntien kotouttamisohjelmissa. Johtopäätöksenä tutkielmassa todetaan, että tarkastelun kohteena olleissa ohjelmissa mainitaan maahan muuttaneisiin kohdistettavia lakisääteisiä toimia, kuten alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelman teko. Fokus on erityisesti alkuvaiheen tuessa, jota voisi Hartia (1992) mukaillen tulkita määritellyksi osallisuudeksi. Kotouttamisohjelmissa mainitaan myös eritaustaisten maahanmuuttajaryhmien erilaisten tarpeiden huomioiminen kotoutumisen edistämisen työssä. Ohjelmien mukaan maahan muuttaneiden näkökulmista on kiinnostuttu, ja että heiltä saatua tietoa käytetään myös päätöksenteossa, mutta päätöksenteko on useimmiten työntekijävetoista ja sitä tehdään työntekijän ehdoilla. Kaiken kaikkiaan lähes kaikki kotouttamisohjelmissa esitetyt ratkaisut tähtäävät maahan muuttaneiden työllistymiseen. Ohjelmissa ei ilmene tasavertaisuutta päätöksenteossa kotoutumista edistävää työtä tekevien ja maahan muuttaneiden välillä. Opinnäytetyön johtopäätöksenä on se, ettei maahan muuttaneiden ääni kuulu kotouttamisohjelmissa eivätkä toimijuuden modaliteetit toteudu täysin.

1.4. Osallisuuden tukemisen käytäntöjä

Kunnissa ja järjestöissä osallisuuden tukeminen on usein sisäänkirjoitettuna toimintaan. Esimerkiksi kunnissa osa kuntalaisten osallisuuden mahdollisuuksista on lakisääteisiä, ja osa puolestaan kuntien itsensä kehittämiä. Suomen kuntien edunvalvontaa toteuttava Kuntaliitto kehottaakin kuntia liittämään osallisuuskertomuksen osaksi kuntastrategiaa ja hyvinvointikertomusta. Tämä varmistaa sen, että osallisuuden edistämisen valuu läpi kaikkien kunnan toimialojen ja se selkeyttää, mitä osallisuus konkreettisesti tarkoittaa eri palveluissa. Kuntaliiton vuonna 2019 julkaisemasta *Osallistaako kunta, osallistuuko kuntalainen?* -raportista (Piipponen & Pekola, 2019) käy ilmi, että osallisuuden tukemisen tavat ovat monipuolistuneet ja vaikuttamisen tavat kehittyneet esimerkiksi digitalisaation myötä. Käytännössä kunnissa on vaihtelevia käytäntöjä kuntalaisten osallisuuden edistämiseksi. Osallisuuden merkitys on vahvistunut lainsäädännön muutoksilla, eli osallisuuden edistämiseen tarvitaan myös rakenteellisia keinoja.

Kuntalain 22§ sisältää esimerkinomaisen lisätauksen kuntalaisten osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja tavoista. Tällaisia ovat esimerkiksi:

1. Keskustelu- ja kuulemistilaisuuksien sekä kuntalaisraatin järjestäminen – esimerkiksi verkkovaltuusto.
2. Palvelujen käyttäjien mielipiteiden selvittäminen ennen päätöksentekoa - palautejärjestelmät, kuulemistilaisuudet.
3. Palvelujen käyttäjien edustajien valinta kunnan toimielimiin – esimerkiksi erilaiset neuvostot.
4. Mahdollisuus osallistua kunnan talouden suunnitteluun – esimerkiksi osallistuva budjetointi.
5. Palvelujen suunnittelu ja kehittäminen yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa – esimerkiksi palvelumuotoilu.
6. Asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteisen asioiden suunnittelun ja valmistelun tukeminen – esimerkiksi kumppanuuspöytä, viranhaltijoiden jalkautuminen kentälle.

Kunnissa, järjestöissä ja hankkeissa tehdään jo paljon kuntalaisten osallisuuden ja demokratian toteutumisen eteen. Haasteena on kuitenkin se, miten saada mukaan erityisen haavoittuvassa asemassa olevat ryhmät sekä vieraskieliset ja maahan muuttaneet. Osallistuminen yhteisön toimintaan ja yhteiskunnalliseen toimintaan ovat myös sosioeko-

nomisia kysymyksiä. Yhdenvertaisuuteen tähtäävät toimet siten edistävät samalla myös osallisuutta. Osallisuuden kysymykset ovat kontekstista riippuen enemmän tai vähemmän läsnä: järjestöjen toimintalogiikka ja lähtökohdat perustuvat erilaisten ryhmien voimaannuttamiseen, yhteisöllisyyteen ja vapaaehtoistyöstä kumpuavaan merkityksellisyyteen ja itsensä toteuttamiseen ihmisten itsensä ehdolla. Haasteena onkin, kuinka laajentaa osallisuuden merkityksen tärkeyttä myös yhä vahvemmin osaksi kaikkea toimintaa myös virkamiestasolla.

Pakolaistaustaisten osallisuuden edistämisen osalta Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö UNHCR on julkaissut käsikirjan nimeltä *Kotoutumista edistämässä – Osallistavia lähestymistapoja paikallistason ammattilaisille* (Conte & Wolffhardt, 2022). Käsikirja on suunnattu erityisesti pakolaisia kohtaville asiantuntijoille. Käsikirja toimii paitsi toiminnan arviointityökaluna, mutta se myös ohjeistaa toimijoita osallisuuden tukemisen menetelmissä ja keinoissa sekä kannustaa itsereflektointiin. Käsikirjan avulla voi myös suunnitella uusia projekteja ja palveluita erityisesti pakolaistaustaisille asiakkaille. Käsikirjan löytää UNHCR:n verkkosivuilta 24 eri kieliversioina.

UNHCR:n käsikirjan mukaan kokonaisvaltaisen kotoutumisen edistämisen avaintekijät ovat:

1. Tarvittava tuki tulee tunnistaa – tarvitaan jatkuvaa tarpeiden arviointia, tietoisuutta käytettävyyden esteistä ja palveluiden mukauttamista palautteen ja säännöllisen arvioinnin perusteella.
2. Tukea kaikkien tarpeisiin – valtavirtaista palvelusi niin, että erilaiset ryhmät voivat käyttää niitä yhtäläisesti ja saavat yksilöllistä tukea.
3. Pitkän tähtäimen palveluja – omaksu inklusioon pitkän aikavälin näkökulma, joka kantaa yli pakolaisten vastaanoton ja alkuvaiheen kotoutumisen.
4. Työtä ihmisten kanssa, ei vain ihmisiä varten – osallista avun saajat valmisteluun, suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, arvosta heidän palautettaan ja varmista, että he pysyvät ajan tasalla.
5. Paikallisyhteisöjen osallistaminen ja vapaaehtoistyön tukeminen – valjasta vastaanottavan yhteisön voimavarat käyttöön ja pyri vahvistamaan luottamusta ja positiivista samaistumista.
6. Kokonaisvaltainen tuki kotoutumisen edistämiseksi – verkostoidu ja toimi yhteistyössä muiden palveluntarjoajien kanssa järjestelmän aukkojen paikkaamiseksi.

Osallisena-hankkeessa on toteutettu osallisuuden tukemisen kokeiluja eri tavoin eri paikkakunnilla osana kumppaniorganisaatioissa tehtyä asiakastyötä. Tärkeimpinä menetelminä ovat olleet kohtaavan asiakastyön työote, jalkautuminen pakolaisille suunnattuihin alkuvaiheen kotoutumisen koulutuksiin ja omakieliset fokusryhmäkeskustelut. Lisäksi hankkeen kohderyhmän osallisuutta on tuettu osaamisen kehittämisen kautta mm. järjestämällä kansalaistoiminnan ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen koulutus paikallisen maahanmuuttajaneuvoston perustamisen tueksi. Kotona lapsia hoitamassa olevien maahanmuuttajataustaisten vanhempien osallisuutta on tuettu kutsumalla heitä mukaan palvelujen kehittämiseen yhteistyössä Uudenmaan ELY-keskuksen Perhevapaalta työelämään -hankkeen kanssa. Osallisena-hankkeen tekemää työtä kuvataan tarkemmin luvussa 2.

Eri hankepaikkakuntien työn kautta nostamme esiin muutamia toimiviksi havainnoimiamme toimintamalleja tai yhteistyön käytänteitä sekä myös muissa hankkeissa kehitettyjä hyviä toimintamalleja ja käytäntöjä, joilla voidaan edistää kiintiöpakolaistaustaisten henkilöiden osallisuutta. Katsaukseen ei ole ollut mahdollista sisällyttää kaikkia mahdollisia hyviä käytänteitä, mutta nostamme esiin esimerkinomaisesti muutamia teemoja eri alueiden konkreettisista toimintatavoista osallisuuden tukemiseksi.

Yhteistyö järjestöjen, sosiaalitoimen ja työllisyyspalveluiden välillä

Uusien kiintiöpakolaisten tuloon varaudutaan kunnissa monin eri tavoin, ja yksi näistä tavoista voi olla tiivis yhteistyö paikkakunnan järjestötoiminnan kanssa heti maahan tulon alkuvaiheessa. Esimerkiksi Rovaniemellä toteutetaan tiivistä yhteistyötä sosiaalitoimen ja Monikulttuurisuuskeskus MoniNetin kanssa siten, että uusia kuntalaisia ohjataan tutustumaan monikulttuurisuuskeskuksen toimintaan heti alussa sovitusti yhdessä sosiaalitoimen kanssa. Jos asiakas joutuu odottamaan paikkaa kotoutumiskoulutukseen tai muuhun palveluun, monikulttuurisuuskeskus tarjoaa odotusajalla suomen kielen tunteja ja muita vapaa-ajan ryhmiä. Vastaavasti Monikulttuurikeskus Gloria tarjoaa Jyväskylässä erilaisia aktiviteetteja maahanmuuttajataustaisille esimerkiksi suomen kielen toistoryhmiä muutamia kertoja viikossa. Toimintaan on ohjattu esimerkiksi niitä asiakkaita, joilla ei elämäntilanteesta johtuen ole ollut mahdollista osallistua intensiivisiin suomen kielen koulutuksiin.

Monikulttuurisuuskeskuksia on useilla paikkakunnilla ja ne usein tarjoavat monipuolista toimintaa sekä neuvontaa jopa omakielisesti. Kajaanissa toimintakeskus Monika toimi matalan kynnyksen neuvonta- ja kohtaamispaikkana ja se edisti Kajaanissa asuvien maahanmuuttajataustaisten ihmisten monimuotoista kohtaamista vähentäen yksinäisyyttä. Toisaalta tavoitteena oli lisätä tietoa ja ymmärrystä yhteiskunnasta ja myös Monika järjesti pienimuotoista kurssitoimintaa, esim. suomen kielen opetusta. Tällaisten kohtaamispaikkojen merkitys on Osallisena-hankkeessakin tunnistetusti monin paikoin korvaamatonta tukea maahan muuttaneille.

Aito vuorovaikutus yli sektorirajojen ja eri viranomaistoimijoiden välillä on keskeinen tapa tukea kiintiöpakolaista, mutta se vaatii konkreettista ohjaamista, usein mukaan menemistä ja yhteistä aikaa. Konkreettinen yhteistyö tarkoitti useilla hankepaikkakunnilla toteutettavaa työtapaa, jossa asiakkaita pyrittiin tapaamaan aina työllisyyspalveluiden edustajan ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä erityisesti maahan tulon alkuvaiheessa, sekä pidettiin yllä sujuvaa vuorovaikutusta kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kanssa.

Maahan muuttaminen on valtavan iso muutos, ja kotoutuminen koskettaa koko ihmisen elämää, joka on hyvä muistaa, kun ohjataan ihmistä erilaisiin toimintoihin. Esimerkiksi Suomen Punainen Risti järjestää toimintaa valtakunnallisesti, mutta esimerkiksi Kuopiossa se on tarkoittanut ryhmätoimintaa opiskelijoille ja nuorille maksuttomien illanviettojen merkeissä. Hengailuilloissa voi tavata kavereita ja tutustua uusiin ihmisiin iltapalan ja yhteisen tekemisen merkeissä. Myös Porvoossa Osallisena-hankkeessa tehtiin tiivistä yhteistyötä SPR toimijoiden kanssa. Matalan kynnyksen kotoutumista tukevan toiminnan huomioiminen on toisaalta osa myös sensitiivisiä tukitoimia. Esimerkiksi Tyttöjen talo Kuopion Puijolassa tekee työtä kaikenikäisten maahan muuttaneiden naisten ja tyttöjen kanssa osana kansainvälistä GBV (Gender Based Violence) -työtä, eli työssä keskitytään väkivaltaan, joka pohjautuu sukupuoleen.

Vertaistuki ja maahanmuuttajayhdistykset osana kotoutumista

Vertaisuuteen perustuva tuki antaa mahdollisuuksia yhteenkuuluvuuden tunteelle, vaikuttamistoiminnalle ja luo paljon osallisuutta tukevia paikkoja. Suomen Pakolaisapu ry:n Vertaistoimijat.fi -sivusto

tarjoaa kotoutumisen tueksi tarkoitettuun vertais-toimintaan runsaasti tietoa, tukea ja verkostoja ohjaajille, organisaatioille ja muille aiheesta kiinnostuneille. Erilaiset maahanmuuttajayhdistykset, joista oletettavasti pohjoisin Suomessa on Arktiset Maahanmuuttajat, voivat tukea alueelle muuttaneen voimaantumisen kokemuksia ja antaa mahdollisuuksia kysyä ja keskustella asioista sellaisten henkilöiden kanssa, jotka jakavat samanlaisia elämäntilanteita tai kokemuksia.

Ruohonjuuritason ohjaaminen koulutuksen ja työn haussa sekä työelämätaidoissa

Yksilöllisen tuen tarjoaminen työnhakutaitojen kehittämiseksi ja työn hakemiseksi on tärkeää. Usein ruohonjuuritason ohjaaminen ja neuvonta konkretisoituu monenlaisissa nivelvaiheissa kiintiöpakolaisen elämässä, kuten koulutusten päättyessä tai niihin hakeutuessa. Kajaanissa Haka ry:n toteuttaman Sparri-hankkeen tavoitteena on kajaanilaisten alle 30-vuotiaiden nuorten ja kaikkien vieraskielisten työ- ja toimintakyvyn vahvistaminen ja heidän työllistymisensä alueen yrityksiin tai hakeutuminen opiskelemaan. Alkukartoituksessa löydetään jokaiselle yksilölliset tavoitteet ja polku. Sparri-hankkeessa käytetään mm. ryhmäytymistä ja opinnollistamista ja pyritään jokaisen osallistujan voimaantumiseen. Yhteistyö Sparrin toiminnan kanssa koettiin Osallisena-hankkeessa tärkeänä. Jyväskylässä puolestaan Työtä etsimässä -hankkeen asiakkuuteen on voitu ohjata niitä asiakkaita, joilla on aktiivisen työhaun tarve esimerkiksi ammatillisen koulutuksen päättyessä.

Startup Refugeesin Tueksi työpaikalle -hanke tarjoaa Rovaniemellä omakielistä tukea työpaikalle kouluttamalla monikielisiä työpaikkaohjaajia hankkeen työnantaja-asiakkaille. Toiminnalla pyritään parantamaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden työllisyystilannetta. Ohjaamalla toimintaan on voitu saada apua siihen, että kiintiöpakolaiset ja muut maahanmuuttajataustaiset pääsevät vierailemaan mahdollisissa työpaikoissa, ovat saaneet omakielistä neuvontaa työhaun asiakirjoissa sekä saaneet tukea työn aloitukseen monikielisten työpaikkaohjaajien mukaan tullessa.

Digitaitoihin ja työelämäverkostoihin kohdistuva tuki

Kiintiöpakolainen voi tarvita erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa tukea moniin arkipäivän askareisiin, työnhakuun ja viranomaisasiointiin, ja usein korostuu puutteet digitaalisissa taidoissa ja työelämäverkostoissa. Esimerkiksi Kotoutujan

digipolku-hankkeen kaltainen tapa tarjota apua TE-Oma asioinnin ja muiden vastaavien palvelujen käyttämiseen toimi isona apuna Rovaniemellä asiakasohjauksen tukena. Työllistymisen tuki on voinut tarkoittaa esimerkiksi Kuopiossa Puijolan Validi työhönvalmennukseen ohjaamista, jonka tavoitteena on yhdistää kansainväliset osaajat ja työnantajat Pohjois-Savon alueella. Yksilöllisen valmennuksen kautta on voinut löytää työ- tai opiskelupaikan, mutta tarvittaessa on tuettu työhaun kannalta oleellisia digitaitoja, viestintä- ja vuorovaikutustaitoja ja verkostoitumista. Toisaalta tukea on tarjonnut myös Työkoutsi-hanke, jossa korostuu toiminnallisuus ja yhteyksien löytäminen avoimille työmarkkinoille.

Yhden luukun periaate TNO-palveluissa

Maahanmuuttaneiden osaamiskeskus toimii samoissa tiloissa Jyväskylän seudun työllisyyden kuntakokeilun kansainvälisten palveluiden kanssa, mikä mahdollistaa sujuvan yhteistyön. Työllisyyspalveluista asiakkaita ohjataan Osaamiskeskuksen palveluiden piiriin, kun asiakas tarvitsee lisätukea esimerkiksi työ-, koulutus- tai työkokeilupaikan etsimisessä. Joskus omavalmentaja ja Osaamiskeskuksen ohjaaja tapaavat asiakkaan yhdessä. Osaamiskeskus tarjoaa monenlaista tukea työllistymiseen yksilö- ja ryhmävalmennusten sekä tapahtumien kautta. Lisäksi International Jyväskylä Info Center on monikielinen palvelupiste, joka toimii myös samoissa tiloissa työllisyyspalveluiden ja Osaamiskeskuksen kanssa ja jonne työllisyyspalveluista ohjataan asiakkaita monenlaisiin muihin kysymyksiin liittyen esimerkiksi oleskeluluvat ja kansalaisuuden hakeminen. Asiakkaita on tavattu tarvittaessa yhdessäkin omavalmentajan ja Info Centerin omakielisen ohjaajan kanssa.

Kainuussa puolestaan toimii International Info, joka tarjoaa neuvontaa ja ohjausta kaikille Kainuun ulkomaalaisille – tai muuttoja suunnitteleville ja heidän kanssaan työtä tekeville. International Info toteuttaa monikanavaista tieto-, ohjaus- ja neuvontapalvelua, mikä on todettu hyödylliseksi. Infon tiloissa työskenteli myös Osallisena-hankkeen työntekijä yhdessä työllisyyspalveluiden vieraskielisten palveluiden kanssa, sekä moni muu vieraskielisten palveluita tuottava taho. Kuopiossa kansainvälinen kohtaamispaikka Kompassi on Kuopion ydinkeskustassa Kuopion Settlementti Puijolan ylläpitämänä. Osallisuutta tuetaan antamalla neuvontaa ja ohjausta arkisiin asioihin, kuten viranomaispalveluiden käyttö, työn hakeminen ja asunnon hankinta.

Hankkeiden tulosten valjastaminen perustyyöhön

Osallisuutta tukevia käytäntöjä eri paikkakunnilla on useita erilaisia, ja osallisuutta sekä kotoutumisen tukea on pyritty kehittämään monin eri tavoin useissa eri hankkeissa. Osallisuutta kehittämissä hankkeissa on usein tuotettu erilaisia menetelmiä, jotka etsivät ratkaisuja asiantyön tueksi tai etsien esimerkiksi väyliä nopeampaan integroitumiseen. Toisaalta on tuotettu menetelmiä, jotka tukevat asiakkaiden voimavaroja, hyvinvointia ja toimintakykyä. Usein korostuu yksilölliseen kohtaamiseen ja osallistavaan toimintatapaan perustuvat mallit, jotka voimaannuttavat osallistujiaan. Tässä katsauksessa olemme nostaneet esille muutamia hyviksi kokiamme osallisuutta tukevia malleja esimerkiksi kinomaisesti, mutta yhtä tärkeää on edelleen jatkaa työtä kehittämistöiden juurruttamiseksi osaksi eri toimijoiden perustyyötä ja edelleen kehittyvien osallisuuden tuen toimintamallien tuomiseksi kohti laajempaa yleisöä useiden eri toimijoiden käytettäväksi.

1.5. Verkostomainen työtapa osallisuuden tukemisessa

Mikään hanke ei koskaan toimi tyhjiössä, vaan osana jo olemassa olevaa paikallisten, alueellisten ja valtakunnallisten toimijoiden ja prosessien muodostamaa verkostoa. Aidosti kehittävä työtä tekevä hanke ei myöskään saa jäädä omaan kuplaansa kehittämään palveluja tai malleja, jotka toimivat vain hankkeen tarjoamien resurssien puitteissa. Hankkeiden eräänlaisen ikuisuusongelman voisi kenties kiteyttää kysymykseen ”Mitä hankkeen jälkeen?” Kysymys on relevantti, ja voisikin sanoa, että hyvän hankkeen tunnistaa siitä, että kysymykseen on pyritty vastaamaan jo suunnitteluvaiheessa. Osallisen hankkeen kohdalla eräs keskeisimpiä onnistumisia on ollut hankkeen henkilöstön asemointi osaksi toteutusorganisaatioiden asiakastyötä ja siten myös osaksi paikallisia verkostoja.

Maahanmuuttajien kotoutumisen edistäminen edellyttää tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden ja kohderyhmää tukevien toimijoiden ja organisaatioiden välillä. Tällaisten järjestöjen välinen verkostoituminen on tärkeää, koska ne luovat yhteyttä maahanmuuttajien ja suomalaisen yhteiskunnan välille. Palvelujensa kautta maahanmuuttajat voivat kokea nopeamman kotoutumisen ja sopeutumisen uuteen yhteiskuntaan. Tässä kappaleessa käydään läpi muutamien Osallisen hankkeen toteutuspaikkakuntien verkostotyötä siten kuin se on hankkeen

työntekijöille näyttäytynyt. Porvoossa tehtyä työtä olemme kuvanneet raportissa luvussa 2.5. kotitien tavoittaminen osiossa. Osittain hanke on päässyt mukaan jo olemassa oleviin verkostoihin, ja osittain Osallisen hankkeen tuella on pystytty käynnistämään uusia verkostoja.

Verkostotyö Jyväskylässä

Jyväskylässä verkostoyhteistyötä tehdään työllisyyden kuntakokeilussa laajasti maahan muuttaneiden palveluiden saralla. Keskeisiä yhteistyökumppaneita hankkeen kannalta ovat olleet Keski-Suomen TE-toimisto, sosiaalityöntekijät Kotoutumispalveluissa ja aikuissosiaalityön puolella, Maahan muuttaneiden Osaamiskeskus-hanke, Työtä etsimässä-hanke, Maahan muuttaneiden ja vieraskielisten- ja tuetun työllistämisen palveluiden tiimit Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluissa, oppilaitokset muun muassa Jyväskylän kristillinen opisto, Koulutuskuntayhtymä Gradia, Jyväskylän palvelualan opisto ja Kansalaisopisto). Lisäksi muun muassa kotoutumiskoulutusten järjestäjät ja erilaiset yhdistykset kuten Paremmiin yhdessä ry.

Osallisen hankkeen työntekijä käynnisti Jyväskylässä moniammatillisen työryhmän viemään eteenpäin ja kehittämään eri toimijoiden välistä yhteistyötä, ja tutkimaan, onko mahdollista rakentaa yhteinen mallinnus palvelupoluista niiden maahan muuttaneiden kohdalla, joiden tilanteissa on herännyt epäily oppimisvaikeuksista. Mukana työryhmässä oli eri oppilaitosten edustajia, varsinkin koulutuskuntayhtymä Gradialta, joka järjestää Jyväskylässä aikuisten perusopetusta, tutkintokoulutukseen valmentavia (TUVA) koulutuksia, työvoimakoulutuksia ja laajasti erilaisia toisen asteen ammatillisia koulutuksia. Lisäksi mukana oli Kaupungin kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijä ja muun muassa opiskelijahuollon kaksi psykologia. Yhteensä työryhmässä oli mukana noin parikymmentä toimijaa.

Aihe todettiin erittäin haastavaksi heti ensimmäisellä tapaamisella kaikkien työryhmän osapuolten taholta. Maahan muuttaneen oppimisvaikeuksiin voi liittyä monenlaisia erilaisia tekijöitä ja usein ihmisen itsensä on vaikea nimetä ja hahmottaa, minäkalaisista asioista on kyse. Esimerkiksi huoli omaisista, traumatausta, unettomuus, yksinäisyys, ikävä, masennus, mahdolliset päihde- tai mielenterveyden haasteet, puutteellinen luku- ja kirjoitustaito omalla äidinkielellä ja muut vastaavat syyt voivat muodostaa yhdistelmän, josta on haastavaa hahmottaa, miten eri asiat vaikuttavat toisiinsa. Monet

Suomessa käytettävät testimenetelmät, joita käytetään esimerkiksi työllisyyspalveluiden ammatinvalinnanohjauksessa, on kehitetty suomessa kasvaneille suomen- tai ruotsin kieltä äidinkielenään puhuville, jolloin ne eivät kaikilta osin välttämättä sovellu hyvin vieraskielisille.

Moniammatillisen työryhmän ensimmäisellä tapaamisella marraskuussa 2021 hahmoteltiin, minäkalaisista asioista on kyse maahan muuttaneiden oppimisen haasteista puhuttaessa ja todettiin, että haaste on yhteinen. Osallistujat kokivat hyvänä mahdollisuutena käydä ratkaisukeskeistä keskustelua Moniammatillisen työryhmän tapaamisissa. Toisella tapaamiskerralla huhtikuussa 2022 mukana oli Osallisena-hankkeen hankesuunnittelija kertomassa osallisuuden teemasta. Kaksi ensimmäistä työryhmän tapaamisesta toteutettiin Teamsin välityksellä.

Kolmas tapaaminen pidettiin kasvokkain syyskuussa 2022 Jyväskylän kaupungin tiloissa, ja koolle kutsujana oli Osallisena-hankkeen Jyväskylän hankekoordinaattori. Paikalle tuli neljätoista osallistujaa ja keskustelu aiheen ympärillä oli intensiivistä. Keskustelussa nostettiin esiin muun muassa se seikka, ettei Jyväskylän seudun kuntakokeilulla ole tällä hetkellä tarjota psykologin palveluita maahan muuttaneille oppimisvaikeuksien kartoittamiseen. Aihe on nousut kuitenkin esiin kaupungin työllisyyspalveluiden päällikön kanssa ja hän on hyvin tietoinen tilanteesta ja asiaan etsitään ratkaisua mahdollisesti esimerkiksi ostopalvelun kautta. Työryhmässä nostettiin myös esiin, ettei oppimisvaikeuksiin liittyvää haastetta useinkaan ratkaise yksi yksittäinen toimija kuten asialle omistautunut psykologi, vaan tarvitaan laajempaa moniammatillista verkostotyötä asiakkaan tilanteen eteenpäin saamiseksi. Tapaamisessa nousi esiin palvelupolun mallintamisen tarve ja siitä esitettiin alustava hankekoordinaattorin laatima kaavio, jota päätettiin lähteä työstämään eteenpäin ryhmän seuraavassa tapaamisessa. Työryhmän jatkuminen koettiin kollektiivisesti tarpeelliseksi myös Osallisena-hankkeen päättymisen jälkeen.

Työryhmä kokoontui viimeisen kerran Osallisena-hankkeen toiminnan aikana marraskuussa 2022. Kokouksessa sovittiin, että työryhmän työskentely jatkuu Työllisyyspalveluiden Maahan muuttaneiden ja vieraskielisten tiimin koordinoimana hankkeen jälkeen. Paikalla oli kolmetoista eri tahojen edustajaa ja esiin nousi vahva huoli oppimisvaikeuksista maahan muuttaneiden kohdalla, sillä kyseinen kohderyhmä on erittäin haavoittuvassa asemassa

ja usein myös vaarassa pudota pois palveluverkostosta. Sekä suomalaistaustaisilla, mutta erityisesti monilla maahan muuttaneilla oppimisvaikeuksiin liittyy paljon häpeää, mikä saattaa osaltaan vaikeuttaa asian käsittelyä. Tapaamisessa työstettiin eteenpäin kaaviota palvelupolusta, johon tulikin arvokkaita nostoja toimijoilta erilaisista näkökulmista. Palvelupolkua tullaan vielä jatkokehittämään työllisyyspalveluissa. Työllisyyspalveluiden tuetun työllistämisen omavalmentajat toivat esiin tarvetta kolmannen sektorin palveluille kuntouttavan työtoiminnan osalta. Tällä hetkellä Jyväskylässä on ainoastaan yksi toimija, joka tarjoaa kuntouttavaa työtoimintaa maahan muuttaneille, joilla on myös suomen kielen opiskelun tarve.

Verkostotyö Rovaniemellä

Rovaniemellä työllisyyden kuntakokeilussa työhön kuului valmiiksi tiivis yhteistyö Maahanmuuttajasosiaalitoimen ja Monikulttuurisuuskeskus Moninet kanssa kiintiöpakolaisten alkuvaiheen palveluissa. Edeltävä Pakolaistaustaisten ohjaus-hankkeen työntekijä toimi samassa tiimissä Osallisena-hanketyöntekijän kanssa, perehdytti työhön ja edesauttoi jatkumoa kiintiöpakolaisten palveluiden kehittämisessä. Osallisena-hanketyöntekijällä oli Lapista maahan muuttaneiden tuen järjestöpuolen työkokemusta, ja moni toimija kotoutumisen tuen piiristä oli entuudestaan tuttu. Hanketyöntekijä keskusteli eri toimijoiden kanssa ja kartoitti Osallisena-hankkeen tavoitteiden kautta osallisuuden tuen tilaa. Tavoitteena oli tiivistää kiintiöpakolaisen prosessissa toimivien tahojen yhteistyötä nostamalla osallisuuden tematiikkaa esille niin viranomais- kuin järjestötasolla sekä järjestää rajanylitys-konseptin kaltainen työpaja keskeisille toimijoille. Toimijaverkostoja oli edeltävän hankkeen työn kautta jo kokoontunut Kemissä ja Rovaniemellä, joten lähtökohdaksi otettiin rakentaa Pakolaisen silmin -työpaja Rovaniemelle, jossa käsiteltäisiin oleskeluluvan saaneiden pakolaisten palveluita osallisuuden näkökulmasta. Tapah-tuman rakentamisen aikaan keskustelua aiheutti esimerkiksi toukokuussa 2022 voimaan tullut uusi työvoimapalvelumalli ja työnhakuvelvollisuus sekä hyvinvointialueen ja kotoutumislain uudistuksen tuomat mahdolliset muutokset. Tästä syystä fokus määrittyi muutosten aikaan tärkeän vuoropuhelun edistämiseen verkostossa. Tapahtumaan laitet-tiin aikatauluehdotusviesti ensin, jonka jälkeen eniten ääniä saaneelle päivämäärälle kutsuttiin runsaasti osallistujia, mutta tilaisuus jouduttiin peruuttamaan vähäisen ilmoittautumisen vuoksi. Jälkikäteen verkostosta usea viestitti, että kiinnostus

työpajaan säilyy ja rajanylityspajakonseptin mukaiselle työskentelylle olisi jatkossakin tarvetta.

Uuden työvoimapaalvelumallin myötä osallisuuden tematiikasta olisi syytä keskustella ja kutsua verkostoa koolle jopa laajemmin erilaisia koulutus- ja työnhakutaitoja edistävien toimijoiden näkökulmasta. Toisaalta tarve olisi myös kotoutumisen poikkihallinnollisen luonteen työpajalle. Kohderyhmällä ja yleisemmin muilla maahan muuttaneilla yksilöllisen tuen näkökulma osallisuuden mahdollistajana korostuu Lapin alueella, jossa ryhmäohjausta on vaikea järjestää ryhmäkokotavoitteiden mukaisesti. Toisaalta työllisyyden hoidossa korostuu järjestöjen rooli työllistämisen ja täten esimerkiksi työkokeilun tai palkkatuen näkökulmasta, mutta kotoutumisen edistämisen tuki edellyttää laajempaa keskustelua järjestöjen tuomista hyödyistä vapaaehtoisuuden ja ei-velvoittavan toiminnan järjestäjinä. Esimerkiksi kotoutumisajan jälkeen kiintiöpakolaisilla ei välttämättä ole sosiaalitoimen asiakkuutta, jolloin muiden toimijoiden vastuunotto järjestöihin ohjaamisessa korostuu. Vastavuoroisesti järjestöissä tai hankkeissa ei välttämättä aina olla tietoisia työllisyydenhoidon viranomaistehtävistä. Tämä edellyttää avointa keskustelua ja tietoisuutta viranomais- ja järjestölähtökohtien eroista ja työn sisällöistä sekä juurruttavaa työtä kotoutumisen edistämisen palvelukentällä, jossa poikkihallinnollinen työote ja työnantajayhteistyö on avainasemassa kotoutumisen tuen ja työllistymisen onnistumisen kannalta.

Rovaniemellä hanketyöntekijä osallistui Rovaniemen työllisyyspalveluiden edustajana Kotoutujan digipolku -hankkeen ohjausryhmään, joka mahdollistaa omakielistä tukea digitaitojen kehittämiseksi maahanmuuttajille. Yhteistyötä tehtiin myös kohderyhmän kokemustiedon keräämiseksi Arktisten Maahanmuuttajien (AMA) kanssa mm. Kuuleeko kukaan -kampanjaan liittyen. Muita yhteistyökumppaneita olivat Lapin ELY & MAKO-verkosto, Lapin TE-toimisto, Arffman Finland Oy, Rovala-opisto (Rovalan Settlementti), Avainpelaajaksi-hanke, Startup Refugees ja Rovaniemen Osaamo/Ohjaamo. Juurruttavaa työtä Kohtaavan asiakastyön -toimintamallin mukaisesti edistettiin järjestämällä matalan kynnyksen Kohtaavuutta asiakastapaamisiin -koulutusta, johon osallistui Lapin MAKO-verkoston toimijoita yli paikkakunta- ja sektorirajojen.

Verkostotyö Kuopiossa

Osallisena-projektin työntekijä Kuopiossa on tehnyt laajaa verkostoitumista tiettyjen organisaatioiden kanssa koko projektin ajan. Osallisena-hankkeen

kohderyhmälle järjestetyt fokusryhmäkeskustelut järjestettiin useiden hankkeiden, kuten Vamos-projektin ja Tyttöjen Talon, yhteistyönä marras-joulukuussa 2021. Osa Osallisena-projektin asiakkaista on myös ohjattu Vamos -hankkeen palvelujen piiriin, ja he ovat olleet erittäin tyytyväisiä, sillä kaikki toiminta on ilmaista ja toimintaa mitataan, arvioidaan ja kehitetään nuoria kuuntelemalla.

Tyttöjen Talo on toinen Kuopion järjestö, jonka palveluista hyötyvät monet maahanmuuttajanaiset. Organisaatio keskittyy työskentelyyn kaiken ikäisten maahanmuuttajanaisten ja -tyttöjen kanssa osana kansainvälistä GBV-työtä (Gender based Väkivalta). Näitä väkivallan muotoja ovat esimerkiksi pakkoa-violiitot, väkivalta lähisuhteissa, kunniaan liittyvä väkivalta, häirintä, seksuaalinen väkivalta, ihmiskauppa ja sukuelinten silpominen. Tyttöjen talo tarjoaa turvallisen ja luotettavan tilaisuuden pohtia ja keskustella väkivallan tai uhan kokemuksista yhdessä ohjaajien kanssa. Naisilla on myös mahdollisuus tavata muita samassa tilanteessa olevia naisia. Tyttöjen talossa on monenlaista toimintaa naisille ja heidän lapsilleen. Tunnelma on rentouttava ja ystävällinen, että kuka tahansa maahanmuuttajanainen voi tulla ystävystymään.

Sekä Vamos-projekti että Tyttöjen talo ovat olleet Osallisena-projektin asiakkaiden keskuudessa erittäin arvostettuja. Heidän työstään Kuopiossa tuli paljon positiivista palautetta ja kommentteja.

Tiettyt asiakkaat ohjattiin myös Kompassiin, joka on Kuopion Settlementti Puijolan vuonna 1999 perustama kansainvälinen kohtaamispaikka. Kompassi tarjoaa maahanmuuttajille monenlaista kotoutumista ja osallistamista tukevaa toimintaa. Se tarjoaa neuvoja ja ohjausta arjen asioissa, kuten viranomaispalveluiden käytössä, työnhakussa ja asunnon hankinnassa. He tarjoavat myös maahanmuuttajille erilaisia aktiviteetteja, kuten suomen kielen oppitunteja ja harrastustoimintaa. Asiakkaat hyötyivät ilmaisista kielikursseista, erityisesti niille, joiden kotoutumisaika oli ohi. Läheistä yhteydenpitoa on ollut suomen kielen opettajien kanssa Kompassista ja myös Kuopion Kansalaisopistosta.

Osallisena-projektin työntekijä Kuopiossa on ollut läheisessä yhteydessä Suomen Pakolaisapuun. Hän osallistui tammikuussa 2022 seminaariin Pakolaisen matka kuntaan, jossa hän edusti Osallisena-projektia Pohjois-Savosta. Hän esitteli tilaisuudessa fokusryhmäkeskustelujen tuloksia, ja pystyi tuomaan esityksensä kautta kiintiöpakolaisten äänet kuuluviin.

Tukevan Työkoutsin hanke on toinen toimiva ja työelämälähtöinen hanke, jossa mallinnetaan aitoja työtehtäviä, tunnistetaan työelämän oppimisympäristöjä ja on annettu vahvaa työllistämistä. Kohderyhmänä olivat yli 40-vuotiaat asiakkaat ja työttömät työnhakijat Pohjois-Savosta. Koska vanhuus on monien kiintiöpakolaisten yhtenä esteenä työllistymiselle, hankkeesta oli hyötyä Osallisena-projektin ikääntyville asiakkaille. Koulutuksen aikana vahvistettiin työelämän ja työnhaun taitoja ja asiakkaila oli omat valmentajat. Monet asiakkaat hyötyivät osallistumisesta Työkoutsin projektiin, jossa he saivat työkokemusta, paransivat kielitaitoa ja pääsivät suorittamaan esim. korttikoulutuksia. Osallisena-hankkeella oli jäsenyys hankkeen ohjausryhmässä.

Pakolaisten mielenterveyshäiriön vahvistaminen sektorirajat ylittävällä yhteistyöllä on tapaaminen, jossa Osallisena-projekti tapasi yhden projektityöntekijöistä tutustuakseen heidän toimintaansa ja vaihtaakseen tietoa, sillä molempien hankkeiden kohderyhmä ovat kiintiöpakolaiset.

Kommunikaatiota ja yhteistyötä on ollut runsaasti Startup Refugeesin, Kuopion Kansalaisopiston, Savon ammattiopiston, Pohjois-Savon Opiston, ammattitulkien ja sosiaalityöntekijöiden jne. kanssa, jossa olemme kaikki työstäneet samaa tavoitetta auttamalla maahanmuuttajia menestymään ja rakentamaan valoisaa tulevaisuutta Kuopioon.

Verkostotyö Kajaanissa

Kajaanissa Osallisuus-hanke on tehnyt tiivistä yhteistyötä Kajaanin Haka ry:n Sparri -hankkeen kanssa, jonka toiminnassa on myös ollut mukana Osallisena-hankkeen asiakkaita. Sparri-hankkeen tavoitteena on kajaanilaisten alle 30-vuotiaiden nuorten ja kaikenikäisten vieraskielisten työ- ja toimintakyvyn vahvistaminen ja heidän työllistymisensä alueen yrityksiin tai hakeutuminen opiskelemaan. Osa Sparrin vieraskielisistä asiakkaista on kiintiöpakolaisia.

Sparri-hankkeeseen osallistutaan työkokeilun tai kuntouttavan työtoiminnan kautta. Sparissa ryhmätetään kaikki hankkeeseen tulijat ja pyritään vahvistamaan sosiaalista kanssakäymistä ja vieraskielisten kohdalla heidän suomen kielen taitoaan. Jokaisessa ryhmässä on siis sekä suomenkielisiä

että vieraskielisiä osallistujia. Hankkeessa vahvistetaan myös kulttuurillista ja yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta mm. tarjoamalla erikokoisille ryhmille harrasteliikuntaa, mikä antaa mahdollisuuden tutustua toisiin ihmisiin. Periaatteena on, että kaikki ovat yhdenvertaisia ja oppivat toinen toisiltaan kannustavassa ilmapiirissä. Sparissa koetaan, että yhteisöllisyys on tärkeä asia, että ihmiset tottuvat olemaan yhdessä. On myös tärkeä tukea ja voimaannuttaa ihmisiä sekä saada uusia kokemuksia, koska silloin ihminen löytää paremmin oman paikkansa.

Jokaiselle tehdään myös alussa yksilöllinen suunnitelma, johon vaikuttavat henkilön osaaminen ja yksilölliset kiinnostuksen kohteet. Toiminnan ydin on ryhmäytyminen ja toisaalta yksilöllinen polku. Kohderyhmälle järjestetään myös monipuolisesti liikunta- ja hyvinvointipalveluja. Asiakkaina Sparissa on usein heitä, jotka eivät ole päässeet eteenpäin työelämään tai opiskelemaan. Hankkeessa pyritäänkin tukemaan ihmisiä heidän oman voimaantumisen kautta ja tavoite on, että jokaisella olisi henkilökohtainen suunnitelma, jatkopolku, joka johtaa työllistymiseen tai opiskelemaan. Vieraskielisten asiakkaiden osalta Sparissa on tehty tiivistä yhteistyötä työnantajien ja oppilaitoksiin ja pyritty mahdollistamaan, että henkilö pääsisi eteenpäin kohti tavoitteitaan. Sparri-hankkeen toiminnassa vahvistetaan myös työntekijöiden osaamista viemällä kainuulaista opinnollistamismallia kajaanilaisiin yrityksiin. Opinnollistaminen tarkoittaa työpajalla tai muussa työvaltaisessa ympäristössä hankittavan osaamisen tunnistamista, vertaamista ammatillisen tutkinnon perusteisiin ja dokumentoimista. Käytännönläheinen opinnollistamismalli auttaa työntekijää vahvistamaan osaamistaan ja sen on koettu olevan yrityslähtöinen tapa alueellisessa osaamisen kehittämisessä. Asiakkaila on ollut tähän liittyen mahdollista suorittaa osaamistodistuksia ja näyttää osaamisensa käytännön toiminnan kautta. Tämä voi helpottaa pääsyä työelämään tai opiskelemaan ja tämä opinnollistaminen onkin ollut hyvä malli maahan muuttaneilla.

Sparissa pidetään tärkeänä, että ketään ei kierrätettäisi hankkeesta toiseen ja palvelusta toiseen, vaan että jokaiselle löytyisi pitkäaikainen ratkaisu.

1.6. Kannanottoja osallisuudesta – Kuuleeko kukaan?

Yksi tärkeä osallisuuden muoto on alustan ja äänen antaminen heille, joita aihe koskettaa. Tämän vuoksi Osallisena-hanke lanseerasi vuodelle 2022 pakolaistaustaisten osallisuuskampanjan, joka koostui pakolaistaustaisten henkilöiden blogiteksteistä ja some-kampanjasta #KuuleekoKukaan, jossa pakolaistaustaiset maahan muuttaneet saivat äänensä kuuluviin osallisuudesta suomalaisessa yhteiskunnassa ja palveluissa. Tarkoituksena oli tuoda esiin ääniä ja kannanottoja, jotka jäävät usein viranomaisilta kuulematta ja noteeraamatta.

Kampanjan suojelijana toimi Helsingin kaupungin apulaispormestari, Suomen ensimmäinen pakolais-taustainen kansanedustaja Nasima Razmyar. ”Oli tausta mikä tahansa, se tunne, että minua kuullaan ja että olen merkityksellinen – sillä on todella iso vaikutus ihmisen elämään”, totesi Razmyar ja jatkoi: ”Erityisesti osallisuuden merkitys korostuu pakolaistaustaisilla, joilla ei välttämättä Suomeen tullessa ole merkityksellisiä sosiaalisia suhteita tai yhteisöä, jotka tarjoaisivat tukea ja turvaa. Tämä voi aiheuttaa irrallisuuden tunnetta, etenkin jos taustalla on vaikeita asioita kuten traumoja”.

Halusimme kampanjallamme nostaa esiin seuraavanlaisia asioita:

- Miten pakolaistaustaiset henkilöt saavat äänensä kuuluviin suomalaisessa yhteiskunnassa? Millaista ääntä ei kuulla?
- Miten haaveita, tavoitteita ja unelmia tuetaan?
- Millaiset asiat saavat pakolaistaustaiset tuntemaan olevansa osa suomalaista yhteiskuntaa? Mikä tunteeseen vaikuttaa? Toisaalta millaiset asiat ovat vaikeuttaneet osallisuuden tunnetta tai tosiasiallista toteutumista?

Julkaisimme pakolaistaustaisten moninaisia näkemyksiä osallisuudesta www.kuuleekokukaan.fi -nettisivulla ja @kuuleeko.kukaan-Instagram-tilillä vuoden 2022 ajan. Instagramissa nostimme myös pakolaisuuteen, osallisuuteen ja kotoutumiseen liittyviä asioita esiin tietoisikujen avulla Stories-ominaisuuden avulla. Kampanjan kohderyhmänä olivat pakolaisia kohtaavat ammattilaiset, aiheesta kiinnostuneet sekä itse maahan muuttaneet. Kontaktoimme verkostojemme kautta sopivia henkilöitä kertomaan tarinansa sekä kuulimme kiintiöpakolaistaustaisten asiakkaidemme näkemyksiä kampanjan aikana.

Vuoden 2022 aikana blogitekstejä julkaistiin n. 1–3 kertaa kuukaudessa, ja yhteensä kirjoituksia kertyi 27. Kirjoittajat saivat tuoda teksteissään esiin tärkeäksi kokemiaan aiheita ja teemoja. Osa tarinoista painottui kirjoittajien henkilökohtaisiin kokemuksiin osallisuudesta, osa taas lähestyi valitsemaansa aihetta laajemmasta näkökulmasta. Keskeisinä teemoina teksteistä nousivat esiin etenkin työllisyys, terveys ja kielten oppiminen.

Kuuleeko kukaan -blogi ei tule katoamaan verkosta, vaan sen ylläpitoa tulee Osallisena-hankkeen päätyttyä jatkamaan Suomen Pakolaisapu ry.

2. Osallisuuden tukemisen tavat Osallisena-hankkeessa

Osallisena-hankkeen aikana kohderyhmän osallisuutta pyrittiin tukemaan monin eri tavoin. Käytännön asiakastyössä korostettiin kohtaavan asiakastyön työtettä, minkä lisäksi hankkeen työntekijät mm. järjestivät kiintiöpakolaisille suunnattuja fokusryhmäkeskusteluja ja jalkautuivat kotoutumiskoulutuksiin tekemään havaintoja osallisuuden kehittämisen paikoista. Lisäksi hanketiimin viikoittaiset tapaamiset tarjosivat mahdollisuuden itsereflektiolle ja vertaiskehittämiselle, joista on kummunnut mm. käytännön työstä johdettua pohdintaa kohtaavuuden merkityksestä nimenomaan työllisyyspalvelujen asiakastyössä. Hankkeen aikana on pyritty testaamaan Osallisuusindikaattorin ja Kykyviisarin hyödyllisyyttä asiakkaiden osallisuuden kokemusten mittaamisessa ja selvitetty ja testattu menetelmiä kotona lapsia hoitamassa olevien, maahanmuuttajavanhempien tavoittamiseksi. Tässä kappaleessa käydään läpi tarkemmin hankkeen aikana tehtyä työtä em. teemoihin ja aiheisiin liittyen.

2.1. Kohtaava asiakastyö

Yksi tapa vahvistaa kiintiöpakolaistaustaisen osallisuutta ja toimijuutta omassa tilanteessaan on voimavaraistava ja itsemääräämistä tukeva kohtaaminen myös viranomaiskontekstissa. Hankkeessa perustimme paitsi tekemämme asiakastyön, myös työllisyyspalveluiden työntekijöille suunnatut kou-

lutuksemme kohtaavalle asiakastyölle. Kohtaava asiakastyö (Lahti, 2021) on työskentelytapa, joka rakentuu ohjaus- ja neuvontatyön teorialle ja työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden kokemuspohjalle asiakastyön käytännöistä ja realiteeteista. Kyseessä on siis paitsi lähestymistapa asiakastyöhön, myös käytännön työskentelyote, jota voi soveltaa monenlaisiin konteksteihin ja monenlaisten asiakasryhmien parissa. Kohtaavan asiakastyön työskentelyote on yhteiskehitetty ja kokeiltu TE-toimistojen kontekstissa Pakolaistaustaisten ohjaus- hankkeen aikana vuosina 2018–2021.

Kohtaava asiakastyö on ohjauksen yhteydessä TE-palveluiden kentällä saanut paljon vaikutteita kanadalaisen ohjausteoreetikon Vance Peavyn ajattelusta. Peavyä ennen ohjauksen teoriasta ovat kirjoittaneet muun muassa filosofi Martin Buber ja psykologi ja psykoterapeutti Carl Rogers. Buberia ja Rogersia voidaankin pitää Peavyn oppi-isinä. Näiden kolmen kuvaamasta kohtaamisesta ohjauksen kontekstissa voidaan tunnistaa sellaisia elementtejä kuin läsnäolo, dialogisuus, aitous, pysähtyminen, aito kuunteleminen, yhteys ja kunnioitus.

Viimeisimpänä kohtaavaa asiakastyötä työllisyyspalveluiden kentällä on rikastuttanut Juha Lahti. Hän on avannut kohtaavaa asiakastyötä alla näkyvän kuvan Kohtaavan asiakastyön portaiden (KA) muodossa. Hän kuvaa kyseistä mallia tarkemmin



Kuvio 1. Kohtaavan asiakastyön portaat (Lahti, 2022). Lähde: Juha Lahti

käsikirjassaan (2021). Kohtaavan asiakastyön portaat (KA) tuotiin työllisyyspalveluiden kentälle Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen toimesta. Osallisena-hankkeessa rakensimme toteuttamaamme kohtaavaa asiakastyötä muun muassa näiden olemassa olevien portaiden päälle.

Asiakastyön näkökulma kohtaavaan asiakastyöhön

Kohtaavaa asiakastyötä tehtiin hankkeen työntekijöiden toimesta hankepaikkakunnilla tiedostavalla työotteella, sillä kohtaavan asiakastyön jalkauttaminen oli yksi hankkeen tavoitteista. Asiakasmäärät olivat hankkeen työntekijöillä huomattavasti pienemmät kuin normaalisti työntekijöillä työllisyyspalveluissa. Tämä teki kohtaavan asiakastyön toteuttamisen hankkeen työntekijöille helpommaksi. Pienempi asiakasmäärä mahdollisti tiedostavamman työotteen, joka on olennaista kohtaavassa asiakastyössä. Tiedostava oman työskentelytavan reflektointi mahdollistaa kohtaavuuden elementtien toteutumisen asiakastapaamisissa. Kohtaava asiakastyö on parhaiten mahdollista, kun ohjaaja on tietoinen valitsemastaan olemisen tavasta.

Työntekijöiden kokemus oli, että pienempi asiakasmäärä mahdollisti asiakastilanteissa sen, että voitiin nostaa esiin laajemmin sopivampia palveluvaihtoehtoja, jotka suurten asiakasmassojen kohdalla eivät yhtä herkästi tallennu mieleen. Hanketyöntekijällä vapautui kapasiteettia toimimaan luovemmin eri vaihtoehtojen etsimiseksi asiakkaan hyväksi. Eri palveluvaihtoehtojen pitäminen aktiivisesti muistissa laaja-alaisesti ei ole mahdollista, jos asiakasmäärä on valtava ja muuttujia on työssä liikaa. Hankkeessa asiakkaille pystyttiin löytämään palvelupolkuja monessa tilanteessa luovasti ja spontaanistikin. Lisäksi pienempi asiakasmäärä mahdollisti asiakkaiden tapaamisen useammin. Osassa hankepaikkakuntia asiakkaita tavattiin useammin, osassa harvemmin riippuen asiakkaan tarpeista ja siitä, oliko hän jo pidempiaikaisessa koulutuksessa tai muussa palvelussa.

Ohjaustilanteissa asiakkaat uskalsivat tuoda laajemmin esiin oman elämän kysymyksiä, mikä johtui todennäköisesti siitä, että heille annettiin kiireetöntä aikaa ja heidän tilanteensa äärelle pysähdyttiin. Tällöin muodostui selkeämpi kuva asiakkaan elämäntilanteesta ja niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat hänen työnhakutilanteeseensa. Koettiin myös, että asiakkaille on tärkeää, että he kokevat tuntevansa oman työntekijänsä, heillä on puhelinnumero, johon he voivat soittaa ja heillä on luottamus siihen,

että oma työntekijänsä välittää heidän tilanteestaan ja on tavoitettavissa. Henkilöstön jatkuva vaihtuvuus työllisyyspalveluissa ei edistä luottamusta ja aiheuttaa asiakkaille stressiä.

Kohtaavan asiakastyön idea saa käytännön työelämässä usein kritiikkiä siitä, ettei sitä ole mahdollista toteuttaa jatkuvan kiireen vuoksi. Tämä on tietysti ymmärrettävää, kovassa kiireessä työn laatu kärsii jossain määrin väistämättä. Mikäli kuitenkin työntekijä on sitoutunut kohtaavan asiakastyön periaatteisiin ja säilyttää refleктоivan tavan tarkastella omaa tapaansa olla asiakastilanteissa, hänen työskentelystään eivät katoa kohtaamisen elementit. Näin kohtaava asiakastyö näyttäytyi hanketyöntekijöille. Luonnollisesti olemme inhimillisiä ihmisiä, joskus kohtaamista on enemmän ja toisinaan sitä on vähemmän, tämä on väistämätöntä. Kohtaavan asiakastyön toteuttamiseen on mahdollista sitoutua tietoisesti, vaikka kiirettä olisikin.

Kohtaava asiakastyö on keskeistä myös työssäjaksamisen näkökulmasta, koska se toimiessaan voimaannuttaa ja tekee työskentelystä ihmisten kanssa mielekäästä, mikä oli hanketyöntekijöiden kokemus kohtaavasta asiakastyöstä. Kokemus työn mielekkyydestä lisää merkittävästi työssä jaksamisen kokemusta. Kokemuksemme mukaan myös vaikeaksi koetut asiakkaat voivat olla vähemmän haastavia, jos heidät voidaan kohdata ihmisinä ja heille tulee kokemus kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta.

2.2. Kohtaavuus käytännössä työllisyyspalveluissa

Kohtaaminen on erityisen tärkeää työskenneltäessä pakolaisten kanssa, sillä he tarvitsevat enemmän tukea ja tiheämpiä tapaamiskertoja selvitäkseen monenlaisista haasteista, joita kotoutuminen uuteen elinympäristöön tuo mukanaan. Hankkeen työntekijät saivat huomata, että kasvokkain tapahtuva kohtaava asiakastyö tuotti konkreettisia tuloksia myös työllistymisen saralla. Tiedetään, että monet pakolaiset kohtaavat haasteita ja vaikeuksia työllistymisen suhteen. Taakka saattaa olla erityisen turhauttava niille, jotka ovat olleet työttöminä työnhakijoina pitkään. Kuvailemme seuraavaksi osallisuutta tukevaa toimintamallia Kuopion hanketyöntekijän tapausesimerkin kautta.

Kuopiossa hanketyöntekijä keskittyi tapaamaan asiakkaita kasvokkain, kohtaamaan heidän tarpeitaan ja antamaan apua työllistymisessä. Olennaista tässä oli luottamuksellinen suhde työntekijän ja asi-

akkaan välillä. Hanketyöntekijä keskittyi erityisesti pitkäaikaistyöttömiin työnhakijoihin, jotka ovat asuneet Suomessa yli 10 vuotta. Hänen Kuopiossa käyttämänsä malli voidaan jakaa eri osiin seuraavasti:

1. Asiakkaan taustan (kuten koulutus- ja työhistorian, kielitaidon) ja muiden mahdollisten taitojen kartoittaminen, joista voi ajatella olevan hyötyä työpaikkaa haettaessa.
2. Asiakkaan oman toiveen huomioiminen alasta, jolle hän haluaa työllistyä.
3. Vahvan CV:n luominen, jossa kaikki taidot ja osaaminen näkyvät kirjattuina. Myös palkaton työharjoittelu kirjattiin näkyviin työkokemuksena työllistymismahdollisuuksien lisäämiseksi. Tämä on erityisen tärkeää niiden asiakkaiden kohdalla, joilla ei ole työkokemusta, tai joilla on vähemmän työkokemusta kotimaastaan.

4. Aktiiviset työhakemukset työpaikkailmoitusten, avointen hakemusten ja työnantajille tehtyjen suorien yhteydenottojen kautta.
5. Kasvokkain toteutetut ja säännölliset tapaamiset asiakkaiden kanssa viikoittain ja joskus päivittäin työnhaun edistymisestä.
6. Mentorointi ja henkinen tuki työnhaun eri vaiheissa.
7. Työtarjous työnantajalta.

Työllistymisen näkökulmasta kohtaamiset tuottivat loistavia tuloksia, koska luotettava ja turvallinen yhteys asiakkaan ja omavalmentajan välillä antoi tilaa kommunikoida vapaasti ja keskittyä yhteiseen päämäärään eli työllistymiseen. Tapaamisten olennaiset osatekijät näkyvät oheisessa taulukossa.

Prosessin kuvaus	Kohtaava asiakastyö käytännössä	Kohtaava asiakastyön vaiheet
Rekrytointi	Asiakkaan taustan (kuten koulutus- ja työhistorian, kielitaidon) ja muiden mahdollisten taitojen kartoittaminen, joista voi olla hyötyä työpaikkaa haettaessa.	Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen työntekijän toimesta. Empatian osoittamisella ja asiakkaan asemaan asettumisella tärkeä merkitys tässä.
Haastattelut ja arviointi	Asiakas valitsee itse alan, jolle hän haluaa työllistyä.	Asiakkaan puolesta ei tehty olettamuksia, vaan hänen toiveensa ja tavoitteensa huomioitiin.
Osaamisen dokumentointi	Kattavan CV:n tekeminen, jossa kaikki taidot ja osaaminen näkyvät kirjattuina.	Asiakaslähtöiset toimenpiteet, joissa asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioitiin ensisijaisesti. Asiakaslähtöisyys organisaatiolähtöisyyden sijaan.
Toimintasuunnitelma	Aktiivinen työnhaku käyttämällä työpaikkailmoituksia, avoimia hakemuksia ja suoria kyselyitä työnantajille	Asiakkaan oma aktiivisuus ja kyky itseohjautuvuuteen hänen oman elämän tavoitteidensa suhteen.
Jatkuva tuki	Kasvokkaiset ja säännölliset tapaamiset asiakkaiden kanssa viikoittain ja tarvittaessa päivittäin työnhakuprosessin vaiheissa. Mentorointi ja tuki työnhaun eri vaiheissa.	Sitoutuminen ja sisäisen motivaation kasvu.
Tulokset	Työtarjoukset työnantajilta.	Yhteisten tavoitteiden saavuttaminen ja yhteinen jaettu tyytyväisyys tuloksista.

Taulukko 2. Toimintamalli, joka sisältää kohtaavan asiakastyön elementtejä.

Kasvokkaiset kohtaamiset asiakkaiden kanssa toimivat erityisesti niille pitkäaikaistyöttömille työnhakijoille, joilla oli riittävä työskentelyyn tarvittava kielitaito, koulutushistoria ja palkattomien harjoittelujaksojen kautta saatua työkokemusta. Aluksi tavoitteeksi otettiin töihin pääseminen, vaikka osa-aikaisestikin, jotta suomalainen työelämä tulisi sitä kautta tutuksi. Saatuaan työkokemusta osa-aikatyön kautta asiakkaat tunsivat olonsa varmemmaksi ja pystyivät hakemaan itsenäisesti kokopäivätyötä ja lopulta päätyivät vakituisiin työsuhteisiin.

Kuopiossa tällä mallilla saatiin konkreettisia työllistäviä tuloksia aikaan siten, että pitkäaikaistyöttömiä työllistyi ensimmäistä kertaa pitkänkin työttömyyden jälkeen myös pitkäkestoisiin, vakituisiin työsuhteisiin. Monen asiakkaan kohdalla aikaisempia työsuhteita ei ollut lainkaan, mutta taustalla oli useimmiten ollut lukuisia työllistymisen kannalta tuloksettomia työkokeilujaksoja vuosien varrella. Kuopion Työvoimapalveluissa saatiin työllistettyä pitkäaikaistyöttömiä työnhakijoita (vähintään 10 vuotta työttömänä) kasvokkain tapahtuvan aktiivisen asiakastyön avulla.

Asiakkaat tarvitsivat tukea ja apua, jotta heidän osaamisensa ja taidot saatiin kirjalliseen muotoon ansioluetteloon. Työllistymisen kannalta olennaista oli saada taidot ja pätevyydet konkreettisella tavalla näkyviksi ja dokumentoiduiksi. Näissä tapauksissa työnhaun tuki, kuten kasvokkaiset tapaamiset, ansioluetteloiden kirjoittaminen, työnhaku verkossa ja haastattelutaitojen vahvistaminen, olivat olennaisia askeleita työmarkkinoille pääsyssä. Tämä käytännön tuki on erityisen tarpeellinen työnhakijoille, joilla on heikko suomen kielen lukutaito.

Luottamuksellisessa kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa asiakas oli aina keskiössä ja hänen yksilölliset tarpeensa otettiin huomioon. Lähestymistapa oli enemmän asiakaslähtöinen kuin organisaatiolähtöinen. Asiakastapaamisissa edettiin askel askeleelta ja tapaamisten aikana tehtiin jatkuvaa motivointia ja rohkaisua, mikä johti haluttuun lopputulokseen – monen vuoden työttömyyden jälkeen vihdoinkin työllistymiseen.

2.3. Fokusryhmäkeskustelut

Osallisena-hankkeessa pyrittiin edistämään kiintiöpakolaisten osallisuutta mahdollistamalla heidän oman äänensä kuuleminen. Tähän pyrittiin myös järjestämällä omankielisiä fokusryhmäkeskusteluja, joita pidettiin yhteensä neljällä hankepaikkakunnalla: Kuopio, Kajaani, Rovaniemi ja Jyväskylä.

Ryhmäkeskustelujen tarkoitus oli osallisuuden edistämisen ja kohderyhmän oman äänen kuulemisen lisäksi saada syvempää ymmärrystä kiintiöpakolaisten haasteista sekä lisätä tietoa kotouttamistoimijoista ja koko kiintiöpakolaishankkeesta. Pakolaisten äänen esiintuominen on tärkeää, koska se mahdollistaa myös sen, että kohderyhmän omat kokemukset ja haasteet huomioitaisiin jatkossa palvelujen kehittämisessä ja ohjauksessa. Hankkeessa oltiin siten kiinnostuneita osallistujien kokemuksista, mielipiteistä ja näkemyksistä koskien koko kiintiöpakolaishanketta. Tavoitteena oli ymmärtää kiinnostuksen kohteena olevaa ilmiötä.

Fokusryhmäkeskustelu on keskustelu, ei haastattelu. Teemapohjaiset fokusryhmäkeskustelut eivät noudata tarkkaa, yksityiskohtaista käsikirjoitusta tai suunnitelmaa. Keskustelua käydään teemojen, ei erityisten kysymysten ympärillä. Kaikkien osallistujien äänen tulee kuulua. Kaikkien osallistujien ei siten tarvitse puhua laajasti kaikista aiheista, mutta jos keskustelussa on hallitsevampia osallistujia, on tärkeää huomioida myös hiljaisemmat keskustelukumppanit.

Jokaista fokusryhmää veti kunkin ryhmän kieltä äidinkielenään puhuva moderaattori. Tilaisuuteen sopivan moderaattorin löytäminen oli tärkeä osa ryhmien järjestämistä. Moderaattori johti keskustelua ja huolehti siitä, että jokaisen ääni tulee kuulluksi. Moderaattoreilla oli myös aiempaa kokemusta maahan muuttaneiden parissa työskentelystä. Moderaattorin lisäksi tilaisuudessa oli usein muistiinpanojen tekijä, ja joissakin ryhmissä myös tilaisuuden havainnoija. Osallisena-hankkeen hanketyöntekijöitä oli myös aina läsnä fokusryhmissä.

Kaikki tapahtumaan osallistujat sitoutuivat luottamuksellisuuteen, eikä keskusteluun osallistuneiden henkilötietoja paljasteta. Keskustelut nauhoitettiin jokaisen osallistujan suostumuksella ja nauhoitteet käännettiin myöhemmin suomeksi. Myös muistiinpanot käännettiin myöhemmin suomeksi tai englanniksi. Osallisena-hankkeen työntekijät kävivät jälkeenpäin läpi fokusryhmien aineistot ja nostivat niistä esille toistuvia teemoja ja kokemuksia. Näitä tietoja hyödynnettiin myös hankkeen luomassa kiintiöpakolaisen osallisuuspolussa.

Fokusryhmäkeskusteluja järjestettiin yhteensä kolmelle eri kieliryhmälle; arabia, swahili ja burma. Kieliryhmä riippui siitä, kuinka paljon kullakin hankepaikkakunnalla oli kyseiseen kieliryhmään kuuluvia henkilöitä. Pienille kieliryhmille olisi ollut

haastavampi järjestää fokusryhmää. Kulttuurisista tekijöistä johtuen arabiankielisten ryhmien osalta päätettiin järjestää naisille ja miehille erikseen omat ryhmänsä. Tämä siksi, jotta keskustelu olisi ollut vapaampaa. Moderaattorin sukupuoli, ikä tai muut tekijät voivat vaikuttaa siihen mistä asioista osallistajat voivat tai haluavat keskustella. Yksi arabiankielinen moderaattori ehdottikin, että naisten ryhmällä olisi jatkossa hyvä olla nainen moderaattorina.

Fokusryhmien järjestäminen vaati paljon etukäteisvalmisteluja. Ryhmiin kutsuttiin kiintiöpakolaistaustaisia henkilöitä, joista osa oli vastikään maahan tulleita kotoutujia ja osa jo pitempään maassa olleita. Jokaiselle kutsutulle lähetettiin aluksi omankielinen kutsukirje, jossa tilaisuuden luonne oli selitetty lyhyesti. Ennen tapahtumaa hankeryöntekijät myös soittivat kutsutuille tulkkipuhelun, joissa muistutettiin tulevasta fokusryhmäkeskustelusta ja kutsutuilla oli myös mahdollisuus kysyä tarkemmin tilaisuuden luonteesta. Joitakin muistutettiin tilaisuudesta myös tekstiviestillä. Tämän lisäksi myös kouluttajilta pyydettiin lupa olla poissa opetuksesta tilaisuuden vuoksi. Myös moderaattoria valmisteltiin etukäteen ryhmäkeskustelun vetämiseen sekä keskustelun aihepiiriin. Muistiinpanojen tekijät ja havainnoijat olivat myös etukäteen tietoisia tehtävästään ja roolistaan.

Fokusryhmien kesto oli noin kolme tuntia sisältäen 15 minuutin kahvitauon istuntojen välillä. Tilaisuus alkoi moderaattorin tervetuliaissanoilla sekä tilaisuuden lyhyellä esittelyllä. Moderaattori esitteli myös lyhyesti itsensä sekä paikalla olleet hankeryöntekijät. Hän kävi läpi ohjeet aktiiviseen osallistumiseen ja keskinäiseen kunnioitukseen sekä tilaisuuden luottamuksellisuuteen. Hän selitti tapahtuman tarkoituksen ja säännöt, joita tapahtuman aikana tulee noudattaa. Osallistajat täyttivät aluksi myös suostumus- ja todentamislomakkeet.

Itse fokusryhmäkeskustelu keskittyi etukäteen mietittyjen teemojen ympärille:

TEEMAT

1. Saapuminen Suomeen, ensihetket uudessa maassa

- Millaiset kokemukset tullessa Suomeen? Millaisia odotuksia oli?
- Millaisia tunteita Suomeen tulo herätti ennen ja jälkeen maahantulon?
- Miten henkilökohtaiset mielipiteesi ja ajatuksesi otettiin huomioon tullessasi Suomeen?

- Mitkä asiat helpottivat asettautumista uuteen maahan? Mitkä tekivät asettumisesta vaikeaa?

2. Kotoutumisprosessi – omat ajatukset kotoutumisesta

- Mitä kotoutuminen tarkoittaa sinulle – miten kuvailisit sitä?
- Mitä mielestäsi tarkoittaa se, että on hyvin kotoutunut?
- Mitkä asiat mielestäsi vaikuttavat kotoutumiseen? Millaiset asiat ovat vaikuttaneet sinun kotoutumisprosessiisi? Positiiviset ja negatiiviset asiat
- Miten olet itse ollut mukana suunnittelemassa kotoutumispolkuasi? Oletko ollut mukana päättämässä, millaisiin palveluihin osallistut?

3. Ajatukset elämäkulusta

- Miten Suomeen tulo on vaikuttanut elämäsi kulkuun?
- Millaisia tavoitteita tai unelmia sinulla on? Miten koet, että niitä tuetaan Suomessa?
- Millaiseksi olet kokenut suomalaisten ja suomalaisen yhteiskunnan asenteet?
- Miten hyvin koet päättäväsi asioista, jotka vaikuttavat omaan elämääsi?

4. Käsitukset työllistymisestä ja palveluista

- Miten koet palveluiden saavutettavuuden? Miten hyvin palvelut ovat sopineet sinulle? Onko sinulle kerrottu erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista?
- Millaisia haasteita olet kokenut palveluissa, joissa olet ollut? Millaiset asiat ovat menneet hyvin?
- Kerro työnhausta. Millaiset asiat ovat helpottaneet työnhakua? Millaiset asiat vaikeuttaneet?

Osallisena-hanke järjesti yhteensä kymmenen fokusryhmää. Jokaiseen hankkeen järjestämään keskustelutilaisuuteen saatiin osallistujia kiitettävästi, ja jokainen ryhmä pystyttiin järjestämään suunnitellusti. Osallistujia kaikissa näissä fokusryhmissä oli yhteensä 83. Naisille järjestettiin neljä ryhmää ja miehille neljä. Kaksi ryhmistä olivat sekaryhmiä, miehet ja naiset yhdessä. Kokemukset fokusryhmistä olivat positiivisia sekä osallistujien, että järjestäjien kannalta. Ryhmien kautta saatiin arvokasta tietoa siitä, miten kiintiöpakolaiset ovat itse kokeneet erilaiset palvelut sekä muuttamisen Suomeen. Oli myös tärkeää, että kiintiöpakolaisilla oli mahdollisuus ilmaista itseään omalla kielellään, ja päästä kertomaan näkemyksistään ja kokemuksistaan luot-

tamuksellisessa ilmapiirissä. Fokusryhmäkeskustelut koettiin inhimillisinä ja syntyi vahva tuntuma, että fokusryhmäkeskustelujen kaltaisia tilaisuuksia olisi hyvä järjestää enemmän. Tarvitaan kiintiöpakolaisten ja maahan muuttaneiden omaa ääntä, omia kokemuksia ja näkemyksiä. He ovat kotoutumispalvelujen käyttäjiä, joten heidän mielipiteidensä tulisi tulla kuulluksi ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun.

Osallisena-hakkeen järjestämissä fokusryhmäkeskusteluissa esiin nousseita teemoja

Osallisena-hankkeen järjestämissä fokusryhmäkeskusteluissa keskusteltiin monista kiintiöpakolaisen elämään ja kotoutumiseen liittyvistä teemoista. Keskustelut sivusivat tilannetta ennen maahantuloa, maahanmuuttoa, suomen kielen opiskelua, työelämää Suomessa sekä erilaisia arjen haasteita.

Kun kaikkien keskustelutilaisuuksien materiaali käytiin läpi, nousi sieltä esiin teemoja, jotka toistuivat paikkakunnasta ja ryhmästä toiseen:

- Tyypillisesti ennen maahantuloa ihmisten toiveet olivat ymmärrettävästi turvaan pääsemisessä ja mahdollisesti työ- ja opiskelupaikan löytymisessä Suomesta. Moni koki myös vaikeuksia lähtömaassaan. Osalla oli positiivisia odotuksia Suomesta, osalla negatiivisia. Osa kertoi, ettei tiennyt minkälaiseen maahan oli tulossa.
- Heti maahan tultua moni kuvaili toisaalta suurta kiitollisuuden tunnetta, mutta myös sokkia, jonka koki vieraassa, kylmässä maassa, jonka kieltä ei osannut.
- Alkuvaiheen jälkeen moni kertoi tavoitteistaan oppia suomea ja päästä työelämään tai opiskelemaan. Moni puhui myös toiveistaan löytää suomalaisia ystäviä ja päästä näin integroitumaan helpommin. Myös lasten pärjääminen elämässä ja opiskelemaan ja työhön pääseminen olivat tärkeitä. Useat puhujat kiteyttivät toiveensa sanomalla, että haluavat itselleen ja perheelleen normaalin elämän Suomessa.

Näiden toiveiden toteutumisessa koettiin kuitenkin haasteita, joita kuvailtiin hyvin samalla tavalla eri paikkakunnilla:

- Moni kertoi, ettei kiintiöpakolaisen aikaisempaa osaamista osata riittävästi hyödyntää Suomessa. Usealla saattoi olla pitkäkin työkokemus omasta maastaan, mutta Suomessa tätä kokemusta ei pystynyt millään tavalla hyödyntämään työelämässä. Osa kuvaili tuntevansa kuinka elämä olisi vasta alussa, kun kaikki on aloitettava nollasta.

Suomen kielen opiskelu, peruskoulu, ammatillinen koulutus, työkokeilu ja ehkä vasta sitten työelämä. Maahan muuttaneiden osaamisen tunnustamiseen ja tunnistamiseen onkin varmasti tärkeä kiinnittää huomiota.

- Moni koki kurssimuotoisen, pelkästään luokassa tapahtuvan suomen kielen opiskelun haastavana. Yhtä moni toivoi mahdollisuutta oppia suomea työelämässä, käytännön työssä.
- Moni kuvasi haluaan työllistyä nopeasti, mutta samaan aikaan huolta saattoivat aiheuttaa kansalaisuusasiat. Osa koki, ettei ole turvassa ilman suomalaista passia ja he kertoivat käyvänsä esimerkiksi peruskoulua, jotta Suomen kansalaisuuden saaminen helpottuisi. Kuitenkin monen todellinen toive oli olla työelämässä.
- Yritystoimintaa harkinneet pelkäsivät, ettei heidän osaamiseensa luotettaisi suomalaisten taholta. Moni koki myös yrittämiseen liittyvän lainsäädännön mutkikkaana. Vaikuttaakin siltä, että tarvittaisiin vähintään omankielistä yritysneuvontaa, jotta haasteellisemmat asiat voisi todella sisäistää.
- Erityisesti naiset nostivat myös esille haasteet kokopäiväisen opiskelun tai työssäolon sekä kotitöiden ja lastenhoidon yhdistämisessä. Moni nainen saattoi pyörittää kotonaan suurperheen arkea vastaten yksin kotitöistä ja samaan aikaan heidän olisi pitänyt pystyä opiskelemaan tai työskentelemään kokopäiväisesti. Julkisuudessa on ollut keskustelua maahan muuttaneiden naisten työllistymisen tukemisesta. Tätä teemaa olisikin hyvä tarkastella syvällisesti eri näkökulmista. Olisiko kokopäivätyönhakuvaatimuksista joustettava myös lainsäädännön tasolla? Olisiko parempi hyväksyä myös osa-aikaisen työn tekeminen, jotta ihmiset pääsisivät joustavammin kiinni työelämään? Lasten kasvaessa kokopäivätyön tekeminenkin helpottuisi myöhemmin.
- Moni mainitsi myös vaikeuden tutustua suomalaisiin. Kielitaitoa olisi haluttu kehittää ja ylläpitää arkisessa kanssakäymisessä suomalaisten kanssa, mutta tämä koettiin hankalana.
- Myös rasismi nousi esille keskusteluissa. Osa halusi korostaa, että koki rasistien olevan vähemmistönä, mutta ymmärrettävästi kokemukset olivat kuitenkin ikäviä. Pelottavana koettiin myös naapurien valitukset lasten aiheuttamasta metelistä sekä suoranainen häirintä.

Haasteista huolimatta moni kiitteli Suomen rauhallisuutta, siisteyttä, tasa-arvoa, lasten oikeuksia, koulutusmahdollisuuksia, palveluita ja yleistä järjestystä. Erityisesti lasten mahdollisuudet opiskella

ja myöhemmin toteuttaa unelmiaan koettiin yhtenä tärkeimmistä asioista.

Fokusryhmäkeskustelujen järjestäminen vie aikaa ja pitää sisällään monia työvaiheita. Haasteena on myös se, että pienemmillä paikkakunnilla voi olla vaikeampi löytää saman kielistä ryhmää, jotta ryhmäkeskustelu voitaisiin järjestää. Myös sopivan moderaattorin löytyminen voi osoittautua haastavaksi pienempien kieliryhmien kohdalla. On kiistatta selvää, että omankielisiä keskustelutilaisuuksia tarvitaan, joten olisiko fokusryhmäkeskusteluja mahdollista järjestää jollain tapaa myös kevennettyinä versioina? Omankielisistä ryhmäkeskusteluista soisi muodostuvan yleisen käytännön palveluita suunniteltaessa sekä ihmisten kokemuksia kuunnellessa. Fokusryhmissä koettiin lisäksi aitoa kohtaamista, kun istuttiin ihmisinä vailla tittleitä saman pöydän ympärillä. Koettu kohtaaminen kiteytyykin erään ryhmään osallistuneen omavalmentajan kommentissa: ”Uskomatonta, että kun tulee mahdollisuus nähdä asiakkaita ei-niin-virallisessa tunnelmassa, tuntuu siltä, että näet heitä IHMISINÄ, eikä asiakaina”.

2.4. Jalkautuminen kiintiöpakolaisille suunnattuihin koulutuksiin

Kiintiöpakolaisten kotoutumispolku sisältää suuren verkoston eri toimintaympäristöjä ja viranomaistoja. Koimme tärkeäksi tarkastella kotoutumisprosessia ja osallisuutta siellä, missä kohderyhmämme kiintiöpakolaiset tosiasiallisesti ovat kotoutumispolkunsaa aikana. Tämän vuoksi halusimme tarkastella osallisuuden tapoja ja toteutumista monien maahan muuttaneiden tärkeimmässä palvelussa: kotoutumiskoulutuksessa. TE-toimistojen ja työllisyyden kuntakokeilujen asiakkaina olevat kiintiöpakolaiset ohjautuvat kotoutumiskoulutusten lisäksi kuitenkin myös laajemminkin koulutuksiin. Tämän vuoksi havainnointia kotoutumisen alkuvaiheen koulutuksista lähdettiin tekemään kotoutumiskoulutuksien lisäksi aikuisten perusopetuksen ja vapaan sivistystyön luki- ja kirjoitustaidon koulutuksiin. Kotoutumiskoulutuksissa lähdettiin tarkastelemaan sekä lähi- että verkkototeutuksena järjestettäviä koulutuksia.

Osallisena-hankkeen eri yhteistyökuntien TE-toimistoissa ja työllisyyden kuntakokeiluissa, joiden kautta kohderyhmämme opiskelijat yleisimmin koulutuksiin ohjautuvat kotoutumisvaiheessa, on

asiakastyössä havaittu usein koulutusten kertaamisen tarvetta. Koulutusten tavoitteisiin ei aina päästä ja suomen kielen taito ei kehity koulutusten suunnitelmien mukaisesti. Olimme tämän vuoksi kiinnostuneita siitä, millaisena osallisuus ja osallisuuden tuki näyttäytyvät kiintiöpakolaisille heidän käymänsä koulutuksen kautta sekä siitä, millaista tukea he opinnoissaan kaipaisivat. Olimme kiinnostuneita osallisuudesta koulutusten rakenteissa sekä erityisesti käytännön opetusarjessa, minkä vuoksi lähdimme toteuttamaan jalkautumista koulutuksiin osallistuvan havainnoinnin menetelmän kautta. Havainnoinnin lisäksi halusimme kuulla kiintiöpakolaisten kokemuksia ja näkemyksiä koulutuksista, joten järjestimme yksilöhaastatteluja sekä fokusryhmäkeskustelun ryhmälle kiintiöpakolaisia, jossa keskustelun yhtenä teemana olivat kokemukset koulutuksista. Tämän lisäksi toteutimme vapaa-muotoisesti keskustellen haastatteluita koulutuksen järjestäjien ja opetushenkilökunnan kanssa.

Työllisyyden kuntakokeiluiden ja Osallisena-hankkeen yhteiseen ideologiaan kuului rohkeus kokeilla ja toteuttaa asioita uudella tavalla, mikäli tarve niin vaatii, ja löytää yhteinen ymmärrys kohtaamisen kautta. Tästäkin syystä lähdimme jalkautumaan ja havainnoimaan koulutusten arkea. Konkreettisena tavoitteena hankkeessa oli havainnoida osallisuutta koulutuksissa ja edistää yhteistyötä kuntakokeilupaikkakuntien asiantuntijoiden ja koulutusten järjestäjien välillä. Hankkeen motivaationa tai tavoitteena ei ollut toteuttaa kattavaa arviointia, tai seuranta paikkakuntien välillä tai pedagogisia menetelmiä arvioiden, eikä tähän ollut vaadittavia resursseja. Tavoitteena oli tuoda tapausesimerkien kautta monipuolisesti näkökulmia osallisuuden tukemiseen. Kiintiöpakolaiset ovat marginaalinen ryhmä, joihin kohdistuvaa selvittelyä on osallisuuden näkökulmasta verrattain vähän saatavilla. Halusimme tuoda esiin monipuolisesti näkökulmia osallisuuden tukemiseen koulutuksissa. Tästä syystä rajausta työvoimakoulutuksina järjestettäviin ja omaehtoisina opintoina toteutettaviin koulutuksiin ei tehty.

Miten jalkautuminen toteutettiin?

Tavoitteena oli tutustua paikallisiin kotoutumiskoulutusten järjestäjiin ja päästä mukaan havainnoimaan myös oppitunteja. Toteuttamisen tavaksi päätettiin keskittyä kahteen eri hankepaikkakuntaan: Poriin ja Rovaniemeen, jotka olivat hankkeen henkilöstöresurssien puitteissa mahdollista toteuttaa. Kiinnostuksen kohteena oli selvittää: Miten osallisuus ja sen tukemisen tavat ilmenevät koulutusten

arjessa? Mielenkiinnon kohteena oli, mitä osallisuus tarkoittaa käytännössä näiden tapausesimerkien kautta ja millaisia havaintoja voisimme nostaa esille hyviksi toimintamalleiksi tukea osallisuutta, tai kehittämisen paikoiksi.

Otimme lähtökohdaksi sen, että meidän tulee tehdä havaintoja osallisuudesta siellä, missä kiintiöpaikolaiset kotoutumisen alkuvaiheissa lähestulkoon poikkeuksetta ovat eli oppitunneilla koulutusten järjestäjien tiloissa. Otimme yhteyttä koulutusten järjestäjiin ja pyysimme saada tulla mukaan oppitunneille. Samalla kartoitimme haastatellen opettajia ja opiskelijoita heidän kokemuksistaan koskien osallisuuden tematiikkaa koulutuksissa.

Projektin edetessä yhä selkeämmin kävi selväksi, että verkossa kouluttautuminen on osa lähiopetusta COVID 19 -pandemian luomana uutena hybridi-mallina jo olemassa olevan verkkokotoutumiskoulutuksen lisäksi. Otimme tämän vuoksi tavoitteeksi tutustua myös verkossa toteuttaviin kotoutumiskoulutuksiin, vaikka useimmiten pakolaistaustaiset ohjautuvat puutteellisten opiskelu- ja digitaitojen vuoksi lähikoulutuksiin, mikäli se on paikkakunnalla mahdollista.

Havainnointitaulukon muodostaminen

Aloitimme jalkautumistyömme perehtymällä kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteisiin (OPH: OPS 2012, päivitetty toteutusmallit 2017, OPS luonnos 2021 ja OPS 2022). Perehdyimme lisäksi vapaan sivistystyön lukutaitokoulutuksen opetussuunnitelmasuosituksen (2017) ja aikuisten perusopetuksen opetussuunnitelmaan (2017). Kartoitimme näiden lähteiden kautta nykytilaa ja muutosta vuodesta 2012 alkaen huomioiden erityisesti osallisuuden tematiikan, jotta voisimme käyttää tätä työmme tukena ja johon voisimme peilata omia havaintojamme. Erilaisia kotoutumiskoulutuksia koskevia huomioita on tehty esimerkiksi Valtiontalouden tarkastusviraston suositusten (2018) ja Uudenmaan ELY-keskuksen toimesta (Karinen ym. 2020). Lisäksi vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus Hilma (Kokkonen & Oikarinen, 2012) on nostanut esille kotoutumiskoulutusten erityistarpeet. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus KARVI (Hievanen ym. 2020) on toteuttanut arvioinnin vapaan sivistystyön lukutaitokoulutuksiin, aikuisten perusopetukseen ja ammatillisiin koulutuksiin liittyen. Näitä lähteitä hyödynsimme myös hahmotellessamme osallisuuden tematiikan esiintymistä maahanmuuttajien koulutuksissa kotoutumisen aikana.

Muodostimme aiempien selvitystöiden ja suositusten sekä opetussuunnitelmien perusteiden pohjalta tekemiemme havainnointien perusteella havainnointitaulukon, johon keräsimme systemaattisesti tekemiämme havaintoja koulutuksista. Loimme kategoriat havaintojen jälkikäsitteilyä varten seuraavasti:

- Havaintoja vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta
- Havaintoja esteettömyydestä ja erityistarpeista
- Havaintoja opetuksen yksilöllistämisestä ja yhteistyön prosesseista
- Havaintoja monikielisyyden tukemisesta
- Havaintoja opiskelijoiden osallistamisesta koulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen
- Havaintoja opiskelun ja oppimisen menetelmistä
- Havaintoja ohjauksesta ja neuvonnasta
- Muut osallisuuden paikat
- Vapaa havainnointi

Pääfokuksenamme oli tarkastella osallisuutta, osallisuuden toteutumisen eri muotoja ja tiloja, sekä esiin tulevia osallisuuden kehittämisen kohteita. Pidimme tärkeänä muodostaa *Muut osallisuuden paikat* ja *Vapaa havainnointi* -kategoriat niille havainnoille, jotka eivät välttämättä sovi ennakoituihin kategorioihin. Oli selvää, että tyhjentävää kategoriointia on mahdoton luoda, eikä se ole hankkeemme lähtökohdista tarkoituksenmukaista. Halusimme välttää kategorioista huolimatta ajatusta siitä, että tietäisimme opiskelijoiden näkemyksen ja kokemuksen osallisuudesta, ja antaa havaintojen puhua puolestaan. Pyrkimys oli tehdä havaintoja mahdollisimman laajasti ilman ennako-olettamuksia tai tiukkaa käsitystä osallisuudesta.

Loimme yksityiskohtaisempia kysymyksiä luokahuoneissa tehtävän havainnointimme tueksi. Kysymykset noudattelivat muodostamiamme kategorioita ja olivat heränneet meille perehtyessämme eri taustakirjallisuuksiin. Kysymykset olivat avoimia, esimerkiksi: Miten kommunikoidaan? Miten asetaudutaan luokkaan? Miten monikielisyyttä tuetaan? Miten ohjataan? Pyrimme pitämään havainnointimme avoimena ja kiinnittämään huomiota niihin asioihin, joissa opiskelijoiden osallisuus tuli tai voisi tulla esille. Oppitunneilla teimme kirjauksia muistivihkoihimme ja kirjasimme havainnot jälkikäteen omiin havainnointitaulukoihin.

	Vuorovaikutus ja dialogi	Esteettömyys ja erityistarpeet	Yksilön tuki ja yhteistyö-prosessit	Monikielisuuden tukeminen	Koulutuksen suunnittelu ja toteutus	Opiskelun ja oppimisen menetelmät	Ohjaus ja neuvonta
Osallisuutta tukevaa	✓ Tilannekohtainen soveltaminen opetuksessa ✓ Kannustaminen ✓ Rakentava palaute ✓ Interaktiivinen keskustelu ✓ Vastauksia huu-dellen, viitaten tai vuorotellen ✓ Innokkuus ja motivaatio ✓ Rento ilmapiiri (ilo, nauru) ✓ Kodinomaisuus ✓ Yksilöiden huomiointi & mukaan otto ✓ Ryhmyttäminen ✓ Elekielen käyttö ✓ Kokemukset ja esimerkit apuna ✓ Vierailijoiden aikaan aina esittely-harjoitus	✓ Fyysinen esteettömyys (hissi, isot oviaukot, mahdollisuus pyörätuolille) ✓ Tarvittavat opiskeluvälineet esim. tietokone, kirja jne. ✓ Vammat, erityistuen välineet & tarpeet huomioitu ✓ Kuvien & värien käyttö muistin tueksi ✓ Suun liikkeet apuna sanan hahmottamiseen ✓ Verkossa/etänä voi osallistua, vaikka lapset kotona lomalla tai puoliso taustalla ✓ Mahdollisuus osallistua etänä eri tilanteista (työharjoittelu, matkustaminen)	✓ Ryhmäjohtainen työskentely ✓ Tukiohjaaja ja/ tai harjoittelija opettajan apuna ✓ Tarvittaessa neuvontaa ja yksilöllistä opastusta ✓ Yksilötuki kiertäen luokassa ✓ Yksilö-keskustelut ✓ Opetus henkilökohtaista pienen ryhmän vuoksi ✓ Oma laite esim. puhelin tai tabletti tutuksi tehtävillä	✓ Puhekielinen kuuntelu-tehtävä ✓ Eri sanasto-käännöksiä tehtävissä ✓ Google kääntäjän käyttö ✓ Käännösten etsiminen ✓ Opettaja vastaa suomeksi ja välillä englanniksi tai muulla osaamalaan kielellä ✓ Omakielinen opin-topari tai ryhmä	✓ Selkeä päivän rakenne ✓ Itsenäiset tehtävät ✓ Pari- tai ryhmätyöskentely ✓ Vapaaehtoisia lisätehtäviä ✓ Opettaja vastaa kysymyksiin ja tarvittaessa lisää myöhemmin läpikäytäväksi ✓ Suunniteltu tehtävä siirtyä, jos kiire tai paljon kysymyksiä ✓ Kysytään, tarvitseeko useamman kuuntelukerran ✓ Kielen ja sanaston harjoittelemisen retkillä ja vierailuilla ✓ Hybridimalli: 1 päivä viikossa etänä, jotta osaaminen pysyy (Koronasta johtuen) ✓ Hybridimalli: osa tunnilla etänä	✓ Oppikirjan mukaan eteneminen ✓ Monipuolisesti erilaisia opetusvälineitä ja alustoja (verkko- ja lähiopetus) ✓ Kuuntelu/sanelu- ja puhetehtävät ✓ Taululle kirjoitus ✓ Kuva- ja äänihaku, videot ✓ Lisämonisteet, esimerkit ✓ Kirjoitusviivasto ✓ Tavutus ja taputustavut ✓ Muistipelit, askartelu ✓ Kertaaminen/ toisto ✓ Oppikirjasta etsiminen ✓ Lähdekriittisyys hyväksytty ✓ Koulutus- & työelämäsanastoa arjesta ✓ Käytännön tehtäviä työnhakuun	✓ Opetus ja neuvonta (selko)suomi ✓ Pyydetään kysymykset suomeksi ✓ Sanojen merkitysten avaamista ✓ Yhteisesti tehtävänannon läpikäyminen ja kertaaminen ✓ Ymmärtämisen varmistelu ✓ Väärinkäsitysten oikominen ✓ Johdattelu & apukysymykset ✓ Esim. ”miksi näin” ja etsitään vastaus kielioppiohjeista ✓ Keskustellen tehtävien tarkistus ✓ Tulevasta informoiminen (mitä tulossa)
Haasteita tai pohdittavia seikkoja	❖ Opettaja-johtoisuus ❖ Vähäinen dialogi ❖ Opettajan määräämät ryhmät	❖ Verkko-ongelmat ❖ Ei oppikirjaa ja lainakone ❖ Ei mahdollisuutta erityisopettajaan ❖ Näkö-ongelmia ❖ Digi-ongelmia/osaamisen puute	❖ Hiljaiset opiskelijat itsenäisesti / jäävät yksin enemmän ❖ Taseroja ryhmässä	❖ Puhelin-kielto (käännöstä varten) ❖ Opiskelijat kääntävät toisille vaikean asian ❖ Pällekkäinen monikielinen keskustelu	❖ Perinteinen opetusrakenne ❖ Nopea opetuksen tahti ❖ Opettajan/opiskelijan valmistautumattomuus ❖ Kuvia vastauksista, koska nopea tempo	❖ Vanhoja opettamisen materiaaleja ❖ Oppikirjatehtävä-orientoisuus ❖ Wikipedia tiedonlähteenä ❖ Laskutaito-tehtävät heti kotoutumiskoulutuksen alussa	❖ Nopea puherytmi ❖ Aktiivisimpien huomioimista ❖ Ei saada aina vastauksia, kun kysytään

Taulukko 3. Osallisuus kotoutumista tukevien koulutuksien näkökulmasta.

Havainnoinnin ja haastattelujen käytännön toteutus

Havainnointi kotoutumiskoulutuksissa, aikuisten perusopetuksessa ja vapaan sivistystyön luku- ja kirjoitustaidon oppitunneilla toteutettiin yhteistyössä koulutusten järjestäjien kanssa. Koulutuksiin osallistuvia opiskelijoita oli tiedotettu etukäteen, että osallistumme oppitunneille. Havainnoitaviksi oppitunneiksi oli valikoitunut mahdollisimman tavanomainen opetuspäivä opiskelijoiden näkökulmasta.

Jalkauduimme lopulta 16 eri koulutusryhmään. Näistä 10 oli kotoutumiskoulutuksia, 5 aikuisten perusopetusta ja 1 vapaan sivistystyön luku- ja kirjoitustaidon opetusta. Rovaniemellä tutustumiset koskivat kotoutumiskoulutuksen hitaan- ja peruspolun ryhmiä, aikuisten perusopetusta sisältäen luku- ja kirjoitustaidon ryhmiä sekä kahta verkkokoulutusryhmää eli yhteensä 13 eri koulutusryhmää. Verkkokoulutuksiin tutustuttiin koko koulutuspäivä (ryhmäoppituntiosuudet, joissa osallistujia ympäri Lappia) ja lähiopetukseen pääsääntöisesti aina yksi oppitunti ja yksi ryhmä. Porissa tutustumiset toteutettiin siten, että koulussa oltiin lähiopetuksen mukana kerrallaan pidempi jakso, noin puolet päivästä. Tämä koski kahta kotoutumiskoulutuksen hitaan polun ryhmää ja yhtä vapaan sivistystyön luku- ja kirjoitustaidon ryhmää, yhteensä 3 eri ryhmää. Havainnointikertojen jälkeen siirsimme oppitunneilla tekemämme huomioid taulukkoon tarkastelua varten. (Taulukko 3)

Osallisuuden tuki on työtä, mitä tehdään arjessa ja kohdaten, joka näkyy myös tekemissämme havainnoissa koulutuksista, eli ne ovat hyvin käytännön läheisiä. Olemme koostaneet tiivistetyn havainnointitaulukon oheiseen kuvioon.

Toteutimme havainnoinnin lisäksi opiskelijoille Porissa ja Rovaniemellä 4 yksilöhaastattelua tulkkivälitteisesti sekä Rovaniemellä toteutettiin myös yksi arabiankielinen fokusryhmäkeskustelu (yhteensä 9 kiintiöpakolaista). Yksilöhaastateltavat olivat osallistuneet kotoutumiskoulutuksiin ja fokusryhmäkeskustelussa osa oli osallistunut kotoutumiskoulutuksiin ja osa aikuisten perusopetukseen.

Yksilöhaastatteluiden haastattelukysymykset olivat mahdollisimman avoimia, jotta opiskelijat voisivat itse kertoa omin sanoin kokemuksiaan ja näkemyksiään. Yksilöhaastattelun kysymykset olivat: Miten mieltä olit koulutuksesta? Oliko koulutus, mitä odotit sen olevan? Mikä oli hyvää? Mikä oli huonoa tai

mitä muuttaisit koulutuksesta? Yksilöhaastattelussa hyödynnettiin puhelintulkkausta, kun taas fokusryhmäkeskustelussa oli arabiankielinen ryhmäkeskustelunvetäjä ja haastattelut käännettiin jälkikäteen. Omakielisen fokusryhmäkeskustelun osalta voitiin myös yksilöhaastatteluiden tapaan nostaa esille koulutuksiin liittyvät haasteet tai kehitettävät paikat, hyväksi koetut käytännöt sekä opiskelijoiden toiveet. Opettajien haastatteluja toteutettiin hyvin vapaamuotoisesti keskustellen koulutuksien järjestämisestä ja osallisuuden tematiikasta opetushenkilökunnan kanssa.

Havainnointien, fokusryhmäkeskustelujen ja haastattelujen tulokset

Tiivistimme havaintomme, fokusryhmäkeskustelujen tulokset ja haastattelujen tulokset neljään osa-alueeseen, jotka nousivat esiin aineistosta. Opettajan rooli, verkostotyö, monikielisyys sekä toiminnallinen ja työelämälähtöinen opetus nousivat esiin teemoina, joiden kautta opiskelijat kuvasivat koulutuksien aikana kokemuksiaan osallisuudesta, osallisuuden tiloista ja käytännöistä sekä myös haasteista ja tuen tarpeesta.

Opettajan rooli

Opettajan rooli korostui keskusteltaessa koulutuksista opiskelijoiden haastatteluissa ja fokusryhmäkeskustelussa. Koulutukset asiakkaiden puheissa henkilöityivät usein opettajaan. Opettajia kehitettiin siitä, että he tekivät koulutuksen ilmapiiristä mukavan ja, että he olivat opiskelijoille läsnä muutoinkin kuin opetuksen merkeissä. Opiskelijoilla oli paljon kysymyksiä liittyen suomalaiseen yhteiskuntaan ja esimerkiksi oman kotikaupungin ja kunnan palveluihin, ja he kertoivat kaipaavansa apua arkielämän asioiden kanssa, jotka eivät kuitenkaan olleet niin isoja haasteita, että olisivat olleet sosiaaliohjaajien tai sosiaalityöntekijöiden työtehtäviin sisältyviä. Kotoutumiskoulutus saattaa alkaa hyvinkin pian kiintiöpakolaisten saavuttua Suomeen ja pitkäaikainen ohjaava tuki arkielämän asioissa näyttäytyy tarpeellisena. Kotoutumiskoulutuksen opettaja saattaa olla ainoa kotoutumiseen ohjaava henkilö, jota tavataan viikoittain, ja jolle on mahdollista esittää mieleen tulleita arkielämään kysymyksiä.

Koulutusten havainnoinneissa opettajan rooli tuli erityisesti esiin siinä, millaista oli opetustilanteiden vuorovaikutus ja yleinen ilmapiiri. Havainnoista on huomattavissa, että osallisuuden tuki oppitunneilla vaatii monipuolista ammattitaitoa ja vuorovaikutuksellisia kykyjä. Koulutuksiin osallistuvat opiskelijat ovat hyvin heterogeeninen joukko monenlaisilla

eri taustoilla. Kaikilla on omanlaisensa elämäntilanne, terveydentila ja historia, jotka vaikuttavat opiskeluun. Esimerkiksi opettajan kyky huomioida opiskelijoiden mahdollista traumataustaa, ja sen tuomia haasteita opiskeluun, ja käyttää tarvittavia tukevia opettamisen menetelmiä, nousee esiin tärkeänä asiana. Muut opettajan työtä tukevat ohjaajat tai harjoittelijat tukivat oppituntien sujuvuutta ja auttoivat vastaamaan opiskelijoiden kysymyksiin ja avuntarpeisiin, mutta suurimmalla osalla tunteista ei ollut opettajan lisäksi muita työntekijöitä.

Opiskelijoiden kokemuksen myötä tulee esiin, että opettajan rooli kotoutumiskoulutuksissa on hyvin monipuolinen ja sisältää opetuksen lisäksi ohjaustyötä sekä opintoihin- ja työelämään liittyvissä aiheissa että myös kotoutumiseen laajemmin ja lähiyhteisöön kiinnittymiseen liittyvissä aiheissa. Opettajan kohtaava työtapa ja opiskelijoiden henkilökohtaisten kotoutumiskulkujen ymmärrys on kotoutumiskoulutuksissa aineiston perusteella tärkeä osa opetusta ja tukee opiskelijoiden kotoutumista sekä osallisuuden rakentumista koulutuksen aikana.

Verkostotyö

Moniammatillisen ja poikkihallinnollisen yhteistyön merkitys korostuu aineistossa. Opiskelijat ja opettajat molemmat toivoivat sujuvuutta nivelvaiheisiin ja siirtymiin opintojen aikana ja opintojen päättyessä. Opiskelijat kokivat myös, että he kaipasivat kotoutumiskoulun ja erilaisten opinto- ja työllistymismahdollisuuksien selkeyttämistä. Osa opiskelijoista koki tarvitsevänsä enemmän tukea henkilökohtaisen kotoutumiskulkunsa suunnitteluun. Verkosto, jossa toimivat terveys- ja sosiaalipalvelut, työllisyyspalvelut, kotoutumiskoulutuksia järjestävä oppilaitos ja kolmas sektori on laaja ja tämän verkoston selkeyttäminen opiskelijalle korostuu. Selkeys siitä, mikä taho vastaa mistäkin kotoutumiseen liittyvästä asiasta, ja mikä taho tekee eri kotoutumiseen liittyvät päätökset, tarjoaa kotoutujalle toimijuutta ja oman kotoutumisprosessin haltuunottoa. Koulutuksissa voisi tuoda laajemmin esille palveluverkostoa ja tiedottaa tukea tarjoavista tahoista sekä kotoutumisprosessista. Myös käytännön yhteistyö ja vierailut esimerkiksi virastoihin tai kolmannen sektorin toimipaikkoihin madaltavat asiointikynnystä ja avun hakemista tarvittaessa. Tiivis ja monialainen verkostotyö tukisi tehokkaasti kotoutumista opiskelijoiden näkökulmasta.

Monikielisyyden hyödyntäminen koulutuksessa

Kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteissa mainittu kielen ja monikielisyyden ymmärtäminen tärkeäksi osaksi opetusta näkyi opetuksen arjessa. Opiskelijoiden omaa kielitaustaa ja omia äidinkieliä hyödynnettiin havainnointiemme perusteella opetuksessa joustavasti. Opiskeltavia sanoja ja fraaseja pyydettiin kääntämään omille äidinkielle ja opiskelijat, joilla oli yhteinen äidinkieli, auttoivat toisiaan ja opastivat esimerkiksi opetuksen siirtymätilanteissa.

Opiskelijat kokivat ryhmäytyvänsä paremmin, kun saivat opiskeluryhmäänsä samaa äidinkieltä puhuvia. Opintojen sujuminen koettiin helpommaksi, kun opetustilanteissa oli mahdollista tarpeen vaatiessa kysyä asioita saman opintoryhmän kurssikaverilta. Opiskelijat painottivat oman motivaation tärkeyttä suomen kielen opiskelussa. Oma äidinkieli koettiin arvokkaaksi ja sen jakamista ja eri kielten hyödyntämistä opetuksessa pohdittiin. Esimerkiksi omalla äidinkielellä ja suomella tehty sanastotehtävä ja sanastojen esittely omalle opintoryhmälle. Tämä saattaisi toimia motivaation luojana kielen opiskeluun, jos pohjana voisi käyttää omaa äidinkieltä.

Omakielistä ohjausta läpi kotoutumisprosessin kaivattiin. Esimerkiksi omakielinen oppilaitosohjaus, jota joissakin koulutuksissa oli järjestetty, oli koettu positiiviseksi tavaksi tutustuttaa opiskelijat oppilaitoksen toimintaan ja arkeen. Omakielinen ohjaaja pystyi opettajia paremmin avaamaan opiskelukäytäntöjä ja oppilaitoksen toimintatapoja. Tämänkaltaisen palvelun lisääminen voisi sujuvoittaa kiintiöpakolaisten kotoutumisprosessia. Erityisesti kotoutumisen alkuvaiheen opinnoissa omakielinen tuki voisi olla tärkeä voimavara.

Toiminnallisuus ja työelämälähtöinen opetus

Opetus kotoutumiskoulutuksissa oli järjestetty suu- rimmaksi osaksi niin kutsuttuna perinteisenä luokkaopetuksena. Opetus tapahtuu luokka- ja luentotiloissa, joissa opettaja ohjaa opetustilannetta opetustilan edessä. Opetus sisälsi luku- ja kirjoitustaidon harjoituksia, keskustelu- ja ääntämisharjoituksia, yksilö- ja ryhmätehtäviä. Opiskelijat kokivat, että luokkaopetuksen lisäksi työelämälähtöiselle ja toiminnalliselle opetukselle olisi enemmän tarvetta. Työelämään tutustuttavat opintojaksot, erilaiset retket ja tutustumiset tuleviin jatko-opintoihin käytännössä koettiin hyödyllisiksi tulevaisuuden työllistymistä ajatellen. Opintoihin toivottiin käy-

tännöllisempää, työelämään ja arkielämään sitoutettua opetusta. Esimerkiksi malli, jossa olisi osan viikkoa mahdollista työskennellä työkokeilussa tai työharjoittelussa, ja osan viikkoa opiskella kieltä opettajaohjauksella. Työelämään pääsyä korostettiin ja opiskelijoilla oli suuri motivaatio päästä töihin tai ammatillisiin opintoihin. Opiskelijat kokivat toiminnallisen opetuksen idean motivoivana ja kaipasivat tekemällä oppimista luokkaopetuksen lisäksi. Työelämälähtöisen opetuksen toiveet tulivat myös esiin siinä, että opiskelijat toivoivat enemmän tukea kesätöiden ja harjoittelupaikkojen hakuun, sekä lisätietoja ammatinvalinnasta ja suomalaisen koulutusjärjestelmän ja työelämän rakenteista.

Kielen opetus sitoutettuna toiminnallisuuteen ja arkielämän tilanteisiin oli myös toivottua. Opiskelijat toivat esiin myös, että kirjakielen opiskelu saattaa tuottaa ongelmia arkielämässä. Eri puolilla suomea puhutaan hyvin erilaisia murteita, ja kirjakielen- ja puhekielen välillä saattaa olla puheessa suuriakin eroja alueesta riippuen. Puhekielen opetusta kaivattiin, sillä sekä puhuminen että kuullun ymmärtäminen olivat opiskelijoiden mielestä haastavia, kun koulutuksessa oli painotettu kirjakieltä opetuksessa. Valmiudet ja sanasto arkielämän juttelua varten koettiin tarpeelliseksi ja niiden vahvistusta opiskelijat toivoivat jatkossa omissa opinnoissaan.

Johtopäätökset – osallisuuden tukeminen aktiivisena toimintatapana

Kokonaisuudessaan hankkeessa tehty jalkautuva havainnointi, haastattelujen tekeminen ja fokusryhmäkeskustelu antoivat viitteitä siitä, että vastaavalle palautteen keruulle on tarvetta. Mukana olleet kiintiöpakolaiset jakoivat mielellään ajatuksiaan koulutuksista ja olivat hankkeen työstä kiinnostuneita. Osallisuuden näkökulmasta palautteen kerääminen yksilö- ja ryhmähaastattelun keinoin, omakielisesti tai tulkin välityksellä, tukee mahdollisuuksia kotoutumisen tuen kehittämiseen.

Osallisuuden kokemukset syntyivät aineiston perusteella siitä, että opiskelija koki tulleen kuulluksi omien voimavarojensa ja haasteidensa kanssa. Koulutuksista keskustellessa opiskelijoiden kanssa esiin nousi näkemys kotoutumisesta prosessina, joka on laajempi kuin kotoutumiskoulutus tai kotoutumispalveluiden palveluverkko. Kotoutuminen on ennen kaikkea elettyä elämää ja arkea, jossa palvelut ja koulutukset tukevat yksilöä hänen kotoutumispolullaan.

Osallisuuden tuki näyttäytyi koulutuksissa pedagogisina ja vuorovaikutuksellisin tapoina ja toimintamalleina. Opetuksessa tapahtuu paljon osallisuuden tukemisen paikkoja, joiden esiin nosto ja näkyväksi tekeminen tuo esille sen, että osallisuutta voidaan tukea monipuolisesti kiintiöpakolaisten kotoutumisprosessissa. Opettajan mahdollisuudet tarjota laajaa osallisuuden tukea opiskelijoille näyttäytyi kotoutumista tukevana asiana. Tämänkaltaisen tuen ei tulisi jäädä yksittäisen opettajan pakolaisuuden ja siirtolaisuuden eri ongelmakohtien tunnistamisen perehtyneisyyden tai traumataustan käsittelytaitojen varaan vaan sen tulisi olla osa opettajien työnkuvaa valtakunnallisesti. Toiminnallisen, monikielisen ja verkostomaisen työtavan kehittäminen osallisuuden tukemiseksi voisi olla vahvemmin osa valtakunnallisia kotoutumisen tuen käytäntöjä. Osallisuuden tematiikan ja kohtaavan verkostomaisen työtavan vahvistaminen, sekä monikielisyyden vahvempi huomioiminen ja toiminnallisen pedagogiikan kehittäminen näyttäytyvätkin tärkeinä osana tulevaisuuden kotoutumisajan koulutuksia.

2.5. Kotivanhempien tavoittaminen

Hankkeen aikana pyrittiin hakeutumaan yhteistyöhön kotivanhempien tai muista syistä työvoiman ulkopuolella olevien pakolaistaustaisten kanssa työtä tekevien tahojen kanssa, ja tätä kautta saamaan tietoa kohderyhmän tavoittamiseen liittyvistä hyvistä käytännöistä. Myös hankkeen omassa asiakastyössä tehtiin kokeiluja ryhmän tavoittamiseksi ja tämä oli painopisteenä etenkin Porvoossa. Yhteistyötä kohderyhmän tavoittamiseksi tehtiin myös Uudenmaan ELY-keskuksen toteuttaman Perhevapaalta työelämään -hankkeen kanssa. Yhteistyö painottui hankkeen jälkipuoliskolle ja osoittautui monella tapaa hedelmälliseksi ja molempien hankkeiden tavoitteita tukevaksi.

Hankkeen aikana kartoitettiin tapoja lähestyä kotivanhempia hankkeen kuntien neuvoloiden, päiväkotien ja diakoniatyön kautta kaikilla hankkeen paikakunnilla. Jyväskylän, Porin, Porvoon, Kuopion, Rovaniemen ja Kajaanin neuvoloihin, diakoniatyöhön ja päiväkoteihin tehtiin Webropol-kysely, johon saatiin 110 vastausta. Suurin osa kyselyyn vastanneista työskenteli varhaiskasvatuksessa eri tehtävissä, ja tämän lisäksi saadut vastaukset painottuivat maantieteellisesti yhden kaupungin alueelle. Näin ollen tuloksia tulee pitää ennen lähinnä suuntaa antavana, eikä niistä voi tehdä kovin pitkälle vedettyjä

johtopäätöksiä. Kyselyn taustalla oli mm. seuraavan kaltaisia pohdintoja:

- Työskenteleekö palveluissa henkilöitä, joilla on ja osaamista ymmärrystä kiintiöpakolaisiin ja -pakolaisuuteen liittyvistä erityiskysymyksistä?
- Onko palveluissa, etenkin neuvoloissa, työskentelevä henkilöstö havainnut kotona lapsiaan hoitaviin vanhempiin liittyviä erityistarpeita tai haasteita?
- Onko maahanmuuttajavanhemmille erityistä tukea tarjolla ryhmämuotoisissa toiminnoissa?
- Millaisina henkilöstö näkee maahanmuuttajavanhempien tukiverkostot?
- Kuinka palveluissa huomioidaan kieli- ja kulttuurierot?

Alun perin kyselyä suunniteltiin lähetettäväksi vain hankkeen toteutuskaupunkien neuvoloihin, mutta kohdeorganisaatioita päätettiin laajentaa kattamaan myös muita toimijoita, jotta kyselyn avulla pyrittiin kartoittamaan käsityksiä osallisuudesta laajemminkin.

Kyselyn vastaajia pyydettiin ensin arvioimaan seuraavia väittämiä asteikolla 1–5 (1 = täysin eri mieltä, 2 = jossain määrin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jossain määrin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä):

1. Maahan muuttaneille vanhemmille on palveluissamme tarjolla tarpeeksi erityistukea (vastausten keskiarvo 2,74)
2. Minulla on riittävästi osaamista ja työkaluja maahan muuttaneiden kohtaamiseen ja osallisuuden tukemiseen (vastausten keskiarvo 2,85)
3. Maahan muuttaneilla asiakkailla on riittävät osallistumis- ja toimintamahdollisuudet (työllisyys, vapaa-ajan toiminta, vaikuttaminen) kunnassani (vastausten keskiarvo 2,79)
4. Maahan muuttaneilla asiakkailla on riittävät tukipalveluverkostot (kunnan, kolmannen sektorin, muut toimijat) kunnassani (vastausten keskiarvo 3,05)
5. Kieli- ja kulttuurierot huomioidaan neuvola/päiväkotidiakoniatyössä hyvin (3,41)

Vastausten perusteella näyttää siltä, että vastaajien näkemyksen mukaan palveluissa ei ole riittävästi erityistukea maahan muuttaneille vanhemmille, tai ainakin voitaneen todeta, että lisätuki ei olisi pahitteeksi. Tilanne ei vastausten valossa kuitenkaan ole erityisen huonokaan. Sama varovainen tulkinta voidaan tehdä myös seuraavaan väittämän osalta. Eli työntekijät vaikuttaisivat kokevan, että perusvalmiudet tehdä työtä maahan muuttaneiden

asiakkaiden kanssa ovat kunnossa, mutta kehittämisen ja kehittymisen paikkoja löytyy myös. Arvio maahan muuttaneiden osallistumis- ja toimintamahdollisuuksista on niin ikään samansuuntainen. Näkemykset maahan muuttaneiden asiakkaiden tukiverkostoista sen sijaan ovat hieman positiivisempia, samoin arvio siitä miten kieli- ja kulttuurierot huomioidaan päivittäisessä työssä.

Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin vastaamaan avoimiin kysymyksiin, jotka käydään seuraavassa läpi. Saatuja vastauksia ei ole mahdollista tilasyistä käydä yksityiskohtaisesti läpi, joten tähän raporttiin on nostettu kunkin kysymyksen osalta yleisimpiä vastauksia ja havaintoja.

1. Millä keinoin selvitätte asiakkaiden toiveita ja tarpeita neuvola/päiväkotidiakoniapalveluissa?
2. Miten huomioitte asiakkaiden erilaiset taustat arkityön kohtaamisissa ja niihin valmistautumisessa?
3. Jos työskentelyssä maahan muuttaneiden vanhempien kanssa on noussut esiin erityisiä tuen tarpeita, kuvailisitko mitä ja millaisia?
4. Miten sinä tuet tai edistät asiakkaan osallisuutta osana arkityötäsi?

Yleisimmin asiakkaiden toiveita selvitettiin kysymällä ja keskustelemalla. Useissa vastauksissa korostettiin sitä, että asiakastilanteissa hyödynnettiin tulkkia, mistä voitaneen päätellä, että asiakkaan mahdollisuus asioida omalla äidinkielellään on varsin harvinaista. On hyvä, että tulkkipalveluja on ilmeisen laajalti käytössä, mutta kaikessa asiakastyössä on kiinnitettävä erityistä huomiota tulkauksen laatuun ja siihen, että työtä tekevät vain koulutetut ammattilaiset. Toiveita ja tarpeita kartoitetaan myös etenkin varhaiskasvatukseen sisältyvissä määrämuotoisissa ja säännönmukaisissa keskusteluissa, joihin vanhemmat osallistuvat. Esiin nostettiin myös päivittäisen kuulumisten vaihdon ja arkisen kohtaamisen tärkeyttä. Toisaalta vastauksissa nostettiin esiin myös se, että yksittäisen asiakas kohtaamisen aikana voi olla vaikea löytää aikaa kohtaamiselle ja kuulemiselle, koska lyhyessä ajassa tulee käydä monia asioita läpi. Etenkin neuvolatyöhön kohdistuu varsin paljon odotuksia liittyen muista palveluista ja toiminnoista tiedottamiseen.

Myös asiakkaiden erilaisten taustojen huomioimisessa korostuu kohtaamisen ja keskustelun merkitys. Joissakin vastauksissa korostuvat maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kieli- ja kulttuuritaustaan liittyvä ennakkoselvittely ja tie-

donhaku, mutta toisaalta joissakin vastauksissa vastavuoroisesti korostetaan sitä, että prosessi on kaikille asiakkaille samanlainen taustasta riippumatta, eikä erityistä ennakkoselvittelyä varsinaisesti tarvita. Pääosin vaikuttaisi siltä, että asiakkaita koskeva tieto saadaan henkilökohtaisten kohtaamisten yhteydessä. Joissain vastauksissa mainittiin, että maahanmuuttaja-asiakkaista ei saada etukäteen mitään tietoa, mikä luonnollisesti vaikeuttaa ennakkoselvittelyjen tekemistä. Moni vastaaja nosti myös tämän kysymyksen kohdalla esiin tulkin käytön, ja myös englannin kielen hyödyntämisen. Yleisesti ottaen vastauksissa korostuu se, että asiakkaiden erilaiset taustat ja mahdolliset kulttuuriset erot halutaan huomioida työssä.

Erityisistä tuen tarpeista esiin nostettiin mm. kielen ja kommunikaatioon liittyvät ristiriidat ja väärinymmärrykset. Tämän kysymyksen kohdalla nostettiin joissain vastauksissa esiin myös tulkkipalvelujen riittämättömyys. Tieto lasten asioista liikkuu usein digitaalisissa järjestelmissä, joiden käyttö voi olla kielellisistä syistä haastavaa. Joissain vastauksissa nostettiin esiin se, että varhaiskasvatuksen rooli suomalaisella koulujärjestelmässä saattaa olla epäselvä. Erilaisten terveydellisten ongelmien selvittely voi myös olla hankalaa.

Asiakkaiden osallisuutta kyselyyn vastanneet edistivät kaikkein eniten kuuntelemalla ja keskustelemalla avoimesti. Myös tiedon antamista oman organisaation tekemistä työstä pidettiin tärkeänä. Eli pyrkimys on avoimeen vuorovaikutukseen ja sitä kautta molemminpuolisen luottamuksen syntymiseen.

Osallisen hankkeen toteuttama kysely antaa jonkinlaisen kuvan siitä, millaisena kotona lapsiaan hoitavia maahanmuuttajataustaisia kotivanhempia työssään kohtaavat työntekijät näkevät oman roolinsa asiakkaidensa osallisuuden edistämisessä. Tulosten tulkintaa vaikeuttaa kuitenkin selkeän vertailukohdan puuttuminen sekä vastausten painottuminen sekä maantieteellisesti että vastaajatahon perusteella. Koska valtaosa vastauksista saatiin varhaiskasvatuksen toimijoilta, varsinaista ns. kotivanhempispesifiä tietoa saatiin suhteellisen vähän.

Sinänsä kaikki aiheesta koottu tieto on arvokasta ja osallisen hankkeen näkemys on, että vastaavan kaltaista, nimenomaan osallisuusspesifiä tietoa kannattaa kerätä jatkossakin. Hankekontekstissa tämänkaltaisen tiedonkeruu olisi tarkoituksenmukaista ulkoistaa, eli hankkia ostopalveluna siten,

että sisällöt määritellään hankkeessa, ja varsinaisen toteutuksen ja data-analyysin hoitavat ammattilaiset.

Hankkeen aikana Porvoossa on tehty erilaisia kokeiluja, joilla on pyritty tavoittamaan kotivanhempia, jotta heitä saataisiin paremmin erilaisten palvelujen piiriin ja kohti työelämää. Hankkeen työntekijä jalkautui kaupungin neuvoloihin, joihin toimitettiin myös hänen yhteystietonsa ja kuvaus tuesta, jota kotivanhemmat voisivat hänen kauttaan saada; esimerkiksi mahdollisuutta keskustella koulutukseen ja työllistymiseen liittyvistä asioista omalla äidinkielellä tulkin avustuksella. Kokeilu ei kuitenkaan joutanut asiakkaiden yhteydenottoihin, ja hankkeen asiantuntijoiden näkemys on, että yleisen tason tiedottaminen neuvolaverkoston kautta ei ole toimiva ratkaisu, vaan tarvitaan henkilökohtaisempia, ruohonjuuritason lähestymistapoja. Ylipäättään neuvoloihin kohdistuu varsin paljon odotuksia liittyen erilaisista palveluista tiedottamiseen, koska yksi jos toinen toimija on ymmärrettävistä syistä tunnistanut neuvolat paikoiksi, joissa kotivanhempia kohdetaan. Ongelmana voikin osittain olla neuvoloissa jo tarjolla olevan ylimääräisen tiedon runsaus, jolloin etenkin yksittäisen hankkeen tiedote jo ennestään täydellä ilmoitustaululla jää helposti huomaamatta. Lisäksi on huomioitava, että neuvoloiden ydintehtävä ei ole palveluohjaus.

Hankkeen toteutusaikana havaittiin, että paras tapa tavoittaa kotona lapsiaan hoitamassa olevia vanhempia on jalkautua paikallisesti siten, että heihin saa henkilökohtaisen kontaktin. Myös luottamussuhde asiakkaan ystävän, tai sukulaisen kanssa, helpottaa kontaktin saamista ja luottamuksen syntymistä asiakkaan kanssa. Erilaiset laajemmat tiedotustoimet esimerkiksi sosiaalisessa tai perinteisessä mediassa puolustavat varmasti myös paikkaansa, mutta ilman jalkautuvaa työtettä tätä kohderyhmää ei ole helppo tavoittaa. Jalkautuminen esimerkiksi järjestösektorin järjestämiin perhekerhoihin tai kaupungin järjestämiin, lapsiperheille suunnattuihin tapahtumiin ovat osoittautuneet hankkeen aikana toimiviksi keinoiksi kohderyhmän tavoittamisessa. Osallisen hankkeen myös järjesti tai oli mukana järjestämässä hankkeen toteutusaikana erilaisia tapahtumia, kuten Lasten Liikuntamaa -tapahtuma, monikulttuurinen äitienpäivä ja liikuntapäivä, sekä muita lapsiperheille suunnattuja tilaisuuksia, joiden yhteydessä tavoitettiin mm. kiintiöpakolaistaustaisia kotivanhempia. Tilaisuudet järjestettiin yhteistyössä Porvoon kaupungin eri palveluiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Kuvatun kaltaisissa tilaisuuksissa on mahdollista tavata henkilökohtaisesti kotona lapsiaan hoitavia vanhempia kaikkein helpoiten, ja tilaisuudessa voi parhaimmillaan syntyä kontakti, joka johtaa hedelmälliseen kuulluksi tulemiseen, neuvontaan ja ohjaukseen ja sitä kautta henkilön osallisuuden lisääntymiseen. Hankkeen aikana on noussut myös esiin, kuinka tärkeää olisi käydä laajempaa ja syvällisempää keskustelua juuri kolmannen sektorin toimijoiden kanssa pakolaistaustaisten kotivanhempien työllisyys- ja koulutuskysymyksistä. Kotivanhempien tavoittamisessa järjestösektorin toiminta on keskeisessä roolissa, sillä sitä kautta kohderyhmälle tarjoutuu erilaisia mahdollisuuksia osallistua sekä järjestöjen että yhteiskunnalliseen toimintaan.

Osallisena-hankkeen ja Perhevapaalta työelämään -hankkeen yhteistyö on painottunut hankkeen viimeiselle puolivuotiskaudelle. Yhteistyön käynnistäminen osoittautui sinänsä varsin mutkattomaksi prosessiksi, koska molemmat hankkeet pitivät päämajaansa Uudenmaan ELY-keskuksessa ja molempien hankkeiden henkilöstö kuuluu samaan yksikköön. Kummankin hankkeen kannalta keskeistä on ollut pohtia keinoja kotona lapsiaan hoitavien vanhempien tavoittamiseksi, vaikkakin hankkeiden toimintamallit ovat olleet keskenään varsin erilaisia. Osallisena-hankkeen työntekijät ovat tehneet asiakastyötä kumppaniorganisaatioiden asiakasrajapinnassa, kun taas Perhevapaalta työelämään -hankkeen keskeisin työväline on ollut ostopalveluna hankittu työelämävalmennus, jolla on pyritty saamaan kotivanhempia takaisin työelämään tai työllisyyttä edistäviin palveluihin.

Yhteistyö hankkeen kanssa aloitettiin jo kesällä 2021, jolloin sovittiin yhteistyön ns. suurista linjoista, jotka tuolloin painottuivat tiedotuksellisiin asioihin. Syksyllä 2022 käynnistettiin varsinainen yhteistyö yhteisten työkokousten merkeissä. Tuolloin pohdittiin yhdessä keinoja, joilla esimerkiksi Perhevapaalta työelämään -hankkeen valmennuksiin saataisiin lisää maahanmuuttajataustaisia osallistujia. Pohdinnassa oli myös valtakunnallisen, aihetta käsittelevän työkokouksen järjestäminen loppuvuodesta 2022. Lopulta päädyttiin käytännönläheisempään ratkaisuun, eli palvelumuotoilutyöpajan järjestämiseen. Palvelumuotoilu on ollut osa Perhevapaalta työelämään -hankkeen toimintaa alusta asti, joten oli luonnollista hyödyntää toimivaksi havaittua konseptia myös maahanmuuttajataustaisten kotivanhempien kohdalla. Koska Osallisena-hankkeen keskeisenä ideana on kohderyhmän aito osallisuus palvelujen kehittämisessä, päätettiin

palvelumuotoilutyöpaja toteuttaa siten, että siihen kutsuttiin tasavertaisiksi osallistujiksi myös kotivanhempia.

Palvelumuotoilutyöpaja järjestettiin Helsingissä joulukuussa 2022. Osallisena-hanke oli mukana toteutuksessa alusta asti ja etenkin hankesuunnittelijan työpanos tilaisuuteen osallistuneiden kotivanhempien kontaktoinnissa oli keskeisessä roolissa. Kuten tässä kappaleessa on aiemminkin tullut esiin, tämän kohderyhmän tavoittaminen vaatii sekä hyviä verkostoja että jalkautumista. Palvelumuotoilutyöpajaan osallistui n. 30 henkilöä, joista kuusi oli Osallisena-hankkeen kontaktoimaa maahanmuuttajataustaista kokemusasiantuntijoita, joten tilaisuus oli merkittävä askel kohti aitoa osallisuutta palvelujen suunnittelemisessa. Työpajassa nousi esiin muun muassa tarve lastenhoitopalveluille koulutusten, tilaisuuksien ja muiden menojen aikana.

Osallisena-hankkeen työ saa tavallaan jatkoa Perhevapaalta työelämään -hankkeessa, koska hankesuunnittelija siirtyy ko. hankkeen palvelukseen vuoden 2023 alusta. Osallisena-hankkeen toiveena on luonnollisesti, että vastaavia työpajoja tullaan järjestämään jatkossakin. Hankkeen tavoitteiden näkökulmasta työpajakonseptiin sisältyvä aito ja tasavertainen osallisuus kehittämistyöhön on käytäntö, jota kannattaa hyödyntää jatkossakin unohtamatta kriittistä arviointia sen käytännön toteutumisen onnistumisesta. On erittäin tärkeää kerätä ja kuulla osallistujien palautetta ja suunnitella tulevia toimintoja niiden pohjalta. Tavoitteena tulee olla aina aito osallisuus, ei vain näennäinen osallistaminen.

2.6. Kykyviisari ja osallisuusindikaattori

Hallituksen esityksessä joulukuussa 2021 (HE 225/2021 vp) Kykyviisarin käyttöä perustellaan sillä, että aina ei ole saatavilla terveydenhuollon ammattilaisen tekemää arviota terveydentilasta tai työ- ja toimintakyvystä. Tällöin erityisesti Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta sekä Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta tulisi mahdollistaa asiakkaan itse antama arvio suulliseen tai itsearviointimenetelmään perustuen, jonka esimerkiksi Työterveyslaitoksen kehittämä Kykyviisari-menetelmä mahdollistaisi.

Eri työllisyyden kuntakokeilualueilla on ollut erilaisia tapoja käyttää Kykyviisaria. Kaupungit ovat voineet edellyttää erillisiä suostumuslomakkeita tietojenkäsittelyn sallimiseksi ja lisäksi erilliset jär-

jestelmät, kuten ForeAmmatti, edellyttävät omia digitaalisia suostumuksiaan tietojen käsittelemiseksi työllisyyspalveluissa. Käytössä on siten ollut erilaisia alustoja, mitkä sisältävät Kykyviisarin yhtenä työkaluna. Tällaisia ovat esimerkiksi Hakosalo tai ForeAmmatti. Joillakin kuntakokeilupaiikkakunnilla kykyviisarin tunnuksia on puolestaan käytetty suoraan Työterveyslaitoksen verkkopalvelua hyödyntäen. Tuolloin Kykyviisarin käyttäminen on periaatteessa yksinkertaista. Kyselystä on olemassa eri kieliversioita sekä lisäksi selkosuomi. Asiakkaalla on mahdollisuus täyttää kysely sähköisenä tai paperilomakkeella, itsenäisesti tai asiakastapaamisella. Myös tulkkia on mahdollista käyttää kyselyä täytettäessä. Kykyviisari-kyselyyn vastaaminen on myös täysin vapaaehtoista.

Kykyviisari mittaa seuraavia osa-alueita:

1. esitiedot (mm. ikä, sukupuoli)
2. hyvinvointi (mm. yleinen toimintakyky, koettu työkyky)
3. osallisuus (sosiaalinen toimintakyky ja sosiaalisen kanssakäyminen)
4. mieli (psykykinen toimintakyky)
5. arki (arjesta selviytyminen)
6. taidot (mm. kognitiivinen toimintakyky, osaaaminen)
7. keho (fyysinen toimintakyky)
8. taustatiedot (mm. koulutustausta)
9. työ ja tulevaisuus (työllisyystilanne, muutostilanteet)

Kykyviisarin käyttöä oli tarkoitus kokeilla kahdella hankepaikkakunnalla, mutta toisella paikkakunnista kokeilu ei kuitenkaan ollut mahdollista. Täysipainoisessa hyödyntämisessä olisi tarvittu kaikkia mahdollisia Kykyviisarin kieliversioita, joita ei ollut hankkeen toteutusaikana saatavilla ForeAmmatin kautta, eikä useimmilla hankkeen asiakkailla ollut käytännössä mahdollisuutta käyttää järjestelmää Työterveyslaitoksen verkkosivujen kautta puutteellisten digitaitojen, luku- ja kirjoitustaidon haasteiden tai verkkoasiointiin tarvittavien tunnusien puuttumisen vuoksi. Tällä hankepaikkakunnalla hanketyöntekijän vastuulla olivat juuri maahan tulleet ja kotoutumisajalla olevat kiintiöpakolaiset, jotka usein ohjautuivat nopeasti kielen kehittämisen palveluihin. Selvitetiin, voisiko hanketyöntekijä pitää ryhmäinfoa tulkattuna, mutta paperisten Kykyviisari-lomakkeiden käyttö ei olisi onnistunut, sillä virkailijalla ei ole oikeutta täyttää tietoja järjestelmään asiakkaan puolesta. Työterveyslaitoksen pitämässä Kykyviisarin esittelytilaisuudessa ilmeni, että kotoutumisen alkuvaiheen asiakkaille ollaan

myöhemmin tarjoamassa erillistä ohjetta, sillä kotoutujien kohdalla on huomioitava yleisesti tunnistettuja erityispiirteitä, jotka vaikuttavat Kykyviisarin käyttöön ja palvelun oikea-aikaisuuteen.

Toisella hankepaikkakunnalla hankkeen asiakkaina olivat jo pitempään maassa olleet kiintiöpakolaiset. Tällä paikkakunnalla ei ForeAmmatti myöskään ollut käytössä, vaan Kykyviisarin tunnuksia käytettiin suoraan Työterveyslaitoksen verkkopalvelua hyödyntäen. Tällä paikkakunnalla Kykyviisari-kysely lähetettiin lähes jokaiselle Osallisenä-hankkeen asiakkaalle joko sähköisenä linkkinä, paperilomakkeena valmiiksi maksetun palautuskuoren kanssa tai kyselyyn oli mahdollista vastata esimerkiksi työkokeilun yhteydessä, mikäli työkokeilun järjestäjä käytti Kykyviisaria työkokeilijoilla. Kaiken kaikkiaan 1/3 vastasi kyselyyn kokonaisuudessaan, suurin osa (2/3) jätti vastaamatta kyselyyn.

Parhaiten vastauksia saatiin, mikäli kysely lähetettiin asiakkaalle kirjallisena kyselynä valmiiksi maksetun palautuskuoren kanssa tai jos asiakas täytti kyselyn työkokeilun yhteydessä. Sähköisen linkin kautta ei vastannut kukaan, vaikka virkailijan tietojen mukaan henkilöllä olisi ollut hänelle lähetetyn kieliversion mukainen suullinen sekä kirjallinen kielitaito sekä riittävät digitaidot kyselyn vastaamiseen. Niille, jotka eivät vastanneet kyselyyn, lähetettiin Kykyviisari-kysely uudelleen. Toinen kerta ei kuitenkaan tuottanut ainuttakaan uutta vastausta.

Omankielisiä Kykyviisari-kyselyitä jaettiin tällä paikkakunnalla myös Osallisenä-hankkeen järjestämissä fokusryhmäkeskusteluissa. Kyselyn tarkoitus selitettiin lyhyesti osallistujien omalla kielellä sekä kerrottiin miten kyselyyn voi vastata, ja kuinka sen voi palauttaa valmiiksi maksetussa palautuskuoressa. Yksikään fokusryhmään osallistujista ei kuitenkaan vastannut kyselyyn.

Vaikuttaisi siltä, ettei Kykyviisari-kysely ole välttämättä toimiva työkalu kaikessa asiakastyössä, eikä sen käyttäminen rutiininomaisesti ole välttämättä mielekäästä. Kykyviisarin kysymykset ovat henkilökohtaisia ja viranomastahon esittäminä niihin vastaaminen voi olla monestakin syystä arveluttavaa. Lisäksi Kykyviisarin kielivalikoimasta huolimatta ei sopivankielistä kyselyä välttämättä ole asiakkaalle. Kyselyn voisi toki tehdä myös tulkin välityksellä, mutta tämä asettaa omat haasteensa vastaamiselle. Tulkin ikä, sukupuoli, molempien kulttuuritausta tai muu tekijä voi vaikuttaa siihen, miten totuudenmukaisesti kyselyn haluaa tai voi vastata. Mikäli

luku- ja kirjoitustaidottomille asiakkaille kuitenkin halutaan käyttää Kykyviisaria, jää ainoaksi vaihtoehdoksi tulkin välityksellä tehty kysely.

Ylipäättään Kykyviisari-kysely vaikutti liian pitkältä ja kömpelöltä asiakastyössä. Ihmisillä ei tuntunut myöskään olevan suurta mielenkiintoa täyttää kyselyä silloinkaan, kun kyselyyn olisi voinut vastata omalla kielellä ja myös kyselyn saatekirje oli omankielinen. Ehkäpä luottamuksellinen, vapaampi keskustelu kohtaavan asiakastyön tavoin oman ohjaajan kanssa toimisi muodollista kyselyä paremmin.

Osallisuusindikaattori

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämällä osallisuusindikaattorilla voi mitata asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Jos mittauskertoja on enemmän kuin yksi, voidaan tarkastella myös vastaajien kokemuksen muutosta. Mittari on validoitu ja se tutkitusti toimii osallisuuden kokemuksen mittaamisessa. Osallisuusindikaattori koostuu 10 väitelmästä, joita arvioidaan viisiportaisella likert-asteikolla. Sen käyttämistä ei ole sidottu tiettyyn kohderyhmään tai kontekstiin.

Osallisuusindikaattorin kysymysten perustelut ja tausta

1. Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä.
2. Saan myönteistä palautetta tekemisistäni.
3. Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön.
4. Olen tarpeellinen muille ihmisille.
5. Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun.
6. Tunnen, että elämälläni on tarkoitus.
7. Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita.
8. Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen.
9. Koen, että minuun luotetaan.
10. Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin.

Osallisuusindikaattorin tulosten tulkinta

Osallisuuden kokemus on keskeinen osa hyvinvointia. Osallisuusindikaattori kuvailee ihmisten kokemusta merkityksellisyydestä, uskoa toimintamahdollisuuksiin, uskoa vaikutusmahdollisuuksiin omassa elämässä ja elinympäristössä, sekä sosiaalista vuorovaikutusta. Niiden puute viittaa matalaan sosiaaliseen hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Osallisuusindikaattorin tulosten on osoitettu olevan yhteydessä esimerkiksi terveyteen, toiminta- ja työkykyyn, mielenterveyshäiriöihin ja elämänlaatuun.

Matala osallisuuden kokemus viittaa siihen, että henkilö on syrjäytymisvaarassa tai kokee itsensä syrjäytetyksi. Osallisuusindikaattorin tulosten on osoitettu olevan yhteydessä koettuun yksinäisyyteen, taloudellisiin vaikeuksiin, köyhyyteen, koulutusasteeseen ja työmarkkina-asemaan. Sisäministeriön mukaan syrjäytyminen on myös yksi suurimmista sisäisistä turvallisuusriskeistä.

Tutkimukset osoittavat myös, että osalliseksi itsensä kokeva ihminen tekee hyvinvointiaan palvelevia valintoja, koska hänen tulevaisuushorisonttinsa ylittää pidemmälle. Osaton ihminen näkee edessään vain riskejä ja kielteisiä asioita. Kaikkien, erityisesti heikommassa asemassa olevien väestöryhmien osallisuuden edistäminen osallistamisella ja vaikutusmahdollisuuksien tarjoamisella on siis suuret vaikutukset terveyteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Näistä syistä hankkeemme lähti kokeilemaan osallisuusindikaattorin käyttöä kiintiöpakolaisasiakkaiden kanssa työllisyyspalveluiden kontekstissa.

MIKSI

- Jotta tiedämme, mikä on osallisuuden tilanne tällä hetkellä asiakkaillamme sekä yksilöinä että kokonaisuudessaan – osallisuusindikaattori tällä hetkellä todennäköisesti käyttökelpoinen ja helppo tieteellisesti validoitu mittari mittaamaan osallisuuden kokemusta. Indikaattoria voidaan käyttää laajasti erilaisissa toimintaympäristöissä ja myös kansainvälisesti, koska se ei ole palvelujärjestelmä- tai kulttuurisidonnainen – se on käännetty myös vähemmistökielille.
- Vastaukset voivat auttaa asiakastyön työkaluna sekä keskustelun tukena ja ajattelun herättäjänä – esim. jos asiakas vastaa, ettei koe kuuluvansa itselle tärkeisiin yhteisöihin, voi tiedustella asiasta tarkemmin ja mahdollisesti kannustaa matalan kynnyksen toimintaan tmv. Tai jos asiakas kokee, ettei saa myönteistä palautetta, voi asiakastyössä panostaa erityisesti siihen.
- Voidaan tarkastella osallisuuden kokemuksen kehittymistä vuoden 2022 aikana ja pohtia, mistä muuttunut tilanne voi johtua - mitä tarkoittaa asiakastyön kannalta.
- Saamme tietoa siitä, miten indikaattori taipuu työllisyyspalveluiden käyttöön erityisesti tällä kohderyhmällä tai vieraskielisillä tässä kontekstissa ja mitä sillä tiedolla voidaan tehdä/mitä tarkoittaa asiakastyössä.

MITEN

- Pyrimme matalalla kynnyksellä pyytämään sopivia, mielellään kaikkia kiintiöpakolaisasiakkaitamme täyttämään kyselyn itsenäisesti, tarvittaessa tulkattuna, aivan poikkeustapauksissa yhdessä asiantuntijan kanssa.
- Osana perusasiakastyötä, ei tehdä indikaattorin täyttämistä liian isoa numeroa.
- Ensimmäinen kyselykierros Q1, toinen kyselykierros samoille henkilöille mahdollisuuksien mukaan Q3.
- Kirjoitetaan ylös havaintoja, huomioita itse kyselyn täytöstä, käytännöllisyyksistä sekä tuloksista.
- Saatekirje suomeksi ja arabiaksi.
- Indikaattorin käytön alustus asiakkaalle.
- Varmuuden vuoksi lähetetään asiakkaille myös postitse saatekirjeen ja palautuskuoren kanssa.

Osallisuusindikaattorin käyttöä kokeiltiin kolmella hankepaikkakunnalla. Ensimmäisellä hankepaikkakunnalla asiakkaat olivat enimmäkseen jo pidempään maassa olleita maahan muuttaneita. Heidän vastauksissaan ei ensimmäisellä ja toisella kierroksella ollut merkittäviä eroja. Vastauksissa näkyi jokseenkin paljon vaihtelua, osassa osa-alueita koettiin vahvaa osallisuutta, osassa ei. Enimmäkseen vastaukset olivat varsin korkeaan osallisuuteen viittaavia.

Toisella hankepaikkakunnalla Osallisuusindikaattori toteutettiin vain yhden kerran. Tällä paikkakunnalla kiintiöpakolaiset olivat melko vastikään maahan tulleita. Tulokset eivät poikkeakaan mainittavasti ensimmäisen paikkakunnan tuloksista. Jonkin verran on nähtävissä heikomman osallisuuden pistemääriä ensimmäisen paikkakunnan vastauksissa. Varsinkin toisen hankepaikkakunnan vastausten erittäin myönteisistä tuloksista heräsi kysymys, uskalsivatko suhteellisen uutena maahan tulleet vastaajat olla täysin rehellisiä vastauksissaan, kun kysely tuli heille viranomaisen toimesta. Kiintiöpakolaisen lähtömaassa viranomainen ei välttämättä ole luotettava taho. Toisaalta voi olla, että lyhyemmän aikaa maassa olleilla ei vielä ollut tullutkaan eteen sellaisia tilanteita, joista he kokisivat tarvetta antaa heikompia pisteitä.

Toisella paikkakunnalla asiakkaille lähetettiin heidän omalla äidinkielellään ohjeistus kyselyyn vastaamiseksi. Kyseisellä hankepaikkakunnalla todettiin, että toimiakseen paremmin Osallisuusindikaattorin tulokset olisi pitänyt nostaa aktiivisesti keskusteluun asiakkaan kanssa tilanteessa, jossa asiakkaan ja työntekijän välille on jo muodostunut luottamuksellinen suhde. Hankepaikkakunnan työntekijävaihdos katkaisi paikkakunnalla Osallisuusindikaattorin toteuttamiseen liittyvän jatkumon. Ideaalissa tilanteessa uusi työntekijä olisi voinut ottaa keskusteluun ensimmäisen hanketyöntekijän toteuttaman kyselyn tulokset asiakkaiden kanssa. Toisaalta uuden työntekijän kanssa ei ollut vielä ehtinyt muodostua luottamuksellista suhdetta, eikä vastauksista käydyt keskustelut olisi välttämättä avanneet kysymyksistä siten mitään merkittävää uutta.

Kolmannella hankepaikkakunnalla, jossa Osallisuusindikaattori-kysely toteutettiin, todettiin, että pitkään maassa olleet asiakkaat suhtautuivat pääsääntöisesti hyvin ja innokkaasti osallisuusindikaattorin täyttämiseen. Asiasta käytiin usein pitkää keskustelua, mikä sinällään jo edisti asiakkaan osallisuustietoisuutta ja ymmärrystä asian tärkeyteen liittyen käynnistäen prosesseja, jotka johtavat osallisuuden edistymiseen. Lisäksi usein keskustelun myötä päädyttiin miettimään esimerkiksi sitä, mistä voisi löytää yhteisöjä, tai ryhmiä, joissa toimia tai saada ystäviä suomalaisista. Saatettiin päätyä vaikkapa sopivan harrastuksen etsimiseen.

Osallisuusindikaattori jätettiin useimmiten asiakkaalle ja pyydettiin palauttamaan myöhemmin täytettynä, jotta asiakas voi rauhassa itsenäisesti vastata kysymyksiin. Indikaattorin itsenäinen täyttäminen toisinaan kuitenkin kariutui ja asiakas tuli takaisin tyhjän osallisuusindikaattorin kanssa ja kertoi, että ei oikein osannut vastata ja toivoi tukea täyttämiseen. Kyvykyys indikaattorin täyttämiseen vaikuttaisi kokemusten perusteella olevan yhteydessä asiakkaan koulutustasoon ja luonnollisesti myös luku- ja kirjoitustaidon puute asetti täytölle suuria haasteita.

3. Miten osallisuutta voitaisiin tukea palveluissa?

3.1. Osallisena-hankkeen alueiden havainnot

Maltillinen asiakasmäärä Osallisena-hankkeessa mahdollisti tiiviimmän yhteydenpidon asiakkaisiin kohtaavan asiakastyön otteella. Osa asiakkaista oli jo pitempään maassa olleita kiintiöpakolaisia ja osa uusia kotoutujia. Hanketyöntekijät havaitsivat haasteita ja onnistumisia pitkin matkaa asiakastyössä. Hanketyöntekijät tekivät myös havaintoja omilta alueiltaan ja näitä havaintoja kerättiin koko hankkeen ajan. Havainnot liittyivät laajasti kiintiöpakolaisten kotoutumisprosesseihin eri vaiheissaan ja asiakastyöhön. Havaintoja tehtiin siitä, minkälaisia haasteita ja onnistumisia tai kehittämisen paikkoja oli oman organisaation prosesseissa tai yhteistyöprosesseissa. Hankkeen keskiössä oli kiinnittää huomiota hyödynnettyihin tai huomiotta jääneisiin osallisuuden paikkoihin. Havainnoimme hankkeessa myös asiakastyön arkea koskien uutta työllisyyden asiakaspalvelumallia.

Vaikka hanketyötä tehtiinkin eri paikkakunnilla, olivat havainnot melko samantyyppisiä ja toistuvia paikkakunnasta toiseen. Toki jotkin haasteet koskettivat pienempiä paikkakuntia eri tavalla kuin isompia kaupunkeja. Tällainen on esimerkiksi pienellä paikkakunnalla ongelmallinen julkisten kulkuyhteyksien puuttuminen tai vähyys, joka konkreettisesti hankaloitti työhön menoa, siihen liittyvästä arjen pyörittämisestä puhumattakaan.

Hanketyöntekijöiden tekemät toistuvat havainnot liittyivät seuraavanlaisiin teemoihin:

- Kotoutuminen ja suomen kielen opiskelu
- Työelämä
- Viranomaiset (TE-palvelut, työllisyyden kuntakokeilu, Kela, sosiaalityö, sosiaali- ja terveystyö)
- Yhteistyökumppanit (esimerkiksi hankkeet)

Yhteenvedona Osallisena-hankkeen tekemät havainnot voisi tiivistää seuraavasti.

Vahvuuksia ovat runsas määrä erilaisia maahan muuttaneille tarkoitettuja palveluja, nopea pääsy kotoutumiskoulutuksiin, aito kohtaaminen asiakas-

työssä sekä toimiva yhteistyö eri toimijoiden kesken, niin oman organisaation sisällä kuin ulkopuolisten tahojenkin kanssa.

Haasteita ovat yhteiskunnan vaatimukset, viranomaistyön sekä lainsäädännön jäykkyys tilanteissa, jotka vaatisivat kuitenkin joustoa, haasteet suomen kielen oppimisessa sekä ammatillisiin opintoihin pääsemisessä, vaikeudet päästä työelämään, riittävän työntantajayhteistyön puuttuminen, digitaitojen puuttuminen, työelämän vaatimukset suhteessa ihmisten tilanteisiin ja lähtökohtiin. Näiden lisäksi maahan muuttaneiden aikaisempaa osaamista ei tunnusteta ja hyödynnetä riittävästi, asiakastyössä asiakkaan oma ääni ei tule välttämättä kuulluksi ja viranomaistyössä muuttuvat lait ja käytännöt saattavat vaikuttaa negatiivisesti myös asiakkaisiin. Myös tulkkien taso saattaa vaihdella ja asiakas saattaa jäädä joissakin palveluissa jopa ilman tulkkia. Asiakkaiden tarpeet voivat myös olla moninaisia ja osa tarvitsisi apua useaan elämän osa-alueeseen. Kuitenkin viranomaistyössä on resurssien vähyyttä ja esimerkiksi hankkeiden tuottamaa palvelua tarvittaisiin aina, mutta hankkeet ovat lyhytaikaisia.

Jotta haasteellisina koettuihin asioihin voitaisiin puuttua, kehiteltiin Osallisena-hankkeessa seuraavanlaisia kehittämisideoita:

- Yhä joustavammat mahdollisuudet suomen kielen opiskeluun. Esimerkiksi koulutusta, johon voi tulla yhdessä lasten kanssa sekä joustavia ja jatkuvia kotoutumisryhmiä, joissa voisi opetella suomen kieltä toiminnan kautta
- Lisää aiemman osaamisen tunnustamista työllistymisen helpottamiseksi
- Konkreettista apua työnhakuun
- Vahvempi työntantajayhteistyö,
- Työpaikkojen ja -tehtävien räätälöinti
- Lisää joustavuutta palveluihin
- Hankkeissa tehty hyvä työ pysyviksi käytännöiksi
- Lisää kohtaavuutta asiakastyöhön.

Lisäksi on hyvä kiinnittää huomiota laadukkaaseen tulkkaukseen ja siihen, että tulkki olisi mahdollista saada aina tarvittaessa. Hankkeen järjestämissä fokusryhmissä nousi esiin, että tulkkeja ei saada aina

mukaan tapaamisiin. Lisäksi kaikki asiakkaat eivät olleet tietoisia siitä, että heillä olisi oikeus tarvittaessa saada tulkki mukaan asiointitilanteisiin. Asiakkaan osallisuus ei toteudu, jos hän ei ymmärrä riittävän hyvin, mistä puhutaan, tai pysty kielellisistä syistä tuomaan esiin omaa näkökantaansa. Osallisuuden ja kohtaavuuden näkökulmasta on haasteellista, jos tulkki ei myöskään käännä kaikkea, tai puhuu merkittävästi erilaista murretta kuin asiakas. Joissain hankkeen aikaisissa asiakastilanteissa asiakas on todennut vasta tapaamisen lopuksi, ettei hän ymmärtänyt tulkin murretta, tai vastaavasti tulkki on voinut mainita asian itse. Toisinaan tulkki ei välttämättä ole myöskään maininnut vaitiolovelvollisuuttaan tulkkauksen alussa, eikä asiakas välttämättä ole entuudestaan tietoinen, että tulkin rooliin kuuluvista velvollisuuksista. Asiakkaan voi olla vaikea luottaa tulkin vaitioloon erityisesti, jos se jää mainitsematta. Tällaisiin tilanteisiin on hyvä kiinnittää erityistä huomiota ja myös siihen, miten kohtaavan asiakastyöhön kuuluva alkuvaiheen keskustelu tulee käännettyksi. Tulkkausfirmoissa ei välttämättä olla tietoisia erilaisista kohtaamiseen perustuvista toimintatavoista tai kääntämisvaiheessa merkitykset puheessa voivat muuttua.

Osallisena-hankkeen tekemien havaintojen lisäksi kaikkein tärkeimmät huomiot tulivat kuitenkin kiintiöpakolaisilta itseltään asiakastyössä sekä esimerkiksi hankkeen järjestäminen fokusryhmien kautta. Toimivia kotoutumispalveluita ja kehittämistyötä ei voi tehdä ilman maahan muuttaneiden itsensä osallistumista suunnitteluun ja päätöksentekoon. Tämä on asia, jonka pitäisi olla kaiken kehittämissuunnan ytimessä.

3.2. Kohti osallisuuden kehittämisen mallia kiintiöpakolaisen polulla

Kiintiöpakolaisprosessista sekä kiintiöpakolaisen maahan-tulo- ja kotoutumispolusta on jo olemassa selvityksiä ja mallinnuksia. Esimerkiksi Pakolaistaustaisten ohjaus- hankkeen loppuraportin (Asikainen, 2020) nykytilan kuvauksen osiossa tunnistettiin pakolaistaustaisen tavanomaisimpia palvelupolkuja ja keskeisimpiä toimijoita polun eri vaiheissa. Lisäksi Suomen Pakolaisapu julkaisi visualisoidun polun kiintiöpakolaisen matkasta kuntaan vuonna 2021. Erilaisissa polku- ja prosessikuvauksissa selkeytetään eri toimijoiden rooleja, tavoitteita ja toimenpiteitä, mutta niistä usein jää kuvailematta pakolaisen

ja toimijoiden itsensä käsitys keskeisimmistä haasteista ja kehittämisen kohteista.

Osallisena-hankkeen yksi tärkeimmistä tavoitteista oli luoda systemaattinen malli kiintiöpakolaisen osallisuuden edistämiseksi palveluissa. Hyödynsimme jo jäsennettyä tietoa kiintiöpakolaisprosessista systemaattisen osallisuuden mallin hahmottelussa kuitenkin niin, että fokuksessa olivat eri toimijoiden ja pakolaistaustaisen oma käsitys prosessissa olevista haasteista, mahdollisuuksista sekä osallisuuden edistämisen paikoista ja -tavoista. Tarkoituksena on antaa erityisesti kiintiöpakolaisten kanssa toimiville asiantuntijoille ja palveluiden suunnittelijoille tietoa ja myös menetelmiä osallisuuden tukemisen tavoista eri kotoutumisen vaiheissa.

Aloitimme mallin luomisen niin, että kuulumme kiintiöpakolaisasioiden parissa työskentelevien keskeisten toimijoiden ja pakolaisten itsensä näkökulmia kiintiöpakolaisprosessista ja miten osallisuus kussakin vaiheessa näkyy (ennen maahan-tuloa, maahan tullessa, kuntaan asettautumisessa, kotoutumispalveluja aloittaessa ja tukitoimissa).

Keskeisimpinä kysymyksinä olivat:

- Millaisia tavoitteita eri toimijoilla on kiintiöpakolaisprosessissa? Mikä on toimijan näkemys osallisuusaspektista tässä prosessissa? Miten eri toimijoiden roolit nivoutuvat yhteen?
- Missä määrin kiintiöpakolaiset ovat osallisena kiintiöpakolaisprosessissa ja millaisia haasteita siihen liittyy?
- Missä olisi osallisuuden tukemisen paikkoja?

Keskeisimmiksi toimijoiksi tunnistimme Pakolaistaustaisten ohjaus- hankkeen nykytilan kuvauksen ja Pakolaistavun kiintiöpakolaisen matka kuntaanmallin perusteella maahanmuuttoviraston, ELY-keskukset, International Organization of Migration (IOM), kunnat (sosiaalitoimi, kotoutumispalvelut), järjestöt (etenkin Suomen Punainen Risti), kotoutumiskouluttajat, TE-toimistot, erilaiset infotyyppiset pisteet ja monikulttuurikeskukset, yritykset ja muut työnantajaorganisaatiot. Asiantuntijahaastatteluita tehtiin lopulta Osallisena-hankkeessa ELY-keskusten, IOM, Kansaneläkelaitoksen, Maahanmuuttoviraston, eri kuntien, järjestöjen, koulutusten järjestäjien, TE-toimistojen, erilaisten infopisteiden ja hanketyöntekijöiden sekä monikulttuurisuuskeskusten asiantuntijoille. Hankkeen lyhyestä toiminta-ajasta ja resursseista johtuen rajasimme alkuperäisestä suunnitelmastamme pois muuta-

mia kiintiöpakolaisen prosessin ja elämän varrelta vaikuttavien toimijoiden haastatteluita pois, kuten Digi- ja väestöviraston, muiden oppilaitosten kuin kotoutumiskoulutusten tai aikuisten perusopetusta tai vapaan sivistystoimen järjestäjien, yritysten ja muiden työnantajaorganisaatioiden edustajahaastattelut. Näiden toimijoiden osalta työn jatkamista suositellaan, mahdollisesti uusin hankevaroin, osallisuuden kehittämiseksi edelleen.

Haastattelimme osallisuuspolkua varten 29 asiantuntijaa ja 5 vapaaehtoista 23 eri organisaatiosta tai muusta tahosta, jotka vaikuttavat kiintiöpakolaisen matkaan. Haastatteluita toteutettiin pääsääntöisesti verkkovälitteisesti Teams-haastatteluilla tai osin kasvotusten, yhtä sähköpostihaastattelua lukuun ottamatta. Tavoitteena oli toteuttaa haastatteluita valtakunnallisesta näkökulmasta, josta syystä haastatteluita toteutettiin eri hanketyöntekijöiden toimesta useita yhteistyöverkostoja hyödyntäen ympäri Suomea. Toteutetut haastattelut olivat pää-

sääntöisesti noin 45–60min kestäviä ja niistä tehtiin muistiinpanot hanketyöntekijöiden toimesta. Yksilö- tai ryhmähaastatteluita saatettiin nauhoittaa hanketyöntekijöiden muistiinpanojen tekemisen helpottamiseksi, mutta haastatteluita ei litteroitu. Tulokset julkaistaan anonymisti haastateltavien tietoja tai pienempien toimijoiden tunnistetietoja julkaisematta. Osallisena-hankkeen kannalta oleellista oli keskittyä osallisuuden tematiikkaan siten kuin asiantuntijat sitä kuvailevat. Tavoitteena oli luoda näkökulmia siihen, mitä osallisuus on eri maahantulon vaiheissa ja mihin osallisuuden tukemisessa voidaan keskittyä.

Kiintiöpakolaisten oman näkökulman tuominen osallisuuspolkuun oli hankkeellemme erityisen tärkeää. Tästä syystä käytimme eri paikkakunnilla tehtyjä fokusryhmäkeskusteluita osana osallisuuspolun muodostamista. Näiden kautta saimme valtakunnallistakin näkökulmaa kiintiöpakolaisilta itseltään. Fokusryhmäkeskusteluiden kautta osallisuuspolkuun on vaikuttanut 83 kiintiöpakolaista.



Kiintiöpakolaisen osallisuuspolkuun on vaikuttanut

- 34 eri asiantuntijaa tai vapaaehtoista
- 23 eri toimijatahoa kiintiöpakolaisen matkan varrelta
- 83 kiintiöpakolaista

3.3. Osallisuuden nykytilan kuvaus kiintiöprosessissa – havaintoja haastatteluista

Asiantuntijahaastatteluita ja kiintiöpakolaisten fokusryhmäkeskusteluista tavoitteenamme oli löytää osallisuuden tukemisen paikkoja ja sitä, miten eri toimijat osallisuuden omasta positiostaan mieltäivät. Havainnoista on purettu eri maahantulon vaiheista osallisuuden onnistumisia ja haasteita, joilla kuvaamme nykytilaa. Tulokset on jaoteltu kolmella eri tasolla: 1. ennen maahantuloa, 2. maahantulo ja kuntaan asettuminen ja 3. Kotoutumista edistävät palvelut, arki ja työelämä Suomessa.

1. Osallisuus ennen maahantuloa

Kiintiöpakolaiset eivät esittäneet kehittämisideoita vaiheeseen ennen maahan tuloa, sillä tavoite on ollut maahan pääsemisessä, joka valituille onkin toteutunut. Haasteena on ollut jättää kotimaa, mihin ovat ajaneet turvattomuuteen liittyvät syyt.

Taulukko 4. Kiintiöpakolaisten esiin tuomat onnistumiset ja haasteet ennen maahantuloa.

Onnistumiset:	Haasteet:
• Lähtömaassa löysi ja teki töitä omilla taidoillaan. • Auttoi, kun hyväksyi etukäteen, että tulee uuteen ja erilaiseen paikkaan. • Hyvä käsitys ja odotukset Suomesta.	• Lähtömaassa: Turvattomuus, sotatilanne, laitton asuminen, vaikeudet, väkivaltaa ja rasismia. Lapset eivät voineet käydä koulua, vaan alaikäisenä töihin. • Käsitys, että suomalaiset ovat epäsosiaalisia. • Vaikea jättää kotimaa.

Kuvio 2. Osallisuuden tukemisen haasteita ja onnistumisia ennen kiintiöpakolaisen maahantuloa.

Haastateltavat

- ELY-keskuksia
- Migri
- TEM
- IOM
- KUNTA valintamatkoilla

Osallisuuden tukemisen haasteita

- Kokemus, että pakolaiset eivät uskalla kysyä kysymyksiä, koska heidän kohtalostaan päätetään.
- Kokemus, että pakolaisia kuulustellaan, eikä aitoa vuorovaikutusta.
- Pakolaisilla vähän vaikutusvaltaa sijoittamisessa.
- Kunnista esitetty rasistisia toiveita tulijoista liittyen esim. Ihonväri tai uskonto.
- Kiintiöpakolaisilla ei mahdollisuutta toivoa sijoittamista tiettyyn paikkaan ja se voi aiheuttaa muuttoa maan sisällä.
- Järjestelmä/ maahan tulon viranomaisprosessi ei huomioi osallisuutta.
- Pitkä prosessi, ei valitusoikeutta.
- Muiden ihmisten toiminta vaikuttaa siihen, miten asiat menevät.
- Kiintiöprosessissa osallisena Suomen valtio ja UNHCR. Pakolainen on sivustakatsoja.
- Covid-19 vuoksi Migrin käännetty video Suomesta ennen valintaa ei mahdollista kysymyksiä ja dialogia.
- Paperisia Suomi-infoja luku- ja kirjoitustaidottomat eivät osaa lukea lähtömaassa.
- Puutteellisia tietoja kaavakkeissa esim. terveys.
- Ennen kysyttiin, onko sukulaisia Suomessa, kun taas nykyisin kysytään lähisukulaisia, jotta osoitetaan samalle paikkakunnalle.
- Valintamatkoilla ei tarkenneta koulutustaustaa kaavakkeen ulkopuolelta, kuten peruskoulun kesto tai esimerkkejä latinalaisista aakkosista (osaamisen varmentaminen).

Osallisuuden tukemisen onnistumisia

- Etukäteistieto maasta ja henkilöistä hyödynnettävissä palveluiden järjestämisessä.
- Valintamatkoilla työntekijöillä usein kunta- ja sosiaalityön tausta.
- Annetaan eri kielillä infoa Suomesta ja kannustetaan kyselemään.
- Valituille pidetään kolmen päivän info Suomesta.
- Haastateltaville vastaanoton asiantuntijan dia-show Suomesta, jolloin paikan päällä mahdollisuus vastata kysymyksiin.
- Kulttuuriorientaatio-opintoja lähtömaassa omakielisestikin (Järjestäjinä Migri, DIAK ja IOM), jolloin esim. tietoa Suomesta ja mahdollisuus opiskella suomen kieltä.
- Mahdollisuus antaa palautetta koulutuksista.
- Ihmisiä ei voi valita esim. uskonnon perusteella, koska jokaiselle kuuluu uskonnonvapaus. Päämotivi humanitäärinen apu.
- Järjestelmä toimii.
- Halu asua sukulaisten lähellä selvitetään.
- Terveydelliset syyt eivät ole este.
- Prosessista kerrotaan avoimesti.
- Perhe voi olla mukana haastattelussa.
- Pyritään valitsemaan kiintiöpakolaisia, joille on mahdollista tarjota tukea ja auttaa kotoutumaan paikkakunnalla. Esim. yliopistollisissa sairaaloissa annettavaa hoitoa tarvitsevat parempi ohjata ko. paikkakunnalle.
- Valitaan henkilöitä samoista kieli- ja kulttuuriyryhmistä, jotta jokaisella olisi mahdollisuus vertais-tukeen.

Maahantulon kiintiöprosessi toimii erityisesti sen järjestäytymisen kannalta. Erityisesti kiintiöpakolaisen tieto-osallisuuden näkökulma korostuu tässä prosessin vaiheessa, sillä valintamatkoilla annetaan tietoa Suomesta. Osallisuus ymmärretään tiedon saamisen ja toiveiden kuulemisen kautta sekä pääsynä maahan ja palveluihin. Toisaalta osallisuus mielletään myös huomioimisena, toimintaan ja suunnitteluun mukaan ottamisena. Kiintiöpakolaisen osallisuutta ei kuitenkaan koeta usein mahdollisena tässä maahantulon vaiheessa, vaikka tasavertaiseen toimintatapaan olisi toivetta ja tarvetta. Osallisuuden tukeminen vaatii asiantuntijuutta ja merkityksellisiä kysymyksiä jo valintamatkoilla sekä perehtymistä ja ymmärrystä kotoutumisen kokonaisvaltaisuudesta pakolaisen elämässä. Osallisuudella nähdään asiantuntijoiden toimesta kytkös

kotoutumiseen eli haasteet ennen maahantuloa osallisuudessa voivat näkyä myöhemmässä vaiheessa uudessa kotimaassa.

2. Maahantulo ja kuntaan asettuminen osallisuuden näkökulmasta

Eri toimijoiden haastatteluissa on keskenään ristiriitaisia huomioita koskien onnistumisia ja haasteita, mikä korostuu erityisesti maahantulossa ja kuntaan asettumisessa. Tulos kuvaa osaltaan toiminnan ja palveluiden moninaisuutta ja erilaisia tapoja järjestää palveluita. Kiintiöpakolaiset kuvaavat myös ristiriitaisia kokemuksia Suomesta koskien ensivaikutelmaa ja odotusten täyttymistä. Onnistumisiin ja haasteisiin vaikuttaa henkilökohtainen ja yksilöllinen kokemuksen tapa, tilanteet ja mieltymykset sekä palveluiden laatu.

Taulukko 5. Kiintiöpakolaisten esiin tuomia onnistumisia ja haasteita maahantulossa ja kuntaan asettumisessa.

Onnistumiset:	Haasteet:
• Hyvä ensivaikutelma. Euforinen tunne saapua Suomeen. Ei mitään valitettavaa. Kaikki oli helppoa. • Lähtömaata parempi tilanne. Rauha, turva, siisteys. • Tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen yhteiskunta. • Lapset olivat turvassa. • Aiemmin maahan tulleet oman maalaiset auttoivat. SPR ja tulkki vastassa lentokentällä ja auttoivat alussa. • Sosiaalityöntekijä auttoi soittamaan kotimaahan perheelle. • SPR auttoi opiskelemaan suomea. • Alussa tervetullut tunne. Mukavia ihmisiä. Kaikki kuuntelivat. • Viranomaiset auttoivat ja puhuivat selkeästi. • Itsenäinen asuminen. Oma koti ja huonekalut valmiina. • Hyvät palvelut. Oma sosiaalityöntekijä. • Sosiaalityurva. Oleskelulupa. • Hyvä koulutus- ja terveydenhuoltojärjestelmä. • Sääolosuhteet osalle mieluisia.	• Ikävä kohtelu lentokentällä (Hki-Vantaa). • Sääolosuhteet/ kylmä talvi. • Kaikki tuntui vaikealta ja oli uutta, shokki. • Ei saatavilla tuttuja ruokia. • Asunto talossa, jossa päihdeongelmaisia. Pelko mennä ulos ja häiriöitä naapureilta. • Alussa henkilöllisyystodistuksen puute. ”Istuin kotona, enkä voinut tehdä mitään”. • Itse selvitettävä paljon asioita ilman kielitaitoa, mm. lainsäädäntö, käytännön asiat. Apua ei saa. • Vaikea kieli. • Ei riittävästi tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, integroitumisesta, perheen yhdistämisestä. • Ei tervetullut tunne kaupunkiin ihonvärinsä vuoksi. Rasismia (suomalaiset, osa viranomaisistakin). • Vaikea tutustua suomalaisiin. • Pitkät odotusajat terveyspalveluihin, ml. lapsille. • Kaikki luvatut palvelut ei toteutuneet. Lapsille ei toivottua palvelua/asiaa. • Huonoja kokemuksia ja stressiä sosiaalityöntekijöistä. Yksityisyyden puute, koska sosiaalityöntekijät puuttuvat asioihin liikaa. • Ei vapautta ja rauhaa.

Haastateltavat

- ELY-keskus
- Kuntien sosiaali- ja psykologia-palvelut
- Kansaneläkekeskus (KELA)
- Suomen Punainen Risti (SPR)

Osallisuuden tukemisen haasteita:

- Tieto asuinkunnasta annetaan kiintiöpakolaiselle yleensä vasta lentokentällä Suomessa.
- Osallisuutta ei mahdollista huomioida ennen kuin henkilö on muuttanut kuntaan. Ei vaikutusmahdollisuutta prosessiin, mutta voi esittää toivomuksia. Kuntien etu pakolaisten edun edellä.
- Kiintiöpakolaisia halutaan alueille, joissa ei kotoutumisen edellytyksiä. Ei ole resursseja ja rahaa panostaa kotoutumiseen.
- Pienet kunnat ja kylmä hirvittää tulijoita ja 1. vierailupäivänä tulee ilmi muuttohalut. Ketään ei auteta poismuuttamaan sijoituskunnasta.
- Ei aina sitouduta asumaan pienellä paikkakunnalla, vaikka se voisi tukea tulijaa osallisuudessa.
- Eri tahojen toiminta on välillä pirstaleista ja kiireistä. Resurssien vähyys, riittämättömyys hankaloittaa työtä ja osallisuuden tukemista.
- Kiire ja jatkuvat muutokset, ettei riittävästi aikaa tukea aiemmin tulleita siten kuin tarve.
- Haastavia ja vaikeita hahmottaa Kela-asiat ja muut viranomaispäätökset.
- Kielitesti helposti poikkeaa esitietolomakkeesta.
- Osallistuvalla kirjaamisella (asioiden kirjaaminen reaaliajassa asiakkaan näkemystä kuunnellen) ei kenttätöissä usein jää aikaa.
- Työelämään pääsy vaikeaa johtuen työelämän vaatimuksista ja yksilöiden erilaista tilanteista tai haasteellisesta taustasta, kuten luku- ja kirjoitustaidottomuus.
- Asiakkailla yksinäisyyttä ja syrjään jäämistä yhteiskunnassa. Vaikeudet oppia kieltä. Epävarmuutta toimeentulosta.
- Toisiaan ei tunneta tulijoiden kulttuuria, joka voi aiheuttaa hankaluutta ja haitata myös osallisuuden toteutumista.
- Kunnan puolella ongelmia asioida, mm. tulkin kanssa työskentely joillekin kunnassa hankalaa.
- Siirtyessä aikuissosiaalityöhön asiat eivät aina suju tai ei hyväksytty aikuissosiaalityön asiakkaaksi, vaikka sosiaalityön tarve ilmeinen.
- Asiakkailla ensimmäiset vuodet ovat tosi ruuhkaisia, esim. intensiivisempi terapia ei onnistuisi alussa.
- 3 vuotta lyhyt aika, kotoutuminen voi kestää paljon kauemmin ja siihen vaikuttaa koulutustausta.
- Perheenyhdistämislaki ja Maahanmuuttoviraston ehdot tiukkoja perheenyhdistämisestä.
- Vaikeus tutustua suomalaisiin. Rasismi.
- Moni tulija tottunut kovaan työhön ja istuminen kotona ja/tai kurssilla voi tuntua vaikealta.
- Usein asiakkailla ristiriitaisia näkemyksiä palveluista.
- Osalla epäluuloisuutta viranomaisiin ja vaikeuksia virastojen kanssa kotimaassa. Esim. osalle tärkeää tietää, mitä tietoja jaetaan omille työntekijöille.
- Jatko-ohjaus ja ohjautuminen kotoutumispalveluihin voi olla erilainen riippuen kunnasta, esim. miten nopeasti ja toimivasti pääsee kotoutumiskoulutuksiin.
- Erityisesti naiset ovat vaarassa jäädä syrjään yhteiskunnassa, jos elävät omakielisten parissa oppimatta kunnolla kieltä.
- Eri paikkakunnilla erilaiset työllistymismahdollisuudet, ja saattaa syntyä halu muuttaa pois isommille paikkakunnille.
- Alussa korostuu ohjaamisen asetelma kuntaan ja uuteen kotiin.
- Yhteydenpito välillä tiivistä mihin vuorokauden aikaan vain.
- Yllättäviä väärinkäsityksiä ja vaikeasti ennakoitavia tilanteita.

Osallisuuden tukemisen onnistumisia

- Etukäteistieto kuntiin tulevista henkilöistä. Kunta voi esittää toiveita tulevista henkilöistä. Kotoutumisen varmistaminen tärkeää ja mukana ammattitaitoiset työntekijät.
- Kunta kokeillut, mikä toimii. Kunnissa tiedetään palveluntarjoamisen mahdollisuudet. Palveluita vaaditaan pakolaisille.
- Yhteiskunta, yksilöt, järjestöt, työnantajat jne. eri toimijat osallistuvat osaltaan ja tekevät yhteistyötä.
- Usein viranomaiskulttuuri Suomessa tasa-arvoisempaa kuin mihin tulijat ovat tottuneet lähtömaassa.
- Hallittu tulo maahan, asiat etukäteen alulla ja avustaminen asioissa/asioimisessa sekä palveluihin ohjaaminen/kuljettaminen: saapuminen maahan ja paperit, asunto ja asuminen, ruuat, terveydenhuoltoon ajanvaraukset, päiväkotit ja koulut, Kela-hakemukset, työvoimahallinto, lentokenttähaku, kotona perehdyttäminen, pankkitilin avaaminen, matkustusasiakirjat, päivittäinen arki ja viranomaisasiointi, laskut jne.
- Kiintiöpakolaisen kuullaan ja autetaan asioissa ja palveluissa, joita he eivät vielä tunne. Asioita ja käsitteitä avataan. Myöhemmin rohkaistaan itsenäiseen asioimiseen ja liikkumiseen kunkin tilanne myös huomioiden.
- SPR tuttu toimija pakolaisleiriltä vastassa lentokentällä Suomessa. Apua perusasioihin ja arkeen ihmisenä ihmiselle. Järjestön konkreettinen apu yhteistyössä kunnan kanssa. SPR 10 ensimmäisen viikon aikana: tulijoiden eteenpäin saattaminen, vierailut kotona, arjen sujuvuuden varmistaminen, tukiperhetoiminta, suomen kieltä tukeva toiminta, kielikahvila toiminta.
- Aiemmat tulijat (jopa samasta maasta) auttavat joskus lentokentällä ja asettumisessa: kaikki tarvittavat palvelut olemassa, esim. apteekki, kaupat, pankki, harrastukset, koulu, ei rasismia, hyvä ja lämmin vastaanotto kuntalaisilta.
- Pienessä kunnassa sosiaalitoimen ja lääkärin aikoja saa nopeasti, kotoutumiskoulutus pääasiassa lähiopetuksena ja muista kunnista etäryhmät matkassa
- Mahdollisuus muuttaa pois kunnasta, jos ei tyytyväinen.
- Työote dialogimainen. Tapaamisissa kysellään kuulumisia. Kysytään palautetta palveluista. Asiakasraadit.
- Henkinen tuki ja kannustaminen. Tuki asettumiseen. Stressien, huolien, traumojen ja kriisien helpottaminen.
- Tavoitellaan itsenäistä toimintaa asiakkaalla ja itsemääräämisen vahvistamista, esim. ollaan yhdessä toimistolla ja annetaan digitukea. Puolesta tekemistä vältellään. Voimaannutetaan asiakasta omaan toimintaan tilanteen mukaan. Näyttäen opettaminen, ihan kädestä pitäen. Pienillä asioilla vahvistetaan toimijuutta ja ohjataan kohti omatoimisuutta.
- Asiakkaat ottavat yhteyttä matalalla kynnyksellä ja varmistavat, että kaikki menee oikein raha-asioissa. Tukipäätökset käsitellään nopeasti.
- Järjestössä luova kommunikointi, ei anneta kielitaidottomuuden olla este. Matalalla kynnyksellä voi ottaa yhteyttä, kun vapaaehtoisia helpompi lähestyä kuin viranomaisia. Toisinaan autettavasta tulee myöhemmin auttaja.

3. Osallisuus kotoutumista edistävissä palveluissa, arjessa ja työelämässä Suomessa

Osallisuuden kokemus on henkilökohtainen, ja siihen vaikuttaa jokaisen elämäntilanne ja yksilölliset tarpeet. Havaintoja osallisuudesta kotoutumista edistävissä palveluissa, arjessa ja työelämässä Suomessa tuli runsaasti toimijahaastatteluista sekä fokusryhmäkeskusteluista. Osallisuuden ja osallisuuden kokemukset koskevat monia eri elämän osa-alueita, jotka vaikuttavat toisiinsa. Osallisuuden tuen tarpeissa korostuu käytännöllinen opastus, neuvonnan ja auki selittämisen sekä joustavien palveluiden ja ennakkoluulottoman vuorovaikutuksen merkitys.

Havaintoja on jaoteltu teemoittain: arki ja yhteisöt, erilaiset palvelut sekä kieli ja opiskelu/ työelämä Suomessa. Teemat eivät muodosta tarkkaa rajaus-ta, mutta helpottavat tulosten hahmottamista lukijalle. Toimijahaastatteluista ei ole eritelty arjen ja yhteisöjen näkökulmaa, sillä muut toimijat eivät voi puhua kiintiöpakolaisten puolesta – tuen tarjoaminen on liitetty palveluiden tuottamiseen.

Onnistumisia

Arki ja yhteisöt

- Suomalaiset kohteliaita ja rehellisiä. Mukavat, suomalaiset naapurit.
- Avoin suhtautuminen maahan muuttaneisiin.
- Rauhallinen maa.
- Suomalaisia kavereita. Suomalainen ystävä perheelle sosiaalitoimen avulla.
- Saa tehdä vapaaehtoistöitä.
- Oma aktiivisuus selkiytti asioita ja pystyi saavuttamaan omia tavoitteita.
- Mahdollisuuksia harrastaa. Urheiluseuroissa tutustunut suomalaisiin ja oppinut kieltä.
- Tuttuja pakolaistaustaisia ja muita maahan muuttaneita, jotka työllistyneet.
- Opettaja puuttui eriarvoiseen kohteluun ja sai muutoksen sosiaalitoimen avulla.

Erilaiset palvelut

- Kaikki palvelut toimivat hyvin.
- Hyvä maa lapsiperheille.
- Viranomaiset auttavat, antavat vaihtoehtoja ja kysyvät mielipidettä.
- Voi päättää omista asioista. Järjestelmän tunteminen auttaa.
- Hyvä systeemi ja lainsäädäntö sekä naisen asema ja lasten oikeudet.
- Aikaa kunnioitetaan.
- Sai avun terveydellisiin ongelmiin.
- Taloudellinen tuki.

Kieli ja opiskelu

- Kielen oppiminen.
- Kielitaito mahdollisti työpaikan.
- Mahdollisuus opiskella ammattiin.
- Suomessa nainen voi opiskella.
- Opettaja auttaa selvittämään asioita.
- Koulusta saa tietoa monista asioista.
- Lapsilla hyvä tulevaisuus, ilmainen koulutus ja tuki.

Työelämä

- Viranomaiset ovat kysyneet kotimaan työkokemuksesta.
- TE-toimiston/kuntakokeilun tuki ja kannustus työnhaussa.
- Onnistumiset työharjoittelussa.
- Hyviä kokemuksia työstä.
- Vakituinen työpaikka.
- Paljon vaihtoehtoja, mitä voi tehdä (työ, oma yritys).
- Esimies puuttui rasismiin työpaikalla.

Haasteita

Arki ja yhteisöt

- Tunne: ihan alussa elämässään ja kaikki vaikeaa.
- Itsensä kokeminen turhaksi, kun ei töitä ja elää tuilla. Vähävaraisuus, työttömänä rahat ei riitä.
- Rasismi. Muita kansallisuuksia kohdeltiin paremmin.
- Suomalaisiin vaikea tutustua. Ei ole kavereita. Yksinäisyys. Elämä tuntuu eristyneeltä, kun vain kotona, koulussa tai kaupassa.
- Konfliktit naapurien kanssa. Suomalaiset naapurit valittavat helposti melusta, vaikka lasten ääniä. Aiheuttaa turvattomuuden tunnetta.
- Erilaisesta kulttuuritaustasta johtuvia väärinkäsityksiä suomalaisten kanssa.
- Ikävä omaa perhettä toisessa maassa.
- Ilman kansalaisuutta epävarma olo. Kansalaisuutta vaikea saada ilman hyvää kielitaitoa. Opiskellaan työn sijaan, jotta kansalaisuus helpommin.

Erilaiset palvelut

- Tunne: kaikki määrätty ulkoapäin, eikä itse voi valita
- Vaikea ymmärtää viranomaispäätöksiä ja -asioita. Säännöt/lainsäädäntö muuttuu & vaikea saada tietoa. Siirtely viranomaiselta toiselle ilman informoimista.
- Vaikea saada aikaa lääkärille, pitkä odotus.
- Vaikea löytää isompaa asuntoa monilapsiselle perheelle.
- Ei tiedossa oma sosiaalityöntekijä tai ongelmia sosiaalityöntekijän kanssa.
- 3 vuoden päästä kaikki muuttui ja hyvä sosiaalipalvelu sekä apu lakkasi.
- Kaikki tärkeä tieto netissä ja netin käyttö vaikeaa.
- Ei apua lasten harrastusten löytämiseen. Lapsille ei talvella riittävästi sisäleikkipaikkoja, tekemistä ja tapahtumia.
- Vaikea uusia ajokortti vanhentuneella kotimaan kortilla, vaikka pitkä ajokokemus, kun lyhyellä ajokokemuksella ja voimassa olevalla kotimaan ajokortilla helpompi, mikä epäreilua, koska kortin hankinta maksaa.
- Ongelmia tulkkien kanssa. Osa tulkeista koettiin ammattitaidottomiksi. Tulkkia ei aina saa. esim. terveyspalveluissa toimenpiteessä lapset joutuivat tulkkaamaan. Sairaanhoidaja käytti appia kääntämiseen, mutta ei käyttänyt tulkkia ajanvarauksella.

Kieli ja opiskelu

- Opiskelemaan pääsy viivästyi. Kiire ja paine oppia kieltä.
- Vaikeudet oppia kieltä kursseilla ja opittu kielitaito unohtuu helposti, erityisesti iäkkäämmillä.
- Kursseilla ei opeteta riittävästi puhekieltä. Itseluottamuksen puute puhumisessa. Kielitaito ei kehity, kun ei kontakteja suomalaisiin.
- Kielikursseilla opetusta häiritseviä opiskelijoita. Ryhmät liian eri tasoisia (hitaat/ nopeat oppijat samassa).
- Poissaoloja ja ongelmia lasten sairastuttua. Ei aikaa opiskella kotitöiden ja töiden takia.
- Lasten traumaperäistä oireilua (väkivaltaisuutta) ei ymmärretty koulussa.
- Kuulovammaiselle lapselle ei järjesty hyvää koulu- paikkaa. Vammainen lapsi ei päässyt koulun retkelle.
- Peruskoulu kaukana (30km) ja kulkeminen sinne haastavaa erityisesti, kun pieniä lapsia.
- Vaikea päästä opiskelemaan haluamaansa alaa. Ammattikoulussa vaikeat kirjalliset kokeet. Yki-testi vaikea. Opiskelu vie vuosia ennen kuin pääsee työelämään.
- Ammatillisia opinnoissa tarpeettomina tuntuja aiheita. Nopea puherytmi opettajilla ammattikoulussa.
- Vaikea saada ammattikoulussa työharjoittelupaikkaa. Koulu ei auta riittävästi.

Työelämä

- Pitkällä opiskeluajalla ammattitaito unohtuu ja vaikea työllistyä.
- Omassa maassa hankittua osaamista ei tunnusteta, eikä sitä voi hyödyntää.
- Vaikea olla ilman töitä, kun tottunut kotimaassa työskentelemään.
- Työllistymiseen vaaditaan suomalainen todistus. Suomalaiset ei luota pakolaisen osaamiseen.
- Ei tarvittavia taitoja työelämän tavoitteeseensa. Kielihaasteet.
- Tietokoneen käyttö ja työnhaku netissä vaikeaa.
- Hankittava uusi ammatti ja aloitus, vaikka pitkä työkokemus.
- Vaikea saada töitä tai työkokeilupaiikkaa. Ammattiin opiskelu tai työharjoittelu ei takaa työpaikkaa.
- Hijabin käyttö vaikuttaa työllistymiseen.
- Työnhakuun ei apua, itse osattava etsiä.
- Yrityksen perustaminen ei toteutunut (byrokratian ja lainsäädännön hankaluuksien vuoksi).
- Työelämän ja perhe-elämän yhdistämisen vaikeus (pitkät työpäivät, ei aikaa lapsille ja kotitöille).

Haastateltavat:

- TE-toimistot
- Työllisyyden kuntakokeilut
- Koulutusten järjestäjät: Kotoutumis-koulutus, aikuisten perusopetus ja vapaa sivistystyö
- Erilaiset infopisteet ja -keskukset sekä ohjauspalvelut, ml. järjestötoimijat

Osallisuuden tukemisen haasteita erilaisissa palveluissa

- Asiakkaat eivät pääse vaikuttamaan palvelun rakenteisiin tai käytössä oleviin vaihtoehtoihin.
- Asiakas ei kerro viranomaiselle todellista tilannetta esim. terveydentilasta.
- Asiakkaan toiveet ei kohtaa tai ole realistisia sen hetken mahdollisuuksiin.
- Vähävaraisuus hankaloittaa elämää.
- Digitaitojen puutetta.
- Pakolainen ei ymmärrä häntä koskevia asioita.
- Viranomaisasiat vaikeita.
- Osallisuutta karsii kieli ja myös kulttuuriasia, mitä voi sanoa.
- Tiedon saaminen vaikeaa: Ei lueta lehtiä, eikä käytetä sosiaalista mediaa. Vääriä huhupuheita voi lähteä helposti liikkeelle. Netin infisivut sopivat vain koulutetuille (esim. infofinland.fi).
- Osa liikkuu lähinnä omankielisten parissa ja jää syrjään yhteiskunnasta.
- Kiintiöpakolaisuuteen ja pakolaisuuteen yleensä vaikuttaa maailmanlaajuinen tilanne, johon ei voida vaikuttaa kuka tulee.
- Kiintiöpakolaisissa hyvin erilaisia ihmisiä ja tilanteita, joissa osalla lyhyt ja osalla pitkä kotoutumisen polku.
- Kaikilla ei voimavaroja kotoutumiseen vaan omat asiat, perhe ja lapset keskiössä.
- Osa maahan muuttaneista äideistä jää vain kotiin, eikä kielitaito kehity. Myös mahdollisuuksien kapeus kotiäideillä.
- Asiakkaan tunne ”enhän minä voi itse vaikuttaa”. Itseohjautuvuus vaatii rohkeutta.
- Kela, sosiaalitoimi ja TE-toimisto määrittää ajattelua koko ajan
- Vapaaehtoisten riittämättömyys. Vapaaehtoisuuden konsepti on haastava ymmärtää, eikä entiset asiakkaat jatka ryhmätoimintoja vapaaehtoisina.
- Ei yhteistä kieltä, eikä välttämättä tulkkia apuna. Pienet resurssit.
- Covid-19 aiheuttamat haasteet ja peruutukset tapahtumille ja infoille. Lisäksi muuallakin supistettua ja sisäänpäin kääntyneempää toimintaa.
- Järjestetty pandemia-aikana infoja ainoastaan Afganistanin tilanteesta ja Covid-19, kun ennen verottaja, ensi- ja turvakoti, perheasiat, harrastukset, kesätyö, kodin turvallisuus, viranomais- ja vapaa-ajan toiminnot, työllisyysinfo jne.
- Eri toimijat tekevät päällekkäistä työtä.

Osallisuuden tukemisen haasteita kielen ja opiskelun sekä työelämän näkökulmasta

- Työnantajat eivät palkkaa yleensä riittämättömällä kielitaidolla, edes työvoimapula-aloille.
- Epätietoisuutta uudesta työnhakumallista.
- Asiakas voi joutua itse etsimään työkokeilupaikan.
- Haasteita voi tulla, jos opiskelija yhteiskunnasta, jossa ei samanlaisia toimintatapoja.
- Traumatausta saattaa hankaloittaa opiskelua. Ei rahoitusta palkata kuraattoreita ja psykologeja.
- Vaikeus keskittyä opintoihin, jos uuteen maahan asettuminen kesken.
- Tunneilla välillä häiritsevästi käyttäytyviä oppilaita.
- Ei tiedetä, miten hyödyntää osaamistaan. Oma polku ei löydy.
- Tietoturva on hyvä asia, mutta toisinaan opiskelukykyyn liittyvä tärkeä tieto, ei sen vuoksi kulje koulutajalle ja aikaa kuluu turhaan.
- Suomi ei aina vastaanottavainen, eikä ole helppo tutustua sauomalaisiin.
- Ammatillisten koulutusten vaatimukset ja sisällöt haastavia maahan muuttaneelle.
- Työnantajat tarvitsevat taitoja ottaa vastaan henkilöitä, joilla suomen kielen taito ei hyvät.

Haastateltavat:

- TE-toimistot
- Työllisyyden kuntakokeilut
- Koulutusten järjestäjät: Kotoutumis-koulutus, aikuisten perusopetus ja vapaa sivistystyö
- Erilaiset infopisteet ja -keskukset sekä ohjauspalvelut, ml. järjestötoimijat

Osallisuuden tukemisen onnistumisia erilaisissa palveluissa

- Asiakasta kuunnellaan ja otetaan hänen omat tavoitteensa huomioon. Jokaiselle haetaan omaa polkua.
- Yhteistyön tekeminen eri toimijoiden kesken.
- Tarvittaessa pikatulkkaus tai tulkki.
- Traumatausta pyritään huomioimaan ohjaamisessa.
- Pidetään infoja. Asioita selkiytetään, kuten viranomaisasiat.
- Kolmannen sektorin toiminnat: kielikahvilat, läksyhelppi lapsille, luetaan yhdessä-kieliryhmät.
- Maahanmuuttajatoimisto rakentaa pohjaa kiintiöpakolaisten kanssa kotoutumiseen ja tilanne hyvä, kun mahdollisuus kotoutumista tukeviin toimenpiteisiin verrattuna turvapaikanhakijoiden odottamiseen.
- Maahanmuuttajasosiaalityö ja TE-toimisto pullonkauloja, mutta pienellä paikkakunnalla tukitoimet varsin mallikkaita.
- Työote osallistava keskustellen, voimaannuttava ja mahdollisimman vähän ratkaisuun vaikuttava, jolloin kokemus, että itse tekee ja tuntee hyvää oloa olla osallisena.
- Tehdään sitä, mikä on tärkeää ja palvelee kotoutujia. Tuki asiakkaan tasoa vastaavaa.
- Matalan kynnyksen paikka, jossa saa ohjausta ja neuvontaa. Tuki viranomaistoiminnan ulkopuolista esim. toisen asunnon hakeminen, perheenyhdistämisen asioissa lisätuki, suomen kieli tai harrastusasiat.
- Lomakevapaa, vapaamuotoinen paikka oleskella, jossa ideat saa sanottua ääneen.

Osallisuuden tukemisen onnistumisia kielen ja opiskelun sekä työelämän näkökulmasta

- Erilaiset maahan muuttaneiden omat järjestöt apuna tukemassa.
- Yhteiskuntaorientaatiokurssi tukena.
- Verkostoyhteistyö eri toimijoiden kesken (esim. sosiaalityö).
- Kannustetaan aktiivisuuteen ja harrastuksiin.
- Opiskeluryhmissä yksi yhteinen kieli (suomi), ettei jokin kieli dominoi.
- Omakielinen tuki kurssilla auttaa alkuvaiheessa.
- Opiskelijoiden yksilöllinen tuki ja ohjaus, pienryhmät, tukiopetus ja henkilökohtainen opin-
tosuunnitelma.
- Voi vaikuttaa tulevan viikon suunnitelmaan eli keskitytään opinnoissa esim. siihen, mikä on ollut vaikeaa.
- Työelämäjaksot etsitään yhteistyössä tukien opiskelijan suunnitelmaa.
- Henkilökohtaistetaan työelämäjaksoja, jotta työllistyminen helpottuisi.
- Kuraattorin ja psykologin tuki.
- Asenne, että jokaisella taitoja ja vahvuuksia, vaikka ei olisi koulutettu.
- Non stop suomen kielen ryhmä.

3.3. Kiintiöpakolaisen osallisuuspolku – mallinnus osallisuuden tuen kehittämiseksi palveluissa

Tekemiemme asiantuntijahaastatteluiden ja kiintiöpakolaisten fokusryhmien kautta saaduista tiedoista olemme koonneet yhteen huomioita osallisuudesta ja sen tukemisesta sekä kuvanneet nykytilaa. Haastateltavat ovat kuvailleet onnistumisia ja haasteita haastatteluissaan, mutta myös osallisuuden käsitettä, tukemiseen liittyviä toiveita ja kehittämisideoita, joista nyt muodostamme osallisuuden tukemisen kehittämiseen liittyvän mallinnuksen eli Kiintiöpakolaisen osallisuuspolun. Havainnollistamme hankkeen tulosten kautta sitä, mitä osallisuus voi olla yksilön kannalta ja toisaalta sitä, mitä osallisuuden tuki on tai voi tarkoittaa.

Kiintiöpakolaisten omat toiveet on esitetty erikseen, ja ne sisältävät itsessään jo monia niin toiminnallisia ja rakenteellisia osallisuuteen liittyviä seikkoja. Kiintiöpakolaiset ovat itse esittäneet kehittämisideoita, joita olemme hyödyntäneet eri kiintiöprosessissa toimivien tahojen esittämien huomioiden kanssa Osallisuuspolussa.

- Osallisenä-hanke suosittelee, että eri toimijat eri sektoreilla refleктоivat omaa toimintaansa Osallisuuspolun esittämien huomioiden kautta. Osallisuuspolusta on hyötyä myös eri kohderyhmien osallisuuden tuen kehittämisessä, mutta se on kehitetty erityisesti kiintiöpakolaisen prosessin näkökulmasta.



Ennen maahantuloa

Osallisuuden tuki

Yhdenvertainen kohtaaminen
Yksilöiden tavoitteiden ja toiveiden kuuntelemista
Henkilön toiveiden ja taustan huomioiminen

Kansainvälisen suojelun tarjoaminen
Haavoittuvassa asemassa olevien tukeminen

Tiedon antaminen Suomesta ja sijoituskunnasta
Annetaan mahdollisuus vaikuttaa kuntapaikan sijaintiin
Odotuksista keskusteleminen
Terveiden ja kielitaidon erityinen huomioiminen
Tietojen huolellinen kirjaaminen valintamatkalta
Merkityksellisiä, konkreettisia kysymyksiä valintamatkalla

Osallisuus yksilölle

Mahdollisuus ilmaista toiveita
Kuulluksi tuleminen yksilöllisesti
Mahdollisuus vaikuttaa itseä koskeviin päätöksiin
Oikeus tietoon
Mahdollisuus kysyä ja saada vastauksia

Kiintiöpakolaisten toiveet (Osallisuutta rakenteisiin)

Rauha ja turva
Parempi elämä
Apua terveyteen
Apua lapsille
Työ tai yritys
Halu pois lähtömaasta

Maahantulo ja kuntaan asettuminen

Osallisuuden tuki

Yhdenvertainen kohtelu ja kohtaaminen
Luottamuksen rakentaminen
Henkilökohtaista osallisuuden kokemusta tuetaan
Itsemääräämistä ja itsenäisyyttä vahvistetaan
Ymmärrystä kiintiöpakolaisen maasta ja kulttuurisista piirteistä

Tilaa ja aikaa toipua ja asettua
Terveystiedot ja sukulaissiteet huomioitu kunnassa
Toiveita ja tarpeita huomioitu valintamatkalta
Pakolaisen etu keskiössä kuntaan sijoittamisessa
Resursseja kotoutumisen tuen yksilöllisiin tarpeisiin
Yhdenvertaisia mahdollisuuksia palveluihin
Sujuvia ja joustavia paikkakuntakohtaisia prosesseja

Matalan kynnyksen tukea
Verkostoyhteistyötä
Tietoa toimijoiden yhteyshenkilöistä
Opetetaan arjen hallintaa ja suomalaista kulttuuria
Konkreettisia neuvoja arjesta ja asioinnista
Mahdollisuus vaihtaa omaa työntekijää
Tukitoimia ja nimetty taho taloushallinnon tueksi
Vapaaehtoisia auttamassa ja vertaistoimintaa
Tapahtumia
Suomalaisten ja pakolaisten kohtaamispaikkoja
Kannustamista ja ohjaamista yhteisöihin
Kulttuuriohjausta ja seksuaalikasvatusta
Harrastustoimintaa
Asiakasraateja
Keskustelua palveluista ja eri näkökulmista



Osallisuus yksilölle

Saa tietoa
Toiveita sekä tavoitteita huomioidaan
Voi itse päättää asioistaan
Voi vaikuttaa elämäänsä
Elämänhallintaa ja voimaantumista
Itsenäisyyttä
Ymmärrystä kotoutumisen prosessista
Kykyjä löytää tietoa ja apua
Saa turvallisuuden tunteen
Ymmärrystä, että saa olla osallisena
Kykyjä ja mahdollisuuksia vaatia tarvitsemaansa
Kyky asettaa terveitä hyvinvoinnin rajoja

Kontakteja, keneltä soittaa apua
Mahdollisuus opiskella kieltä ja työllistyä
Mahdollisuus osallistua yhteiskunnan toimintoihin
Perheen ja lasten tarpeet huomioidaan
Liikkumaan ja kulkemaan oppimista
Erilaisia tapoja kohdata ihmisiä ja kommunikoida
Tutustuu suomalaisiin ja luo sosiaalisia verkostoja
Mahdollisuus olla itsekkin auttaja ja vapaaehtoinen



Kiintiöpakolaisten toiveet (Osallisuutta rakenteissa ja toimintatavoissa)

Uusi elämä
Turvallisuus
Työ
Perheelle tukea
Oppi suomen kielestä ja kulttuurista
Kotoutuminen
Ystäviä
Unelmien toteuttaminen
Apua ja tukea

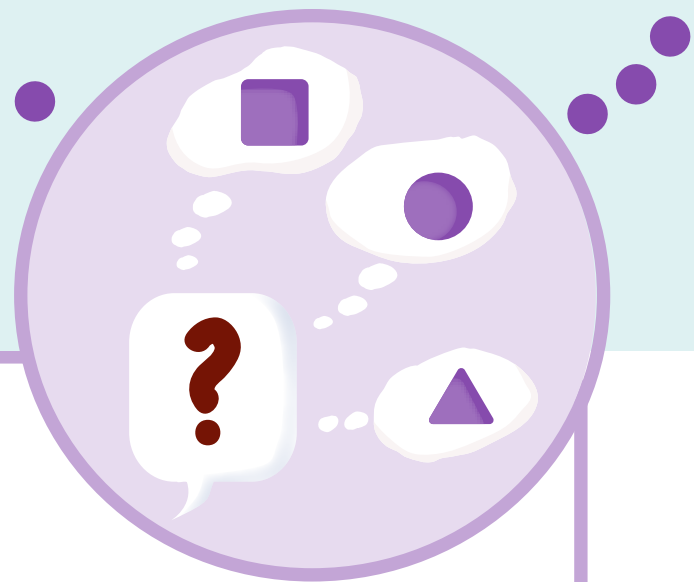


TURVAPAIKKA-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO
Euroopan unionin tuella



Osallisenä

Kotoutumista edistävät palvelut, arki ja työelämä Suomessa



Osallisuuden tuki

Kuuntelemista ja kuulemista
Valintojen kunnioittamista ja hyväksymistä
Huomioidaan eri tilanteita ja ominaisuuksia
Toiminnan reflektointi ja arviointi suhteessa tarpeisiin
Palautetta suoraan pakolaisilta itseltä
Ennakkoluulotonta kohtaamista
Mukaan ottamista ja kanssakäymistä
Samankaltaisuuksien ja vertaistuen huomioiminen

Aikaa toipua traumaista ja kotoutua
Turvallinen asuinalue
Kohtuuhintaisia etnisiä kauppoja tai -tuotteita
Riittävä resurssointi tukijärjestelmissä
Riittävä resurssointi ryhmätoiminnoissa
Kohdennetut palvelut pakolaisen tarpeista
Kotoutumissuunnitelmassa omat tavoitteet
Psykologian palveluita
Ymmärrys sotatraumoista ja niiden vaikutuksista
Tietoisuus/ymmärrys heikoista digitaidoista
Tuki digitaalisten kehitykselle
Ymmärtämisen varmistaminen
(kotoutumisprosessi, Suomi ja kulttuuri)
Tiedon pilkkominen ja esimerkit
Kertauskurssit 3 vuoden jälkeen maahan tulosta

Järjestöjen tuki

Hyvinvointialueen ja eri viranomaisten tuki
Toimijoiden selkeät roolit ja vastuut
Koordinaatio kotoutumisen tuessa (ei katveita/päällekkäistä työtä)
Konkreettista, vierellä kulkevaa, apua
Apua lainsäädännön ymmärtämiseen
Omakielinen yhteyshenkilö ja ohjaus
Matalan kynnyksen neuvontapaikka
Tapahtumia ja harrastustoimintaa aikuisille ja lapsille
Toimintaa huomioiden isät ja lapset
Luontevia kohtaamispaikkoja ja tekemistä
Rasisminvastaista toimintaa
Vapaaehtoistoiminnan selittäminen
Vapaaehtoistoiminnan järjestämisen tuki
Epävirallisen vapaaehtoistoiminnan (yhteisön tuen) ymmärtäminen
Vaikuttamis- ja yhdistystoiminnan tuki

Omakielinen tuki 1krt/vk kielikursseille
Suomen kielen suullinen kurssi (ennen kirjallista)
Ei pitkiä taukoja kielikurssien välille
Työharjoittelujakso kielikurssien välille/pitkille lomille
Järjestetyt harjoittelupaikat

Työharjoittelu alalla, mistä kokemusta
Käytännön toiminta ja kanssakäyminen
Oppisopimuskoulutus ja suomen opettelua
Suomen kielen opettelua työpaikalla
Kotiäideille kielen opiskelumahdollisuuksissa
Ammatillisten koulutusten vaatimusten ja sisältöjen arviointi

Työllistymisen tuki, koulutusta ja työkokeiluja
Malleja työllistymiseen heikommalla kielitaidolla
Aiemmin hankitun osaamisen hyödyntäminen
Käytännöllisiä malleja osoittaa osaaminen
Motivaatioon tarttumista ja yksilöllinen tuki
Työhaun konkreettinen tuki ja neuvot
Yritystoiminnan tuki ja koulutus
Työ väylänä kansalaisuuteen
Työnantajien tukeminen ja opastus heikommalla kielitaidolla työllistämiseen

Kotoutumista edistävät palvelut, arki ja työelämä Suomessa

Osallisuus yksilöille

Henkilökohtainen kokemus
Itsemääräämisoikeus
Itseä koskevien asioiden ymmärrys
Arjen selviytymisen taitoja
Omien tarpeiden määrittely
Mahdollisuus toimia, osallistua ja vaikuttaa
Mahdollisuus tehdä omia valintoja arjessa
Rohkeutta ja uteliaisuutta poistua kotoa
Motivaatio ja sitoutuneisuus kotoutumiseen
Vastuu omasta elämästä
Itsenäinen toiminta
Tasavertaisuus
Voimaantumisen tunne
Mukana olo päätöksenteossa
Mahdollisuus näyttää osaamista/kykyjä

Tieto: saa olla osallisena (ideologian ymmärtäminen)
Pääsy yhteistöihin ja vuorovaikutukseen
Vaikuttamistoiminnassa olemista
Yhteisöllisyyden tunne
Taito puhua ja kirjoittaa suomeksi
Pääsy yhteiskuntaan
Molempipuolinen hyöty yhteiskunnassa
Työllistyminen/ yritystoiminta
Opiskelu
Talousasiat kunnossa
Mahdollisuus omakieliseen tietoon ja kommunikointiin
Oman kulttuurin ilmaiseminen
Mahdollisuus vapaaehtoistoimintaan
Yhdistystoiminnassa omien visioiden toteutus



Kiintiöpakolaisen toiveet (Osallisuutta toimintatavoissa ja rakenteissa)

Oma päätäntävalta ja itsenäisyys
Kyky hoitaa omia asioita
Normaali elämä: veronmaksu, työ, perhe-elämä
Suomen kansalaisuus
Oma ja lasten turvallisuus
Terveys
Oma asunto
Ystäviä
Oman kulttuurin tuominen Suomeen
Lapsille mahdollisuuksia
Ajokortti
Kielen oppiminen
Ammatti
Opiskelu
Työ tai yritys
Perhe-elämän ja työn yhdistäminen
Halu antaa takaisin ja kiittää Suomea
Nopeita väyliä työelämään
Tuki työnhakuun



TURVAPAIKKA-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO
Euroopan unionin tuella



4. Osaamisen kehittäminen hankkeen toteutusaikana

Osallisena-hankkeessa keskeisenä tavoitteena on ollut kiintiöpakolaistaustaisia henkilöitä työsään kohtaavien asiantuntijoiden kehittäminen. Tätä tavoitetta on tuettu hankkeen toteutusaikana eri tavoin sekä koulutuksen että vertaistuen ja -mentoroinnin keinoin. Kohtaavan asiakastyön työotteen juurruttamiseksi kuntien ja TE-hallinnon asiakasrajapintaan on järjestetty useita koulutuksia. Hankkeen aikana on perustettu valtakunnallinen Kohtaamispaikka -yhteisö asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden tueksi. Hankkeen aikana on myös mahdollisuuksien mukaan muita koulutuksia eri teemoista.

4.1. Kohtaamispaikka – asiakastyötä tekevien yhteisö

Yksi Osallisena-hankkeen pääteeseistä on se, että uskomme kohtaamisen voimaan asiakastyössä. Kotoutumista edistävää ja muutakin kohtaamista vaativaa työtä tehdään usein verkostomaisesti – siksi on tärkeää saada tietoa siitä, mitä naapuritoimijat tekevät toisissa organisaatioissa ja toimialoilla. Jotta ymmärrys toisista keskeisistä toimijoista olisi mahdollista, tarvitaan dialogisuutta asiantuntijoiden välille. Näistä lähtökohdista polkaisimme käyntiin Kohtaamispaikan – asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden oman yhteisön. Tavoitteena Kohtaamispaikassa oli tarjota jäsenille kiinnostavia asiantuntijapuheenvuoroja ja alustuksia, yhteistä keskustelua ja vertaisoppimista sekä parhaiden käytäntöjen jakamista. Kohderyhmänämme olivat kuntien, TE-toimistojen, muiden virastojen sekä järjestöjen ja oppilaitosten asiantuntijat, jotka kohtaavat asiakkaita, joilla on erilaisia erityistarpeita tai haasteita.

Tarkoituksena oli, että yhteisö ja sen tapaamiset ovat asiantuntijoita varten ja heidän tarpeitaan vastaavia. Näin ollen tapaamisten rinnalla pidimme yllä myös suljettua Facebook-ryhmää, jossa pyrimme virittämään keskustelua tapaamisten aiheista sekä tiedustelemaan sopivia aiheita tuleviin tapaamisiin. Päätimme hankkeena yhteisön ensimmäi-

sen tapaamisen teemasta – muut teemat nousivat jäsenten omista kiinnostuksen kohteista. Markkinoimme yhteisöä erityisesti sosiaalisen median kanavissamme, uutiskirjeissä ja sähköpostilistoilla. Kannustimme jo olemassa olevia jäseniämme vinkkaamaan yhteisöön liittymisestä myös kollegoille. Hankkeen aikana Kohtaamispaikkaan liittyi yhteensä 335 jäsentä erilaisista organisaatioista: noin kolmasosa edusti työhallintoa, noin kolmasosa kuntia tai kuntakokeiluja ja loput hyvin moninaisia tahoja, kuten järjestöjä ja muita yhteisöjä, KELAa, sosiaali- ja terveysalaa, oppilaitoksia ja opistoja.

Jokainen tapaaminen rakennettiin kutakuinkin samaan tapaan: kokoonnuimme yhteen Teamsin välityksellä muutaman kuukauden välein 2–2,5 tunniksi. Teema oli etukäteen päätetty ja tapaamiseen oli kutsuttu teemaan sopiva asiantuntija-alustaja tai pari asiantuntijapuheenvuoroa. Alustusten tarkoituksena oli paitsi välittää asiantuntijoille uutta tietoa aiheesta, mutta myös herätellä pohtimaan aihetta oman työn ja kontekstin kautta. Tämän vuoksi alustusten jälkeen tärkeänä lisänä olivat yhteinen keskustelu ja työskentely. Olimme etukäteen mietineet, millaisia asioita halusimme asiantuntijoiden pohtivan fasilitoidusti. Kokosimme itsenäisesti ja yhdessä työstettäviä kysymyksiä Padlet-alustalle, joihin pureuduimme tapaamisissa.

Yhteisen työskentelyn tavoitteena oli paitsi edistää vertaisoppimista, myös mahdollistaa asiantuntijoiden äänen esiintuominen heitä koskevissa aiheissa – lisätä osallisuutta. Asiantuntijoiden näkemysten pohjalta muovautui myös koulutuskokonaisuutemme monilta osin. Kohtaamispaikassa nousi esimerkiksi esiin tarve traumatietoiseen asiakastyöhön, joten järjestimme koulutusta asiakkaan traumasta yhteistyössä sotatraumatisoituneiden kuntoutushankkeen (AMIF) kanssa. Lisäksi muun muassa kielellisen ja kulttuurisen vastuullisuuden teemoille nousi yhteisössä tarvetta, joten sisällytimme niitä vahvasti kohtaavan asiakastyön koulutuskokonaisuuteemme.

TAPAAMISTEN TEEMAT JA SISÄLLÖT

1. Johdatus kohtaavaan asiakastyöhön

- a. Mitä kohtaaminen on?
- b. Mitä kohtaaminen tarkoittaa meille eri konteksteissa, ja miten voimme työstää sitä yhdessä?

2. Asiakkaiden oppimisen haasteet

- a. Mitä asiakkaiden oppimisen haasteet voivat olla ja miten ne voivat tulla näkyväksi
- b. Millaisia prosesseja organisaatioissanne on oppimishaasteiden suhteen?
- c. Millaista osaamista tai tukea tarvitsisitte asiakastyöhön oppimishaasteiden suhteen?

3. Valta-asetelmat asiakastyössä

- a. Millaisista erilaisista näkökulmista valtaa voidaan tarkastella asiakastyössä?
- b. Miten valta ja dialogi kietoutuvat toisiinsa?
- c. Miten valta-asetelmat vaikuttavat asiakastyössä ja millaisia valta-asetelmia omassa työssä on mahdollista tunnistaa?

4. Asiakkaan traumatausta

- a. Mitä sotatrauma ja traumaattinen stressi ovat?
- b. Millaista osaamista sinulla on kohdata asiakkaan traumataustan vaikutus omassa työssäsi, millaista osaamista tarvitsisit lisää?
- c. Millaisia palveluita, prosesseja tai tukimuotoja organisaatiossasi on tarjolla tai käytettävissä haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan kokonaistilanteen huomioimiseksi?

5. Asiakastyötä tekevän jaksaminen

- a. Kuormittava stressi ja sen hallinta. Mitkä tai millaiset asiat työssäsi kuormittavat sinua?
- b. Millaisia stressinkäsittelytapoja sinulla on? Miten sinä käsittelet työn kuormittavuutta?
- c. Miten tiimisi tai työyhteisösi tarjoaa tukea hankalien asioiden, tilanteiden tai tunteiden käsittelyyn tai millaisia palveluita, prosesseja tai tukimuotoja organisaatiossasi on tarjolla?

6. Kulttuurisesti vastuullinen kohtaaminen

- a. Mitä kulttuuri on ja miten sitä on tavallisesti ja nykyään lähestytty?
- b. Mitä on kulttuurien välisen kohtaamisen osaaminen? Näkökulmia kulttuurisesta kompetenssista ja kulttuurisensitiivisyydestä
- c. Millaisia asioita olisi hyvä pohtia vastuullisesta kohtaamisesta? Millaisia haasteita tunnistetaan tai tukea kulttuurisesti vastuullisen kohtaamisen kysymyksiin on saatavilla eri työyhteisöissä?

Keskusteluissa esiin nousseita ilmiöitä

Koska yhteisömme oli sektorirajat ylittävä ja jouskossa oli henkilöitä hyvin erilaisilta taustoilta, myös

osaamistarpeet ja työn haasteet olivat moninaisia. Kohtaamisen osaamista olivat osallistujien mukaan tuoneet oman alaansa liittyvä kokemus, työhön soveltuva taustakoulutus ja käydyt lisäkurssit tai muut koulutukset liittyen kohtaamisen ja oman asiakaskunnan erityispiirteiden tematiikkaan. Kohtaamispaikassa nousi esille myös tarve moniammatilliselle työskentelylle ja verkostotyön tiivistämiselle. Asiakkaiden yksilöllisten tilanteiden huomioimiseen tarvitaan myös lisää aikaa ja joustavuutta palveluissa.

Asiakastyössä korostuu tarve kokemusten ja työstä nousseiden tunteiden purkamiselle sekä työnohjaukselle, jota kuitenkin osalla työnantajat tarjosivat jo. Sopivia tukimuotoja asiakkaiden haastaville tilanteille on heikosti saatavilla tai ne eivät ole saavutettavissa. Erityisesti traumataustaisten asiakkaiden kohtaamiseen ja tukemiseen olisi tärkeää olla helposti saavutettavaa tukipalveluita ja koulutusta. Erityisesti peräänkuulutettiin konkreettisia keinoja ja tietoa palveluista sekä tietoa vuorovaikutuksen ja kohtaamisen tematiikasta. Näiden kautta etsittiin tietopohjaista varmuutta omalle tekemiselle asiakastyössä. Itsensä huolehtimiseen asiakastyössä tarvitaan työkaluja ja ns. muistuttelua sen tärkeydestä, jotta pystytään ennaltaehkäisemään sijaistraumatisoitumisen, myötätuntouupumuksen ja stressin tuomia haittoja työssä.

Työtä erilaisissa asiakastöissä kuormittavat ohjeiden puute, epäselvyys ja keskeneräisyys. Myös erilaiset jatkuvat muutokset ja kiire, sekä huono työilmapiiri ja johtamiseen liittyvät ongelmat tuovat kuormitusta asiakastyöhön. Esihenkilöt eivät välttämättä tunne asiantuntijoiden työtä, eivätkä saa tukea riittävästi ja työssä vallitsee mahdollisesti jopa molemminpuolinen epäluottamus. Työn arvostuksen puute ja jatkuvat kehittämisen vaatimukset kuormittavat sekä taustalla voi olla myös toimimattomien tietojärjestelmien tai muiden työkalujen tuomat haasteet. Työ kotoutumisen tuen tai muun kohtaamista edellyttävän asiakastyön parissa voi tuntua myös sekavalta siten, että se sisältää paljon erilaisia kokonaisuuksia, joita tulisi hallita yhdenaikaisesti. Asiakkaiden raskaat ja traumaattisetkin kokemukset, haastavat tai jopa aggressiiviset asiakkaat sekä asiakkaiden monimutkaiset tilanteet vaativat asiakastyössä paljon osaamista.

Kohtaamispaikasta saatujen palautteiden perusteella tilaus ihmislähtöiselle ja tietoperustaiselle kohtaamisen koulutukselle ja asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden dialogille yli sektorirajojen on tarvetta. Asiakkaiden mahdollinen traumatausta

ja oppimisvaikeudet, asiakastyön valta-asetelmat, asiantuntijoiden hyvinvointi ja työstä nousseiden tunteiden käsittely sekä työnohjaukselliset asiat ja kulttuurisesti vastuullinen kohtaaminen asiakastyössä ovat yli sektorirajojen kotoutumisen tuen tai muun asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden arjessa vallitsevia teemoja, joissa tarvitaan avointa dialogia.

4.2. Koulutukset ja työpajat

Osallisena-hankkeen tavoitteena on ollut viedä kohtaavan asiakastyön lähestymistapaa ja työskentelyotetta vahvemmin osaksi työllisyyspalveluiden rakenteita ja asiakastyötä tekevien toimintatapaa koulutusten avulla. Hankkeen käytössä on ollut jo testattu, hyvin toimiva konsepti kohtaavasta asiakastyöstä, mutta siihen on tuotu lisäksi täydentäviä elementtejä, joista organisaatiot pystyivät valitsemaan itselleen tarkoituksenmukaisimmat koulutusosiot. Kohtaava asiakastyön fokus on dialogissa ja tilanteisessa vuorovaikutuksessa asiakastapaamisissa. Hankkeen aikana koettiin tärkeäksi täydentää mallia niin, että se ottaisi huomioon myös vahvemmin erilaisia kohtaamiseen liittyviä tekijöitä, kuten asenteisiin, kulttuurisensitiivisyyteen, risteäviin identiteetteihin, vastuullisuuteen ja antirasismiin liittyvät teemat. Vaikka Lahti (2021) perustaa kohtaavaa asiakastyötä itsemääräämisen teorialle, halusimme omissa koulutuksissamme nostaa ihmisen psykologisten perustarpeiden teorian ja motivoivan haastattelun käytännön yhä vahvempaan rooliin.

Koulutuskokonaisuudessamme punaisena lankana ovat olleet:

- Tutkimus- ja evidenssiperusteisuus
- Teorian ja käytännön vuoropuhelu
- Sovellettavuus erilaisiin asiakaskohtaamisen konteksteihin
- Yhdenvertaisuuden ja syrjivien rakenteiden huomioinen asiakastyössä
- Itse-reflektio ja -kriittisyys

Kohtaavan asiakastyön käsite on toiminut koulutuksissa sateenvarjona, joka on puolestaan sisältänyt erilaisia teoreettisia ja käsitteellisiä lähestymistapoja.

Koulutuksen tavoitteena on kurkistaa kohtaavan asiakastyön, motivoivan vuorovaikutuksen ja kulttuurisensitiivisyyden teoriaperustaan ja lähestymistapaan, joista ammennettavilla käytännön työtavoilla voi saada uusia työvälineitä entistä kohtaavampiin asiakastapaamisiin. Koulutus tukee

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin mukaista ajatusta työnhakijan kohtaamiseen panostamisesta, asiakassuhteen tiivistämisestä ja tapaamisten laadun edistämisestä.

Kohtaavan asiakastyön koulutussarjan sisällöt

Seuraavassa käydään läpi lyhyesti kohtaavan asiakastyön koulutussisältöjä, joita on ollut mahdollista muokata kunkin organisaation tarpeiden mukaisesti.

Osio I: Johdatus kohtaavaan asiakastyöhön

Ensimmäisessä osiossa käsitellään ohjausvuorovaikutuksen eri ulottuvuuksista – milloin tiedon antaminen tai neuvonta riittää, milloin asiakkaan tarve edellyttää ohjausta - ja niiden osuvasta käytöstä vaikuttavassa asiakastyössä. Osallistujat harjoittelevat asiakastapaamisen vaiheistamista neljään erilliseen vaiheeseen omassa asiakastyössään kohtaavan asiakastyön portaiden mukaisesti. Koulutus antaa valmiuksia siihen, kuinka asiantuntija voi aloittaa asiakkaan kanssa työskentelyn sieltä, missä asiakas on.

Osio II: Motivoivan vuorovaikutuksen teoriaa ja käytäntöä

Toisessa osiossa käydään läpi, mitkä ovat asiakkaan psykologiset perustarpeet ja miten ne liittyvät motivaatioon. Osion aikana pohditaan, millainen vuorovaikutus motivoi asiakasta ja miten motivoivalla vuorovaikutuksella voidaan mahdollistaa asiakastyö, jossa aidosti kohdataan asiakas ja käydään läpi käytännön tekniikoita (puhetapa, kuunteleminen, kysyminen, perustelut) ja yleisiä periaatteita sekä case-esimerkkejä.

Osio III: Kohtaavan asiakastyön jatkokurssi

Kolmannessa osiossa keskeisiä kysymyksiä ovat: Miten asiakastapaamiseen voi tulla avoimena ja miksi? Millaisia ennakkokäsityksiä ihmisillä on ja miksi niistä on hyvä tulla tietoiseksi? Osion aikana syvennetään tutustumista kohtaavan asiakastyön teoriaperustaan ja sovelletaan teoriaa omassa asiakastyössä. Osallistujat pääsevät keskustellen pohtimaan, millaista asiakasvuorovaikutusta kohtava asiakastyö edellyttää ja miten sitä toteutetaan esimerkiksi pohjoismaisen työvoimapalvelumallin (POMA) mukaisessa työskentelyssä.

Osio IV: Risteävät identiteetit, kulttuurisensitiivisyys ja vastuullinen kohtaaminen asiakastyössä

Neljännessä osiossa käydään läpi mitä kulttuuri tarkoittaa, mistä se koostuu ja mitä se tarkoittaa asiakastyön kannalta. Keskeisiä kysymyksiä ovat:

Miten asiakastyössä huomioidaan etuoikeudet, moniperusteisen syrjinnän ja risteävät identiteetit asiakastyössä? Millä tavoin ajatusvääristymät vaikuttavat asenteisiin ja toimintaan? Entä mitä ovat yhdenvertaisuus tulkkauksessa sekä kielellisesti ja kulttuurisesti vastuullinen kohtaaminen?

Koulutusmenetelmät ja hankkeen aikana toteutetut koulutukset

Koulutukset toteutettiin hankkeen aikana pääosin dialogisesti Teams-välitteisesti siten, että koulutukset sisälsivät sekä teoriaa että keskustelua pohdintatehtävineen. Moniosaisissa koulutuksissa eri osioiden välissä osallistujat tekivät oppimista kannattelevia välitehtäviä, joiden avulla asiantuntijat pääsivät soveltamaan oppimaansa käytäntöön. Osallisena-hankkeen työntekijät toteuttivat asiantuntijoille suunnatut koulutukset pääasiassa itse kevästä 2021 kesään 2022, jolloin hankkeen kokoonpanossa alkoi tapahtua merkittäviä muutoksia, jotka johtivat lopulta siihen, että loppuvuoden 2022 koulutukset toteutettiin pääasiassa kohdennettuina ostopalveluhankintoina. Koulutusten sisällöstä ja toteutuksesta vastasivat hankesuunnittelija ja hankepäällikkö, joskin hankkeen viimeisen neljänneksen aikana myös alueilla työskentelevä hankehenkilöstö otti vastuuta osaamisen kehittämisestä.

Kohtaavan asiakastyön koulutuksia järjestettiin sekä hankkeen kumppanikuntien henkilöstölle että myös muissa kaupungeissa. Koulutustarpeita kartoitettiin mm. hankkeen perustaman Kohtaamispaikka -yhteisön kautta ja kiinnostus asiakastyötä tekevän henkilöstön osaamisen kehittämiseen sekä kunnissa että TE-palveluissa oli jatkuvaa ja ilmeistä. Kohtaamispaikan säännöllisissä tapaamisissa saatiin tietoa siitä mitä lisäosaamista asiakastyössä tarvitaan etenkin silloin, kun kyseessä on kiintiöpakolaistaustainen asiakas.

Kaiken kaikkiaan kohtaavan asiakastyön koulutuskokonaisuuksia järjestettiin viisi ja niiden kesto vaihteli yhdestä neljään koulutussessioon. Osallistujamäärät per yksittäinen koulutuskerta olivat välillä 25–70 ja koulutuksista saatu palaute kautta linjan varsin hyvää. Koulutuksia järjestettiin mm. Helsingin kaupungin työllisyyspalveluiden henkilöstölle, Rovaniemen kuntakokeilun ja alueen yhdistysten henkilöstölle sekä Porin ja Turun alueiden työllisyyspalveluiden henkilöstölle.

Motivoivaan vuorovaikutukseen kohtaavan asiakastyön tukena painottuneita koulutuskokonaisuuksia järjestettiin hankkeen aikana seitsemän. Myös näis-

sä koulutuksissa osallistujamäärät vaihtelivat pääosin välillä 25–70 mutta muutamissa koulutuksissa osallistujia oli yli 160. Koulutuksia järjestettiin mm. valtakunnalliseen TE-asiakaspalvelun henkilöstölle ja hankkeen kuntien henkilöstölle.

Jyväskylässä toteutettiin alueen hankekoordinaattorin toimesta marraskuussa 2022 työpaja työllisyyden kuntakokeilun maahan muuttaneiden ja vieras-kielisten omavalmentajille otsikolla Kohtaavuutta asiakastyöhön. Mukana oli yhdeksän omavalmentajaa, joiden kanssa aiheen ympärille muodostui keskustelua. Hankekoordinaattorin viestin ydin liittyi siihen, että kohtaamisen todennäköisyys kasvaa, jos omavalmentaja tiedostaa, millaisella tavalla hän toimii asiakastilanteissaan. Syvälliseen kohtaamiseen ei aina päästä, eikä sille ole aina tarvettakaan, mutta jokaisessa asiakastapaamisessa voi olla elementtejä kohtaavuudesta.

Rajanylityspajat

Eräs hankkeen tavoitteista oli järjestää toteutus-ajana kuusi rajanylityspajakonseptin mukaista työpajaa. Työpajoissa oli tarkoituksena pohtia kiintiöpakolaisten kotoutumiseen liittyviä palvelu- ja muita tarpeita kokonaisvaltaisesti organisaatorajat ylittäen. Rajoja ylittämällä eri toimijat tulevat tietoiseksi toistensa prosesseista ja toimintatavoista, ja pajojen yhteydessä tätä työtä pystyttäisiin tekemään systemaattisella ja dokumentoitavalla tavalla. Tällöin osallistujille muodostuu selkeämpi kuva paikallisista kotoutumisen palveluista, minkä pohjalta voidaan jatkaa dialogia niistä kohdista, joissa rajoja voidaan jatkossa ylittää arjen työssä.

Kotoutumisen tuen palveluissa ollaan monien muutoksien äärellä tällä hetkellä, mistä syystä keskinäinen vuorovaikutus eri toimijoiden kesken on ensiarvoisen tärkeää. Työpajan työskentely edellyttää yhteistä pohdintaa ja rajojen tunnistamista sekä muutoksen yhteistä rakentamista. Yhteisesti sovitut rajanylitykset tukevat ajankäytön tehostumista ja työn mielekkyyden tunnetta sekä vähentävät riskiä ohjausta seurauksineen. Hankkeen roolina rajanylitystyöpajoissa oli suunnitelman mukaisesti sekä pajojen käytännön toteutukseen liittyvät järjestelyt (mukaan lukien kustannukset) sekä itse pajatyöskentelyn fasilitointi. Kunkin alueellisen pajan osalta ideana oli rakentaa työpajakokonaisuus siten, että se palvelee juuri paikallisia tarpeita, joten sisältöjä ja teemoja oli mahdollisuus varioida työmenetelmien pysyessä jokseenkin samanlaisina.

Rajanylityspajatyöskentely on konseptina erityisen haavoittuva, koska aito rajojen ylittäminen ja uusien toimijoiden kohtaaminen edellyttää fyysistä läsnäoloa samassa tilassa. Valtaosan Osallisen-hankkeen toteutusajasta vuosina 2021–2022 oli voimassa erilaisia kokoontumiseen liittyviä rajoituksia koronapandemiasta johtuen, minkä vuoksi etenkin vuonna 2021 työpajoja ei pystytty järjestämään. Yhdellä paikkakunnalla työpajakonseptia testattiin virtuaalisesti tavoitteena se, että saataisiin käsitys alueen tiimityöskentelyn tilasta ja siihen johtaneista syistä. Virtuaalisen työskentelyn tavoitteena oli avoimen keskustelutilan luominen, jonka jälkeen käydyn keskustelun perusteella voitaisiin siirtyä varsinaisen työpajatyöskentelyyn lähitoteutuksella. Käytännössä toteutukseen asti ei hankkeen aikana päästy osin virtuaalityöpajasta saadun niukan palautteen vuoksi, ja vielä keskeisimmin hankkeessa vuoden 2022 aikana tapahtuneiden henkilömuutosten takia.

Toisella hankepaikkakunnalla päästiin suunnittelussa pitemmälle vuoden 2022 puolella ja työpaja päätettiin järjestää, koska sille oli myös ilmeinen tarve. Tästä huolimatta työpaja jouduttiin perumaan vähäisen osallistujamäärän vuoksi. Perumiseen vaikutti myös se, että ilmoittautuneiden joukossa ei ollut uusia toimijoita, joita olisi tarvittu mukaan, jotta aito rajojen ylittäminen olisi ollut mahdollista. Pandemia-aikana yleistyneet joustavat työmuodot ovat todennäköisesti osaltaan olleet vaikuttamassa siihen, että osallistujia ei ole pystytty saamaan lähitoteutuksella järjestettyihin tilaisuuksiin.

Vaikka varsinaisia rajanylityspajoja ei pystyttykään toteuttamaan suunnitellusti, hankkeessa on pyritty tekemään aktiivista verkostotyötä rajat ylittävällä työotteella.

Luettelo raporttiin sisältyvistä taulukoista ja kuvioista

Taulukko 1. Osallisuuden portaavat mukailtuna Hartin (1992) viitekehyksestä.

Kuvio 1. Kohtaavan asiakastyön portaavat (Lahti, 2022).

Taulukko 2. Toimintamalli, joka sisältää kohtaavan asiakastyön elementtejä.

Taulukko 3. Osallisuuden havainnointia pakolaistaustaisille suunnatuissa koulutuksissa.

Taulukko 4. Kiintiöpakolaisten esiin tuomat onnistumiset ja haasteet ennen maahantuloa.

Kuvio 2. Osallisuuden tukemisen haasteita ja onnistumisia ennen kiintiöpakolaisen maahantuloa.

Taulukko 5. Kiintiöpakolaisten esiin tuomia onnistumisia ja haasteita maahantulossa ja kuntaan asettumisessa.

Kuvio 3. Osallisuuden tukemisen haasteita ja onnistumisia maahantulossa ja kuntaan asettumisessa.

Kuvio 4. Kiintiöpakolaisten esiintuomia onnistumisia Suomessa asuessa.

Kuvio 5. Kiintiöpakolaisten esiintuomia haasteita Suomessa asuessa.

Kuvio 6. Toimijoiden esiintuomia osallisuuden tukemisen haasteita Suomessa.

Kuvio 7. Toimijoiden esiin tuomia osallisuuden tukemisen onnistumisia Suomessa.

Lähteet:

- Asikainen, Eija toim. (2020) Sivuääniä. Asiakkaiden, asiakastyötä tekevien ja verkostotoimijoiden näkemyksiä pakolaistaustaisten ohjauksesta. (Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen loppuraportti) Verkkojulkaisu: https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/178265/Raportteja_29_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Conte, Carmine & Wolffhardt, Alexander (2022): Effective Inclusion of Refugees: participatory approaches for practitioners at local level – A toolkit by UNHCR and Migration Policy Group.
- Gidley, Jennifer, Gary Hampson, Leone Wheeler ja Elleni Bereded-Samuel (2010): "Social Inclusion: Context, Theory and Practice." The Australasian Journal of University-Community Engagement 5 (1): 6–36
- Hart, R. A. (1992). Children's participation. From tokenism to citizenship. Innocenti essays, No. 4. Florence: UNICEF, United Nations Children's Fund.
- HE 225/2021 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle työ- ja elinkeinohallinnon asiakastietojen käsittelyä ja palvelualustaa koskevaksi lainsäädännöksi. Verkkojulkaisu: vp https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_225+2021.aspx (julkaistu 1.12.2021).
- Hievanen, Raisa; Frisk, Tarja, Väättäin, Hanna; Mustonen, Kirsi; Kaivola, Juha; Koli, Arja; Liski, Sari; Muotka, Virva & Wikman-Immonen, Anu (KARVI julkaisut 11/2020). Maahanmuuttajien koulutuspolut – Arviointi vapaan sivistystyön lukutaitokoulutuksesta, aikuisten perusopetuksesta ja ammatillisen koulutuksen kielitaitovaatimusten joustavoittamisesta.
- Isola, Anna-Maria, Heidi Kaartinen, Lars Leemann, Raija Lääperi, Taina Schneider, Salla Valtari ja Anna Keto-Tokoi (2017): Mitä osallisuus on?: Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Karinen, Risto; Luukkonen, Tuomas; Kortelainen, Jeremias; Korhonen, Nita ja Luomala, Noora (Uudenmaan ELY raportteja 24/2020) "Kaikki toimi kohdallani" Selvitys kotoutumispalveluita koskevista näkemyksistä. Owl Group Oy.
- Kokkonen, Marjatta & Oikarinen, Tiina (Hilma-julkaisut 2012): Kotoutumista kaikille! Vammaiset maahanmuuttajat ja kotoutumiskoulutus.
- Lahti, Juha (2021): Kohtaava asiakastyö ohjauksellisenä lähestymistapana ja käytännön työotteena. Kaakois-Suomen ELY-keskus, Raportteja 3/2021.
- Leemann, Lars & Riitta-Maija Hämäläinen (2016): Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. *Yhteiskuntapolitiikka* 5, 81, 586–594.
- Opetushallitus, Kotoutumiskoulutusten opetussuunnitelmat (2012 & 2022) ja päivitetty toteutusmallit (2017). Verkkojulkaisu: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kotoutumiskoulutus>
- Opetushallitus (2021). Kotoutumiskoulutusten opetussuunnitelma luonnos. Verkkojulkaisu: lausuntopalvelu.fi -palvelussa. Lausuntopyynnön diaarinumero: OPH-4461-2021.
- Opetushallitus (2017) Aikuisten perusopetuksen opetussuunnitelma 2018 alkaen. Verkkojulkaisu: <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/8413525>
- Opetushallitus (2017) Vapaan sivistystyön lukutaitokoulutuksen opetussuunnitelmasuositus 2018 alkaen. Verkkojulkaisu: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vapaan_sivistystyon_lukutaitokoulutuksen_opetussuunnitelmasuositus_2017.pdf
- Piipponen Sirkka-Liisa & Pekola-Sjöblom Marianne (2019): Osallistaako kunta, osallistuuko kuntalainen? Verkkolinkki: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/2004-osallistaako-kunta-osallistuuko-kuntalainen> (viitattu 12/2022)
- Reimer, Bill (2004). Social Exclusion in a Comparative Context. *Sociologia Ruralis*, 44, 1, 76–94
- Share Network: Ladder of Participation, verkkolinkki: <https://www.share-network.eu/articles-and-resources/toolkit1-lrllw> (viitattu 12/2022)
- Siisiäinen, Martti (2010). Osallistumisen ongelma. *Kansalaisyhteiskunta* 1, 1, s. 8–40.
- Suomen Pakolaisapu (2021). Kiintiöpakolaisen matka Suomeen ja kotikuntaan. Verkkojulkaisu: https://pakolaisapu.fi/wp-content/uploads/2021/03/QRs-journey-to-finland-FI-march2021_0.pdf
- VTV (2018). Valtiontalouden tarkastusviraston suositukset kotoutumiskoulutuksiin. Verkkojulkaisu (julkaistu 7.9.2018): <https://www.vtv.fi/julkaisut/kotoutumiskoulutus/>



TURVAPAIKKA-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO

Euroopan unionin tuella



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Osallisena