

OMAKIELISET TILAISUUDET PAKOLAIS- TAUSTAISTEN OHJAUS -HANKKEESSA 2019-2021

26. MAALISKUU

Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke

Tekijät: Antti Kanninen, Juha Lahti, Selcan Mancak,
Raisa Mänttari, Kirsi Paavilainen, Epp Parkkali ja
Titta Turunen



**Pakolaistaustaisten
ohjaus**

Sisällys

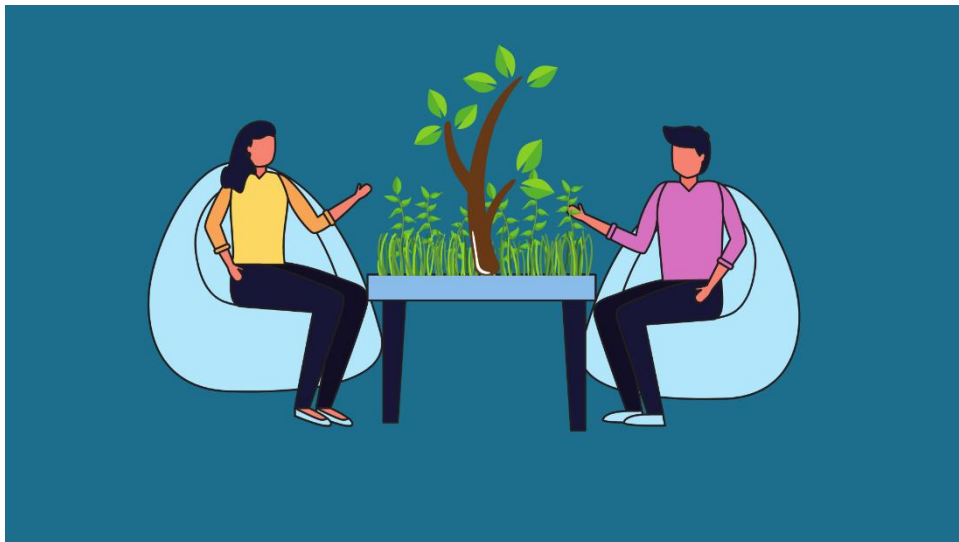
1. Johdanto	3
2. Oma- ja monikielisyys sekä dialogisuus kotoutumisen tukemisessa.....	6
2.1 Monikieliset kotoutumista tukevat palvelut	6
2.2 Omakieliset tilaisuudet suhteessa muihin kotoutumista edistäviin palveluihin	7
2.3 Dialogisuus uuden oppimisen ja omaksumisen lähtökohtana.....	10
3. Omakieliset tilaisuudet Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeessa	13
3.1 Infot työllisyyspalveluissa: TE-live ja TE-infot.....	13
3.2 Yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetyt alueelliset tilaisuudet	15
3.3 Omakielisen keskustelutilaisuuden järjestäminen etätoteutuksena	18
4. Kokemuksia omakielisistä tilaisuuksista	20
4.1 Omakielisiin tilaisuuksiin osallistuneiden näkökulma	20
4.1.1. Etäorientaatioon osallistuneiden kokemuksia.....	20
4.1.2. Omakielisiin tilaisuuksiin osallistuneiden palautteita.....	23
4.2 Asiantuntijanäkökulma.....	25
4.3 Tilaisuuksien vetäjien näkökulma	27
5. Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen suosituksia	28
5.1 Omakielisten tilaisuuksien suhde muihin palveluihin	28
5.2 Omakielisten keskustelutilaisuuksien järjestäminen	28
5.3 Omakielisten tilaisuuksien sisällöt, aiheet ja metodit.....	31
5.4 Tilaisuuksien vetäjät.....	32

Lähteet

1. Johdanto

Kotoutumisen tukemisessa on keskeisenä tavoitteena se, että kotoutujan oma toimijuus uudessa kotimaassa pääsee tasolle, jolla hän kokee etenevänsä mielekkäällä tavalla uuden elämänsä rakentamisessa, tuntee kuuluvansa häntä ympäröivään yhteiskuntaan ja oppii oman paikkakuntansa valtakieltä. Suomalainen yhteiskunta asettaa kotoutujalle odotuksia siitä, että tässä prosessissa myös koulutus- tai urapolut alkavat hahmottua ja ammatillinen suunta löytyy. Kotoutumisprosessin alussa kotoutujalla itsellään on yleensä vahva motivaatio oppia uuden kotimaan kieltä ja yhteiskunnassa toimimisen taitoja sekä saada tietoa mahdollisuuksista kouluttautua ja työllistyä.

Uuden oppiminen ja ympäristöön sopeutuminen eivät kuitenkaan aina tapahdu varsinkaan pakolaistaustaisen kotoutujan elämässä käden käänteessä. Kotoutuja tarvitsee kotoutumisensa tueksi paljon työllistymistä vahvistavia ja sosiaalista kuulumista edistäviä tukitoimia, erityyppisiä kuntien ja kolmannen sektorin erikseen ja yhdessä tarjoamia palveluita sekä yritysmaailman työmahdollisuuksia. Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke on pyrkinyt toimimaan yhtenä lenkinä tässä palveluiden ja tukitoimien ketjussa, järjestämällä omakielisiä tilaisuuksia pakolaistaustaisten kotoutujien urasuunnittelu- ja työllistymistaitojen tukemiseksi. Hankesuunnitelmassamme tavoittelemme myös kohderyhmän omatoimisuuden lisäämistä ja maahanmuuttaneiden omien yhteisöjen voimaannuttamista. Myös näitä olemme pyrkineet hankkeellamme edesauttamaan.



Hankkeessa näitä tavoitteita sekä "infotilaisuus" -käsitteen sisältöjä lähdettiin avaamaan kokeilevasti ja asiakaskeskeisesti pitäen mielessä ne parhaat käytännöt, joita on jo löydetty muissa hankkeissa ja muiden kotoutumistoimijoiden töiden tuloksina. (Laatikko 1.). Käytämmekin tässä

dokumentissa infoista käsitettä ”omakielinen tilaisuus”, joka sisältää erilaisia toteutustapoja aina perinteisistä infotilaisuuksista pienimuotoisiin yhteiskuntaorientaatioihin.

Laatikko 1.

Raportissa käytetyistä käsitteistä

Monikielinen vai omakielinen?

Kun julkisissa palveluissa käytetään useampia kieliä, voidaan puhua monikielisistä palveluista. Vain suomen, ruotsin ja englannin käyttäminen ei vielä tee palveluista monikielisiä. Kotoutumista edistävissä palveluissa monikielisyys on arkea ja sitä toteutetaan usein tulkkauksen avulla. Asiantuntijoillakin on monipuolinen ja koko ajan monipuolistuva kielivaranto, jota voidaan käyttää hyödyksi.

Omakielisyydestä puhutaan, kun kyse on yksittäisestä tapahtumasta tai koulutuksesta, joka järjestetään ilman tulkkausta kokonaan osallistujien omalla äidinkielellä tai muulla asiakasryhmän hyvin osaamalla kielellä.

Info vai keskustelutilaisuus?

Hankkeen tukipäätöksessä lukee, että tavoitteena on järjestää *infotilaisuuksia kiintiöpakolaistaustaisille asiakkaille*.

Yhdensuuntainen, asiantuntijavetoinen asiakkaiden informoiminen tärkeistä asioista, käytänteistä ja palveluista ei useinkaan mahdollista kotoutujalle asiakaskeskeistä tiedon omaksumista, syvää ymmärtämistä ja täten myöskään uuden tiedon omaksumista ja oppimista. Kotoutumistieto suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen mahdollisuuksista opitaan parhaiten keskustelemalla siitä omalla äidinkielellä, jolloin opittavat asiat kytketään tuttujen assosiaatioiden kautta uusiin ilmiöihin ja aikaisemmin opittuun. Näin annetaan ymmärtämiselle, omaksumiselle ja oppimiselle parhaimmat lähtökohdat.

Näistä syistä olemme käyttäneet järjestämistämme tilaisuuksista myös sanoja *keskustelutilaisuus* tai yhteiskuntaorientaatio, koska keskeistä näissä on ollut dialogisuus, yhdessä pohtiminen, mahdollisuus kysyä, vertaistuki ja –oppiminen ja aito omakielisyys, ei tulkkaus. Sateenvarjokäsitteenä käytämme sanaparia ”omakielinen tilaisuus”.

Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen yksi tehtävistä oli kehittää maahanmuuttaneille suunnattua asiakastyötä TE-toimistostoissa. Omakieliset tilaisuudet nähtiinkin yhdeksi keinoksi tukea TE-

toimistojen arkea. Monikielisyys TE-toimistossa helpottaa asiantuntijoiden työtä ja sujuvoittaa osaltaan koulutus- ja työllistymispolkuja, kun maahan muuttaneet ja muunkieliset asiakkaat voivat omaksua omista lähtökohdistaan käsin ajantasaista tietoa ymmärrettävästi. Näin esimerkiksi henkilökohtaisissa tapaamisissa asiakkaan kanssa voidaan käyttää aikaa muuhun kuin työttömyysturva-asioiden selvittelyyn. Tapaamisissa on voitu keskittyä esimerkiksi erilaisiin koulutus- ja työmahdollisuuksiin ja ihmisen henkilökohtaiseen tilanteeseen (Laitinen-Saunio 2020).

Huomasimme, että omakielinen tilaisuus tarjoaa myös monisuuntaisen mahdollisuuden tiedon hankkimiseen. Keskustelun vetäjä tai osallistuva viranomainen saattaa keskustelun lomassa hankkia lisää tietoa pakolaistaustaisten asemasta, näkemyksistä, toiveista ja tarpeista, joiden avulla on mahdollista kehittää entistäkin osuvampia palveluita. Tilaisuuksissa on tullut esiin paljon erilaisia lähtömaa-, kulttuuri- ja kielisidonnaisia asioita, joita on ollut tärkeä käydä läpi keskustellen.

Tässä raportissa on johdannon lisäksi neljä lukua. Luvussa kaksi käsittelemme omakielisyyden ja dialogisuuden roolia kotoutumisen tukemisessa. Kolmannessa luvussa esittelemme hankkeessamme toteutettuja erilaisia omakielisiä tilaisuuksia. Sen jälkeen luvussa neljä aiheena ovat osallistujien, hankkeen asiantuntijoiden ja kouluttajien näkökulmat ja kokemukset omakielisistä tilaisuuksista. Lopuksi luku viisi käsittelee suosituksia.

2. Oma- ja monikielisyys sekä dialogisuus kotoutumisen tukemisessa

2.1 Monikieliset kotoutumista tukevat palvelut

Monikielisten palveluiden tarjontaa, saatavuutta ja laatua on pohdittu jo pitkään. Vuonna 2010 julkaistu selvitys ”Maahanmuuttajien omakieliset palvelut” (Juuti & Mohamed 2010) nostaa kehittämiskohteiksi asioita, joita nousee esiin edelleen. Tällaisia ovat muiden muassa palvelujärjestelmän selkeyttäminen maahanmuuttaneille, järjestöjen ja viranomaisien välinen yhteistyö ja palveluiden laadun parantaminen. Joissakin asioissa on toki päästy eteenpäinkin, kuten internetin ja neuvontapisteiden hyödyntämisessä sekä puhelintulkkauksen saatavuudessa.

Toisaalta monikielisten palveluiden asema on edelleen jäsentymätön. Esimerkiksi laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2011) mainitsee kyllä, että kotoutumisen tukemisessa tavoitellaan myös maahanmuuttaneen mahdollisuuksia oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Siinä todetaan myös tarve tulkkaukseen ja kääntämiseen sekä mahdollisuus järjestää oman äidinkielen opetusta. Monikielisiä palveluita onkin paljon: niitä tarjoavat muun muassa tieto- ja neuvontapisteet, kielitaitoiset asiantuntijat viranomaisissa ja 3. sektori. Lisäksi on jo paljon monikielistä viestintää, työelämän passien ja korttien tarjontaa eri kielillä ja niin edelleen. Millekään näistä ei ole kuitenkaan lakiperustaa.

Omakielistä kotoutumiskoulutusta, jos sitä sellaiseksi voi sanoa, on myös jo pitkään toteutettu, pääosin hankerahoituksella. Sitä kutsutaan usein nimellä omakielinen yhteiskuntaorientaatio (ks. esim. Oma kieli kotoutumisen tukena 2020) tai kiintiöpakolaisten kohdalla nimellä kulttuuriorientaatio (ks. esim. Pitkänen, Nyholm, Tuusa, Törmä & Matikainen 2014). Ihan viime vuosina on järjestetty omakielistä yhteiskuntaorientaatiota myös työvoimakoulutuksena. Työ- ja elinkeinoministeriö ehdottaa kotoutumisselonteon luonnoksessa (TEM 2021), että omakielinen yhteiskuntaorientaatio vakiinnutettaisiin osaksi alkuvaiheen kotoutumispalveluita eli ns. kotoutumishjelmaa. Päätöksen asiasta tekee eduskunta.

Ruotsissa omakielisen yhteiskuntaorientaation tarjoamisella on pidemmät perinteet kuin Suomessa. Jo vuonna 2010 julkaistu raportti analysoi erilaisten yhteiskuntatiedon jakamistapojen hyviä ja huonoja puolia (Sverige för nyanlända 2010). Raportissa käsitellään muun muassa sitä, pitäisikö yhteiskuntaorientaatio järjestää ruotsiksi vai maahanmuuttaneiden omalla kielellä, ja jos valitaan jälkimmäinen, tulkaten vai suoraan. Raportin mukaan suoraan omalla kielellä järjestetyn orientaation etu on erityisesti dialogisuuden helppo mahdollistaminen ja huonoiksi puoliksi jäävät

käytännölliset asiat kuten sopivan kokoisten ryhmien koonti volyymien ollessa pieniä erityisesti maaseudulla ja omakielisten kouluttajien vähäinen määrä (Emt. 82-84).

Uudemmissa tutkimuksissa korostetaan, että erityistä huomiota yhteiskuntaorientaatioissa pitää kiinnittää normeja, arvoja ja arvolutuneita asioita käsiteltäessä. Toisaalta on myös paljon tärkeitä, neutraaleja asioita, joita ei saa unohtaa. Tärkeään rooliin nousevat koulutetut ammattilaiset, joiden tukena ovat opetus- ja tukimateriaalit sekä koetellut pedagogiset ratkaisut. (Länsstyrelsen i Jönköpings län 2018). Raportin kirjoittamishetkellä Ruotsin yhteiskuntaorientaatio on laajuudeltaan 100 tuntia ja siihen voivat osallistua henkilöt, jotka ovat saaneet oleskeluluvan pakolaisena, kansainvälistä suojelua saavana tai näiden perheenjäsenenä.¹

Suomessa yksi parhaiten dokumentoitu omakielisten orientaatioiden toteutus on Töihin Suomeen -hankkeen vuosina 2016–2018 pilotoima kokeilu (Lahtinen & Kuusiholma 2018). Tunnetuin taas lienee Suomen Pakolaisavun uraa uurtava työ, jossa on esimerkiksi koulutettu omakielisiä kouluttajia ja laadittu sekä julkaistu yhteiskuntaorientaation oppikirja eri kielillä.² Lahtisen ja Kuusiholman (2018:45) mukaan ”hyvin erilaisista yhteiskunnista tulevat, usein kansainvälisen suojelun perusteella oleskeluluvan saaneet opiskelijat hyötyivät orientaatiojaksoista eniten”. Tämä kokemus lienee ollut taustalla myös siinä, kun Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen yhdeksi tavoitteeksi asetettiin omakielisten infojen järjestäminen kohderyhmälle. Infot eivät tosin ole sama asia kuin kurssimuotoinen orientaatio, mutta näissä kahdessa on myös samankaltaisuuksia, kuten tästä raportista voi lukea.

2.2 Omakieliset tilaisuudet suhteessa muihin kotoutumista edistäviin palveluihin

Hankkeen asiantuntijoiden näkemykseen perustuva vertailu erilaisista kotoutumista tukevista palveluista on esitelty kuvassa 1. Erilaisia palveluita on vertailtu sen suhteen, kuinka hyvin palveluiden järjestäjät kuulevat kohderyhmän ääntä, kuinka tehokkaasti tieto kulkee kohderyhmälle, kuinka kallista mikäkin palvelu suhteellisesti on, kuinka helppoa monikielisyyden toteuttaminen on, miten vakiintunut asema kullakin palvelulla järjestelmässä on ja miten mitäkin palvelua on saatavilla eri puolilla Suomea.

¹ [Etableringsprogrammet - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](http://etableringsprogrammet-arbetsformedlingen.se)

² [Pakolaisapu – Omakielinen yhteiskuntaorientaatio \(yhteiskuntaorientaatio.fi\)](http://pakolaisapu-omakielinen-yhteiskuntaorientaatio.fi)

	MONIKIELINEN VIESTINTÄ	INFOT JA KESKUSTELU- TILAISUUDET	YHTEISKUNTA- ORIENTAATIO	KOULUTUS	TNO-PALVELUT
TIEDON KULKU HIERARKIASSA YLÖSPÄIN	HEIKKO	KOHTALAINEN	ERINOMAINEN	ERINOMAINEN	HYVÄ
TIEDON KULKU HIERARKIASSA ALASPÄIN	KOHTALAINEN	HYVÄ	ERINOMAINEN	ERINOMAINEN	HYVÄ
SUhteellinen hinta	HALPA	EDULLINEN	MELKO EDULLINEN	KALLIS	KALLIS
MONIKIELISYYDEN TOTEUTTAMINEN	HELPPOA	MELKO HELPPOA	HAASTEELLISTA	VAIKEAA	HELPPOA
ASEMA KOTOUTUMISTA EDISTÄVISSÄ PALVELUISSA	VAKIINTUNUT, LAKISÄÄTEINEN	OSITTAIN VAKIINTUNUT, EI LAKISÄÄTEINEN	OSITTAIN VAKIINTUNUT, EI LAKISÄÄTEINEN	VAKIINTUNUT, LAKISÄÄTEINEN	VAKIINTUNUT, LAKISÄÄTEINEN
ALUEELLINEN SAATAVUUS	HYVÄ	HEIKKO	HEIKKO	HYVÄ	HYVÄ

Kuva 1. Hankkeen työntekijöiden ammatilliseen tietoon perustuva jäsenyys omakielisistä infoista ja keskustelutilaisuuksista suhteessa viestintään, yhteiskuntaorientaatioon koulutukseen ja TNO-palveluihin. TNO-palveluilla viitataan kuntien, järjestöjen, hankkeiden ja työllisyyspalveluiden tarjoamia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita.

Tiedon kulku hierarkiassa ylöspäin tarkoittaa sitä, kuinka asiakkaiden näkemykset otetaan huomioon suunnitteluvaiheessa ja toteutuksessa sekä sitä, onko asiakkailta mahdollisuus helposti pyytää tarkentavaa tietoa. Viestinnässä tämä on luonnollisesti heikkoa muihin palveluihin verrattuna. Täytyy kuitenkin muistaa, että sosiaalinen media on tuonut tähän parannusta ja dialoginen viestintä varmaan vahvistuu sen myötä tulevaisuudessakin. Monikielisissä infoissa taas tiedon kulku asiakkailta järjestäjille on kohtalaista. Perustelemme tätä sillä, että tämänkaltaiset infot ovat usein lyhyitä eikä aikaa kysymyksiin ole paljon. Yhteiskuntaorientaatiossa taas keskustelu on lähtökohta ja kieli on asiakkaille tuttu, mikä tukee asiakkaiden osallisuutta. Koulutukset taas tapahtuvat valtakielellä, mutta niiden pitkä kesto auttaa tietoa kulkemaan asiakkailta kouluttajalle (opettajalle).

Tiedon kulku hierarkiassa alaspäin tarkoittaa sitä, kuinka hyvin asiakkaille tarkoitettu tieto saavuttaa kohderyhmän ja kuinka hyvin he tiedon ymmärtävät. Viestinnän vahvuus on volyyymi ja monikielisyys. Tiedotteita, videoita ja nettisivuja on suhteellisen halpaa kääntää monillekin eri kielille ja niillä on potentiaalia saavuttaa suuria ihmismääriä. Toisaalta kotoutujien kanssa on todettu, että asiakkaat eivät aina löydä tai ymmärrä tämänkaltaista informaatiota. Monikielisissä infoissa tilanne on jo parempi: asiakkaat ovat paikalla ja tilaisuudessa käytetään heidän hyvin osaamaansa kieltä. Kuitenkin joskus on käynyt niin, että tilaisuudessa on käsitelty niin abstrakteja

aiheita, että asiakkaat eivät ole ymmärtäneet sen merkitystä omassa elämässään. On myös vaikea kääntää suoraan ja selkeästi tietoa kielelle, jossa ei ole Suomen yhteiskunnassa tärkeitä käsitteitä. Lyhyissä infoissa on myös vaikea selittää asioita sellaiseen muotoon, että esimerkiksi vasta saapuneet voisivat sen ymmärtää. Tiedon kulku järjestäjältä asiakkaalle ("*alaspäin*") toimii yhteiskuntaorientaatiossa ja koulutuksessa erinomaisesti, koska näissä käytössä suhteellisesti paljon aikaa sekä asioiden kertaamiseen, että keskusteluun. Monikielisessä orientaatiossa tiedon kulku on myös nopeampaa, koska käytössä on osallistujille tuttu kieli. Koulutuksessa tiedon omaksuminen vie enemmän aikaa, mutta bonuksena osallistuja oppii valtakieltä.

Monikielisyys on kotoutumisen tukemisessa todettu välttämättömyydeksi. Kun varsinkin alkuvaiheessa käytetään maahan muuttavan äidinkieltä tai muuta hyvin osaamaa kieltä, monien asioiden oppiminen ja ymmärtäminen on paljon nopeampaa verrattuna siihen, että käytettäisiin valtakieltä selkeästi tai kielitietoisesti. Kuten edellä kirjoitimme, viestinnässä monikielisyys on melko edullista, koska käännettyjä tekstejä voidaan käyttää laajasti. Kaikissa muissa palveluissa suora kohderyhmä on huomattavasti pienempi. Infoissa voi olla kuulolla satojakin ihmisiä esimerkiksi etäyhteyksien avulla, mutta orientaatio- ja koulutusryhmät ovat tyypillisesti alle kahdenkymmenen hengen kokoisia. Ja kuten tästä raportista voi myöhemmin lukea (ks. Luku 5), myös infojen ryhmäkokoja kannattaa rajoittaa, jotta esimerkiksi kysymyksille ja keskustelulle on aikaa ja uskallusta

Monikielisiä infoja, keskustelutilaisuuksia ja jopa yhteiskuntaorientaatioita voi toteuttaa tulkattuina, mutta parhaiten kokonaisuus toimii, kun voidaan käyttää asiakkaiden kanssa samaa kieltä puhuvaa asiantuntijaa tai kouluttajaa. Tällöin ei mene aikaa tulkkaukseen ja omakielinen vetäjä voi suoraan kertoa asioista monisanaisemmin ja "kulttuuritulkata" viestiään. Tällä hetkellä haasteena on se, että merkittävimpiä vieraita kieliä puhuvia asiantuntijoita/kouluttajia ei ole reservissä. Toisaalta info- /koulutuskeikat ovat niin satunnaisia, että kouluttaja ei yleensä saa niistä koko elantoa. Monilla on usein toinenkin ammatti, esimerkiksi tulkki.

Viestintä ja koulutus ovat kotoutumisen edistämisestä annetussa laissa (1386/2010) mainittuja palveluita, mutta monikielisillä infoilla, keskustelutilaisuuksilla ja yhteiskuntaorientaatiolla ei ole samaa asemaa. Infot ovat laajasti viranomaisten käytössä oleva toimintamuoto, joten olisi syytä miettiä sen asemaa myös lainsäädännössä. Myös yhteiskuntaorientaatiosta on kertynyt paljon hyviä kokemuksia ja sitä ollaankin olemassa olevan tiedon valossa vakiinnuttamassa yhdeksi alkuvaiheen kotoutumispalveluksi (TEM 2021). Myös monikielisten infojen ja keskustelutilaisuuksien maininta lain tasolla vahvistaisi niiden asemaa ja toisaalta tunnustaisi olemassa olevan käytännön. Se voisi auttaa myös kehittämään niitä yhdenmukaisiksi ja laadukkaiksi palveluiksi.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut eli TNO-palvelut ovat kotoutumisen edistämisen peruspalveluita. Niitä tarjotaan esimerkiksi TE-toimistoissa (työllisyyden kuntakokeiluissa), ohjaus- ja neuvontapisteissä ja sosiaalipalveluissa. TNO-työssä asiakas saa ammattilaisen täyden huomion, ja tilanteessa saattaa olla mukana tukihenkilö ja tulkki. Näin ollen tiedon vaihto asiakkaan ja ammattilaisen kesken on helppoa, joskin asia riippuu muun muassa työntekijöiden ammattitaidosta ja asiakkaan kokemasta luottamuksesta. TNO-palveluiden hintaa nostavat henkilökohtaisuus ja usein tarvittava tulkkaus. Palvelua parantaisi ja hintaa laskisi se, jos ammattikunta olisi nykyistä monikielisempää ja osan TNO-palveluista voisi tarjota ryhmämuotoisesti omalla kielellä.

Viimeisenä ulottuvuutena kuvassa 1 käsitellään palveluiden alueellista saatavuutta. Viestintä on omassa luokassaan: se on yhtä saavutettavaa joka paikassa, usein myös valtionrajoista riippumatta. Toisaalta viestitty tieto voi olla myös aluekohtaista ja ei sellaisenaan aina palvele kaikkia mahdollisia kohderyhmiä. Infoja, keskustelutilaisuuksia ja yhteiskuntaorientaatiota järjestetään tällä hetkellä satunnaisesti siellä ja täällä. Niiden saatavuus riippuu käynnissä olevista hankkeista tai muista paikallisista ratkaisuista. Koulutus ja TNO-palvelut ovat, kuten edellä mainittiin, lakisääteisiä palveluita ja niitä onkin tarjolla koko Suomessa – niiden monipuolisuudessa ja laadussa voi kuitenkin olla alueellisia eroja.

2.3 Dialogisuus uuden oppimisen ja omaksumisen lähtökohtana

Kotoutuminen merkitsee pakolaistaustaiselle ihmiselle oppimista. Pakolaistaustaiset saapuvat Suomeen poikkeuksetta maista, joiden yhteiskuntajärjestelmät, elämäntavat, ilmasto ja kulttuurit ovat aivan toisenlaiset kuin Suomessa. Oppimista on siis pakko tapahtua, jotta uudessa maassa kykenee elämään ja toimimaan. Uuden oppimisen lisäksi täytyy välttämättä tapahtua myös paljon pois oppimista siitä, miten asiat ennen ymmärrettiin tai ratkaistiin entisessä kotimaassa. Klassisena haasteena niin kotoutujalle itselleen kuin hänen kotoutumistaan tukeville ammattilaisille on tiedon ja tietämisen sosiaalinen rakentuminen. ”Kuinka kysyä sitä, mitä ei tiedä olevansa vailla tai löytää sanoja jollekin itseään vaivaavalle tunteelle, jota ei vielä osaa sanoittaa?” ja toisaalta ”Kuinka päästä asiantuntijana perille siitä, mitä toinen ei tiedä, jos hän ei sitä itse ilmaise?” (Sam & Berry 2010; Berger, P. & Luckman, T. 1994.)

Alussa kotoutumista tukevilla asiantuntijoilla ja ammattilaisilla saattaa olla vaikeuksia opastaa uutta pakolaistaustaista kotoutujaa uuden elämän ensiaskelissa. Suomessa työskentelevät kotoutumisen alan toimijat eivät pysty näkemään pakolaisen aivoissa olevia käsitejärjestelmiä eikä usein mahdollisuutta eläytyä siihen maailmaan, mistä pakolainen tänne tulee. Kotoutuminen uudessa kotimaassa aloitetaan alusta - elämän 1. askelmalta, vaikka elettyä elämää saattaa olla kotoutujalla

takana vuosikymmeniä. Uuden yhteiskunnan monet hämmentävät tilanteet tarkoittavat kotoutujalle suurta määrää prosesseja aivoissa ja vaativat ihmisen kognitiiviselta kapasiteetilta paljon venymistä. Yhtä paljon kuormittavat 'tutut' ilmiöt, joissa toimitaankin toisin kuin on oppinut toimimaan.

Missä määrin pakolaistaustaisilla henkilöillä on uuden oppimista mahdollistavaa kapasiteettia käytössään Suomeen tullessaan – kaiken koetun ja eletyn jälkeen? Vastaus tähän kysymykseen on luonnollisesti yksilöllinen, mutta on aiheellista todeta, että äärimmäisen vaikeat ja turvattomat elinolosuhteet ja elämäkokemukset ovat hyvin usein syöneet uuden oppimiseen tarvittavaa oppimiskykyä merkittävästi. Olemme lukemattomia kertoja kuulleet hankkeemme kotoutuja-asiakkailta kertomuksia siitä, miten heidän oppimisprosesseihinsa käytössä olevat mielen taidot ovat heikentyneet huolestuttavasti ja kotoutumiseen liittyvä oppiminen on muuttunut hitaaksi.

Oppiminen onkin hyvin hidasta tai joskus lähes mahdotonta sotien, kodittomuuden ja pakomatkojen aikana koettujen menetysten, turvattomuuden, traumojen ja hädän vuoksi. Yleisesti kyllä ymmärretään, että edellä mainittujen asioiden vaikutus ei lakkaa sillä hetkellä, kun pakolaistaustainen henkilö astuu turvallisen ja rauhallisen Suomen maaperälle. Traumojen kynsistä selviytymiseen saattaa vierähtää vuosikausia. Otammeko näitä oppimiseen liittyviä erityistarpeita kuitenkaan huomioon riittävällä vakavuudella suunnitellessamme pakolaistaustaisille suunnattuja kotoutumisen palveluita?

Suomi on tehnyt päätöksen vastaanottaa tulevana vuosina erityisen haavoittuvassa asemassa olevia pakolaisia. Tämä asettaa kotoutumiselle ja oppimiselle vielä aiempaa suurempia paineita myös oppimisen näkökulmasta. Erityisen haavoittuvassa asemassa olevat pakolaistaustaiset tulevat sellaisten haasteiden keskeltä, joihin meidän yhteiskunnassamme on vain niukasti olemassa ammatillista erityisosaamista tai palveluita. Sillä on merkitystä, kuinka tällöin kohtaamme pakolaistaustaiset oppijoina. Edellä kuvattujen oppimisen vaikeuksien päälle saattaa erityisen haavoittuvassa asemassa olevilla henkilöillä olla luku- ja kirjoitustaidottomuutta omalla äidinkielellään, koulutuksen puuttumista, osattomuutta aiheuttaneita vammoja, hoitamattomia fyysisiä ja psyykkisiä sairauksia sekä neurologisia oppimisvaikeuksia (Kanniainen & Hagman 2020). Miten olemme valmistautuneet tällöin näiden ihmisen oppimisen mahdollistamiseen?

Euroopan Unionin neuvoston päätös kesäkuussa 2007 merkitsi EU:n integraatiopolitiikan suunnanmuutosta. Neuvosto painotti tarvetta pohtia kotoutumisen lähestymistapoja, joissa huomioidaan yhteiskunta kokonaisuutena ja tunnistetaan kulttuurienvälisen dialogin tärkeys kotoutumisen edistämässä. (Ahokas 2010, 13). Hankkeessamme tuotettujen erityyppisten keskustelutilaisuuksien ja infojen avulla onkin pyritty mahdollistamaan erityisesti sitä, että jokainen pakolaistaustainen kotoutuja saisi tilaisuuden kertoa omista kokemuksistaan ja elämästään, jolloin

tilaisuuksien tilaajille kunnissa ja TE-palveluissa välittyisi tieto ja ymmärrys, missä tilanteessa ja minkäläisten kokemusten keskellä itse kukin näistä kotoutujista on. Minkä he kokevat erityisen vaikeaksi, missä asioissa tarvitaan lisää selittämistä, mitä he ovat jo oivaltaneet ja millaisesta tulevaisuudesta he Suomessa haaveilevat.

Ihminen on holistinen olento, jonka päätöksentekoprosessia tunteet ohjaavat suuressa määrin. Tunteet ovat myös oppimisessa keskeisessä roolissa. Tukevatko olemassa olevat kotoutumisen tueksi tarkoitetut järjestelmät kotoutumisen ja siihen liittyvän identiteettityön tunneulottuvuuden käsittelyä, joka on kaiken kotoutumisen pohjavireenä? (Sam & Berry 2010).

Tanskalainen tutkimus kotoutumisesta on osoittanut, kuinka dialoginen lähestymistapa oli perustavanlaatuinen mahdollistaja esimerkiksi turvapaikanhakijoiden kotoutumiseksi tanskalaiseen yhteiskuntaan. (Haering 2007). Tällaisia keskusteluun ja dialogiin pohjautuvia tilaisuuksia tulisi alkuvaiheessa olla kotoutujille tarjolla paljon. Vain tällä tavalla yhteinen ymmärrys kotoutumisen käytännön askelista voisi alkaa hahmottua kaikille kotoutumisen palveluita tarjoaville osapuolille sekä myös kotoutujalle itselleen. Sillä se on itseasiassa juuri toiseen henkilöön kurottautumisessa sekä toisen toiseuden tunnustamisessa ja hyväksymisessä, missä aito dialogi tapahtuu. Dialogi on se tapahtuma, jossa itsestä on mahdollisuus tehdä kokonainen ja toteuttaa itseään yksilönä osana yhteisöä. (White, S., Nair, K. S., Ascroft, J. 1994, 53).

Kotoutuja ei tule tyhjänä tauluna Suomeen elämänsä askelmalle numero yksi, vaan hän on aina ihminen, joka kantaa koko menneisyyttä mukanaan. Tähän menneisyyden riittävään ymmärtämiseen on alkuvaiheen kotoutumisen palveluissa tärkeää käyttää aikaa myös siksi, että pakolaistaustaista kotoutujaa osattaisi ohjata oppimisensa polulla eteenpäin siten, että se hyödyttäisi häntä mahdollisimman yksilöllisesti ja oikea-aikaisesti ja mahdollistaisi hänelle järkevät pedagogiset ja psykososiaalisen tuen ratkaisut.

3. Omakieliset tilaisuudet Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeessa

Pakolaistaustaisten ohjaus -hanke järjesti maaliskuun 2019 ja tammikuun 2021 välillä 86 omakielistä tilaisuutta 24 paikkakunnalla. Tilaisuuksiin osallistui yhteensä noin 850 maahanmuuttanutta kokonaisosallistujamäärän ollessa hieman yli 1200. Hanke toimi valtakunnallisesti, joten tilaisuuksiakin järjestettiin ympäri Suomen: Kaakkois-Suomessa, Lapissa, Varsinais-Suomessa, Hämeessä, Satakunnassa, Pohjois-Pohjanmaalla, Pohjanmaalla, Etelä-Savossa, Uudellamaalla, Kainuussa ja Keski-Suomessa.

Oma- ja monikielisyys on ollut infojen ja keskustelutilaisuuksien järjestämisessä vahvana kantavana teemana, joten tilaisuuksia toteutettiin ensisijaisesti kielitaitoisen kouluttajan avulla tai joissain tapauksissa tulkattuina arabian, englannin, darin, persian, somalin, swahilin, tigrinjan ja venäjän kielillä. Joitakin infoja pidettiin myös selkosuomella.

Alueiden tarpeet määrittivät tilaisuuksien sisällöt. Tilaisuuksissa käsiteltiin esimerkiksi seuraavia aiheita: yrittäjyys, kesätyö, yhteiskuntaorientaatio, työelämä ja työhön valmennus, TE-palvelut, oppisopimus, sosiaaliturva, hyvä elämä, pakolaisten vastaanotto, kieli ja ammatti. Keskustelutilaisuuksissa solahdettiin yhteiskuntatietoisuuden kautta arkeen ja vapaa-ajanviettopauihin sekä niissä oli mahdollisuuksia kysyä viranomaisilta mieltä askarruttavia asioita sekä tutustua muihin oman kielen- ja kulttuurin edustajiin.

3.1 Infot työllisyyspalveluissa: TE-live ja TE-infot

TE-live on TE-toimiston tarjoama palvelu työnhakijoille ja työnantajille. Sen livelähetystarjontaan kuuluu rekrylähetysten lisäksi rekrykoulutusinfoja sekä lähetyksiä ajankohtaisista työelämä- ja koulutusaiheista, yritystoiminnan kehittämisestä ja yrittäjyydestä sekä TE-toimiston palveluista. Livelähetyksien aikana katsoja voi esittää kysymyksiä ja kommentteja anonyymisti chatin kautta.³

Idea omakielisestä TE-livestä syntyi alun perin hankkeen kehittämisspäivässä keväällä 2020. Ajatuksena oli tarjota valtakunnallisesti tiivis tietopaketti kotoutumiseen erityisesti työhaun näkökulmasta. Omakielisessä infossa pystyttäisiin käsittelemään paljon tärkeitä asioita, joista maahan muuttaneita asiakkaita on tärkeää informoida osana heidän TE-asiakkuuttaan ja joista TE-asiiantuntija nykyään asiakasta informoi asiakastapaamisten yhteydessä Näitä asioita ovat esimerkiksi työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet, työnhaku, opiskelu, työhaun asiakirjat, oman osaamisen tunnistaminen ja sanoittaminen, työelämän pelisäännöt, työhaun tuki, työkokeilu, yrittäjyys, työhyvinvointi, työkyky sekä syrjintä ja yhdenvertaisuus Suomessa.

Tarjoamalla valtakunnallista omakielistä tietoa eri puolille suomea voitaisiin uusille asiakkaille tasapuolisesti, tehokkaasti ja kustannustehokkaasti tarjota perustietoa kotoutumisesta heidän omalla äidinkielellään. Tällöin TE-asiantuntijan ei tarvitsisi käyttää niin paljon aikaa asioiden taustoittamiseen, vaan hän voi keskittyä enemmän asiakkaan kohtaamiseen ja kuulemiseen, hänen yksilöllisen tilanteensa selvittämiseen, osaamisen tunnistamiseen sekä yksilöllisen jatkopolun suunnitteluun. Maahanmuuttaneet ovat tasapuolisemmassa asemassa, kun omakielistä tietoa on tarjolla kaikille alueille.

Pilotin pohjustavan suunnittelutyön jälkeen hankkeen asiantuntijat olivat yhteydessä TE-Liveen ja suunnittelivat käytännön toteutusta yhdessä myös Varsinais-Suomen TE-toimiston verkkolähetystoimija Studio Poren kanssa. Valtakunnallinen arabiankielinen TE-live järjestettiin lopulta 3.12.2020. Hankkeen TE-asiantuntijat jakoivat tietoa tapahtumasta omille verkostoilleen alueillaan ja TE-Live mainosti omilla kanavillaan. Esimerkiksi Varsinais-Suomen alueella tiedotettiin TE-toimiston sisällä ja TE-toimiston some-kanavilla, alueen kotoutumiskouluttajille, kunnan maahanmuuttotyöntekijöille sekä Kotona Suomessa -hankkeen postituslistan kautta. Lähetystä seurasi hieman yli 100 henkilöä.

Lähetysten arabiankielisestä toteutuksesta vastasivat TE-Live ja Varsinais-Suomen TE-toimiston kotouttamispalveluiden TE-asiantuntijat Narges Mahdi ja Ala Al-Janabi. Moderoidun chatin puolella asiakkaila oli mahdollisuus kysyä heitä askarruttavista asioista. Puolen tunnin tilaisuuden aikana käsiteltiin muun muassa seuraavia aiheita:

1. Mitä tarkoittaa kotoutuminen? (Lakiperusta ja yksilön näkökulma)
2. Mikä on TE-toimiston rooli kotoutumisessa? Entä muut organisaatiot?
3. Mitä kotoutumissuunnitelma pitää sisällään?
4. Miten asiakas voi valmistautua kotoutumissuunnitelmaan?
5. Mikä on kielellinen alkukartoitus ja mitä sen jälkeen tapahtuu?
6. Mikä on kotoutumiskoulutus? Opiskellaanko siellä pelkästään suomen kieltä?
7. Mitä tarkoittaa kotoutujan omaehtoinen opiskelu?
8. Mikä on työttömyysetuus? Mitä tarkoittaa vastikkeellisuus?
9. Milloin ja millä tavalla pitää olla yhteydessä TE-toimistoon?

Lisäksi osallistujat kysyivät lisää kysymyksiä mm. kotoutumisajan pituudesta ja millä perustein sitä voi pidentää sekä osa-aikatyön tekemisen vaikutuksista työttömyysetuuteen.

³ [TE-live \(te-live.fi\)](https://te-live.fi)

TE-liven suunnittelijat ja toteuttajat pitivät puolen tunnin lähetystä sopivan pituisena. Kaikki teemat ehdittiin käydä läpi kiireettä. Jatkokehityksen mahdollisuuksia kuitenkin on: TE-livejä voitaisiin kehittää vielä lisäämällä kieliä ja eri aiheita. Näitä voisivat olla esimerkiksi työkokeilu, omaehtoinen opiskelu ja muita mahdollisuuksia edetä omalla työllisyyspolulla.

TE-live on myös osoittanut kiinnostusta ja tarvetta erityisesti arabiankielisten lähetysten tuottamiseen ja he haluavat tuottaa niitä myös jatkossa. Alustavissa suunnitelmissa on, että niitä tehdään mahdollisesti syksystä 2021 alkaen tai tilanteen salliessa mahdollisesti jo aikaisemmin loppukevällä.

Laatikko 2.

Infot työllisyyspalveluissa

Kaikille uusille TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi rekisteröityville henkilöille annetaan tietoa työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista (TE-info). Tieto on annettava sellaisella kielellä, jota uusi asiakas ymmärtää. Maahan muuttaneille tätä tietoa jaetaan ainakin Uudellamaalla ryhmäinfoissa suurimmilla maahanmuuttajakielillä, esimerkiksi somaliksi ja arabiksi. Muissa TE-toimistoissa ryhmäinfoja järjestetään esimerkiksi, kun saman aikaan rekisteröityy suurempi ryhmä työnhakijoita. Tällainen tilanne voi olla silloin, kun TE-toimiston alueelle saapuu ryhmä kiintiöpakolaisia, jotka puhuvat keskenään samaa kieltä. TE-infot järjestetään pääasiassa tulkkien kanssa, myös yksittäisille asiakkaille.

3.2 Yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetyt alueelliset tilaisuudet

Omakielisiä keskustelutilaisuuksia järjestettiin monipuolisesti eri yhteistyökumppaneiden kanssa ympäri Suomen. Selkeimpänä konseptina oli tilaisuuksien järjestäminen yhteistyössä TE-palveluiden kanssa, heidän omille asiakkailleen. TE-palveluiden jälkeen toiseksi eniten tilaisuuksia oli kanssamme järjestämässä kuntien kotouttamis- ja maahanmuuttopalvelut, monikulttuurikeskukset ja sosiaali- ja terveystyöpalveluiden kuntayhtymät. Tällöin yhteyshenkilömme saattoi olla suuremmissa kunnissa maahanmuuttokoordinaattori ja pienemmissä kunnissa kotoutumisen tai maahanmuuton palveluohjaaja.

Tilaisuuksia järjestettiin joustavasti myös oppilaitosten sekä yritysten kanssa, jos heidän vastuullaan oli järjestää kotokoulutusta alueella ja jos he osoittivat kiinnostusta järjestää tilaisuuksia yhdessä. Näissä tapauksissa toimimme tilaisuutemme suoraan kotoutumiskoulutuksen sisälle, luokkahuoneeseen. Myös kolmannen sektorin paikallistoimijat tulivat järjestämisvaiheessa

tutuiksi; näistä selkeimmin näkyi SPR:n vahva käytännön tuki eräillä paikkakunnilla. Vahva tuki tarkoitti muun muassa järjestötoimijoiden vastuuksi annettua osallistujien kutsumista paikan päälle. Kolmannen sektorin toimijat myös järjestivät tarjoiluja ja lastenhoitoa, mikäli nämä olivat tarpeen.

Joissain kunnissa kotouttamis- ja maahanmuuttopalveluilla oli hyvin vakiintuneet käytännöt tiettyjen yhteistyökumppaneiden käytöstä kotoutumisen tukena. Tällöin kuntien työntekijät itse ehdottivat näiden mukaan ottamista tilaisuuksien suunnittelemiseen, jo heti alkumetreiltä. Tällaisia olivat säätiöiden, järjestöjen ja oppilaitosten lisäksi esimerkiksi seurakunnat ja tietyt yritykset. Yhteistyön muodot olivat moninaiset ja ne olivat kunnissa muotoutuneet myös yksittäisten ihmisten intressien pohjalta. Tuki tilaisuuksien järjestämisessä saattoi olla tilojen ja välineiden antamista tai vuokraamista käyttöömmä tai muita tilaisuuden käytännön asioiden järjestämistä.

Kaikissa tapauksissa yhteistyö tilaisuuksien järjestämiseksi toimi mutkattomasti. Ainoa syy joidenkin yhteistyönä suunniteltujen tilaisuuksien peruuntumiselle ja alustavien suunnitelmien kaatumiselle oli koronapandemista johtuvat kokoontumisrajoitukset tai se, että saapuviksi odotettu pakolaisryhmä ei päässytäkään saapumaan Suomeen.

Yhteistyökumppaneita oli yhteensä 73. Ne jakautuivat alueittain seuraavan taulukon mukaisesti.

Omakieliset tilaisuudet 3/2019—1/2021

Yhteistyökumppanit alueittain

Lappi	Rovaniemen kaupunki Pro Manager Oy Rovalan Settlementti Mannerheimin lastensuojeluliitto ry Suomen punainen risti ry Arktiset maahanmuuttajat ry Monikulttuurinen miesten kerho Mister's Poliisi Pelastuslaitos Kohtaamispaikka Mikseri Kohtaamispaikka Moninet Oma Polku maahanmuuttajille -hanke (ESR) Pohjoinen luonto maahanmuuttajien kotoutumisessa -hanke (ESR) 4H-yhdistys Kotona Suomessa -hanke (ESR) Lapin ETNO Arffman Finland Oy Aamos Group Oy VMP Oy Lapin Koulutuskeskus Redu
-------	--

	Start Up Refugees Cooperative osk Lapland of Opportunity -hanke (ESR) Perhevapaalta työhön -hanke Business Rovaniemi Maahanmuuttaja ohjaamo Kemi (ESR) 25
Etelä-Savo	Kela Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen (ESSOTE) maahanmuuttopalvelut Valmennuskeskus Public (Mikkeli) Monikulttuurikeskus Mimosa (Mikkeli) Etelä-Savon Te-toimisto Pieksämäen Kotoutumistalvelut (Pieksämäki) SPR (Pieksämäki) Pieksämäen seurakunta
Kaakkois-Suomi	TE-toimiston yritystalvelut Ammattiopisto Sampo Etelä-Karjalan kansalaisopisto Kouvola kaupunki Suomen Pakolaisapu ry Kymsote maahanmuuttopalvelut Ohjaamo Kouvola Eezy/VMP Ohjaamo Lappeenranta Ohjaamo Imatra
Uusimaa	Valmennuskeskus Public (KK Valmennuskeskus Oy) Hyvinvointitoimiala/aikuissosiaalityö/maahanmuuttajatyö (Lohja) Lohjan monitoimikeskus Hiiden opisto (Lohja) Hyvinkään sivistystoimi/maahanmuuttajatyö SPR (Hyvinkää)
Häme	Alueellinen integraatiopalvelupiste Alipi Työpolku-hanke Kela Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä
Satakunta	Euran kunta Satakunnan TE-toimisto Satakunnan ELY-keskus
Pohjois-Pohjanmaa	Kuusamon sosiaalityö Utajärven hyvinvointitalvelut/maahanmuuttotyö
Keski-Suomi	Jyväskylän setlementti (Jyväskylä) Monikulttuurikeskus Gloria (Jyväskylä) Ev.lut. srk: Kipinä – olohuone ja hengähdyspaikka (Jyväskylä) Jyväskylän kaupungin kotoutumistalvelut Kotoutumisen ja maahanmuuton talvelut (Äänekoski)

	Olohuone Wille (yritys, Äänekoski)
Pohjanmaa	Pietarsaaren seudun kotouttamisyksikkö Pohjanmaan Te-toimisto Uusikaarlepyyn kotouttamisyksikkö Kredu/Seurakuntaopisto - kirkkopalvelut (Uusikaarlepyy)
Varsinais-Suomi	Paraisten perhe- ja sosiaalipalvelut Varsinais-Suomen Te-toimisto TE-live Studio Pore
Kainuu	Kajaanin maahanmuuttopalvelut

3.3 Omakielisen keskustelutilaisuuden järjestäminen etätoteutuksena

Osa omakielisistä tilaisuuksista järjestettiin etäyhteyksillä. Etätilaisuuksien järjestämistä kokeiltiin erityyppisillä käytännön toteutuksilla monilla paikkakunnilla. Yksi tällainen Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen toteuttamista omakielisistä tilaisuuksista oli etäyhteyksin järjestetty arabiankielinen keskustelutarja, johon osallistui noin 15 Lapissa asuvaa pakolaistaustaista henkilöä. Käytämme tästä sarjasta tässä tekstissä nimeä etäorientaatio.

Etäorientaatio toteutettiin toukokuussa 2020 neljänä maanantaina kahden tunnin pätkissä niin, että opetusta oli yhteensä 12 tuntia. Opetuksen lisäksi kokonaistoteutukseen (yht. 24 h) sisältyi 4 tuntia opetustuntien valmistelua ja suunnittelua, 2 tuntia opetustuntien jälkikeskusteluun varattua aikaa sekä alussa 6 tunnin tutustumisjakso. Osallistujat olivat arabiaa äidinkielenään puhuvia henkilöitä eri maista. He olivat kaikki samalla myös työllisyyttä edistävässä palveluissa, joiden kautta heidät myös tavoitettiin.

Kouluttajahankinnassa käytettiin pienimuotoista kilpailutusta, jossa palveluntarjoajaksi valikoitui Rovala Setlementti, jolla oli tarjota myös kokenut arabiankielinen kouluttaja. Koulutus ja työllistyminen valikoituivat teemoiksi hankkeen tavoitteiden mukaisesti.

Osallistujat kutsuttiin etäorientaatioon omakielisellä kirjeellä ja osallistuminen oli vapaaehtoista. Orientaation osallistujat olivat sillä hetkellä kotokoulutuksessa, joten myös kouluttajat olivat asiasta tietoisia. Heitä myös pyydettiin kannustamaan opiskelijoita osallistumaan koulutukseen. Opettajat auttoivat myös mm. Teams-yhteyden luomisen opettelussa, sillä pandemiatilanteen vuoksi opiskelijat olivat kotona ja kotokoulutuskin järjestettiin etäyhteyksin. Alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoituksena oli järjestää etätoteutus etäluokissa paikkakunnittain kotokoulutuksen järjestäjän tiloissa.

Osallistujien loppuhaastattelujen perusteella voidaan todeta, että etäorientaation toteutus oli onnistunut. Orientaatioon osallistujat pitivät kouluttajan tyylistä ja ammattitaidosta sekä

käytännön järjestelyistä. Etätoteutuksesta oli tosin myös kahtalaisia kokemuksia, toisille se sopi hyvin, toisille huonommin. Orientaatio osui myös muslimien paastokuukauden Ramadanin kanssa päällekkäin, mutta se ei tuntunut haittaavan juurikaan niitä osallistujia, jotka viettivät Ramadania. Tämä johtui ainakin siitä, että orientaatio oli aamupäivällä.

Toteutustavassa osallistujia miellytti erityisesti se, että heillä oli mahdollisuus kysyä paljon. Tämä tulos vahvistaa sitä jo aikaisemmissa selvityksissä esille tullutta seikkaa, että vuorovaikutteisuus ja mahdollisuus keskusteluun on elintärkeä ominaisuus omakielisen yhteiskuntaorientaation toteutuksessa. Yksikään kouluttaja ei voi selittää asioita niin, ettei kysymyksiä omakohtaisesta tilanteesta tai muuta selvitettävää nousisi esiin. Tähän on annettava myös etätoteutuksissa aikaa.

Tilaisuuksien toteutustapaan haastateltavilla oli joitakin muutosehdotuksia. Joidenkin mielestä kokonaisuus olisi voinut olla pidempi ja jaksotettu lyhyempiin pätkiin. Ajoituksen suhteen todettiin myös, että mitä nopeammin vastaavalle kurssille pääsisi maahantulon jälkeen, sitä parempi. Yksi osallistuja olisi toivonut, että arabiluennoitsijan kanssa olisi ollut myös suomalainen valtaväestön edustaja. Lisää etäorientaatioon osallistuneiden kokemuksista voi lukea luvussa 4.1.1.

4. Kokemuksia omakielisistä tilaisuuksista

4.1 Omakielisiin tilaisuuksiin osallistuneiden näkökulma

"Me kyselimme aika paljon kaikenlaista ja se nainen vastaili meille, eikä sen parempaa olekaan."

Hankkeessa todettiin jo varhaisessa vaiheessa, että omakielisten keskustelutilaisuuksien vaikutusta ja merkitystä ei voi jättää ainoastaan hankkeen työntekijöiden näkemysten varaan. Sekä osallistujien että tilaisuuksien vetäjien näkemyksiä koettiin tarpeelliseksi selvittää. Ajattelimme myös, että keskustelutilaisuuksiin osallistujilta ei haluta lomakepohjaisia kirjallisia palautteita, koska ne eivät luultavasti kerro meille riittävällä tarkkuudella osallistujien kokemusta ja mielipiteitä. Päätimme siis tehdä kuulla asiakkaita koulutusten aikana sekä tekemällä muutaman haastattelun, jotta saisimme osallistujilta syvempää ja avoimempaa tietoa. Esittelemme ensimmäiseksi etäorientaatioon osallistuneiden haastatteluiden tuloksia luvussa 4.1.1. Halusimme haastatteluaineiston lisäksi tuoda esiin myös muihin tilaisuuksiin osallistuneiden ääntä. Näitä kokemuksia löytyy luvusta 4.1.2.

4.1.1. Etäorientaatioon osallistuneiden kokemuksia

Lapin etäorientaation osallistujat valikoituivat haastateltaviksi, koska orientaatio ei ollut yhden kerran info, jollaisen sisältö voi sekoittua nopeasti muualta saatuun tietoon. Lisäksi hankkeessa oltiin loppukeväällä 2020 siinä vaiheessa, että haastatteluiden valmisteluun ja toteuttamiseen löytyi sopivasti aikaa. Valmisteluihin kuuluivat mm. suostumuslomakkeiden kääntäminen arabian kielelle sekä lomakkeiden lähettäminen etäorientaation osallistujille. Arabiankielinen kokenut haastattelija löytyi hankeasiantuntijoiden kontaktien kautta. Hänen kanssaan käytiin läpi käytännön asioita, haastatteluiden tarkoitusta ja tavoitteita, tietosuojaa sekä haastattelukysymyksiä.

Haastattelu toteutettiin ilta-aikaan puhelimella kesäkuussa 2020. Haastattelija soitti 14 suostumuksensa antaneelle osallistujalle, joista haastattelun lopulta antoi yhdeksän. Haastateltavien joukossa oli tasaisesti miehiä ja naisia, eri sosioekonomisesta asemasta tulevia, lapsettomia ja lapsellisia. Suurin osa oli asunut Suomessa maksimissaan kaksi vuotta, mutta mukana oli myös kolme viisi vuotta maassa asunutta. Haastattelut käänsi ja litteroi auktorisoitu arabia-suomi-kääntäjä.

Haastattelut kestivät yhdeksästä minuutista puoleen tuntiin. Ne olivat puolistrukturoituja siten, että haastattelijalla oli valmiit kysymykset, mutta hänellä oli vapaus keskustella haastateltavien

kanssa myös muista esille nousseista aiheista. Litteroidun suomenkielisen aineiston perusteella haastatteluita voidaan pitää onnistuneina. Haastateltavat tuntuivat luottavan haastattelijaan ja käsittelivät sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksiaan.

Osallistujien elämäntilanne ja tulevaisuusorientaatio

Haastatteluissa tuli esille tietoja haastateltavien elämäntilanteesta. Seitsemän haastateltavaa yhdeksästä kertoi, että heillä oli ylipäättään kaikki hyvin eikä mitään ongelmia: *"oleskeluluvan saatuani minulla ei ole ollut mitään ongelmia"* ja *"kaikki on mennyt meillä hyvin eikä meiltä puutu mitään."* Haastateltavat puhuivat monista positiivisista asioista. Useampi kuin yksi vastaaja oli kiitollinen opiskelumahdollisuuksista, suomalaisista ystävistä, ystävällisistä opettajista ja virkailijoista sekä siitä, että he eivät olleet kohdanneet rasismia.

Vaikeuksista yleisimmin mainittu asia oli suomen kieli, jonka mainitsi kolme haastateltavaa. Muita vaikeuksiin liittyviä asioita olivat lomakkeiden täyttäminen, pienet tulot, vaikeus löytää työtä, opiskelu aikuisena mahdollisesti pitkän tauon jälkeen (kaksi vastaajaa) sekä riippuvuus muiden avusta. Ylipäättään vaikeita asioita mainittiin vähemmän kuin positiivisia asioita.

Työssäkäynti, opiskelu, riippumattomuus ja lasten hyvä elämä olivat haastateltavien ilmaisemia toiveita ja tavoitteita tulevaisuudelle. Kielen oppimisen haastateltavat näkivät luonnollisena tavoitteena. Kulttuuriseen kotoutumiseen liittyen vastaajat toivat esiin keskenään erilaisia tavoitteita. Muutamat nostivat tavoitteeksi ystävystymisen valtaväestöön, mutta kaikki eivät tuoneet sitä esiin ainakaan eksplisiittisesti. Valtaväestöstä osa puhui eurooppalaisina, osa suomalaisina.

Osallistujien näkemykset etäorientaation sisällöistä

Haastateltavat olivat yleisellä tasolla tyytyväisiä etäorientaation sisältöön. Vaikka sisältöä oli paljon, kukaan ei haastattelussa tuonut esille, että aiheita olisi ollut liikaa tai että niitä olisi käsitelty liian pintapuolisesti.

"Ihminen, joka on juuri tullut Suomeen ja tulee tälle kurssille, saa tämän kurssin kautta 90% siitä mitä tarvitsee sopeutuakseen täkäläiseen systeemiin ja noudattaakseen Suomen lakia. En sano 100%, koska mikään ei ole täydellistä."

"Hän puhui lapsista, Kelan tuista, sairausvakuutuksesta..., ilmaisesta opiskelusta, koulusta, ongelmista, joita lapset saattavat kohdata koulussa, perheen ja lasten oikeuksista... monista erilaisista asioista... puhuimme paljon kaikesta... Totta puhuen mielestäni se oli hyvin kattava..."

Erityisen hyödyllisenä osallistujat pitivät tietoja koulutusmahdollisuuksista. Aineistosta käy ilmi myös, että kurssi muutti osallistujien ajattelua erityisesti opiskeluun ja alan vaihtamisen mahdollisuuksiin liittyen. Kurssi motivoi ja kannusti osallistujia opiskelemaan. Myös suomalaisesta yhteiskunnasta osallistujat saivat lisätietoa ja ymmärrystä:

”Emme tienneet, miksi ihmiset täällä eivät tule lähelle, mutta tällä kurssilla opettaja kertoi meille, että kansan luonto on täällä sellainen---”.

Tutkintojen tunnustaminen oli aihe, josta osallistujat eivät mielestään saaneet tarpeeksi tietoa. He olivat kysyneet asiasta, mutta eivät olleet ihan tyytyväisiä vastauksiin. Myös jo edelläkin esille tullut mahdollisuus ja oikeus muuttaa paikkakunnalta toiselle oli sellainen asia, jota ei alun perin ollut sisällöissä mukana, mutta jonka osallistujat kokivat tärkeäksi. Yksi pitkään maassa asunut osallistuja kritisoi kouluttajan näkemyksiä suomalaisten lastenkasvatusmetodeista tai etuuksien ja palkkatulojen yhdistämiseen liittyvästä byrokratiasta.

Muita mainittuja asioita, joista osallistujat kaipaivat enemmän tietoa jatkossa, olivat arkielämässä pärjääminen (mm. erilaisten lomakkeiden täyttö), työnhaku, lasten kasvatus ja ylipäättään keinot kotoutumisen helpottumiseen. *” Meille olisi pitänyt opettaa, miten se ja se lomake täytetään tai miten vaikkapa lääkärin ajan varaaminen tapahtuu tai miten haetaan jotain muuta asiaa...”*

Yhteenveto ja johtopäätökset haastatteluista

Pidempikestoinen, omalla äidinkielellä tarjottu prosessimainen yhteiskuntaorientaatio, joka tarjosi mahdollisuuden osallistujien esittämien kysymysten käsittelyyn, otettiin hyvin vastaan. Etäorientaation merkityksellisyys nousi vastauksissa esiin selkeästi. Omalla äidinkielellä tarjottu mahdollisuus saada tietoa suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuurin luonteesta ja ominaislaadusta koettiin merkitykselliseksi. Esimerkiksi koulutusmahdollisuuksien avaaminen koettiin tärkeäksi; mahdollisuus kouluttautua ja hankkia ammatti vielä aikuisena ei ole mahdollista monessakaan yhteiskunnassa.

Yhtä oleellista lienee myös ‘suomalaisen kansanluonteen’ avaaminen, jotta väärin tulkintoja voitaisiin pyrkiä vähentämään. Kulttuurisen ja yhteiskunnallisen hiljaisen metatiedon ohella haastatteluissa nousi selvästi esiin myös konkreettisten ‘hands on’ -taitojen tukemisen tarve. Yhteiskunnallisen toimijuuden vahvistaminen tarvitsee onnistuakseen konkreettista tukea valtaväestön edustajillekin vaativien lomakkeiden (KELA, TE-palvelut) täytössä tai vaikkapa lääkärin ajan varaamisessa. Vaikka kohdejoukko onkin pieni se ei kuitenkaan vähennä haastattelujen arvoa kotoutujille suunnattujen omakielisten orientaatioiden toteutustavan ja sisältöjen arvioinnin ja suunnittelun tukena. Etätoteutukseen suhtauduttiin kahtalaisesti, mutta sen edutkin- kuten osallistumisen helppous- nostettiin esiin.

Kolmen pidempään maassa olleen osallistuminen toi esiin muutamia kiinnostavia asioita. Ensimmäinen näistä oli se, että viisi vuotta Suomessa asuneiden tilanteet ovat hyvin erilaisia. Yksi näistä osallistujista toi ilmi, ettei kurssilla käsitelty juurikaan hänelle uusia asioita. Toinen sen sijaan koki, että moni asia oli hänelle hyödyllinen. Kolmatta kiinnosti lähinnä tiedot, jotka auttaisivat häntä saamaan pysyvän oleskeluluvan. Ensin mainittu kertoi myös, että hänellä on paljon suomalaisia ystäviä. Hän myös kyseenalaisti kouluttajan voimakkaimmin kouluttajan asennetta ja näkemyksiä: *"Olin hänen kanssaan eri mieltä useamman kerran, siis vetäjän tyylin kanssa."* Tällainen haastaminen on hyväkin, koska kaikki asiat esimerkiksi suomalaisten kansanluonteesta ja "suomalaisesta kulttuurista" ovat kaikkea muuta kuin yksiselitteisiä.

Kysymys kouluttajan välittämästä kuvasta suomalaisesta yhteiskunnasta on oleellinen. Se on luonnollisesti rakentunut ja värittynyt kouluttajan omien kokemuksellisten linssien kautta, vaikka hän pyrkisikin tarjoamaan objektiivisen kuvan. Etätoteutus saattaisi tarjota mahdollisuuden kahden kouluttajan käyttämiseen, joista toinen voisi olla kantasuomalainen. Tämä ratkaisu toisi moniäänisyyttä ja valtaväestön edustajan näkemyksen ja osallistumisen mukaan keskusteluun ja kulttuuriseen sillanrakennukseen. Vähintäänkin olisi tärkeää tietää lähemmin kouluttajan tavasta toimia suomalaisen yhteiskunnan tulkina. Kohderyhmän tarve saada selityksiä ja vastauksia myös suomalaisuuden olemuksesta, ei ainoastaan instituutioiden toimintalogiikasta (Kela, TE-toimisto, Kunnat), on ymmärrettävä. Tapa kuinka näihin tarpeisiin vastataan, vaatii kriittistä pohdintaa.

4.1.2. Omakielisiin tilaisuuksiin osallistuneiden palautteita

Hankkeemme omakielisissä tilaisuuksissa kuulimme osallistujilta monenlaista palautetta tilaisuuksistamme, joita hankkeemme asiantuntijat kirjasivat ylös tilaisuuksien aikana. Valtaosa osallistujista antoi myönteistä palautetta ja osoitti kiitollisuutta siitä, että heitä varten järjestetään jotain sellaista, joka auttaa ja vahvistaa heidän kotoutumistaan. Syvällisempi asioiden ymmärtäminen oli tulos, jota saimme kuulla monen kertovan heti tilaisuuksien jälkeen. Myös toisten ihmisten kohtaaminen yksinäisinä pandemia-aikoina oli merkityksellinen kokemus monien mielestä. Oli ilo saada myös paljon kehittämisideoita. Näitä saimme sekä omista tilaisuuksistamme, että kotoutumisen palveluista yleensä. Näitä molempia avaamme nyt tässä kappaleessa, mutta painotamme kokemuksia nimenomaan näiden omakielisten tilaisuuksien palautteisiin.

"Minua ihan koskettaa tämä, että kun meille on järjestetty oma tilaisuus ihan kokonaan meidän kielellä - kiitos paljon. Nyt minä näen tässä, että meidän kieltä ja kulttuuria arvostetaan täällä Suomessa."

Keskusteluun perustuvissa omakielisissä tilaisuuksissa, joissa ei ollut tulkkauksen tarvetta, osallistujat pääsivät keskusteluissa vahvasti ääneen, ja ehkä tästä syystä kokivat saavansa kysymyksiinsä vastauksia. Omalla kielellä kommunikointi oli paljon iloa tuottava asia ja toi helppouden kommunikointiin, kun ei tarvinnut kierrättää asioita tulkkauksen kautta ns. asiantuntijalle. Moni kertoi myös siitä, että vertaistuki näiden asioiden äärellä toisten samantyyppisiä asioita kokeneiden kanssa oli hyvin tärkeää. Saimme kuulla myös siitä, että vaikka osallistujat näkevät toisiaan myös vapaa-ajallaan ja voivat keskustella keskenään myös silloin omalla kielellään, päästään kotoutumiseen liittyvistä virallisista asioista puhumaan vasta, kun joku vetää tilaisuutta näiden asioiden ympärillä. Vapaa-ajalla keskustelua näistä asioista ei ole niin helppoa ylläpitää, koska asiantuntijuus puuttuu.

”Toivoisin että naisille olisi vielä ihan oma tilaisuus, jota vetäisi sellainen nainen, joka on itse päässyt Suomessa rakentamaan omaa elämäänsä kodin ulkopuolella”

Joissain tilaisuuksissa oli nähtävissä ja kuultavissa sekä käyttäytymisen että palautteiden kautta se, että naiset eivät uskaltaneet sanoa omia mielipiteitään, koska miehet olivat läsnä samassa tilaisuudessa. Näiden kulttuuristen seikkojen huomioon ottaminen pitäisi varmistaa, sillä kulttuuripiirteet eivät muutu hetkessä, vaikka me toteaisimme tilaisuutemme alussa, että tilaisuus perustuu kaikkien mielipiteen ilmaisemisen vapauteen ja yhdenvertaisuuteen. Erityisesti naiset antoivat tästä puhumisen vapaudesta jälkeen päin palautetta kertoen, että naisille suunnatuissa tilaisuuksissa päästäisi aidosti puhumaan naisten omista toiveista ja tavoitteista elämälleen. Myös esimerkin voimaa nostettiin esille - tilaisuuksiin haluttaisi ei-tasa-arvoisesta lähtökulttuurista tuleva nainen puhumaan siitä, miten naisen tasa-arvo miehen rinnalla on toteutunut hänen omalla kohdallaan Suomessa.

”Olen oppinut siitä paljon, että mikä on naisen asema tässä maassa, kun se on niin erilainen täällä...Mä ymmärrän, että mä voin opiskella tässä maassa ammatin.”

Useissa keskustelutilaisuuksissa eri paikkakunnilla saimme kuulla kotoutujilta siitä huolesta tai jopa pelosta, että kotoutumisaika ei lainkaan riitä kaikkien niiden asioiden oppimiseen, joita pitäisi kotoutumisaikana pystyä oppimaan - kuten kieli ja tietotekniset valmiudet omien asioiden hoitamiseen. Erään tilaisuuden päätteeksi saimme osallistujalta yksityiskohtaisen selvityksen siitä, miksi pakolaistaustaisen ihmisen oppiminen on hänen mielestään todella pitkä oppimisen tie. Hän halusi antaa palautteen vietäväksi eteenpäin päättäjille, jotka suunnittelevat koulutuksia pakolaistaustaisille.

”Haluaisin kertoa sen, että jos tullaan meidän maasta missä ollaan todella alkupisteessä tietotekniikan kanssa, niin me tarvitaan täällä todella paljon opettamista että opitaan suomalaista tietotekniikkaa - kun meiltä puuttuu koko tämä kieli, on eri aakkoset ja sitten vielä siihen päälle se vaikea tietotekniikka. Miksi täällä ei anneta näihin riittävästi opetusta? Yksin me ei opita.”

Tilaisuuksista tuli myös negatiivista palautetta. Yhdellä paikkakunnalla kotoutujat eivät olleet ehkä ymmärtäneet tilaisuuden luonnetta, että tarkoitus oli auttaa heitä puhumaan oman elämänsä asioista ja tukemaan heidän kotoutumistaan.

Ryhmässä eräs osallistuja ilmaisi heti alkuun vahvasti omakieliselle vetäjälle kysymyksen ”Mitä meistä taas täällä halutaan?” Hän ilmeisesti tarkoitti tällä sitä, että oli ymmärtänyt tilaisuuden luonteen aika tavalla erinäköiseksi, kuin miksi me järjestäjät sen olimme tarkoittaneet. Tämä vaikutti koko ryhmään ja ilmapiiri ei ollut myönteinen, vaikka omakielinen vetäjä yritti olla positiivinen, ystävällinen, kuunteleva ja dialoginen. Kahden tunnin tilaisuus loppui ennen aikojaan, sillä osallistujat halusivat lähteä koteihinsa ja osa hakemaan lapsiaan päiväkodeista.

Kyseistä tilaisuutta oli mainostettu esitteellä, joka oli kirjoitettu heidän omalla kielellään, ja osallistujat olivat oma-aloitteisesti tulleet tilaisuuteen. Tilaisuus pidettiin samassa rakennuksessa, missä heidän kotoutumiskoulutuksensa oli ja tilaisuuden ajankohta oli päivän päätteeksi siten, että se alkoi koulupäivän aikana ja päättyi vähän myöhemmin kuin heidän koulupäivänsä yleensä päättyisi. Tuosta tilaisuudesta jäi muutenkin päällimmäisenä palautteena meille järjestäjille osallistujien ilmaisema vahva tyytymättömyys kyseisen paikkakunnan kotoutumispalveluita kohtaan.

4.2 Asiantuntijanäkökulma

Keväällä 2020 järjestettiin hankkeen sisäinen haastattelukierros, jossa omakielisiä tilaisuuksia siihen mennessä järjestäneet hankeasiantuntijat kertoivat näkemyksiään tilaisuuksien järjestämisen tarpeesta sekä niistä saaduista kokemuksista.

Haastateltavat korostivat, että tilaisuuksien järjestämisen pitää lähteä tarpeesta käsin. Kaikki hankkeen työntekijät työskentelivät projektin aikana moniammatillisissa verkostoissa ja osa suoraan kiintiöpakolaisten kanssa asiakastyössä. Asiantuntijoilla oli siis ajantasainen asiantuntijanäkemyksensä siitä, millaisia tilaisuuksia missäkin tarvitaan. Jokainen myös piti keskustelutilaisuuksia hyvänä toimintamallina. Asiakkailta on asiantuntijoiden kokemuksen mukaan varsinkin maassaolon alkuvaiheessa suuri tiedon tarve kaikesta, kun taas pidempään maassa olleilta tulee paljon spesifejäkin kysymyksiä koskien esimerkiksi työllistymis-, yrittäjyys- ja koulutusmahdollisuuksia. Toisaalta kaikissa vaiheissa tärkeää asiakkaille on toimeentulo ja erilaisten etuuksien edellytykset.

Hankeasiantuntijoiden mukaan yksi merkittävä jokaisesta alueesta erilaisen tekevä seikka on se, että kunnat järjestävät palveluita eri tavoin. Joissakin kunnissa tarjotaan paljon tietoa ja jopa koulutusta pelkästään kiintiöpakolaisille, kun taas toisissa palveluita on suoraan sanottuna vähän. Isoissa kaupungeissa palveluita on tyypillisesti enemmän. Myös henkilövaihdokset tai muut

henkilöstöön liittyvät asiat vaikuttavat enemmän pienissä kunnissa. Esimerkiksi eräässä kunnassa maahanmuuttokoordinaattori oli vaihtunut kolme kertaa melko lyhyen ajan sisällä, eikä kaikilla hyvää suhdetta paikkakunnalla asuviin pakolaistaustaisiin ollut vielä ehtinyt syntyä.

Esimerkkejä keskustelutilaisuuksissa käsitellyistä asioista:

1. "Asiakkailla on ollut käsityksiä, että tukien määrän suuruuteen vaikuttaa se, että joku Kelassa tai TE-toimistossa tykkää tai ei tykkää hakijasta. Esimerkiksi "kaveri saa enemmän tukea, koska hänellä on suomalainen puoliso tai on käsittelijän naapuri" tai "saan vähemmän rahaa, koska joskus suutuin asiantuntijalle".
2. Osallistujat sanoivat, että olivat kuulleet paljon suomalaisista terveyspalveluista ennen maahan muuttoa, mutta olivat siihen pettyneitä. Luottamuksen kannalta olisi tärkeää, että omakielinen orientaatio olisi heti alussa, jotta ei tulisi väärin käsityksiin liittyviä epäluottamuksen tunteita."
3. "Maahan muuttaneet tekevät usein puutteellisia starttirahahakemuksia. TE-toimiston yrityspalveluiden kanssa järjestetyssä infossa osallistujat kysivät todella paljon kysymyksiä. "
4. "Keskustelutilaisuus järjestettiin, koska paikkakunnalla liikkuvat huhut, joiden mukaan Suomessa ei ole lainkaan lupa tehdä työtä. Tilaisuudessa käsiteltiin myös työvoimapalveluiden yhteensovittamista, toimeentulokysymyksiä ja työssäkäyntiin liittyviä käytäntöjä.

Keskustelutilaisuuksia järjestäneet asiantuntijat katsoivat, että niistä on monenlaisia hyötyjä. Ensinnäkin niissä on mahdollista jakaa oikeaa tietoa ymmärrettävässä muodossa suurelle joukolle ihmisiä samaan aikaan. Samalla esimerkiksi viranomainen, henkilöstöpalveluyritys tai muu järjestäjä tulee helposti lähestyttävämmäksi. Myös järjestäjän ymmärrys maahan muuttaneiden kanssa työskentelystä kasvaa. Nämä hyödyt koskevat erityisesti kertaluonteisia infoja, jotka voidaan hyvin myös tulkata, jopa useammalle kielelle samaan aikaan. Tällaisiin toteutuksiin liittyy myös merkittäviä haasteita, joista lisää luvussa 5.

Sarjallisia, dialogisuuteen perustuvia keskustelutilaisuuksia (jotka lähestyvät jo omakielistä orientaatiota) on puolestaan hyvä järjestää pienemmille ryhmille omakielisen kouluttajan kanssa. Niissä on mahdollista kysyä, kommentoida ja palata jo käytyyn asiaan uudestaan. Koska käytettävä tuntimäärä on suurempi, aikataulupaine ei ole niin kova. Toisaalta kustannukset ovat suuremmat, eikä kaikilla kohderyhmään kuuluvilla ole mahdollisuutta osallistua niihin. Tällaisissa tilaisuuksissa on mahdollisuus käsitellä myös sensitiivisempiä aiheita.

Haastatellut asiantuntijat eivät kokeneet, että omakielisissä infoissa ja tilaisuuksissa voisi olla negatiivisia seurauksia osallistujille tai järjestäjille, kunhan tapahtuma on hyvin järjestetty ja mahdollinen tulkki ammattitaitoinen. Negatiiviseksi asiaksi mainittiin vain se, että hankkeen velvollisuus todentaa kiintiöpakolaisina maahan tulleet voi aiheuttaa hämmennystä osallistujien keskuudessa. Kaikki eivät ymmärrettävästi julkisesti kertoa omasta maahantulostaan, eikä asiaa (todentamisvelvollisuus) ole myöskään helppo selittää.

4.3 Tilaisuuksien vetäjien näkökulma

Tammikuussa 2021 tuotimme noin 10 minuutin mittaisen videon omakielisistä tilaisuuksista, jotta voisimme tehdä näkyväksi dialogisten tilaisuuksien vaikutusta ja merkitystä kotoutumisessa. Halusimme nostaa esille omakielisyyden arvostusta, sillä liian usein varsinkin pienillä paikkakunnilla kotoutumistieto välitetään pääasiassa puhelintulkkauksina.

Videota varten haastattelimme kolmea kotoutujaa ja kolmea omakielisten tilaisuuksien vetäjää. Kotoutujat olivat Kajaanista ja omakielisten tilaisuuksien vetäjät Seinäjoelta, Jyväskylästä ja Jämsästä. Video on katsottavissa Kotouttamisen osaamiskeskuksen YouTube -kanavalla.

Videossa tilaisuuksien vetäjät korostivat erityisesti omakielisyyden merkitystä uusien asiakokonaisuuksien ymmärrettäväksi tekemisen kannalta. Vetäjät käyttivät vertauskohtana tulkkaustilanteita, joissa voi tulla esiin kotoutujalle paljon uusia käsitteitä (kuten Kela ja TE-toimisto), joille ei löydy vastaavaa palvelua tai sitä kuvaavaa termiä omissa lähtömaissa. Esimerkiksi tällaisiin asioihin omakielisissä tilaisuuksissa on mahdollisuus dialogisesti syventyä – ei pelkästään oman kielen, mutta myös oman kulttuurijärjestelmän näkökulmasta.

Vetäjät näkivät myös omakielisissä tilaisuuksissa mahdollisuuden oman ja uuden kulttuurin yhteensovittamiseen. Maahanmuuttajataustaisen vetäjän on mahdollista myös omalla kokemuksellaan ja esimerkillään tuoda esiin uudessa kulttuuriympäristössä pärjäämisen keinoja. Haastatteluissa vetäjät painottivat myös eri kohderyhmien huomioimisen tärkeyttä. Erityisesti sensitiivisiä aiheita käsitellessä on hyvä miettiä myös eri sukupuolille järjestettäviä erillisiä tilaisuuksia. Näin varmistetaan myös se, että osallistujat pääsevät ääneen tasapuolisesti. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden teemat koettiin myös erityisen tärkeinä käsiteltävinä aiheina keskustelutilaisuuksissa.

Lisää vetäjien ja osallistujien näkemyksiä voi kuulla hankkeen tuottamalla Omakieliset keskustelutilaisuudet kotoutumisen tukena -videolla, osoitteessa https://youtu.be/MBb_CblxZVs.

5. Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen suosituksia

5.1 Omakielisten tilaisuuksien suhde muihin palveluihin

Aiheellinen kysymys on, pitääkö omakielisiä tilaisuuksia ylipäätään järjestää ja jos pitää, millä tavalla. Hankkeen näkemys on, että omakieliset tilaisuudet täyttävät tietyn tarpeen ja ne voivat parhaimmillaan täydentää olennaisella tavalla muuta palvelutarjontaa. Kotoutumis- ja muun koulutuksen rinnalle on hyvä tuoda omakielisen yhteiskuntaorientaation toteutuksia, jotka ovat kokemusten mukaan vaikuttavia palveluita varsinkin kotoutumisen alkuvaiheeseen ja erityisesti pakolaistaustaisille maahanmuuttaneille.

Omakieliset keskustelutilaisuudet voivat toimia hyvin ensinnäkin niissä tilanteissa, joissa pidempää omakielistä yhteiskuntaorientaatiota ei ole tarjolla. Toisaalta niistä voi olla apua silloin, kun tietyn kieliryhmän jäsenten kesken alkaa levitä vääriä tai vääristyneitä käsityksiä jostain kotoutumiseen liittyvästä asiasta. Tässä raportissa esimerkkinä oli se, että eräässä kaupungissa oltiin epätietoisia siitä, onko ylipäätään oikeutta tehdä töitä pakolaisena Suomessa.

5.2 Omakielisten keskustelutilaisuuksien järjestäminen

Hankkeen havaintojen perusteella suurin työ TE-asiantuntijan näkökulmasta on asiakkaiden tavoittamisessa. Tämän takia hanke suosittelee, että info tai keskustelutilaisuus tuotettaisiin valmiille ryhmälle, esimerkiksi kotoutumis- tai muun koulutuksen yhteydessä tai muulle valmiille ryhmälle.

Asiakasryhmän kokoaminen ja tavoittaminen vaativat verkostoyhteistyötä. Esimerkiksi Kaakkois-Suomessa infot ja keskustelutilaisuudet järjestettiin kolmella erilaisella yhteistyötiimillä kolmessa eri kaupungissa:

- a) TE- palvelut ja koulutuksen järjestäjä
- b) TE- palvelut ja kunnan maahanmuuttopalvelut
- c) TE-palvelut, kunnan maahanmuuttopalvelut ja koulutuksen järjestäjä⁴

⁴ TE-palveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä Pakolaistaustaisten ohjaus- hankkeen TE-asiantuntijaa sekä mahdollisia muita TE-palveluiden asiantuntijoita (yrityspalvelut, kotoutumispalvelut)

Kotoutumiskoulutuksen yhteyteen suunnitellut infot ja keskustelutilaisuudet olivat vaivattomimpia järjestää. Kaikki omakielisestä tilaisuudesta hyötyvät henkilöt eivät kuitenkaan opiskele kotoutumiskoulutuksissa. Näitä henkilöitä voidaan tavoittaa esimerkiksi kunnan maahanmuuttopalveluiden kautta järjestämällä yhteistyössä tilaisuuksia, jolloin ohjaus tapahtuu myös kunnan kautta. Tämä vaatii yhteisymmärrystä siitä, mille asiakasryhmälle tilaisuus on suunnattu ja mitkä ovat tavoitteet, jotta ohjaus on onnistunut. Kokemuksen perusteella voidaan todeta, että ihmiset osallistuvat hyvin tilaisuuksiin myös ilman velvoitteita, mutta epävarmemmin kuin kotoutumiskoulutuksen sisällä.

Omakielisten tilaisuuksien olisi syytä olla kiinteä osa kotoutumispalveluita ja eri viranomaisten toimintaa. Niiden avulla autettaisiin vastasaapuneita nopeammin alkuun ja toisaalta pidempään maassa olleita ymmärtämään palveluita ja mahdollisuuksia paremmin.

Ryhmäkoko omakielisissä tilaisuuksissa on syytä pitää melko pienenä. Ryhmytymiseen ja luottamuksen rakentamiseen menee aikaa, varsinkin jos osallistujat eivät tunne toisiaan etukäteen. Pienet, noin 10–15 hengen ryhmät ovat hyviä siitäkin syystä, että niissä on mahdollista antaa enemmän aikaa keskustelulle ja kysymyksille. Joissakin tilaisuuksissa naiset eivät halunneet puhua lainkaan, vaan viittasivat läsnä oleviin miehiin: "voitte kysyä tästä asiasta mieheltäni". Vain naisille suunnatuista tilaisuuksista tuli hyvää palautetta. Joissakin tapauksissa on siis hyödyllisempää järjestää tilaisuuksia naisille ja miehille erikseen.

Muita suosituksia järjestämiseen:

1. Yhteistyötä kannattaa tehdä ja uusia yhteistyökumppanuuksia luoda. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymät, hankkeet, TE-toimistojen eri yksiköt, koulutustoimijat ja työnantajat auttavat löytämään osallistujia, järjestämään tiloja, jakamaan kuluja ja luomaan sisältöjä.
2. Yksittäisten tilaisuuksien järjestäminen vie paljon aikaa, jota ei aina ole perustyössä. Järjestämistä helpottaa mm. se, että tilaisuus järjestetään paikassa, jossa osallistujat ovat jo valmiina (koulutukset, kohtaamispaikat). Saman paikan käyttäminen monta kertaa myös vähentää riskiä tekniikan pettämiseen ja auttaa ihmisiä löytämään paikalle.
3. Tilaisuuksien järjestämisessä on usein monta toimijaa, joista kaikki eivät aina pääse paikalle. Omakielisen kouluttajan käyttäminen tulkin sijaan poistaa yhden riskitekijän, mutta aina sellaista ei ole saatavilla. Joka tapauksessa kannattaa miettiä suunnitelma B.
4. Tilaisuuksia voi järjestää tarpeen mukaan ja hyvin valmistellen myös etänä. Etenkin etäkatsoomotyyppiset ratkaisut voivat tuoda etätoteutukseenkin vertaisuuden tuomaa syvyyttä ja interaktiivisuutta.

5. Uudenlaisen tilaisuuden järjestäminen kannattaa ottaa kokeiluna. Jos kaikki ei mene suunnitelmien mukaan, siitä voi kuitenkin ottaa oppia seuraavaa kertaa varten.
6. Ennen tilaisuuden järjestämistä kannattaa selvittää, mitä kaikkea on jo tarjolla. Päällekkäistä työtä ei kannata tehdä.
7. Raportointia varten kannattaa miettiä etukäteen osallistujien todentaminen ja palautteen kerääminen.
8. Tilaisuutta kannattaa myös miettiä etukäteen osaamisperustaisesti. Tilaisuuden tavoitetta voi miettiä täydentämällä lause *Tilaisuuden jälkeen osallistuja osaa/tietää/ymmärtää...*
9. On tärkeää, että osallistujat suunnittelevat itse sisältöä tai muuten tietävät tarkkaan tilaisuuden luonteen. Jos tilaisuuteen tullaan vastentahtoisesti tai orientaatio on muuten vastahakoinen, luottamusta ei synny eikä tilaisuus välttämättä onnistu.

Laatikko 3.

Omakieliset tilaisuudet - uusi tehtävä TNO-pisteille?

Työ- ja elinkeinoministeriö on vuosien 2020 ja 2021 aikana avannut erityisavustuksien haun maahanmuuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämiseksi. Avustuksella pyritään kehittämään pääsääntöisesti maakuntien keskustaajamista koostuva valtakunnallinen ohjaus- ja neuvontapalvelujen verkosto. Avustuksella voidaan tukea maahanmuuttaneille suunnatun ohjaus- ja neuvontapalvelun käynnistämistä tai jo käynnissä olevan palvelun kehittämistä ja vakiinnuttamista. Avustuksen tavoitteena on tehostaa maahanmuuttaneiden kotoutumista ja työllistymistä kehittämällä ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä niitä koskevaa monialaista yhteistyötä.

Omakielisten keskustelu- ja infotilaisuuksien näkökulmasta kehitettävät ja uudet ohjaus- ja neuvontapalvelupisteet sekä niistä koostuva verkosto luovat uusia yhteistyön mahdollisuuksia. Parhaimmillaan ne pystyisivät luomaan uusia, yhteisiä toimintatapoja ja yhteistyöalustoja myös omakielisen ohjauksen ja neuvonnan kehittämiseksi. Lisäksi tässä avautuu aito ja luonteva paikka kutsua maahanmuuttaneet mukaan kehittämään ja tuottamaan heille suunnattuja palveluja. Esimerkiksi huhtikuussa 2021 toimintansa aloittava AMIF-rahoitteinen Osallisena (Osallisena kotoutumista tukevien palvelujen tuottamisessa) -hanke tähtää juuri tällaisiin ratkaisumalleihin, jotka mahdollistavat maahanmuuttaneiden osallistumisen heille suunnattujen palvelujen tuottamiseen.

Paikallisesti maahanmuuttaneille suunnatut kunnan/maakunnan neuvonta- ja ohjauspalvelut tulevat toimimaan aktiivisesti alueen TE-palvelujen, kuntien, muiden viranomaistahojen sekä kouluttajien ja 3.sektorin toimijoiden kanssa. Tämä tarjoaisi hyvän alustan myös omakielisten tilaisuuksien järjestämiselle, sillä tätä kautta pystytään paitsi tavoittamaan enemmän osallistujia myös sitouttamaan alueen kotoutumista edistäviä toimijoita.

Uusi ohjaus- ja neuvontapalveluiden verkosto mahdollistaisi myös omakielisten tilaisuuksien järjestämisen yhteistyössä etä- ja lähitoteutusta yhdistämällä. Voimia yhdistämällä omakielisiä tilaisuuksia voitaisiin toteuttaa helpommin myös nonstop –periaatteella ja myös harvinaisemmilla kielillä. Yhteistyö ja etäratkaisut mahdollistaisivat myös koulutettujen ohjaajien paremman ja ennakoitavamman työllistymisen omakielisten tilaisuuksien vetäjinä.

TNO-palveluiden järjestämät omakieliset tilaisuudet varmistavat, että niistä hyötyy mahdollisimman laaja joukko ihmisiä, myös ne maahanmuuttaneet, jotka eivät ole kotoutumiskoulutuksen piirissä. Tämä ei myöskään poissulje sitä, että laajempi yhteiskuntaorientaatio voisi kuulua kotoutumiskoulutuksen piiriin.

5.3 Omakielisten tilaisuuksien sisällöt, aiheet ja metodit

Oma- tai monikielisen tilaisuuksien järjestäminen vaatii suunnittelua sekä asiaan paneutumista. Jos omakielisen tilaisuuden järjestää tuntematta tarkkaan kohderyhmää, tilaisuus voi olla osallistujien mielestä enemmän hämmennystä aiheuttava kuin tietoa lisäävä. Tällainen voi olla esimerkiksi tilaisuus, joka järjestetään TE-toimiston tiloissa, mutta johon on pyydetty myös Kelan puheenvuoro. Näin ihmisillä, joiden käsitys suomalaisten viranomaisten rooleista on hyvin hatara, eri toimijoiden roolit menevät sekaisin.



Omakielisten infojen, keskustelutilaisuuksien ja orientaatioiden suunnittelussa voidaan käyttää esimerkiksi seuraavia lähtökohtia: a) mitä tietoa järjestäjä haluaa osallistujan saavan, ja b) mitä tietoa osallistujat kokevat tarvitsevana

Hankkeessa järjestetyt tilaisuudet lähtivät liikkeelle hankkeen tavoitteista eli päätimme, mitä tietoa tarjoamme. Yhteiskuntaorientaatiotyyppiset omakieliset tilaisuudet mahdollistivat aihealueiden laajentamisen ja osallistujien senhetkisiin tiedon tarpeisiin vastaamisen, kun taas perinteiset infot noudattivat poikkeuksetta etukäteen suunniteltua runkoa. Perinteisten infotilaisuuksien luonne ei anna samankaltaisia mahdollisuuksia dialogin kehittymiselle verrattuna monikielisen kouluttajan vetämiin orientaatioihin. Pelkkä tulkattu tieto kaventaa tiedon omaksumisen ja kokonaiskuvaan liittämisen mahdollisuutta, jota kotoutujat tarvitsevat hahmottaakseen yhteiskunnan ja kulttuurin kerroksia.

Tällaisten asioiden käsitteleminen yhdessä omalla kielellä kokeneen kotoutumisasiantuntijan kanssa keskustellen voi oikaista vääriä käsityksiä tehokkaasti. Ryhmämuotoinen keskustelu toimii paremmin kuin henkilökohtainen tapaaminen monen ihmisen kanssa. Tärkeää on myös aito omakielisyys, ei tulkkaus, koska usein asioita ei voi suoraan kääntää. Asioita pitää makustella ja niille pitää hankkia toimivia omakielisiä käsitteitä.

5.4 Tilaisuuksien vetäjät

Osaavan, dialogisuutta ja vertaisuutta hyödyntävän tilaisuuden vetäjän löytäminen omakielisiin tilaisuuksiin on tärkeää. Tämä varmistaa sen, että tilaisuuksissa tapahtuu tiedon konstruointia ja syvällistä ymmärtämistä omakielisen dialogin ja yhteisten pohdintojen kautta sekä kohderyhmää yhdistävien pakolaisuuskokemusten tuottamaa yhteenkuuluvuuden voimaa hyödyntäen. Taitava tilaisuuden vetäjä osaa myös kytkeä pakolaistaustaiselle usein täysin uusia käsitteitä ja ilmiöitä heidän lähtömaansa kulttuuripiirteisiin ja aiempiin elämänkokemuksiin. Tämä auttaa merkittävästi oppimisen kohteena olevien asioiden syvällisempää ymmärtämistä.

Tällaisten henkilöiden löytäminen vetämään tilaisuuksia vaatii tilaisuuksien järjestäjiltä usein kotoutumisverkoston tukea, sillä kenelläkään ei ole kokonaiskuvaa tai listausta saatavilla olevista tilaisuuksien vetäjistä, varsinkaan valtakunnallisesti. Pakolaisapu välittää kototoimijoille omaa kouluttajareserviään Yhteiskuntaorientaatiokouluttaja -koulutuksen käyneistä henkilöistä, mutta lista ei ole täysin kattava, sillä kouluttajiksi kaivattavien määrä ja valtakunnallisuus asettaa haasteita. Pakolaisapu kouluttaa myös vertaisohjaajia, jotka ovat koulutuksensa kautta osaavia vetäjiä juuri keskusteluun ja vertaistukeen pohjautuvissa tilaisuuksissa. Olemme käyttäneet hankkeemme tilaisuuksissa näiden molempien koulutusten käyneitä henkilöitä.

Yhteiskuntaorientaatiokouluttaja tai vertaisohjaaja eivät kuitenkaan ole täysin välttämättömiä taustakoulutuksia omakielisten tilaisuuksien vetäjille. Olemme käyttäneet hankkeemme tilaisuuksissa myös tulkkeja, joilla on antaa näyttöä siitä, että heillä on hyvät vuorovaikutus- ja ryhmänohjaamisen taidot sekä asiaosaaminen. Tulkit näkevät työssään usein myös toimimatonta viestintää, joka johtuu siitä, että keskustelun osapuolet eivät ymmärrä miten asioista tulisi viestiä, jotta asiat ymmärrettäisiin. Näistä syistä tulkkitauksaisella henkilöllä saattaa olla suuri motivaatio pitää tällaisia tilaisuuksia, koska he pääsevät näissä tilaisuuksissa ohjaamaan kotoutujan oppimista ja ymmärtämistä, verrattuna perinteiseen tulkkaustyöhön, jossa välitetään faktoja puolin ja toisin, lähinnä yhdensuuntaisesti. Haasteena tilaisuuksien vetäjien etsimiselle ja löytämiselle on se, että joskus tilaisuuksien vetämisestä kiinnostuneiden henkilöiden osaamisen tasoa on vaikea arvioida, jos ei ole käytettävissä toisen käden tietoa tai suosituksia. Näihin tehtäviin tarvittaisiin valtakunnallinen, nimetty toimija.

Tulevaisuudessa on syytä harkita omakielisten tilaisuuksien vetäjien koulutuksen ottamista osaksi kansallista koulutusjärjestelmää, koska hankerahalla toteutettu koulutus on väistämättä paitsi melko suppeaa, myös satunnaista. Kuten raportissa olemme esitelleet, omakielisten tilaisuuksien vetäminen vaatii laajaa ja syvää osaamista monista asioista. Toisaalta on otettava huomioon se, että tilaisuuksien satunnainen järjestäminen ei tarjoa tilaisuuksien vetäjille turvattua toimeentuloa. Monilla on mahdollisuus toimia lisäksi muissa tehtävissä, mutta on tullut esille, että moni omakielisen ryhmän ja tilaisuuden vetäjä joutuu turvautumaan myös perusturvaetuuksiin. Ei ole syytä kehittää palvelua, jonka keskeiset ammattilaiset joutuvat kamppailemaan toimeentulonsa kanssa. Tällainen tilanne veisi pohjaa kaikelta kehittämistyöltä ja on eettisesti kestänytöntä. Olisi hyvä esimerkiksi selvittää, voisiko yritys- tai yhdistysmaailmaan saada sellaista pysyvää ja valtakunnallista toimijaa tulkkitoumijoiden rinnalle, joka voisi toimia työnantajana siten, että sen palkkalistoilla olevat ammattilaiset tarjoaisivat osaamisensa ja työkokemuksensa mukaan mahdollisimman monenlaisia palveluita; tulkkaus-, vertaisohjaus- että muita kouluttaja- ja ohjauspalveluita.

Lähteet

Ahokas, Laura (2010). Promoting immigrants' democratic participation and integration. EPACE theme publication. Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print, Tampere.

Berger, P.L. & Luckman, T. (2010). Tiedon sosiaalinen rakentuminen. Gaudeamus.

Haering, Katharina (2007). How to integrate asylum seekers into Danish society with the help of dialogic communication approaches? Project Report, 2007. Haettu 19.3.2021 osoitteesta <https://www.grin.com/document/115452>

Juuti, Pauli & Mohamed, Abdirizak (2010). Maahanmuuttajien omakieliset palvelut. Helsinki, sisäasiainministeriö. Haettu 4.2.2021 osoitteesta [Maahanmuuttajien omakieliset palvelut \(valtioneuvosto.fi\)](http://Maahanmuuttajien_omakieliset_palvelut_valtioneuvosto.fi)

Kanniainen, Antti & Hagman, Noora (2020). "Meillä on nimi, historia ja tulevaisuus" - Hankkeen toimintaympäristön ja kohderyhmän kuvaus. Teoksessa: Asikainen, Eija (toim.) (2020). Sivuääniä. Asiakkaiden, asiakastyötä tekevien ja verkostotoimijoiden näkemyksiä pakolaistaustaisten ohjauksesta. Raportteja 29:2020. Kaakkois-Suomen ELY-keskus.

Lahtinen, K. & Kuusiholma, T. (2018). Omalla kielellä alkuun – omakielisten orientaatiojaksojen pilotointi Uudenmaan TE-toimiston uusille kotoutuja-asiakkaille. Uudenmaan ELY-keskus 6/2018. Helsinki: Uudenmaan elinkeino- liikenne ja ympäristökeskus.

Laitinen-Saunio, Anne (2020). Asiakkaan kohtaaminen TE-toimistossa. Teoksessa: Asikainen, Eija (toim.) (2020). Sivuääniä. Asiakkaiden, asiakastyötä tekevien ja verkostotoimijoiden näkemyksiä pakolaistaustaisten ohjauksesta. Raportteja 29:2020. Kaakkois-Suomen ELY-keskus.

Länsstyrelsen i Jönköpings län (2018). Länsstyrelsens återrapportering av uppdrag om översyn av samhällsorientering för nyanlända. Meddelande nr 2018:14. Haettu 4.2.2021 osoitteesta https://www.lansstyrelsen.se/download/18.2e0f9f621636c84402719a30/1527754533886/2018-14%20%C3%96versyn%20av%20samh%C3%A4llsorientering%20f%C3%B6r%20nyanl%C3%A4nda%20851-1645-2018%20inkl_bilagor.pdf

Pitkänen, S., Nyholm, S., Tuusa, M., Törmä, S. & Matikainen, J. (2014). Vastaanotto tietyillä, kotouttamistyö kaikilla. Selvitys kuntien kiintiöpakolaisten vastaanoton edellytyksistä, mahdollisuuksista ja haasteista. TEM raportteja 10/2014. Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö.

Sam, D.L. ja Berry, J.W. (2010) Acculturation: when Individuals and Groups of Different Cultural Backgrounds meet. Sage.

Sverige för nyanlända – värden, välfärdsstat och vardagsliv (2010). Delbetänkande av Utredningen om samhällsorientering för nyanlända invandrare. Statens offentliga utredningar SOU 2010:16. Tukholma: Regeringskansliet.

TEM (2021). Selonteko kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista - LUONNOS. Helsinki, työ- ja elinkeinoministeriö. Haettu 23.2.2021 osoitteesta [Lausunto - Lausuntopalvelu](#).

White, S., Nair, K. S., Ascroft, J. (1994). Participatory Communication, Sage Publication, New Delhi.

Lisälukemistoa:

Bahtin, N. (1981) The Dialogic Imagination. University of Texas Press

Gudykunst, W. (2018). Bridging Differences: Effective Intergroup communication. Sage

Kauppila, Reijo A. (2000). Ihmisen tapa oppia. Johdatus sosiokonstruktivistiseen oppimiskäsitykseen. PS –kustannus.

Peavy, V.,R.(2006) Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Psykologien kustannus



Pakolaistaustaisten ohjaus