

OSANA ELÄMÄSSÄ

HANKERAPORTTI:
OSANA -
MAAHANMUUTTAJIEN
OSALLISUUS- JA
TUTORTOIMINTAHANKE
2018-2021



Kirjoittaja:
Riitta Saastamoinen

SISÄLTÖ

01 OSANA 2018-2021

**02 1 HANKKEEN
LÄHTÖKOHDAT**

**03 2 OSALLISUUS
OSANASSA**

05 3 OSANAN IHMISET

**4 YKSILÖOHJAUSTA
ARJEN ASIOISSA**

**08 4.1 Yksilöohjaus
4/2018 - 10/2021**

10 4.2 Yksilöohjauksen aiheet

**12 4.3 Tietojen ja taitojen
oppiminen yksilöohjauksessa**

**15 4.4 Asiakkaiden kertomaa
yksilöohjauksesta**

5 VALMENNUSRYHMÄT

**17 5.1 Internetpalveluiden
harjoittelukurssit**

**22 5.2 Toiminnallista suomea -
kesäryhmät**

**6 VAPAAEHTOISTEN
KOULUTTAMINEN**

**25 6.1 Yhteiskuntavalmentaja-
koulutus**

**28 6.2 Maahan muuttaneiden
kouluttaminen vapaaehtois-
toimintaan**

**29 6.3 Vapaaehtoistehtävät ja
vapaaehtoisten illat**

**31 7 YHTEISTYÖ JA
VAIKUTTAMINEN**

7.1 Yhteistyö ja verkostot

**33 7.2 Koulutus, konsultointi ja
vaikuttaminen**

35 8 MUUTA TOIMINTAA

9 OSANASTA OPITTUA

**39 9.1 Maahan muuttaneiden
asiakkaiden tarpeet**

44 9.2 Ohjaustyö

47 9.3 Hankkeen tuotoksia

48 10 LOPPUSANAT

51 LÄHTEET

Valokuvat:
Annamari Filpus s. 5, 9, 22, 24, 36, 46
Henna Forsman s. 18
Jenni Koivumäki s. 34, 35
Riitta Saastamoinen s. 7,
Erika Tammisto s. 26

OSANA 2018-2021

RAHOITTAJA

Sosiaali- ja terveystieteiden
avustuskeskus (STEA)

TOTEUTTAJA

Paremmiin Yhdessä ry
www.paremminyhdessa.org

KOHDERYHMÄ

Euroopan ulkopuolelta tulevat
jyväskyläläiset yli 18-vuotiaat maahan
muuttajat, jotka ovat asuneet
Suomessa 3 vuotta tai kauemmin.

PÄÄTAVOITE

Parantaa maahanmuuttaja-
taustaisen henkilöiden arkielämän
osallisuutta, kansalaistietoja ja -
taitoja sekä omatoimisuutta
asioiden hoitamisessa.

TOIMINTA

- yksilöohjaus arjen asioissa
- valmennusryhmät
- vapaaehtoisten valmentaminen

1 HANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

OSANA-hanke syntyi Jyväskylässä maahanmuuttajatyön kentällä tehdyistä havainnoista siitä, että kotoutumisjakson päättäneet aikuiset maahanmuuttajat eivät olleet vielä valmiita täysin itsenäiseen arkielämään. Kotoutumisjakson aikana he saavat tietoa, mutta sitä tulee paljon. Lisäksi uuteen kulttuuriin sopeutumiseen ja uuden kielen oppimiseen sekä mahdollisiin fyysisiin tai psyykkisiin traumoihin liittyvä stressi vaikeuttaa tiedon omaksumista ja muuttamista arkipäivän taidoiksi. Tukea tietojen oppimisessa ja taitojen harjoittelussa tarvitaan myös kotoutumisajan jälkeen. Esimerkiksi Jyväskylän kaupungin kotoutumispalvelut havaitsivat asiakkailleen tehdyissä loppuarvioissa voimakasta tarvetta jatkotuelle. Paremmiin Yhdessä ry:n (PYR) toimintaan oli myös osallistunut paljon kohderyhmään kuuluvia, jotka kertoivat kaipaavansa tietoa, konkreettista tukea ja rinnalla kulkemista arkielämässä ja osallistumisessa.

Tuolta pohjalta PYR kirjoitti hakemuksen tälle hankkeelle, jonka kautta jyväskyläläiset kotoutumisajan ohittaneet maahan muuttaneet voisivat saada arkielämän tietoja ja taitoja, tukea omatoimiseen asioiden hoitamiseen sekä kontakteja suomalaisiin. OSANA-hanke, PYRin "esikoinen", sai STEAlta avustuksen vuoden 2017 haussa ja käynnistyi maaliskuussa 2018. Asiakastyötä tehtiin huhtikuusta 2018 lokakuuhun 2021 eli 43 kuukauden ajan. Hanke päättyi joulukuussa 2021.

2 OSALLISUUS OSANASSA

Osallisuus on käsitteenä monitahoinen, mutta hyvinvointimme kannalta tärkeä asia. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2021) mukaan ihmisten matala kokemus osallisuudesta on yhteydessä mm. vakavaan psyykkiseen kuormittuneisuuteen, yksinäisyyteen ja huonoksi koettuun työkykyyn. Sen sijaan osallisuutta kokeva ihminen tuntee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, tulevansa kuulluksi ja voivansa vaikuttaa elämäänsä ja yhteisiin asioihin. Osallisuutta voidaan kokea omassa elämässä, yhteisöissä ja vaikuttamisessa sekä suhteessa yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

OSANA-hankkeen tavoitteena oli parantaa maahan muuttaneiden arkielämän osallisuutta. Hankkeessa osallisuus konkretisoitui neljään ulottuvuuteen: 1) toiminnallinen, 2) sosiaalinen, 3) yhteiskunnallinen ja 4) psyykinen osallisuus. Nämä ulottuvuudet kuvaavat sitä, mitä hankkeessa tavoiteltu osallisuus tarkoittaa asiakkaan arkielämän kokemuksena tai toimintana.

TOIMINNALLINEN OSALLISUUS

- Asiakas osaa etsiä tietoa tai pyytää apua asioidensa hoitamiseksi.
- Asiakas osaa käyttää sähköisiä palveluita.
- Asiakas osaa hoitaa asioitaan itsenäisesti.

SOSIAALINEN OSALLISUUS

- Asiakas tapaa suomalaisia muutenkin kuin virkakontekstissa.
- Asiakas saa erilaisia malleja suomen kielestä, vuorovaikutuksesta ja käyttäytymisestä suomalaisessa kulttuurissa.
- Asiakas voi olla myös aktiivinen toimija, ei vain toiminnan kohde.

YHTEISKUNNALLINEN OSALLISUUS

- Asiakas ymmärtää suomalaisen yhteiskunnan, erityisesti sen palveluiden, toimintaa.
- Asiakas ymmärtää, millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia hänellä on.

PSYKKINEN OSALLISUUS

- Asiakas kokee, että hän on tervetullut Suomeen.
- Asiakas kokee, että hänet hyväksytään omana itsenään,

Toiminnallinen osallisuus tarkoittaa sitä, että asiakas pärjää arjessaan ja omien asioidensa hoitamisessa. Hän osaa käyttää sähköisiä palveluita, etsiä tietoa ja toimia itsenäisesti, mutta myös pyytää ja löytää tarvittaessa apua. Hankkeessa tätä tuettiin sekä yksilöohjauksen että valmennusryhmien avulla.

Sosiaalisen osallisuuden vahvistamisen tavoitteena oli asiakkaan suomalaisten kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen lisääminen. Tällöin hänen suomen kielen taitonsa kehittyi ja sosiaaliset verkostot laajenevat. Hankkeen kaikessa toiminnassa asiakkaat ovat kohdanneet suomalaisten (työntekijät, vapaaehtoiset) kanssa. Asiakkaalle haluttiin tarjota myös mahdollisuuksia olla aktiivinen tai vastavuoroinen toimija, ei vain toiminnan kohde eli avun tarvitsija ja saaja. Siksi myös maahan muuttaneet henkilöt ovat saaneet hankkeen kautta koulutusta ja mahdollisuuksia vapaaehtoistehtäviin.

Yhteiskunnallista osallisuutta lisättiin sen kautta, että asiakas sai tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, erityisesti sen palveluista, sekä omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan palveluiden käyttäjänä. Tätä tietoa tarjottiin erityisesti valmennusryhmissä, mutta myös yksilöohjauksessa.

Psyykinen osallisuus viittaa asiakkaan kokemukseen siitä, että hän on tervetullut tähän yhteiskuntaan ja että hän tulee hyväksytyksi omana itsenään. Tämän kokemuksen syntymiseksi hankkeen ohjaustyössä on käytetty ohjausotetta, joka korostaa asiakkaan yksilöllisyyden huomioimista ja asiakkaan itsetunnon vahvistamista.

3 OSANAN IHMISET

Työntekijät

OSANA-hankkeen käynnistivät projektipäällikkö Emmanuel Sibomana ja projektityöntekijä Jenni Koivumäki. Syyskuussa 2020 Jennin tilalle tuli Riitta Saastamoinen, joka jatkoi Emmanuelin jälkeen projektipäälliköksi tammikuussa 2021. Tuolloin projektityöntekijäksi tuli Jutta Kritz.



Kuvassa takana Jenni, keskellä Emmanuel ja Riitta, edessä Jutta.

Asiakkaat

Hankkeen toiminnoissa on käynyt hyvin monista maista tulleita, eri ikäisiä miehiä ja naisia. Koska hankkeen yksilöohjaus oli matalan kynnyksen toimintaa, ohjausasiakkailta ei kerätty henkilötietoja. Valmennusryhmissä täytettyjen lomakkeiden (105 kpl) pohjalta osallistujat olivat pääasiassa työikäisiä: 18–29-vuotiaita 49 % ja 30–62-vuotiaita 44 %. Ryhmiin osallistuneet tulivat yleisimmin seuraavista maista: Afganistan 26 %, Eritrea 17 %, Sudan 10 %, Kongo 8 %, Syyria 6 % ja Somalia 5 %. Muita osallistujien kotimaita oli 10 Aasiassa, 4 Euroopassa, 1 Afrikassa sekä 1 Pohjois-Amerikassa.

Työntekijöiden arvion mukaan ikäjakauma vastaa myös yksilöohjauksessa käyneitä. Yksilöohjauksen asiakkaista poiketen valmennusryhmiin osallistuneiden kotimaissa korostuu Sudan, koska yksi internetkursseista järjestettiin yhdessä sieltä Suomeen muuttaneille toimintaa järjestävän yhdistyksen kanssa.

Vapaaehtoiset

Hankkessa toimineet vapaaehtoiset ovat olleet sekä suomalaisia että maahanmuuttajataustaisia. Mukana on ollut paljon naisia ja joitakin miehiä. Monet vapaaehtoisistamme ovat olleet opiskelijoita, joilla on yleensä työssä käyviä joustavimmat aikataulut osallistua vapaaehtoistoimintaan.

Harjoittelijat

Apunamme yksilöohjauksessa, internetkursseilla, hankkeen tiedonkeruussa ja monissa muissa asioissa ovat toimineet myös eri alojen opiskelijaharjoittelijat, työkokeilijat ja kieliharjoittelua suorittavat maahan muuttaneet. Yksi asiakas lähetti harjoittelijalta saamansa avun jälkeen työntekijälle WhatsApp- viestin: ”Kiitos kovasti oli tosi hyvää Teiden apulaiset” (punaposkinen hymyhymiö). Samaa haluamme mekin sanoa kaikista apulaisistamme!

Ohjausryhmä

Hankkeen ohjausryhmään osallistuneet yksittäiset henkilöt ovat matkan varrella vaihdelleet, mutta ryhmään on osallistunut edustajia näiltä tahoilta:

- Jyväskylän kaupunki: Kotoutumispalvelut, Hannikaisenkadun sosiaaliasema, Vapaaehtoistoiminnan palvelut – Vapari
- Viranomaiset: TE-palvelut, Kela
- Yhdistykset: Keski-Suomen monikulttuuristen yhdistysten liitto Wari ry, Monikulttuurisuuskeskus Gloria ry

Heidän ja hanketyöntekijöiden lisäksi ohjausryhmään on osallistunut PYRin hallituksen puheenjohtaja Kati Turtiainen.



Lämmin kiitos teille kaikille hankkeen toimintaan osallistuneille!

4 YKSILÖOHJAUSTA ARJEN ASIOISSA

Hankkeen päätoimintamuotoja olivat yksilöohjaus arjen asioiden hoitamisessa, internetpalveluiden harjoittelukurssit ja vapaaehtoisten kouluttaminen. Toimintakielenä oli ensisijaisesti suomi. Työntekijöiden oli mahdollista työskennellä myös muilla osaamillaan kielillä, mutta yleensä suomi oli asiakkaan kanssa vahvin yhteinen kieli.

4.1 YKSILÖOHJAUS 4/2018 - 10/2021

n. 465
yksittäistä
kävijää

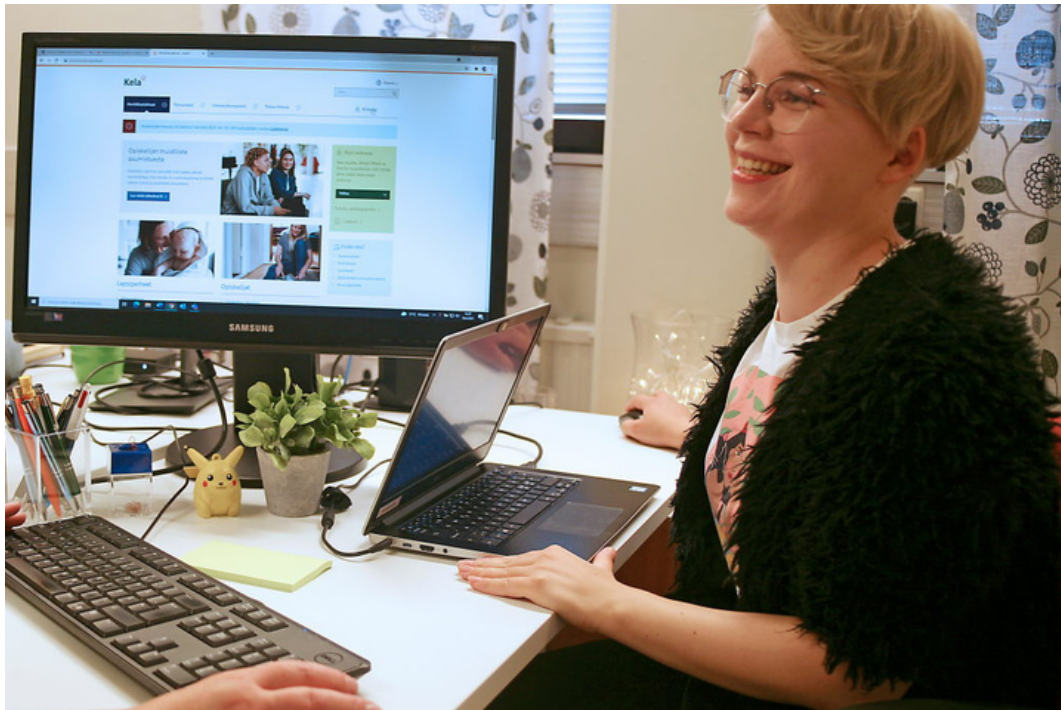
1 220
ohjaus-
kertaa

1 150 t
ohjausta

Yksilöohjauksessa asiakkaita autettiin erilaisissa arjen asioissa, esimerkiksi Kelan ja Maahanmuuttoviraston hakemusten täyttämässä, laskujen maksamisessa, asunnon etsimisessä ja työ- tai opiskelupaikan hakemisessa. Yleensä työntekijä tai vapaaehtoinen tapasi asiakkaan toimistollamme, jossa asioita hoidettiin netin kautta tai tarvittaessa soittamalla oikealle taholle. Etäohjaukset, jolloin asiakkaan kanssa keskusteltiin puhelimitse, WhatsApp-puheluiden/-viestien välityksellä tai Teams-/Zoom-ohjelmassa, oli 167 eli 14 %.

Ohjaukset oli 5 - 58/kuukausi, keskimäärin 28/kuukausi.
Ohjauksen kesto oli 15 min - 3,5 t, keskimäärin 57 minuuttia.

Työtapanamme oli, että ohjauksessa oli mahdollista käyttää aikaa joustavasti ja asiakkaan tarpeiden kannalta riittävästi. Ohjaustyömme tavoitteena ei ollut vain asioiden hoitaminen, vaan asiakkaan itsenäisyyden lisääminen omassa arjessaan. Siksi emme kuin joitakin harvoja poikkeuksia lukuun ottamatta ottaneet valtakirjoja asiakkaan asioiden hoitamiseksi tai täyttäneet lomakkeita hänen puolestaan, vaan asiat tehtiin yhdessä asiakkaan kanssa. Tällöin asiakas oppi paremmin ymmärtämään, miksi ja miten asioita tehdään, sekä tekemään niitä itse myös jatkossa.



Jutta ohjaa Kelan nettisivujen käytössä.

4.2 YKSILÖOHJAUKSEN AIHEET

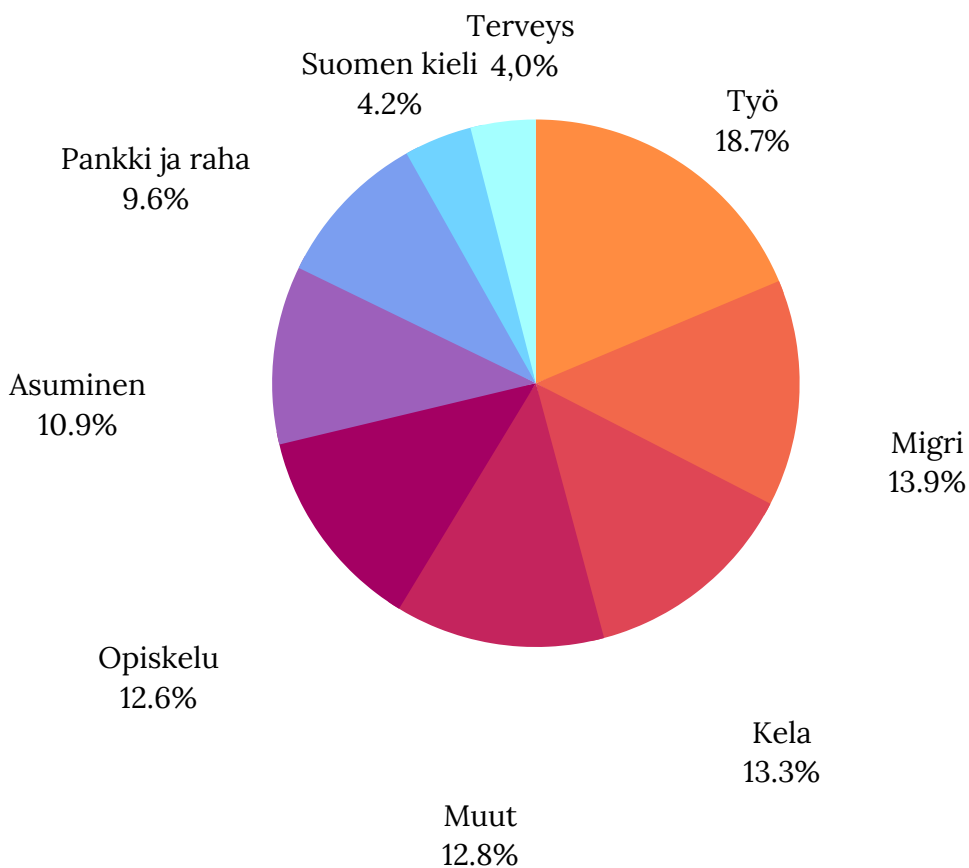
Koko hankkeen aikana eniten ohjattiin seuraavissa asioissa:

- 19 % työhön liittyvät asiat: työpaikkojen etsiminen, hakemukset ja cv, TE-toimiston kanssa asiointi, yhteydenotot työnantajiin, verokortti
- 14 % Migri eli Maahanmuuttovirasto: asioiden selvittäminen, hakemusten tekeminen, täydennyspyyntöihin vastaaminen
- 13 % Kela: asioiden selvittäminen, hakemusten tekeminen, liitteiden lähettäminen
- 13 % muut: ks. kuvaus seuraavalta sivulta
- 13 % opiskelu: tiedonhaku opinnoista, opiskelemaan hakeminen, apu kotitehtävissä ja opiskelussa.

Palkkaa puuttuu. Mitä teen?

Kuinka haen asumistukea?

Alla olevassa kuviossa on koottu kaikki ohjausaiheet ja niiden osuus ohjausajasta koko hankkeen ajalta.



KUVIO 3 Yksilöohjauksen aiheet ja prosenttiosuudet kaikista ohjaustunneista.

"Muut"-kategoriaan kirjattiin asioita, joiden tuntimäärät olivat vähäisempiä, mm.

- viisumin hakeminen
- vakuutuksiin liittyvät kysymykset
- maistraatin tai Liikenne- ja viestintäviraston kanssa asiointi
- lakiasiat, esim. oikeusavun saaminen
- perheeseen liittyvät asiat, esim. päiväkotipaikan hakeminen
- kännykän ja sovellusten käyttö
- psykososiaalinen tuki.

Lisäksi 'muut' -kategorian alla oli erilaisia yksittäisiä asioita, kuten deittisovelluksen poistaminen kännykästä, yhteyden saaminen vankilassa olevaan kaveriin ja verenluovutukseen opastaminen.

Kategoriaan 'asuminen' kuuluivat esimerkiksi asunnon hakemiseen ja muuttamiseen liittyvät asiat sekä asumisen ongelmat. 'Pankki ja raha' -kategoriassa oli laskujen maksamista ja raha-asioiden selvittelyä. 'Suomen kieli' -kategoriaan on laskettu mm. vuosina 2018-19 tehtyä suomen kielen yleiseen kielikokeeseen valmentamista. 'Terveys'-kategorian asiat liittyivät terveydenhuoltoon ja sairaanhoitoon, kuten ajanvarausten tekeminen lääkärille tai laboratorioon.

Kuten esimerkit osoittavat, tietoa ja hanketyöntekijöiden apua saatettiin pyytää missä tahansa asioissa maan ja taivaan välillä. Ainoa asia, jossa päätimme olla auttamatta, oli bitcoinien ostaminen, koska katsoimme, että se ei kuulu yleisiin arjen asioihin. Annoimme kuitenkin asiakkaalle tietoa bitcoineista yhdessä asiaa tuntevan vapaaehtoisen kanssa.

Joidenkin asiakkaiden kohdalla tärkeää on ollut myös hankkeesta saatava psykososiaalinen tuki. Hanketyöntekijät ovat rohkaisseet ja kannustaneet vaikeissa elämäntilanteissa. Jotkut asiakkaat ovat halunneet avautua työntekijöille hyvin henkilökohtaisistakin asioista, koska he ovat tarvinneet kuulijaa, jonka kokevat ymmärtävän heitä. Asiakkaiden kanssa onkin sekä itketty että naurettu.

Tuli kolari.
Kuinka selvitan
tilanteen
vakuutus-
yhtiölle?

Miten saan
auton pois
vakuutuksesta?

Miten voin
luovuttaa
verta?

Mistä löydän
asunnon?

Miten teen
potilasvahinko-
ilmoituksen?



Minulla ei ole
yhtään ystävää.

Saan teiltä
"positive energy"!

Autettavat asiat vaihtelivat jossain määrin hankkeen aikana. Esimerkiksi kolmena ensimmäisenä hankevuonna työhön liittyvissä asioissa autettiin eniten (20-24 % ohjausajasta), mutta vuonna 2021 vain 9 %. Tämän aihepiirin ohjaus väheni merkittävästi, kun tammikuussa 2021 aloitti Jyväskylän kaupungin ja Paremmiin Yhdessä ry:n yhteinen Jyväskylän maahanmuuttaneiden osaamiskeskus -hanke, johon työnhaussa apua tarvitsevat työttömät tai työttömyysuhan alaiset asiakkaat ohjattiin. Suomen kieleen liittyvät asiat olivat ensimmäisenä vuonna 15 %, mutta muina vuosina merkittävästi vähemmän (1-6 %), koska niihin liittyvän avun tarvisijoita, samoin kuin opiskelu- ja läksyapua kaipaavia, ohjattiin aktiivisesti PYRin Opitaan Yhdessä -toimintaan.

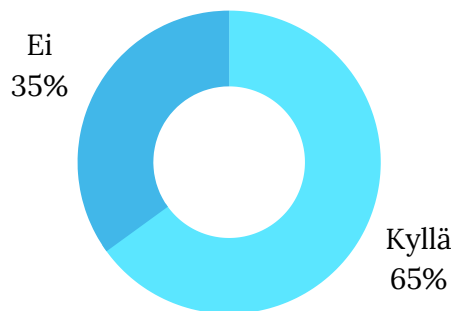
4.3 TIETOJEN JA TAITOJEN OPPIMINEN YKSILÖOHJAUKSESSA

Yksilöohjauksen vaikutuksesta kerättiin tietoa sekä yksittäisiltä ohjauskerroilta että vähintään 3 kertaa jatkuneessa asiakkuudessa (asiakkuuden kesto 2–20 kk, keskimäärin 10 kk) huhti-lokakuussa 2021 ohjausten yhteydessä. Yksittäisten kertojen osalta työntekijä arvioi asiakkaan omatoimisuuden lisääntymistä. Yksilöohjauksessa autettiin myös asioissa, jotka ovat niin ainutkertaisia tai vaikeita, kuten kansalaisuuden hakeminen tai potilasvahinkoilmoituksen tekeminen, että omatoimisuuden lisääntymistä ja uuden oppimista ei tällöin arvioitu/kysytty (n. 22 % ohjauskerroista v. 2021).

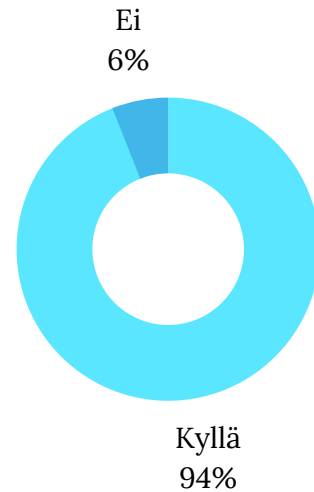
Lisäksi asiakkaalta itseltään kysyttiin uuden oppimisesta. Myös pidempään asiakkuuteen liittyvässä kyselyssä tiedusteltiin tietojen ja taitojen oppimisesta. Molemmissa kyselyissä asiakkaita pyydettiin omin sanoin kertomaan, mitä he ovat oppineet.

Yksittäiset ohjauskerrat

Osaako asiakas tehdä harjoitellun asian itse tai toimia ohjeiden mukaan? (työntekijän arvio)



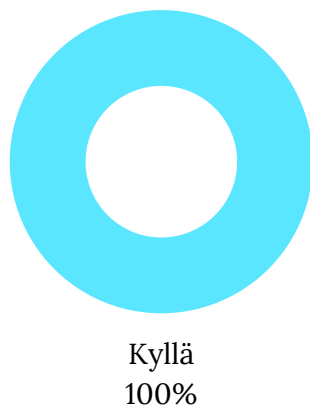
Oppiko asiakas jotain uutta? (asiakkaan arvio)



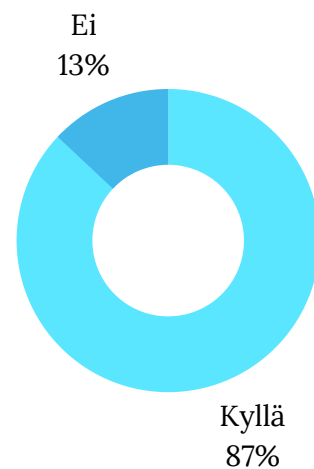
Asiakkaiden kertomista opituista asioista 73 % oli tietoja ja 27 % taitoja.

Pidempi asiakkuus

Onko asiakas oppinut uusia tietoja? (asiakkaan arvio)



Onko asiakas oppinut tekemään uusia asioita itse? (asiakkaan arvio)



Asiakkaiden kertomista opituista asiasta 53 % oli tietoja ja 47 % taitoja.

Yksilöohjauksessa opitut tiedot

Yleisimmin mainittuja opittuja tietoja olivat

- Kela: eri tuet ja hakemukset, Kelan nettisivut
- asuminen: asunnon etsiminen ja hakeminen, muutto
- työ: työnhakukanavat, työhakemus, CV, kortti- ja lupa-asiat, omat palkka-asiat
- pankki/raha: nettipankin käyttäminen, oma rahatilanne.

Yksittäisillä ohjauskerroilla opitut 'muut' asiat liittyivät esim. koronatestiin, kuntavaaliehdokkaisiin ja huoltajuuteen.

Yksittäinen ohjauskerta

Pidempi asiakkuus

1	Kela 20 %	Kela 19 %
2	asuminen 16 %	työ 16 %
3	Maahanmuuttovirasto 15 %	tietokone/internet 16 %
4	pankki/raha 15 %	opiskelu 10 %
5	muut 13 %	pankki/raha 10 %

Yksilöohjauksessa opitut taidot

Yleisimmin mainittuja opittuja taitoja olivat

- Kela: hakemusten täyttäminen, liitteiden lähettäminen nettipalvelussa
- pankki/raha: verkkopankkiin kirjautuminen, laskun maksaminen tai rahan lähettäminen verkkopankissa
- Maahanmuuttovirasto: ajanvaraus, hakemusten täyttäminen, liitteiden lähettäminen nettipalvelussa
- suomen kieli: keskusteleminen, puhuminen, lukeminen, uudet sanat, virastokieli.

Vähintään 3 kertaa ohjauksessa käyneistä ne, jotka eivät mielestään olleet oppineet taitoja, selittivät sen johtuvan vasta lyhyestä asiakkuudesta tai masennuksen vaikutuksesta oppimiskykyyn.

Yksittäinen ohjauskerta

- 1 Kela 30 %
- 2 Maahanmuuttovirasto 20 %
- 3 pankki/raha 15 %
- 4 asuminen 10 %
- 5 muut 10 %

Pidempi asiakkuus

- Kela 32 %
 suomen kieli 18 %
 pankki/raha 11 %
 tietokone/internet 11 %
 asuminen 10 %
 työ 10 %

4.4 ASIAKKAIDEN KERTOMAA YKSILÖOHJAUksesta

Miten OSANA-hankkeen ohjaus on auttanut sinua?

Esimerkiksi CV, työhakemus,
kouluhakemus, ihan mitä tahansa.

Paljon auttaa minua, esimerkiksi oma asia: pankki, Kela-asia, Migri-asia ja kaikki asiat mitä maahanmuuttaja tarvitsee. Auttaa kaikki maahanmuuttajat.

Mun mielestä apua paljon, koska nyt mä hakemaan Kela-paperit itse. Ja TE-toimisto, kun mä haluan hakemus hoitaa tai esimerkiksi töitä mä osaan hakea itse nyt.



He auttaa mua hakee töitä ja sosiaaliasia ja Kela-asia. Kun haluan hakea asuntoa, he auttaa mulle ja töitä he auttaa mulle. Ja kun mulla on joku paperi, en ymmärrä hyvin, mä tulen tähän.

Joka kerta kun mä pyydän, niin mä olen saanut apua. Siellä on tosi kivat ihmiset ja myöskin ketkä työskentelee vapaaehtoisina, hekin on tosi kivat.

Koska monta asioita on vaikea, mä tulen tässä, koska on iloisia ihmisiä täällä. Ja kun kysyy eri kysymyksiä, täällä vastaa ja auttaa. Ensimmäinen mä tulen ja kysyn: mikä ammatti on valita tai mikä ammatti on hyvä? Koska mä en osaa kuka ammatti on parempi, hyvä mulle. Sitten hän laittaa monta eri ammatti paikkoja esimerkki autokorjaamo, monta siivoaja, eri ammatteja, työpaikkoja hän auttaa mulle hakemaan. Se on hyvä paikka ja monta ihmisiä auttaa minua.

Jos tätä toimintaa ei olisi, mikä olisi eri tavalla?

Monta asiaa olisi vaikeampaa.
Pitäisi etsiä muualta apua.

Se tulee ongelma, koska
kun sinä haluat sosiaali,
et saa nopeasti.

Pitää varata aika ja asia pitää
jatkaa seuraavalla kerralla.
Mutta kun mä tulen tänne,
se menee nopeasti.



Ja ehkä olis vähän masennusoloa.
Kun vaikka keskustellaan [työntekijän]
kanssa ja muiden kanssa,
niin siitä tulee hyvä mieli ja
hyviä ideoita. Ideoita vaihtuu
ja sitten mietitään enemmän ja
enemmän, miten voidaan
pärvätä täällä Suomessa.

Jos tämä toimisto ei ole ja
ei ole paikka,
mä paljon käyn toimisto
sosiaalityöntekijä.

Täällä saa nopeasti apua.
Jos ei ole tätä,
joutuu odottamaan ja
kaikki menee hitaasti.

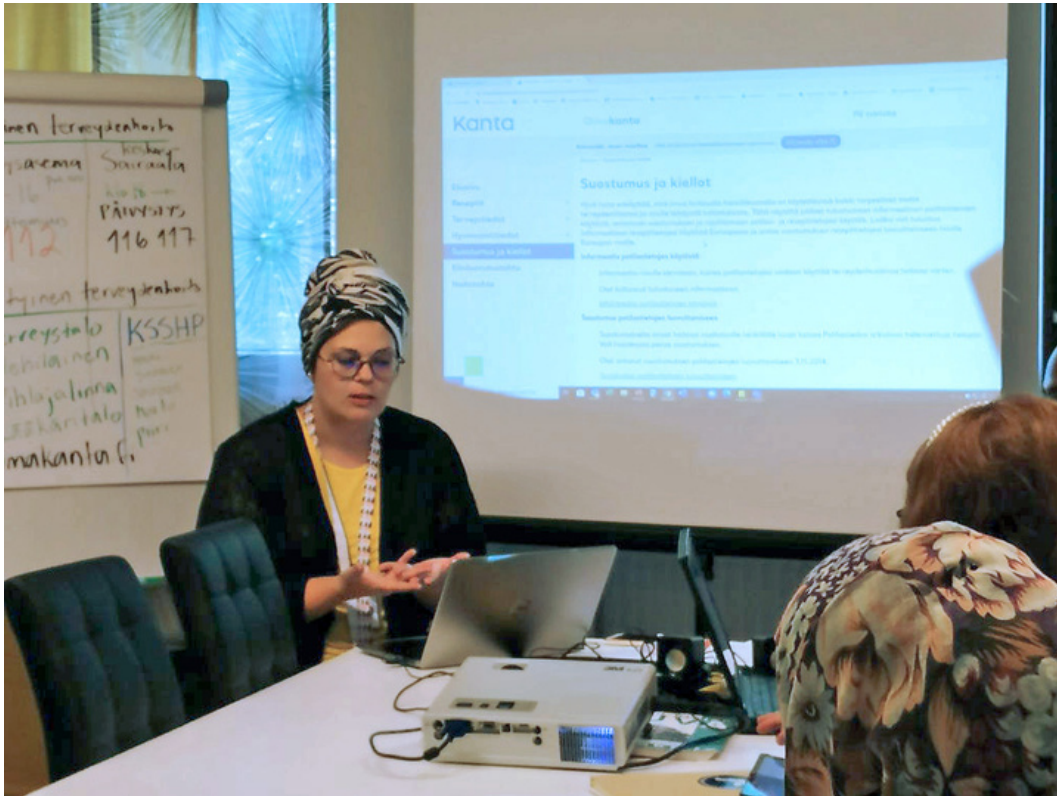
5 VALMENNUSRYHMÄT

Hankkeessa on järjestetty kahdenlaisia valmennusryhmiä. Toisia valmennusryhmiä kutsuttiin hankkeen aikana useilla nimillä, mm. Opi Suomesta - sähköinen asiointi ja internetin käyttö -valmennusryhmät, Internetkurssit ja Internetpalveluiden harjoittelukurssit. Näissä ryhmissä tarjottiin tietoa yhteiskunnasta ja sen palveluista sekä harjoiteltiin internetpalveluiden käyttötaitoja. Toiminnallista suomea - kesäryhmissä tavoitteena oli rohkaista suomen kielen käyttämiseen.

5.1 Internetpalveluiden harjoittelukurssit



Internetpalveluiden harjoittelukursseja järjestettiin ajalla 05/2018 – 09/2021. Kurssien kesto oli yleensä 8 x 2 tuntia, mutta koronatilanteen tai osallistujien vähäisen määrän vuoksi 7 ryhmää toteutui lyhyempänä. Hankkeen alkuvaiheessa kursseilla korostettiin enemmän yhteiskuntatietoa, mutta asiakkaiden toiveesta painotus siirtyi keväällä 2019 internetpalveluiden käytännön harjoitteluun. Erityisesti koronapandemia korosti niiden taitojen tarvetta. Esimerkiksi heinäkuussa 2020 kaikki osallistujat kertoivat työntekijälle tullessaan kurssille, koska he olivat korona-aikana havainneet, että Suomessa kaikki palvelut ovat verkossa, joten sähköistä asiointia tulee osata.



Kuvassa Jenni opastaa Kanta-järjestelmän saloihin.

Jenni kertoo:

Paras tai hauskin muisto OSANasta on varmaan nämä valmennusryhmät, mitä me pidettiin kesäisin. Elikkä silloin kesäaikaan me saatiin vapaaehtoisia mukaan pitämään näitä internet-harjoittelukursseja. Niitten pitäminen oli tosi hauskaa, kun kesällä on jotenkin aina muutenkin rennompaa meininkiä, niin sitten asiakkaiden kanssa asioiden läpikäynti ja niitten selventäminen oli tosi mukavaa.

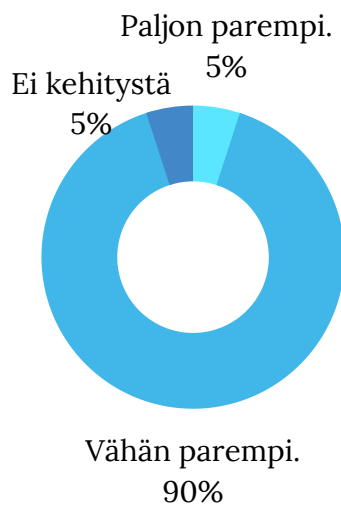
Kurssin yleisimpiä sisältöjä olivat Kela-asioiden hoitaminen, matkalippujen ostaminen sekä terveyteen, työnhakuun ja asumiseen liittyvät ja Maahanmuuttoviraston nettipalvelut. Kurseilla annettiin myös yhteiskuntatietoa liittyen esimerkiksi Kelan tukiin, työelämään, koulutusjärjestelmään ja verotukseen Suomessa. Osallistujat tarvitsivat tukea myös tietokoneen peruskäyttötaidoissa. Yksittäisen ryhmän sisällöt määräytyivät asiakaslähtöisesti, osallistujien tarpeiden ja kysymysten pohjalta. Kaikilla kursseilla yhdistyi kuitenkin tieto yhteiskunnan palvelujärjestelmästä ja ”kädestä pitäen” tapahtuva ohjaus palveluiden käyttämiseen netissä.

Internetkursseilla opitut tiedot ja taidot

Vuoden 2021 internetkursseja ohjanneet työntekijä ja vapaaehtoiset sekä osallistujat itse arvioivat kursseilla tapahtunutta oppimista.

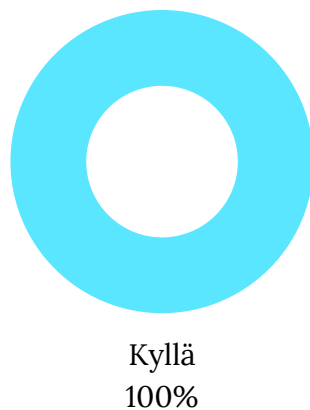
Työntekijän ja vapaaehtoisten arvio

Internetpalveluiden käytön osaaminen kurssin jälkeen.

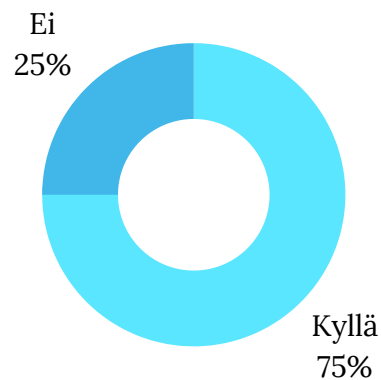


Osallistujien oma arvio

Onko osallistuja oppinut uutta?



Onko osallistuja oppinut tekemään jotain, mitä ei ennen osannut?



Opitut asiat liittyivät eniten Kelaan: mitä Kelan tukia on, miten laitetaan viesti Kelalle tai varataan sieltä aika, työmarkkinatukihakemuksen täyttäminen. Osallistujat kertoivat oppineensa myös mm. suomen kielen tietokonesanoja, ottamaan tiliotteen verkkopankista, käyttämään Zoomia, ostamaan matkalippuja ja varaamaan ajan terveyskeskuksesta.

Aiemmilta vuosilta vastaavia lukuja ei ole, mutta olettavasti tulokset olisivat olleet saman suuntaisia tai hieman parempia. Työntekijöiden vaikutelman mukaan koronapandemian myötä digitaitoja alkoivat opetella myös ne, joiden ei aiemmin tarvinnut, joten lähtötaso on voinut olla vuoden 2021 kursseilla alhaisempi, kuin esimerkiksi vuosien 2018 ja 2019 ryhmissä keskimäärin. Kaksi ryhmää jäi myös koronatilanteen muututtua kesken.

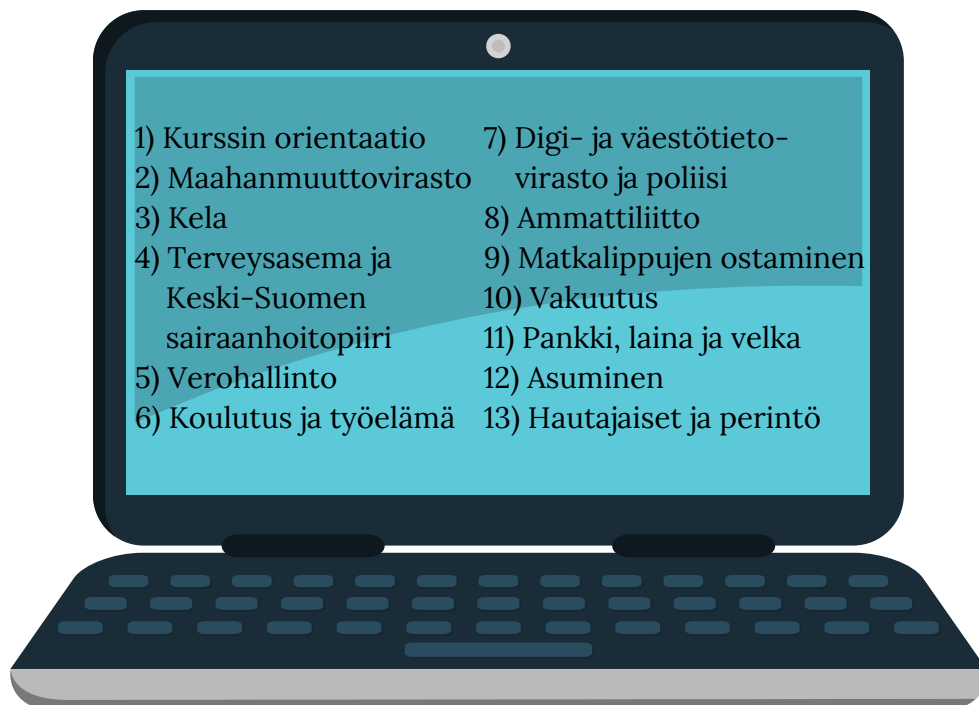
Kursseilla on havaittu useita oppimista vaikeuttavia tekijöitä:

- Osalla osallistujista oli suuriakin heikkouksia tietokoneen peruskäyttötaidoissa. Heillä saattoi olla vaikeuksia esimerkiksi erottaa hiiren oikean ja vasemman napin toiminnot, kirjoittaa kaikki tarvittavat merkit tai lähettää ja tallentaa liitteitä.
- Suomen kielen taidon puutteet vaikeuttivat opetuksen seuraamista. Vaikka asioissa edettiin hitaasti ja kerraten, etenemistahti oli osalle liian nopea.
- Koko hankkeen aikana kurssikerroilla kävi keskimäärin 3,5 osallistujaa/kerta, vaikka ryhmissä oli osallistujia keskimäärin 6,4/kurssi. Vuonna 2021 suhde oli vielä hieman heikompi, 2 osallistujaa/kerta ja 5,5, osallistujaa/kurssi. Tämä tarkoittaa sitä, monet olivat läsnä niin vähän, että harjoittelu ja sitä kautta myös oppiminen jäivät pakostakin vähäiseksi.

Sähköisen asioinnin verkkokurssi

Koronapandemian estettyä kasvokkaiset tapaamiset, **Jenni Koivumäki** toteutti Sähköisen asioinnin verkkokurssin eli 13 sähköisen asioinnin videota. 30.11.2021 mennessä videoita oli katsottu 37–352 kertaa, keskimäärin 112 kertaa. 8–28 minuutin mittaisilla videoilla opastetaan yhteiskunnan erilaisiin palveluihin ja näytetään, kuinka niitä käytetään netissä.

Videoiden aiheet ovat:



[Katso Sähköisen asioinnin kurssi PYRin YouTube-kanavalta.](#)

Syksyllä 2020, kun kasvokkaisia internetkursseja ei edelleenkään voitu järjestää, kokeiltiin verkkokurssin tueksi Zoomissa tapahtuvaa ohjausta ja sitä ennen 3 kertaa mahdollisuutta tulla henkilökohtaisen tuen avulla harjoittelemaan Zoomin käyttöä. Valitettavasti näihin ei saatu osallistujia. Joko tieto ei tavoittanut apua tarvitsevia henkilöitä tai netin kautta osallistuminen koettiin liian vaikeaksi. Henkilökohtaiseen harjoitteluun saatettiin jättää tulematta myös koronatilanteen vuoksi.

5.2 Toiminnallista suomea -kesäryhmät



Toiminnallista suomea -kesäryhmät syntyivät tarpeesta saada toimintaa ajalle, jolloin oppilaitokset ja muut toimijat lomailevat. Ryhmien tavoitteena oli erityisesti rohkaista suomen kielen käyttämiseen. Ideana oli harjoitella suomen kieltä toiminnallisilla menetelmillä eli pelien, harjoitusten, vierailujen, keskustelujen ja muun toiminnan avulla. Luokan lisäksi oppimisympäristönä olivat monet paikat Jyväskylässä, esimerkiksi tori, Jyväskylän luontomuseo ja Tourujoen luontopolku. ”Opimme suomea hauskaa pitäen!” totesi yhtä ryhmää kesällä 2021 ohjannut **Piia Cordoba**. Kesän 2021 neljä ryhmää järjestettiin Osuuskauppa Keskimaan Ilo auttaa! -lahjoituksella.

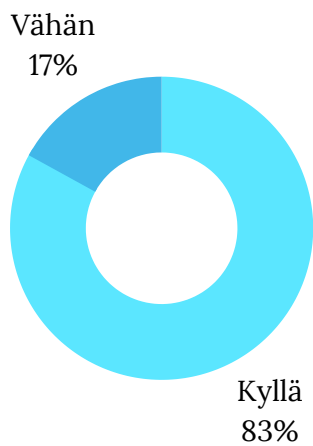


Torikahveilla harjoiteltiin kahvilassa asiointia ja yhteistä jutustelua **Anna-Leena Luoma-ahon** johdolla.

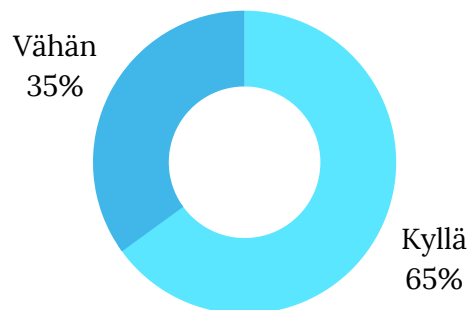
Kesän 2021 palautekyselyjen mukaan Toiminnallista suomea -ryhmissä suomen kielen käyttämisestä tuli helpompaa ja myös Suomesta opittiin uutta.

Opiskelijan oma arvio oppimisesta

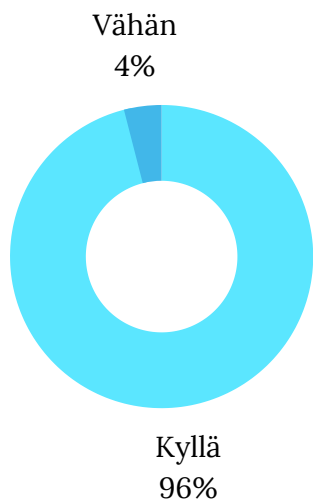
Onko sinun helpompi puhua suomea kuin ennen kurssia?



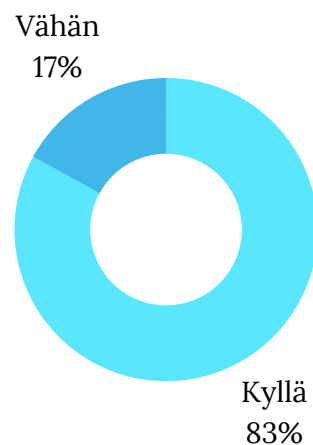
Kun joku puhuu suomea, ymmärrätkö enemmän kuin ennen kurssia?



Opitko uusia sanoja?



Opitko uusia asioita Suomesta ja Suomen kulttuurista?



Kukaan ei vastannut näihin kysymyksiin 'Ei.'



Keskustelujen, pelien ja vierailujen välissä suomea harjoiteltiin myös kynän ja paperin kanssa.

Osallistujien mielestä kurssin ainoa vika oli, että se oli liian lyhyt. Erityisesti peleistä, ulkona opiskelemisesta ja keskustelemisesta pidettiin. Yhden ryhmän terveiset olivatkin: ”Toivomme tulevaisuudessa paljon tällaisia kursseja!”

[Lue lisää kesän 2021 Toiminnallista suomea -ryhmistä PYRin nettisivuilta.](#)

6 VAPAAEHTOISTEN KOULUTTAMINEN

Vapaaehtoisten kouluttaminen ja vapaaehtoistehtävät olivat hankkeessa tärkeässä roolissa kahdesta näkökulmasta. Suomalaisia vapaaehtoisia haluttiin mukaan, jotta maahan muuttaneilla olisi enemmän mahdollisuuksia tavata ja olla vuorovaikutuksessa suomalaisten kanssa. Heidän avullaan pystyttiin myös auttamaan useampia asiakkaita. Hankkeessa haluttiin myös tukea maahan muuttaneiden osallisuutta perehdyttämällä heitä vapaaehtoisuuteen ja tarjoamalla siihen mahdollisuuksia.

6.1 Yhteiskuntavalmentajakoulutus



Hankkeessa kehitettiin Yhteiskuntavalmentajakoulutus, jonka avulla vapaaehtoisia perehdytettiin maahan muuttaneiden avuksi yksilöohjaukseen ja internetkursseille. Koulutuksen päätavoitteina oli antaa perustietoa maahantulo- ja kotoutumisprosesseista sekä työvälineitä siihen, miten Suomeen muuttanutta voidaan auttaa kotoutumisen polulla. Koulutettavat olivat etupäässä suomalaisia, mutta myös muutamia itse Suomeen muuttaneita osallistui koulutukseen.

Yhteiskuntavalmentajakoulutuksen käyneistä 80 henkilöstä 13 teki vapaaehtoistehtäviä hankkeessa, 28 PYRin muissa toiminnoissa. Jotkut ovat hyötäneet koulutuksesta vapaaehtoistehtävissä muilla tahoilla tai työssään.



Yhteiskuntavalmentajakoulutuksessa ennen koronaa.

Koulutuksessa oli neljä pääaihetta:

- 1) turvapaikanhakijoiden ja kiintiöpakolaisten maahantulo prosessi
- 2) kotoutumisprosessi viranomaisnäkökulmasta
- 3) kulttuurit, kohtaaminen ja ohjaustyö
- 4) vapaaehtoisena toimiminen.

Kohtaamista ja ohjaustyötä käsiteltiin käytännönläheisesti todellisuuteen pohjautuvien tapausesimerkkien avulla. Kurseilla vieraili myös maahan muuttaneita henkilöitä kertomassa omasta maahanmuutto- ja kotoutumisprosessistaan. Ennen korona-aikaa koulutukset järjestettiin 4 x 3 t kasvokkain, mutta sittemmin 4 x 2 t etänä Teams-ohjelman välityksellä.

Osallistujien palaute

Koulutus sai osallistujilta keskimääräiseksi arvosanaksi 8,9. Koulutuksesta sanottua:

Koulutus antoi paljon tietoa sekä uusia näkemyksiä.

Oli hienoa, että koulutuksessa lähestyttiin maahanmuuttoa ja maahanmuuttoprosesseja niin viranomaisnäkökulmasta kuin ihmisten välisen kohtaamisen näkökulmastakin. Molemmat antoivat paljon uutta tietoa, mutta myös uusia oivalluksia jo tutumpiinkin asioihin.

Kokemukselliset esimerkit yhdistettynä faktatietoon tekivät koulutuksesta moninäkökulmaisen kokonaisuuden.

Oli erityisen kiinnostavaa kuulla tosielämän esimerkkejä erilaisista tapauksista.

Mukavaa oli pulmapähkinät [ohjausaset] oppilaiden mietittäväksi.

Ilmapiiri koulutuksessa oli lämminhenkinen.

Kurssipalautteiden ja osallistuneille tehdyn kyselyn pohjalta koulutus on vaikuttanut tiedon lisääntymisen lisäksi mm. seuraavilla tavoilla.

Tietoisuuden ja ymmärryksen lisääntyminen

- Koen ymmärtäväni maahanmuuttajia hieman paremmin.
- Ymmärrän nyt, että maahanmuuttajatkin ovat kaltaisiani ihmisiä, jotka tarvitsevat läheisyyttä ja yhteisön tukea.
- Ymmärsin, että myös minulla on ollut ennakkoluuloja.
- Ymmärrys vapaaehtoistyöstä ja sen luonteesta lisääntyi.”

Muutos asennoitumisessa

- Asennoidun ymmärtäväisemmin.
- Huomioin enemmän kohtauksissa maahanmuuttajien taustoja, kokemuksia.

Varmuuden ja rohkeuden kasvaminen

- Sain lisää varmuutta maahanmuuttajien kohtaamiseen.
- Rohkeutta kohtaamisiin.
- Varmuutta toimia vapaaehtois- ja työtehtävissä.
- Sain lisää varmuutta ja rohkeutta tarttua toimeen itse tai viedä asioita eteenpäin.

Taitojen kehittyminen

- Taitoa kohdata maahanmuuttajia.
- Pyrin suhteuttamaan kielenkäyttöäni maahanmuuttajan kielitaidon tason mukaan.

6.2 Maahan muuttaneiden kouluttaminen vapaaehtoistoimintaan

Maahan muuttaneiden osallisuuden mahdollisuuksia lisättiin tarjoamalla heille koulutusta vapaaehtoistehtäviin. Järjestimme yhteistyössä Pakolaisavun kanssa yhden vertaisohjaajakoulutuksen 6 maahan muuttaneelle ja myöhemmin vielä 1 henkilö kävi koulutuksen kauttamme. Koronatilanteen vuoksi useampia koulutuksia ei valitettavasti voitu järjestää. Samasta syystä jo koulutettujen vertaisohjaajien kanssa ei päästy käynnistämään toimintaa. 3 heistä osallistui kuitenkin PYRin Koppi-hankkeen toimintaan.

Nuorten Akatemian Mahis-koulutuksessa 6 maahanmuuttajataustaista henkilöä koulutettiin kauttamme Mahis-ohjaajaksi. Mukana oli myös itse yhdistyksemme Mahis-ryhmissä mukana olleita nuoria, jotka olivat kokeneet Mahis-toiminnan omassa elämässään niin merkitykselliseksi, että halusivat tarjota muille nuorille saman kokemuksen. Osa koulutetuista veti tuellamme Mahis-ryhmiä maahanmuuttajanuorille. Mahis-ohjaajien kouluttaminen ja tukeminen jatkuu PYRin Domino-hankkeen alla.

Mahis-ryhmiin osallistuneet nuoret ovat saaneet ystäviä ja päässeet kokeilemaan uusia asioita, kuten luontoretkeä, mökkeilyä tai vesijeteillä ajelua. Ryhmät ovat olleet nuorille tärkeä tuki heidän elämässään ja paikka, jossa on saanut onnistumisen kokemuksia sekä voinut kokea tulevansa hyväksytyksi omana itsenään. Joillekin ryhmiin osallistuneille tämä toiminta oli ainoa harrastus tai väylä osallistua ja tavata muita nuoria.

Mahis-ryhmiä vetäneiden ohjaajien palautteen pohjalta he ovat tunteneet osallisuutta toimiessaan vapaaehtoisena. He vastasivat osallisuutta kartoittaviin kysymyksiin seuraavalla asteikolla:

1=eri mieltä, 2=osin eri mieltä, 3= osin samaa mieltä, 4 =samaa mieltä

- Mahis-ryhmän ohjaaminen on minulle tärkeää ja merkityksellistä.
- Tunnen, että siitä mitä teen on hyötyä tai apua toisille ihmisille.
- Tunnen, että olen nyt enemmän osa suomalaista yhteiskuntaa kuin ennen vapaaehtoisena toimimista.

Vastausten keskiarvo

4

3,7

3

6.3 Vapaaehtoistehtävät ja vapaaehtoisten illat

Vapaaehtoistehtävät

Yhteensä 32 henkilöä on toiminut hankkeessa vapaaehtoisena. Heistä 6 oli itse maahanmuuttajataustaisia. Hankesuunnitelmassa tärkeässä roolissa oli vapaaehtoisten tekemä tutorointi, joka toteutui yksilöohjauksena ja internetkurssien (apu)ohjaajana toimimisena. Aluksi suunniteltiin, että vapaaehtoiset olisivat voineet vaikka lähteä asiakkaiden mukaan eri paikkoihin auttamaan asioinnissa. Tätä vaikeutti jo ennen korona-aikaa se, että asiakkaat tarvitsivat apua heti, jolloin oli vaikeaa saada vapaaehtoiset ja asiakkaat samaan aikaan samaan paikkaan.

Emmanuel kertoo:

Mutta yksi haaste oli se, että asiakkaat, ne on kävellyt vaan meidän toimistoon kun on matalan kynnyksen toimisto. He tuli papereiden kanssa vaan, ei ollut sovittu mitään aikaa. Sitten kun meillä oli se vapaaehtoisten WhatsApp-ryhmä, sitten kun kirjoittaa keikkaa ja paikkaa, niin ei ihmiset reagoineet. Vapaaehtoiset ei tullut, vaikka haluaa järkätä sitä, että ihmiset tulee autetuksi ja vapaaehtoiset voi hyödyntää tilaisuuksia, mutta se on vaikeaa. Joskus asiakkaat tuli ihan väärään aikaan, voi sanoa näin. Se oli tosi vaikeaa.

Jo ensimmäisen vuoden aikana huomattiin myös, että osa ohjattavista asioista oli niin vaikeita, että niitä ei voitu siirtää vapaaehtoisille. Tutorointia yksilöohjauksessa ja internetkursseilla saattoi myös vähentää se, että ohjattavien asioiden sisällöt eivät kiinnostaneet tai ne koettiin liian haastavina. Hankkeen aikana yksilöohjauksen tunneista vain n. 7 % oli vapaaehtoisten ohjaamia ja internetkursseilla 8/21 ryhmässä oli vapaaehtoisia (apu)ohjaajia. Mukana olleille toiminta on kuitenkin ollut merkityksellistä. Kuten yksi vapaaehtoinen sanoi: ”Kannattaa ehdottomasti lähteä kokeilemaan tällaisia vapaaehtoishommia. Niistä saa tosi paljon sitten myös itselle oppia ja sitten tietysti toivottavasti myös heille, ketä siinä on sitten jeesaamassa niin on apua.”

Vapaaehtoisten rooli on ollut tärkeä, koska asioissa auttamisen lisäksi he ovat tarjonneet asiakkaille vuorovaikutussuhteen, jossa suomalainen osapuoli ei ole mukana työnsä vuoksi. Tällöin on mahdollisuus myös henkilökohtaisempaan ajatusten ja kokemusten vaihtoon. Esimerkiksi eräs vapaaehtoinen kuvaili vapaaehtoistehtäviään: ”Siinä kyllä sit myös niinkun tutustuu ja pääsee puhumaan tällasista kulttuuriasioista ja ihan sen toiminnan ulkopuolisista jutuista myös.” Lisäksi vapaaehtoiset ovat kertoneet toiminnassa syntyneistä ”moikkaustutuista” ja jopa ystävyysuhteista.

Vapaaehtoisten illat



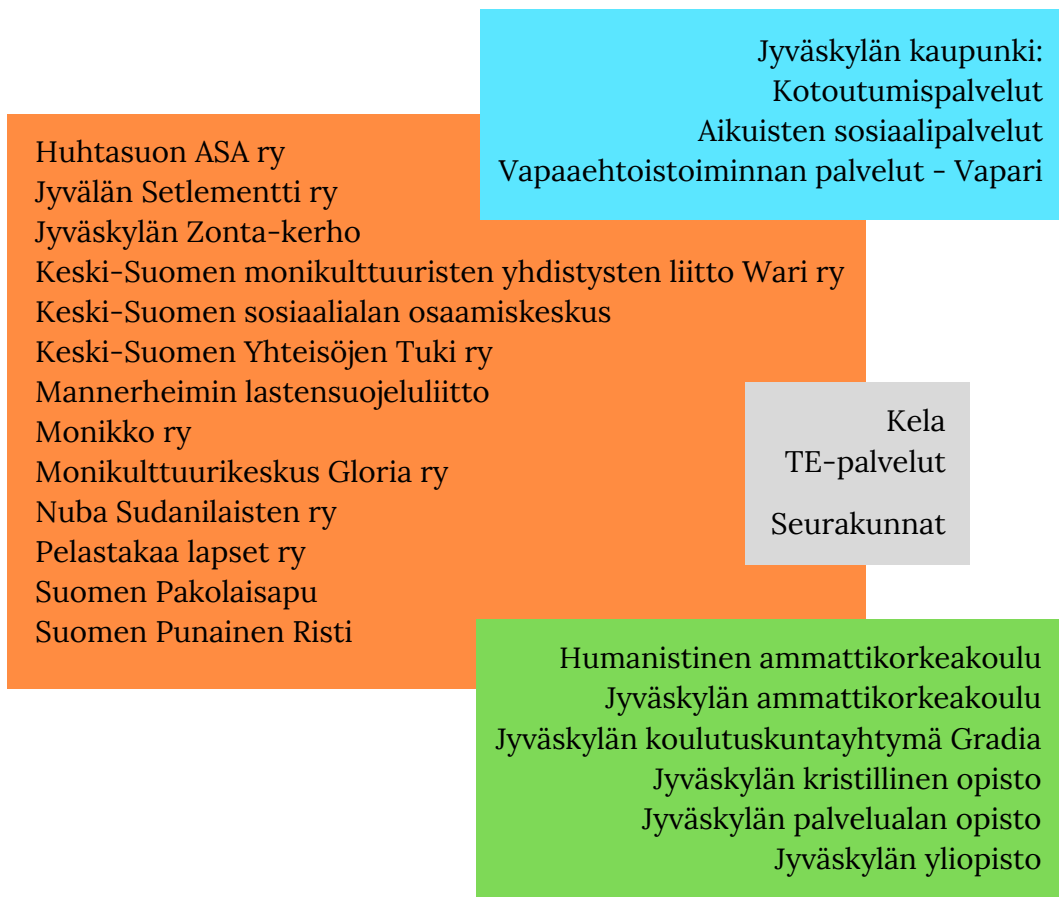
Hankkeessa järjestettiin vuoden 2019 lopulta alkaen säännöllisesti vapaaehtoisten iltoja, joissa tarjottiin vapaaehtoisille koulutusta, virkistystä sekä mahdollisuus jutella vapaaehtoistehtävissä nousseista kysymyksistä ja ajatuksista. Iltojen ohjelma tuotettiin yhteistyössä PYRin muiden hankkeiden kanssa. Koronan vuoksi 7 kertaa pidettiin virtuaalisesti. Illoissa mm. syötiin pizzaa, keskusteltiin rasismista ja maahan muuttaneiden ohjaamisesta, puhuttiin mielenterveysongelmien havaitsemisesta ja kohtaamisesta sekä juhlittiin pikkujouluja yhteisöllisesti PYRin työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.

7 YHTEISTYÖ JA VAIKUTTAMINEN

Hankkeen työntekijät ovat osallistuneet monenlaiseen yhteistyöhön ja verkostoihin, kouluttaneet ja konsultoineet sekä vaikuttaneet muilla tavoin maahan muuttaneiden osallisuuden mahdollisuuksien parantamiseksi.

7.1 Yhteistyö ja verkostot

Hankkeella on ollut useita ja monenlaisia yhteistyötahoja: **yhdistykset**, **Jyväskylän kaupunki**, **viranomaiset**, **seurakunnat**, ja **oppilaitokset**. Tärkeitä yhteistyön muotoja ovat olleet asiakasohjaus puolin ja toisin, yhteisten tapahtumien ja toiminnan järjestäminen sekä asiantuntijuuden jakaminen.



Hanke on osallistunut moniin sen työtä ja tavoitteita edesauttaviin verkostoihin, kuten esimerkiksi valtakunnalliseen vapaaehtois-toiminnan koordinaattoreiden Valikkoverkostoon ja alueellisesti Keski-Suomen maahanmuutto- ja kotoutumistyön toimijoiden verkostovoimalaan sekä Keski-Suomen digitukiverkostoon.

Lisäksi hankkeessa on käynnistetty kaksi omaa verkostoa.

Maahanmuuttajahankkeiden kahvit käynnistyivät elokuussa 2018. Nimensä mukaisesti kyseessä oli alussa paikallisten maahanmuuttajahanketoimijoiden kohtaamispaikka, mutta verkosto on ottanut vastaan myös muita maahan muuttaneiden tai maahanmuuttaja-asioiden kanssa työskenteleviä. Verkostossa välitetään tietoa, keskustellaan ajankohtaisista kysymyksistä ja luodaan yhteistyötä erilaisten asioiden ja tapahtumien ympärille.

Koronapandemia hidasti **Monikulttuuristen järjestöjen ja kotoutumistyön verkoston** eli MOVE:n kehittämistä, mutta sen tavoitteena oli luoda yhteisen vuoropuhelun ja tiedon välittämisen paikka keskisuomalaisille monikulttuurisille järjestöille, yksittäisille maahan muuttaneille henkilöille sekä viranomaisille ja muille toimijoille.

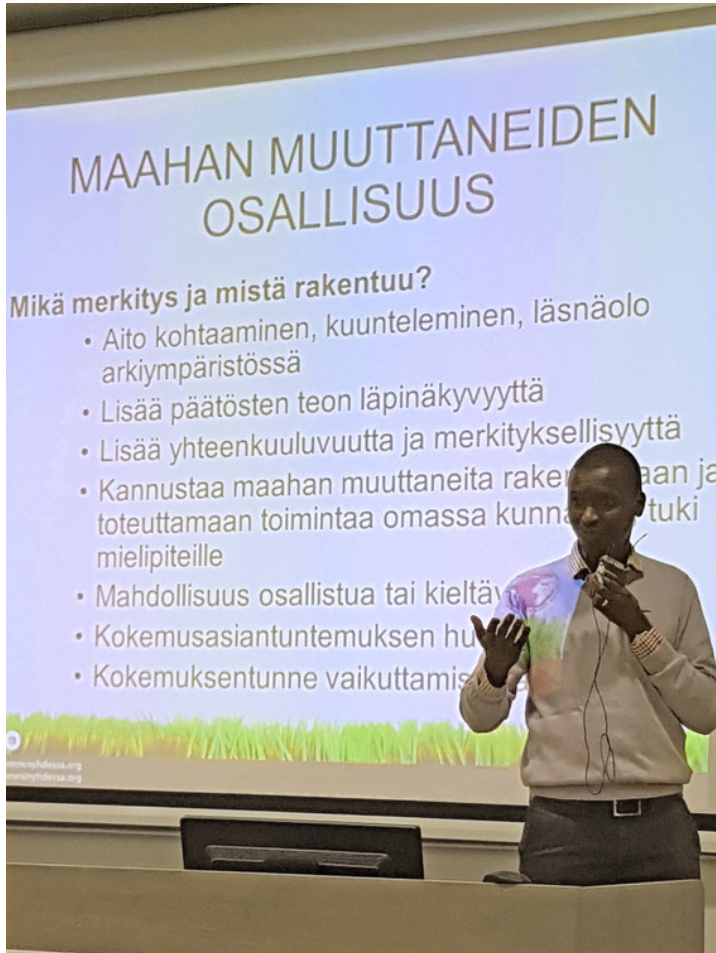
[Lue lisää MOVEsta PYRin nettisivulta.](#)

7.2 Koulutus, konsultointi, vaikuttaminen

Hanke on lisännyt tietoa maahanmuutosta ja monikulttuurisuudesta sekä rekrytoinut vapaaehtoisia puhumalla mm. Jyväskylän yliopiston, Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradian opiskelijoille. Hankkeessa on tehty myös maahanmuuttaneiden kanssa työskentelevien konsultointia ja neuvontaa. Esimerkiksi syksyllä 2020 hanke auttoi Jyväskylän kaupungin koronajäljityksiä alla kuvatulla tavalla.



Vaikuttamistyötä on tehty myös jakamalla asiantuntemusta ja tuomalla maahan muuttaneiden näkökulmaa esiin puheenvuoroilla, lausunnoilla ja kommentteilla. Esimerkiksi heti hankkeen alkuvaiheessa 16.4.2018 työntekijät pitivät puheenvuoron maahan muuttaneiden osallisuuden edistämisestä Keski-Suomen liiton järjestämässä Maakunnallinen osallisuus -foorumissa. Hankkeen loppuvaiheessa vuosina 2020–21 korostui maahan muuttaneiden tarpeiden puolesta puhuminen Keski-Suomen sote-uudistuksen kehitystyössä, mm. virtuaalisoten sekä osallisuuden ja järjestöyhteistyön mallien luomisessa.



Emmanuel puhumassa Maakunnallinen osallisuus -foorumissa 16.4.2018.

Emmanuel kertoo hankkeen vaikuttamistyöstä:

Me tehtiin aloitteita, kannanottoja, esimerkiksi kaupungin neuvontahanke on syntynyt meidän vaikutuksesta. Me otettiin ihan suoraan sosiaalialan johtajaan yhteyttä, menttiin hänen luo ja sanottiin että nämä asiat ei pidä mennä näin, että 10 prosenttia maahan muuttaneista pääsee koto-palveluun ja muut ovat ulkopuolella. Hän otti asian tosi vakavasti ja sitten tehtiin laajempi selvitys ja kaupunki perusti kansainvälisen infokeskuspisteen, missä on neuvontaa kaikille maahanmuuttajille, ei pelkästään kiintiöpakolaisille.

8 MUUTA TOIMINTAA

Pop up -ohjaus

08/2018 – 03/2020 hanke jalkautui 89 kertaa pop up -tapahtumiin oppilaitoksille, joissa on paljon maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita:

- Gradian ammatillinen koulutus
- Jyväskylän kristillinen opisto
- Jyväskylän palvelualuejen oppilaitos.

Ideana oli, että pop upeissa opiskelijat saavat helposti apua pieniin asioihin siellä missä ovat ja löytävät samalla hankkeen palvelut.



Emmanuel pop upissa Jyväskylän palvelualuejen oppilaitoksella

Korona lopetti pop upit, vaikka toisaalta hankkeen loppuvaiheessa toiminnan tultua tutummaksi sille ei enää olisi ollut niin paljon tarvetta.

Tukipuhelin

Hankkeen toimintasuunnitelmaan oli kirjattu tukipuhelintoiminta. Ajatuksena oli, että asiakas voi soittaa tukipuhelimeen, jos hän tarvitsee apua ollessaan viranomaisen luona tai haluaa puhelimitse tietoa jostakin asiasta. Sitä kautta voisi myös varata yksilöohjausajan. Tukipuhelinta päivystäisivät vapaaehtoiset. Tämä ei kuitenkaan toiminut toivotulla tavalla. Toisaalta oli vaikeuksia saada vapaaehtoisia päivystämään, toisaalta asiakkaat joko vierastivat asioiden hoitamista puhelimesta tai he halusivat puhua tuntemalleen henkilölle ja soittivat siksi mieluummin suoraan työntekijöille. Tukipuhelin lakkautettiin vuoden 2020 lopulla.

Palvelukortit

Hankkeessa harjoitteluaan suorittanut **Ninna Salakka** teki Jyväskylän viranomais- ja muita palveluita esittelevät palvelukortit maahan muuttaneiden asiakasohjauksen tueksi. Kortit valmistuivat heinäkuussa 2019 ja niitä jaettiin mm. Jyväskylän kaupungin toimijoille, aikuisia maahan muuttaneita kouluttaville oppilaitoksille sekä maahanmuuttajatyötä tekeville yhdistyksille ja hankkeille. Korteissa esiteltiin sosiaali- ja terveyspalveluita, koulutuspalveluita ja muita arkeen liittyviä palveluita tarjoavia tahoja, kuten harrastuspaikkoja, toimeentuloon ja asumiseen liittyviä toimijoita sekä tietoa ja tukea tarjoavia yhdistyksiä ja yhteisöjä.

Kukin palvelu esiteltiin omalla kortillaan, jossa kerrottiin, millaisesta palvelusta on kyse, kenelle se on suunnattu ja mitä oikeuksia tai velvollisuuksia palveluun liittyy. Lisäksi kortista löytyi palvelun yhteystiedot ja kuva rakennuksesta, mistä toiminta löytyy.



Palvelukortit kertovat kuvin ja sanoin Jyväskylän palveluista.

Palvelukortteja käyttäneiden mielestä korttien hyötynä oli selkeys ja kuvat. Niistä voi helposti näyttää asiakkaalle tietoja, esimerkiksi sen rakennuksen ja oven, mistä palveluja saa. Kuitenkin, kuten yksi palautteen antaja totesi, tieto vanhenee nopeasti. Siksi kortit eivät korvaa internetissä tehtävää tiedonhakua, mutta voivat toimia sen tukena, kun niissä on ”paljon hyvää tietoa yhdessä paketissa”.

Puhutaan elämästä -illat

10
iltaa

349
käynti-
kerta

Puhutaan elämästä -illoissa kokoonnuttiin elämän yhteisten teemojen äärelle. Iltojen tavoitteena oli tuoda yhteen maahan muuttaneita ja suomalaisia vuoropuhelun ja yhteisymmärryksen lisäämiseksi. Iltojen teemoja käsiteltiin alustuksessa, yhteisissä keskusteluissa ja pienemmissä ryhmissä. Illat toteutettiin yhteistyössä Jyväskylän kaupungin kotoutumispalveluiden, Pelastakaa lapset ry:n, Mannerheimin Lastensuojeluliiton ja eri oppilaitosten opiskelijoiden kanssa. Tilaisuuksiin järjestettiin sekä tulkkaus että lastenhoito osallistumiskynnyksen madaltamiseksi.

Puhutaan elämästä -illoissa käsiteltiin monenlaisia perheeseen, ihmissuhteisiin, arkeen ja hyvinvointiin liittyviä aiheita.

Hyvä arki ja
perhepalvelut
Perhe kaukana ja
lähellä
Vuorovaikutus
perheessä
Parisuhde ja
seurustelu

Kulttuurin vaikutus
kasvatukseen
Some ja media
Mediakasvatus: Netti,
Facebook, Instagram -
Hyvä ja huono!

Miksi rahat ei riitä?
Työttömyys
Kohti työelämää

Mistä löydän ystävän?
Kokemuksia
kotoutumisesta
Jaksamisen
tukeminen

**Hankkeen loppuwebinaari 21.5.2021:
OSANA elämässä – Yhdessä omatoimiseen arkeen.**

Webinaarissa kuultiin **Hannamaria Kuusion** (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos) puheenvuoro 'Suomeen muuttaneiden osallisuus ja hyvinvointi tutkimustiedon valossa'. Paneelikeskustelussa maahan muuttaneiden osallisuutta ja sen tukemista pohtivat **Sari Lappalainen** (LAB-ammattikorkeakoulu/Arjen apu -hanke), **Divya Narang** (International Jyväskylä – Info Center -hanke) ja **Emmanuel Sibomana** (Jyväskylän maahanmuuttaneiden osaamiskeskus -hanke).

Webinaarin osallistujat kommentoivat hanketta ja webinaaria:

Hienoa työtä ja tärkeä aihe nostettu keskiöön.

Uskon, että työn tulokset lisäävät paremmin osalliseksi tulon kautta myös onnellisuutta niin yksilön kohdalla mutta myös ympäristössä <3

Tärkeää ja sydämellistä työtä.

Hienoa työtä olette tehneet ja teette. Henkilökohtainen ohjaus pienryhmässä tai yksilöohjauksena vie eteenpäin – aivan kaikkia ihmisiä.

Hyvän mielen webinaari! Käytännönläheistä ja ollaan ihmisyyden perusasioiden äärellä. Kiitos!

9 OSANASTA OPITTUA

Tämä luku esittelee OSANA-hankkeessa tehtyjä havaintoja ja johtopäätöksiä, jotka liittyvät maahan muuttaneiden asiakkaiden tarpeisiin ja ohjaustyöhön. Tärkeä kysymys on, kuinka palveluita voitaisiin järjestää, digi- ja asiakasosallisuutta toteuttaa sekä ohjaustyötä tehdä maahan muuttaneiden erityistarpeita huomioivalla sekä heidän osallisuuttaan edistävällä tavalla.

9.1 Maahan muuttaneiden asiakkaiden tarpeet

Ihmiset ovat yksilöitä, joilla on omat tarpeensa ja toiveensa, mutta hankkemme asiakkaita olemme tunnustaneet tiettyjä yleisiä tarpeita mm. liittyen palvelujen järjestämiseen, digiosallisuuteen ja osallisuuteen palveluissa ja yhteiskunnassa. Näitä kolmea aluetta yhdistää toisiinsa mm. kielitaidon ja digitaitojen puutteiden vaikutus.

Maahan muuttaneille suunnattujen palveluiden järjestäminen

Monille asiakkaillemme on ollut tärkeää matala kynnys asiakkaaksi ja palveluihin tulemiselle. Kynnystä madaltaa mm., että voi tulla asioimaan ilman ajanvarausta, kysyä mistä asioista tahansa ja asioida tutun ihmisen kanssa, jolloin ei ole epävarmuutta vuorovaikutuksen sujumisesta. Korona-aika kuitenkin osoitti, että myös ajan varaanamiseen voidaan oppia, mikä on yhteiskunnassamme tarpeellinen taito. Silti maahan muuttaneiden palveluissa olisi hyvä olla myös mahdollisuus asioida ilman ajanvarausta. Asiakkaalle ei myöskään saisi syntyä kuvaa, että hän kysyy "väärää" asioita, vaan että hän tulee ohjatuksi oikeaan paikkaan asioissa, joissa häntä ei voida itse auttaa.

Asiakkaillemme on ollut merkittävä tekijä myös kokemus ymmärretyksi ja hyväksytyksi tulemisesta, mikä voi joskus viranomaisasiointitilanteissa puuttua. Jos henkilöllä on huonoja kokemuksia viranomaisista muualta tai Suomesta, tämä voi rajoittaa palvelun käyttöä tai jopa muodostua sen esteeksi. Jotkut kohderyhmästäme hyötyisivät tukihenkilöstä, joka auttaisi valmistautumaan viranomaisasiointiin, olisi tukena tapaamisissa sekä selvittäisi ja avaisi epäselväksi jääneitä asioita ja ohjeita jälkikäteen.

Palveluiden järjestämisessä tulee myös muistaa, että maahan muuttaneen asiakkaan kanssa asioiden hoitaminen vie tavallista enemmän aikaa, oli kyseessä sitten tulkattu tai yhteisellä kielellä, toiselle tai molemmille vieraalla, tapahtuva tilanne. Tilannetta eivät pidennä vain kielelliset syyt, vaan myös se, että maahan muuttanut asiakas tarvitsee todennäköisemmin enemmän ohjeita sekä asioita ja niiden kontekstia avaavaa taustatietoa.

Digiosallisuus

Piia Niilola Sininauhaliiton Digiosallisuutta asunnottomille -hankkeesta puhui Keski-Suomen digitukiverkoston syyspäivässä 30.9.2021. Hän kyseli puheenvuorossaan, kuuluuko digi kaikille, ja vastasi, että pitäisi, mutta ei kuulu. Älykännykän puuttuminen voi vaikka estää käyttämästä taloyhtiön nettiin kytkettyjä pesukoneita tai ostamasta bussilippua. Piian mielestä älylaitteet ovatkin ”tämän päivän kynä ja paperi”, ei mitään luksusta. Kun digitalisaation myötä asioiden hoitaminen kaikilla tärkeillä elämän osa-alueilla (pankki, liikenne, terveydenhuolto, uutiset, vapaa-aika, ihmissuhteet) on netissä helpompaa, halvempaa tai jopa ainoa mahdollisuus, kaikilla pitäisi olla oikeus älylaitteisiin ja niiden käyttötaitoihin.

Asiakkaidemme digiosallisuutta heikentävät mm. puutteet suomen kielessä, kirjoittamisessa, lukemisessa ja digitaidoissa tai tiedon puute yhteiskunnasta ja sen palvelujärjestelmästä, jolloin ei tiedä, mistä palveluita saa ja miten ne toimivat. Osalla asiakkaistamme kännykkä on ainoa tai ensisijainen laite käyttää digipalveluita, mikä on haasteellisempaa. Digiasiointi kännykällä tulisi huomioida, kun internetpalveluiden käyttöä opetetaan.

Kasvokkain tapahtuvien palveluiden puute on osalle maahan muuttaneista selkeä ongelma. Puhelimitse asiointiin on korkea kynnys, jos kielitaito ei ole vahva, koska et voi koskaan olla varma, tuletko ymmärretyksi tai ymmärättkö itse. Nettiasiointi vaatii hyvän kielitaidon lisäksi myös digitaidot ja laitteet. Esimerkiksi eräs asiakkaamme oli akuutisti asuntoa vailla koronan suljettua kaikki asuntoja välittävät toimistot. Aiemmin hän olisi pystynyt hoitamaan asiaa itse käymällä toimistoissa, mutta netissä ja puhelimitse asiointiin hänen kieli- ja digitaitonsa eivät riittäneet, joten hän oli tuolloin täysin toisten ihmisten avun varassa.

Digiosallisuus ei ole myöskään mikään "saavutettu etu", vaan vaatii jatkuvaa tietojen ja taitojen päivittämistä. Kaikki eivät pysty tähän itsenäisesti, joten maksutonta, selkokielistä ja helposti saavutettavaa digitukea tulisi olla jatkuvasti tarjolla. Maahan muuttaneiden lisäksi sitä tarvitsevat myös monet muut kohderyhmät.

Riitta kertoo:

Asiakkaanani kävi nuori mies, joka halusi oppia täyttämään Kelan työttömyysajan ilmoituksen. Kävimme lomakkeen yksityiskohtaisesti netissä läpi. Asiakas kirjoitti muistiinpanoja ja taisi ottaa kuviakin kännykällä. Olin ihan varma, että hän osaa seuraavan kerran tehdä asian itse. Ennen sitä seuraavaa kertaa Kela sattui kuitenkin uudistamaan nettipalvelunsa. Asiakas ei pystynytäkään täyttämään ilmoitusta itse, koska hän ei enää löytänyt sitä palvelusta.

Osallisuus palveluissa ja yhteiskunnassa

Esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvueluissa on ryhdytty korostamaan asiakasosallisuutta, jolla tarkoitetaan asiakkaan tai asiakasryhmän "mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin" (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019). Ajatus on kaunis, mutta maahan muuttaneiden asiakkaiden kohdalla tämän toteuttamisessa on useita haasteita. Osallisuus ja siihen liittyvä tiedon- ja palautteen keruu voi olla jo käsitteenä vieras ja tarvitsee avaamista. Kuvaava on esimerkiksi toisessa PYRin hankkeessa tapahtunut tilanne. Työntekijä pyysi toiminnasta palautetta, selitti miksi sitä pyydetään, mutta kuitenkin yksi osallistuja tuli lomakkeensa kanssa kysymään työntekijältä: "Vastasinko minä oikein?"

Maahan muuttaneiden osallisuutta vaikeuttavia tekijöitä ovat mm.

- viestintä kanavissa, jotka eivät tavoita maahan muuttaneita (mm. kirjalliset viestit, joukkotiedotus vs. henkilökohtainen ja puhuttu viestintä)
- suomen kielen taidon heikkoudet
- luku- ja kirjoitustaidon heikkoudet
- IT-taitojen, digipalvelujen käyttötaitojen ja/tai välineiden puute
- ymmärtämättömyys kansalaistoiminnan periaatteista ja vaikuttamismahdollisuuksista
- tiedon puute suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja palvelujen käyttäjiin kohdistuvista odotuksista
- ymmärtämättömyys viranomaisten roolista ja joskus luottamuksen puute heitä kohtaan.

Jotta maahan muuttaneet voisivat osallistua, pitää saavuttaa seuraavat etapit:

1. Maahan muuttaneen täytyy ymmärtää, mitä osallisuus tarkoittaa.
2. Hänen täytyy ymmärtää, miksi hänen kannattaa osallistua.
3. Hänellä täytyy olla taidot ja välineet osallistua.

Keinoina voidaan käyttää koulutusta, henkilökohtaista ohjausta sekä tiedottamista.

Tiedottamisen toimimattomuus on kuitenkin yksi merkittävimmistä esteistä maahan muuttaneiden osallisuudelle. Tieto siitä, kuinka asiat toimivat, kuinka ne vaikuttavat omaan elämään ja miten itse niihin voi vaikuttaa, ei välttämättä tavoita maahan muuttaneita tai ei tule ymmärretyksi. Asioiden perille menemistä auttavina tekijöinä olemme havainneet seuraavia:

- kohderyhmän pariin jalkautuminen, henkilökohtainen viestintä ja puskaradion hyödyntäminen
- selkokieli, monikielinen viestintä, lyhyet viestit, visuaalisuus sekä videot ja muut puhutut viestit.

Tiedottamisen oikeita kanavia pitää etsiä ja ottaa käyttöön yhdessä kohderyhmän kanssa. Erilaisten viestien ja viestintäkanavien toimivuudesta tarvittaisiin myös tutkittua tietoa.

Maahan muuttaneita kohderyhmänä on esimerkiksi vaikea saada vastaamaan nettikyselyihin. Hankkeessamme tehdyssä tiedonkeruussa varmimmaksi tavaksi saada vastauksia totesimme kysyä ihmisiltä kasvokkain heitä tavatessamme eli sitoen tiedonkeruun osaksi toimintaa. Tällöin vastaaminen ei ole nimetöntä ja riskinä on vastausten kaunistelu. Sitä voidaan koettaa välttää esimerkiksi käyttämällä tiedonkeruussa neutraalimpaa tuntematonta henkilöä tai muotoilemalla kysymykset ei arvioivia vaan kuvaavia vastauksia antaviksi, esimerkiksi 'Kuinka hyvänä asteikolla 1-5 pidät toimintaamme?' vs. 'Miten toimintamme on vaikuttanut sinun elämääsi?' Jos asiakas ei ole kokenut toiminnan vaikuttaneen, hän tuskin osaa vastata jälkimmäiseen kysymykseen.

Kysyessämme asiakkailtamme, mitä he ovat toiminnassa oppineet, huomasimme joskus, että vaikka he selvästi kokivat oppineensa, he eivät välttämättä osanneet muotoilla sitä sanoiksi joko kielellisten ongelmien vuoksi tai koska tällainen reflektio oli heille vierasta. Jos maahan muuttaneet halutaan oikeasti osallistaa asiakkaina, tarvitaan prosessissa joko tulkkausta/käännöksiä tai erittäin selkokielistä kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja. Jälkimmäisten muotoileminen ei ole helppoa, varsinkin kun kyse on monimutkaisista asioista. Kasvokkaisen tiedonkeruun etuna on kuitenkin mahdollisuus puolin ja toisin selvittää sitä, mitä kysytään ja mitä vastataan.

9.2 Ohjaustyö

Osallisuutta tukeva ohjausote

OSANA-hankkeen tavoitteena on ollut parantaa maahan muuttaneiden arkielämän osallisuutta. Siksi ohjaustyössämme on korostettu asiakkaan itsenäisyyttä ja omatoimisuutta tukevia periaatteita ja toimintatapoja. Tässä esittelemme niihin perustuvia vinkkejä ohjaustyötä tekeville.

Annetaan tietoa, jota asiakas tarvitsee - ei vain mitä hän kysyy.

Ohjaustilanteessa yritämme antaa ihmisille sitä tietoa, mitä he tarvitsevat, ei vain vastauksia siihen, mitä he kysyvät. Uudessa, monimutkaisessa ympäristössä ihmiset eivät ehkä osaa tehdä oikeita kysymyksiä ja siksi he eivät saa oikeaa tietoa. Esimerkiksi erilaisten asioiden seuraukset tai keskinäisvaikutukset voivat olla vaikeita hahmottaa. Jos vaikkapa asiakas on kiinnostunut hakemaan ruokalähetiksi, ymmärtääkö hän, että kyseessä on kevytyrittäjäyys, miten se voi vaikuttaa hänen tilanteessaan tai kuinka ylipäätään tulot vaikuttavat tukiin?

Kuuntele, kysy,
tarkenna, syvennä.
Avaa kokonaisuuksia ja
vaikutussuhteita asiakkaalle
(esim. palvelujärjestelmä,
säännöt, oikeudet ja
velvollisuudet).

Annetaan tietoja ja vaihtoehtoja - ei tehdä päätöksiä.

Esitä asioita ja vaihtoehtoja
selkeästi ja jäsentyneesti.
Käytä selkokieltä ja
hyödynnä muita viestinnän
tapoja (kuvat, piirtäminen,
esittäminen, jne.).

Meidän roolimme ohjaustilanteessa on antaa tietoa ja vaihtoehtoja päätöksenteon pohjaksi. Asiakkaan täytyy itse tehdä asioitansa ja elämänsä koskevat päätökset, koska ihminen on itse oman elämänsä paras asiantuntija.

Minä en tiedä - otetaan selvää.

Ohjaaja saa, ja hänen pitää, tuoda esiin, jos hän ei tiedä tai osaa jotakin. Tämä konkretisoi asiakkaalle, että kaikkea ei voi tietää, ja opettaa, kuinka asiasta otetaan selvää.

Mieti asiakkaan kanssa yhdessä, mistä ja miten tieto voitaisiin löytää.
Ohjaa asiakas tarvittaessa oikeaan paikkaan asian selvittämiseksi.

Ei tehdä asioita puolesta - tehdään yhdessä.

Selvitä asiakkaan lähtötaso, että et odota häneltä liikaa tai liian vähän. Avaa asiakkaalle, mitä teette, miten ja miksi.
Kannusta ja rohkaise:
"Kyllä sinä osaat!",
"Kokeillaan yhdessä."
Toista! :)

Ihannetilanteessa ohjaaja tekee itsensä tarpeettomaksi. Kun emme vain hoida ihmisten asioita heidän puolestaan, vaan teemme yhdessä heidän kanssaan, he samalla oppivat asioita ja omatoimisuutta. Tuen määrä pitää suhteuttaa asiakkaan tietoihin ja taitoihin hoidettavassa asiassa.

Jenni kertoo:

Tärkeää on osallistaa asiakas itse siihen omien asioiden eteenpäin viemiseen. Meillä OSANassa oli tapana se, että kun asiakas tuli toimistoon, niin me istuttiin asiakkaan kanssa ihan vierekkäin tehden hänen asioihin liittyviä juttuja vaikka tietokoneella tai muuta. Eli jos me istuttaisi vastapäätä asiakkaan kanssa, niin siinä ei päästä mun mielestä samanlaiseen kohtaamiseen kuin se, että me ollaan vertaisina vierekkäin. Ja sit siihen liittyy myöskin se, että meillä oli näppikset molemmille, minulle ja asiakkaalle, niin että asiakas sai itse tehdä omia asioitaan, vaikka Kelan tai Maahanmuuttoviraston asioihin liittyen.



Asiakkaan osallisuutta ja aktiivisuutta asioidensa hoitamisessa tuettiin omalla näppäimistöllä ja hiirellä.

Ohjaustyön käytäntö

Kun tehdään ohjaustyötä, jossa ollaan tekemässä toisten ihmisten elämän kannalta tärkeiden asioiden kanssa, se voi olla henkisesti hyvin raskasta ja kuluttavaa. Siksi on tärkeää, että ohjaustyötä ei tarvitse tehdä yksin, vaan että on työpari (tai työyhteisö), jolta voi saada tietoa ja sekä henkistä että käytännön tukea. Esimerkiksi jos tiesimme, että ohjaustilanteessa on paljon tekemistä tai vaikeita asioita, työntekijät tapasivat asiakkaan yhdessä. Erästä asiakasta tavattiin välillä viikottain, koska hän tarvitsi paljon tukea monissa vaikeissa asioissa. Tällöin helpotti, että työntekijät vuorottelivat asiakkaan tapaamisessa.

Maahan muuttaneiden kanssa tehtävän ohjaustyön intensiivisyyttä ja vaativuutta lisääviä tekijöitä ovat myös asiakkaan mahdollisesti hyvinkin heikko suomen kielen taito, puutteelliset digitaidot sekä vähäiset tiedot yhteiskunnan palveluista. Tällöin asiakkaan kanssa täytyy etsiä yhteisen vuorovaikutuksen tapaa, varmistaa ymmärtämistä, avata asioiden kontekstia, opastaa asioissa yksityiskohtaisesti, joskus myös luoda luottamusta. Näistä syistä tapaamiset vaativat paljon aikaa ja energiaa. Yhdelle päivälle tai peräkkäin ei voi varata kovin montaa ohjausta. Asiakkaan mielestä ”ihan pieni asia” kun voikin laajeta.

Edellä mainittujen syiden vuoksi ohjaustilanteet vaativat aikaa. Sitä tarvitaan ohjaustyössä laajemminkin: asiakkuuden tulee olla toistuvaa ja pitkäkestoista, että ymmärrystä monimutkaisesta suomalaisesta yhteiskunnasta syntyy ja taidot pääsevät kehittymään tasolle, jolla itsenäinen toiminta on mahdollista.

9.3 Hankkeen tuotoksia

Tämän raportin lisäksi OSANA-hankkeesta jää useita tuotoksia, joiden kautta voi tutustua hankkeessa tehtyyn työhön ja sen tuloksiin:

- hankkeesta kertova video
- loppuwebinaarin diat
- Sähköisen asioinnin videot
- video hankkeen harjoittelijan kokemuksesta
- vapaaehtoisten perehdytysmateriaalit.

[Materiaalit tai linkit niihin löytyvät hankkeen nettisivulta.](#)



OSANA elämässä -videolla työntekijät, asiakkaat, vapaaehtoinen ja harjoittelija kertovat kokemuksiaan ja ajatuksiaan OSANA-hankkeesta.

10 LOPPUSANAT

OSANA-hankkeen päätavoitteena oli parantaa jyvaskyläläisten maahanmuuttajataustaisten henkilöiden arkielämän osallisuutta, tietoja ja taitoja. Yksilöohjaus ja internetkurssit ovat lisänneet hyvin asiakkaiden tietoja ja jonkin verran myös taitoja. Yksilöohjauksessa yksittäisillä kerroilla asiakkaat ovat omaksuneet enemmän tietoja, mutta pidemmässä asiakkuudessa myös taitojen oppimisen osuus lisääntyi. Myös internetkurssilla näkyi, että tietoja opittiin nopeammin, mutta taitojen kehittyminen vaatii enemmän aikaa.

Hankkeen aikana on havaittu, että omien asioiden hoitamisessa tarvittavien taitojen lisääntyminen jää vähäisimmäksi niiden osalta, joilla on heikko suomen kielen taito tai digitaidot ja jotka osallistuivat toimintaan vähän. Nämä henkilöt tarvitsivat vielä enemmän henkilökohtaista (tai pienryhmissä tapahtuvaa), säännöllistä ja pitkäaikaista ohjausta. Muutamien osalta itsenäinen asioiden hoitaminen on paljon tukea vaativa tavoite.

Hankesuunnitelmassa kaavailut tutortoiminta ja tukipuhelintoiminta eivät osoittautuneet hyödyllisiksi toimintamalleiksi sellaisenaan, mm. koska asiakkailla oli usein välitön avun tarve ja vapaaehtoisten aika rajattua. Lisäksi asiakkaat eivät olleet halukkaita asioimaan puhelimesta, varsinkaan vieraan henkilön kanssa. Tietojen, taitojen ja omatoimisuuden lisääminen näyttää onnistuvan parhaiten yksilöllisessä ohjauksessa erityisesti tutun henkilön kanssa sekä pienryhmissä tapahtuvilla kursseilla, joilla on mielellään useampi ohjaaja.

Koko hankkeen aikana yksilöohjauksessa autettiin n. 465 henkilöä ja internet- ja kieliryhmissä kävi 189 osallistujaa. Hankkeen avun ansiosta asiakkaille on tapahtunut pieniä ja isoja asioita. He ovat mm. saaneet kansalaisuuden tai perheensä Suomeen, päässeet opiskelemaan tai töihin tai saaneet heille kuuluvia tukia tai muita tärkeitä asioita. Tässä muutamia kokemuksia:

Vapaaehtoinen kertoo:

Sellainen tilanne, kun joku ketä on käynyt auttamassa näissä työnhakujutuissa, on sitten ilmoittanut, että on saanut työpaikan. Ja sitten ihan sellainenkin, että jos on päässyt työhaastatteluun, että tosi iso askel ollut myös se ja tuntunut itsestä silleen että jes!

Jenni kertoo:

Yhdellä asiakkaalla oli laskuasiat aivan sekaisin: kaikki laskut tuli perinnän kautta ja jäätävä nippu laskuja. Käytiin hänen kanssaan laskut läpi yksi kerrallaan, soitettiin aina sekä perintään että ko. firmaan ja tehtiin maksusuunnitelmat. Kaikki turhat paperit heitettiin pois ja jäljelle jäi n. 5 paperia. Asiakkaan valtava huojennus siitä, että papereita vaan laitettiin roskiin, oli aivan uskomaton. Hän kiitteli sataan kertaan lähtiessään.

Emmanuel kertoo:

Minun ohjauksessa oli noin 7 henkilöä, jotka ovat saaneet Suomen kansalaisuuden. On tehty monta tuntia, että on saatu tehtyä selvityksiä ja että asiakas osaa itse kertoa, kun Migri kysyy asioita häneltä. Kansalaisuus on ollut tosi iso juttu ja perheenyhdistämiset. Mä oon saanut ainakin 3 perhettä Suomeen.

Harjoittelija kertoo:

Esimerkiksi tulee mieleen, että opetin yhdelle asiakkaalle, miten käytetään tuota Linkki-sovellusta, kun hän ei ollut aiemmin osannut sitä käyttää eikä ollut tiennyt siitä. Oli vaan etsinyt bussia, että missä menisi bussi. Ja sitten kun hän oppikin käyttämään sitä, niin hänen elämä helpottui tosi paljon. Pystyi suunnittelemaan paremmin kaikkia menoja ja työmatkat ajallisesti lyheni tosi paljon, kun oppi katsomaan, mihin bussiin menee.

Asiakas kertoo:

Oli esimerkiksi se oleskeluluvan uusiutuminen, sen aika on tullut ja oli ihan hirveesti hankalaa niiden kanssa. Monilla kavereilla on sitten tullut negatiivinen päätös yhden vuoden jälkeen, niin se oli ihan jännittävää. [Hankkeen työntekijä] oli silloin minun mukana ja hänen kaverinsa ja he auttoivat minua keräämään todistuksen joka puolelta, missä olen ollut toiminnassa mukana ja muutenkin auttoivat niiden asioiden kanssa. Niin sitten sain positiivisen päätöksen ja se helpotti ihan hirveesti. Mä ajattelen, että jos ei olis, niin olen varma, että Maahanmuuttovirasto ei olisi myöntänyt sitä lupaa.

Jutta kertoo:

Asiakas, joka oli käynyt moneen kertaan tekemässä kanssani asuntohakemuksia ja puhumassa perheensä asioista, oli jo melkein luopumassa muuttoaikeista. Hän mietti jäävänsä vanhaan asuinpaikkaansa, vaikka siellä oli vaikeuksia. Löysimme kuitenkin monen kuukauden etsimisen jälkeen perheelle uuden paremman kodin hyvältä sijainnilta. Asunnon etsiminen ja Kela-hakemukset olisivat olleet hänelle yksin mahdottomia, kun hän ei saanut apua asunnon hakuun sosiaalitoimistostakaan. Lapsellekin löydettiin uusi päiväkotipaikka. Asiakas kiitteli moneen kertaan ja kertoi että perhe voi paremmin kuin ennen.

Riitta kertoo:

Yhden asiakkaan kanssa oli usealla tapaamiskerralla selvitelty vuokratilannetta, joka ajautui häätöön. Asiakas totesi, että jos hän ei olisi tullut minun luo, hän ei olisi ymmärtänyt, että joutuu pois asunnosta. Esimerkiksi kun asia oli annettu hänelle puhelimitse tiedoksi Käräjäoikeudesta, hän oli luullut, että vuokranantajalta vain soitetaan vuokrasta. Asiakas kuvaili, miten ilman apuani hänet ja hänen tavaransa olisi vain yhtenä päivänä tultu kantamaan pihalle asunnosta. Hän ei myöskään saanut muualta apua asunnon etsimiseen Aivan viime hetkellä löydettiin hänelle asunto, niin että hän ei joutunut asunnottomien yömajaan tai kadulle.

Se, että hankkeen alussa käyneet asiakkaat ovat matkan varrella vaihtuneet toisiin, on merkki siitä, että he ovat oppineet hoitamaan asioitaan itse. Tähän ovat toki vaikuttaneet muutkin tekijät asiakkaiden elämässä (koulu, tuttavapiiri, muu apu), mutta osalle, toimintaan aktiivisesti osallistuneille, hankkeella on ollut tärkeä merkitys. Syksyllä 2020 tehdyissä haastatteluissa asiakkaat kertoivat, kuinka hanke on auttanut heitä monissa asioissa ja kuinka ilman hankkeen toimintaa mm. ”moni asia olisi ollut vaikeampaa”, ”ehkä olis vähän masennusoloa” ja pitäisi käydä enemmän sosiaalityöntekijällä, jossa asiat etenevät hitaammin. Yksi asiakas tiivistä kokemuksensa: ”Kun mä tulen tänne, kaikki asiat menee ok.”

LÄHTEET

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Asukas- ja asiakasosallisuus. Internetsivu. Päivitetty 13.8.2019. Viitattu 13.12.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Internetsivu. Päivitetty 9.3.2021. Viitattu 25.11.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>