

Maahanmuuttajien ystävöityminen ja palveluihin ohjaaminen

Opas palveluihin ohjaamiseen

Minna Silventoinen

Joulukuu 2017
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma

Tekijä Silventoinen, Minna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2017
	Sivumäärä 57	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Maahanmuuttajien ystävöiminta ja palveluihin ohjaaminen Opas palveluihin ohjaamiseen		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaajat Anu Pelkonen ja Teija Häyrynen		
Toimeksiantaja Suomen Punainen Risti, Länsi-Suomen piiri		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Keski-Suomessa maahanmuuttajille tarjolla olevia palveluita sekä sitä, miten maahanmuuttajia tulisi näihin ohjata. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Suomen Punaisen Ristin Länsi-Suomen piiri. Opinnäytetyön tuotoksena valmistui opas maahanmuuttajien palveluihin ohjaamiseen. Opas tehtiin työvälineeksi Punaisen Ristin ystävöiminnan vapaaehtoisille. Opasta varten Keski-Suomen ystävälittäjiltä kysyttiin kokemuksia ja ajatuksia aiheesta Webropol -kyselylomakkeen avulla. Oppaan sisältö rakennettiin vastauksista nousseista aihealueista.</p> <p>Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että erityisesti avoimuuden, ennakkoluulottomuuden, kielitaidon ja luotettavuuden koettiin olevan tärkeitä ominaisuuksia, jotka vapaaehtoisien tulisi omata. Suurimmaksi haasteeksi maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisessa nähtiin yhteisen kielen ja kulttuurin puuttuminen. Myös haasteet maahanmuuttajien tiedon puutteessa sekä ymmärryksessä (Suomen säännöt ja ohjeet) sekä vapaaehtoisten palvelurakenteiden ja –tarjonnan tuntemisen haasteet nousivat vahvasti esille. Kyselyssä kartoitettiin myös palveluita, joihin vapaaehtoiset olivat maahanmuuttajia aikaisemmin ohjanneet. Vastauksissa esiin nousivat peruspalvelut kuten kauppa-, koulu-, pankki- ja sosiaalipalvelut.</p> <p>Monikulttuurisessa ympäristössä työskennellessä omaa kulttuuriaan ja suhtautumistaan tulee tutkia siinä kuin toisen. Tietoisuus itsestä ja omasta suhtautumisesta on tärkeää. Kunnioitus, kuuntelu ja keskustelu ovat monikulttuurisen vuorovaikutuksen peruspilareita.</p> <p>Jatkotutkimuksena olisi hyvä selvittää maahanmuuttajien kanssa saatuja kokemuksia suoraan vapaaehtoisilta. Varmuutta siitä, miten tarkkaan ystävälittäjät oikeasti tietävät vapaaehtoisten kokemuksista, ei ole. Vapaaehtoisten näkökulma saataisiin paremmin ja varmemmin näkyviin suoraan heille kohdistetulla kyselyllä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Maahanmuuttaja, monikulttuurisuus, ohjaaminen, palveluohjaus, vapaaehtoistyö		
Muut tiedot Maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisen -opas liitteenä		

Description

Author Silventoinen, Minna	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2017 Language of publication: Finnish
	Number of pages 57	Permission for web publication: x
Title of publication Volunteer program with immigrants and guiding them to services A guidebook for guiding immigrants to services		
Degree programme Rehabilitation counselling		
Supervisors Anu Pelkonen and Teija Häyrynen		
Assigned by The Finnish Red Cross, District of Western Finland		
Abstract <p>The aim of the thesis was to examine what kinds of services were offered to immigrants in Central Finland and how the immigrants should be guided to these services. The thesis was implemented in cooperation with the Western Finland District of the Finnish Red Cross. The outcome of the thesis process was a guidebook for volunteers working with immigrants. The guidebook includes advice on how, when and where to guide the immigrants. The guidebook was made based on the answers to a Webropol questionnaire that was targeted at the "friend suppliers" of the Finnish Red Cross.</p> <p>The outcome of the survey was that especially sincerity, open mindedness, language skills and reliability are important qualities that the volunteers should possess while working with immigrants. The lack of a mutual culture and language was seen as the biggest challenge while working in the multicultural field. Moreover, the immigrants' lack of knowledge and understanding of the Finnish rules and guidelines and the volunteers' limited knowledge of the service provision were seen as challenges. The volunteers were also asked about the services to which they had previously guided immigrants. The answers mainly highlighted the basic services, such as shops, schools, banks and social services.</p> <p>While working in a multicultural environment, studying one's own culture and attitudes is as important as studying other cultures. Self-awareness as well as awareness of one's attitudes are highly important. Mutual respect, listening and conversation are the main ingredients of multicultural interaction.</p> <p>As follow-up research one could turn directly to the volunteers and examine their experiences with immigrants because actual knowledge of the volunteers' experiences is quite inadequate. In this way, the reliability of the results would be higher because the volunteers do the real field work.</p>		
Keywords/tags (subjects) Immigrant, multicultural, guidance, case management, voluntary work		
Miscellaneous Appendix: The guidebook		

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Tarkoitus ja tavoitteet	6
3 Maahanmuuttajat	7
3.1 Kotouttaminen ja kotoutuminen	8
3.2 Monikulttuurisuuden kohtaaminen.....	10
4 SPR ja ystävätoiminta	14
4.1 Historiaa	14
4.2 Ystävätoiminta	16
5 Vapaaehtoistoiminta	17
6 Ohjaaminen	20
6.1 Ratkaisukeskeinen ohjaus maahanmuuttajatyössä.....	21
6.2 Sosiodynaaminen ohjaus ja sen kulttuurikeskeisyys	22
6.3 Kulttuurinen ote palveluohjauksessa	23
7 Opinnäytetyön toteutus	25
7.1 Kohderyhmä.....	25
7.2 Menetelmä.....	26
7.2.1 Kehittämistyö	26
7.2.2 Laadullinen tutkimus	27
7.2.3 Kyselylomake	29
7.3 Aineiston analysointi.....	31
8 Tulokset	33
9 Eettisyys ja luotettavuus	37
10 Pohdinta	38
10.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset.....	38
10.2 Jatkoehdotukset.....	42
10.3 Kuntoutuksen ohjaajana	43
Lähteet	44
Liitteet	47

Liite 1. Maahanmuuttajien ystävätoiminta - opas palveluihin ohjaamiseen47

Kuviot

Kuvio 1. Ulkomaan kansalaiset Suomessa vuosina 1990–2016.....	8
Kuvio 2. Kotoutuminen ja kolmas sektori	9
Kuvio 3. Neljän viikon aikana tehty vapaaehtoistyö vuosina 1999 ja 2009	18
Kuvio 4. Maahanmuuttajien ystävätoiminta vastaajien piireissä	33
Kuvio 5. Vapaaehtoisten taidot monikulttuurisessa työssä.....	34
Kuvio 6. Palvelut, joihin maahanmuuttajia on aikaisemmin ohjattu.....	35
Kuvio 7. Haasteet maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisessa	35
Kuvio 8. Muuta tärkeää huomioitavaa.....	36

1 Johdanto

Maahanmuuttajille on tarjolla monenlaisia palveluita, mutta heidän ohjaamisensa niiden pariin ei aina ole niin helppoa ja itsestään selvää - ei ammattilaisille eikä vapaaehtoisille. Maahanmuuttajat ovat kasvava ihmisryhmä Suomessa ja näin ollen myös heidän palveluiden tarve kasvaa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Keski-Suomen maahanmuuttajille tarjottavien palveluiden kokonaisuutta ja ne erityispiirteet, joita monikulttuurinen työ pitää sisällään. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin Länsi-Suomen Piirin kanssa. Tutkimuskysymykset, joihin opinnäytetyössä haetaan vastauksia, ovat seuraavat: Mitä palveluja maahanmuuttajille on Keski-Suomessa tarjolla ja kuinka maahanmuuttajia tulisi niihin ohjata?

Tavoitteena oli tuottaa Punaisen Ristin ystävätoimintaan ystäville opas maahanmuuttajien palveluihin ohjaamiseen. Opasta varten selvitettiin ne erityispiirteet, joita maahanmuuttajien kohtaaminen ja heidän palveluihin ohjaaminen sisältää. Oppaan avulla vapaaehtoiset saavat neuvoja siihen, milloin, miten ja mihin maahanmuuttajat tulisi ohjata. Opas tulee vapaaehtoisille ystäville käyttöön vapaaehtoistyön työvälineeksi.

Ystävätoiminta on Suomen Punaisen Ristin järjestämää toimintaa, jossa vapaaehtoiset toimivat ystävinä ihmisille, jotka kaipaavat lievennystä yksinäisyyteensä. Ystävänä voi toimia mm. ikääntyneille, maahanmuuttajille ja mielenterveyskuntoutujille. Jokainen Suomen Punaisen Ristin ystävä saa toimintaan koulutuksen. Ystävätoiminta on yhteistä ajanviettoa, jonka sisällön vapaaehtoinen ja tämän ystävä voivat itse määrittää. (Näin pääset mukaan ystäväksi 2017.)

2 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Keski-Suomen maahanmuuttajille tarjottavien palveluiden kokonaisuus ja ne erityispiirteet, joita monikulttuurinen työ pitää sisällään. Eri lähdemateriaaleista kootaan aihetta tukeva teoriakokonaisuus, joka täydentää oppaassa käsiteltäviä aiheita ja näkökulmia.

Tavoitteena on tuottaa Suomen Punaisen Ristin ystävätoiminnan ystäville opas maahanmuuttajien palveluihin ohjaamiseen. Oppaassa esitetyt asiat ovat avattuina ystävätoiminnan vapaaehtoisten näkökulmasta. Tavoitteena on tuottaa oppaaseen kattava palveluihin ohjaamisen sisältö, jota kuka tahansa voi käyttää, maahanmuuttajien kanssa toimiessa tai työskennellessä, on hänen taustansa ja tietämyksensä taso kohderyhmästä sitten minkälainen tahansa. Tavoitteena on selvittää ne erityispiirteet, joita maahanmuuttajien kohtaaminen ja heidän palveluihin ohjaamisensa sisältää. Oppaan avulla vapaaehtoiset saavat neuvoja siihen, milloin, miten ja mihin palveluihin maahanmuuttajat tulisi ohjata.

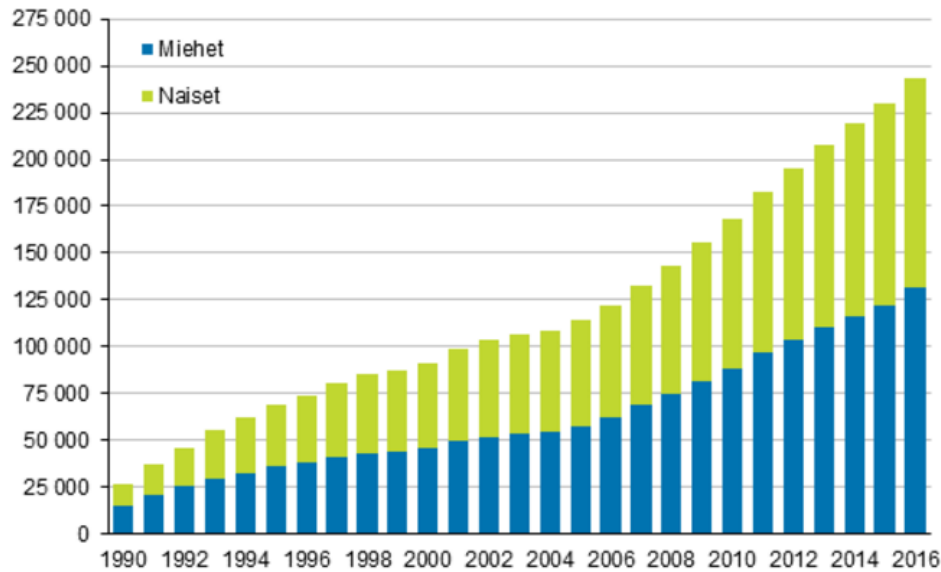
Itse oppaan tavoitteena on sisältää tietoa Keski-Suomen maahanmuuttajille suunnatuista palveluista ja kanavista, joilta palveluista löytää lisätietoa. Oppaaseen listataan sekä maahanmuuttajille suoraan suunnattuja palveluja että kunnan muita palveluja. Oppaassa avataan myös se, miten maahanmuuttajat tulisi kohdata ja miten heidän erilaisia kulttuureja ja näkemyksiään pystyisi paremmin ymmärtämään. Oppaassa keskitytään siihen, mitä erilaisissa ohjaustilanteissa olisi hyvä ottaa huomioon ja miten näissä tilanteissa tulisi toimia.

3 Maahanmuuttajat

Maahanmuuttaja on henkilö, joka on muuttanut toisesta maasta toiseen. Suomeen muista maista muuttaneita henkilöitä kutsutaan maahanmuuttajiksi. Maahanmuuton taustalla voi olla monia syitä, mm. koulutus-, työ- ja perhesyyt sekä lähtömaan tilanne. (Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus 2017.)

Vuonna 2016 Suomi teki ennätyksen maahanmuutossa. Tällöin maahan muutti 34 905 henkeä. Nousu oli 21 % edellisvuoteen verrattuna. Näistä ulkomaan kansalaisia oli 78 % eli 27 274 henkeä. Maahanmuuton lisääntyminen koostui lähes täysin EU:n ulkopuolisista maista, kun taas EU-maista tapahtuva maahanmuutto pysyi lähes edellisvuoden tasolla. (Maahanmuutto uuteen ennätykseen vuonna 2016. 2017.) Vuonna 2016 Suomessa asui kaikkiaan 353 993 vieraskielistä henkilöä (Arabia nousi kolmanneksi 2017).

Viimeisen 26 vuoden aikana Suomessa asuvien ulkomaan kansalaisten määrä on lähes kymmenkertaistunut. (ks. kuvio 1.) Nousu on ollut jatkuvaa vuodesta toiseen, mutta 2000-luvun puolesta välistä lähtien maahanmuuttajien määrä Suomessa on lisääntynyt nopeammin. Vuonna 2016 tapahtunut nousu maahanmuuttajien määrässä on kaikkein suurin. (Ulkomaan kansalaiset sukupuolen mukaan 1990–2016. 2017.)



Kuvio 1. Ulkomaan kansalaiset Suomessa vuosina 1990–2016

3.1 Kotouttaminen ja kotoutuminen

Kotouttaminen tarkoittaa viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteitä, joilla pyritään eri keinoin edistämään maahanmuuttajien kotoutumista (Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus 2017). Kotoutuminen puolestaan tarkoittaa prosessia, jonka tavoitteena on, että maahanmuuttaja kokisi itsensä täysivaltaiseksi Suomen yhteiskunnan jäseneksi. Kotoutumisprosessissa maahanmuuttajat pyrkivät omaksumaan kaiken sen tiedon ja taidon, joka vaaditaan, jotta mahdollisuus aktiiviseen osallistumiseen yhteiskunnassa voisi toteutua. (Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus 2017.) Kotoutuminen on vuorovaikutuksellinen prosessi, jossa Suomen kulttuurin tietojen ja taitojen opiskelujen rinnalla tuetaan maahanmuuttajien oikeutta oman kulttuurin ylläpitämiseen ja harjoittamiseen. (L 1386/2010).

Jokaisella kunnalla tulee olla käytössä kotouttamishjelma, johon on sisällytetty mm. kunnan vastuulla olevat tehtävät, ja muiden tahojen kanssa tehtävä yhteistyö (L 493/1999, 7§). Jokaisella maahanmuuttajalla, joka on työtön työnhakija tai hakee toimeentulolain mukaista toimeentulotukea, on oikeus kotoutumissuunnitelmaan (Mts. 10§). Kotoutumissuunnitelmassa määritellään yksilöllisesti ne toimenpiteet,

jotka auttaisivat parhaiten juuri kyseisen maahanmuuttajan kotoutumista. Kotoutumissuunnitelma voi sisältää mm. suomen kielen koulutusta, ammatillista koulutusta tai kuntoutusta. (Mts. 11§.)

Kolmas sektori on kunnan ja valtion rinnalla mukana kotoutumisprosessissa. Suomen Punainen Risti tuottaa monipuolisesta maahanmuuttajille suunnattua toimintaa. Punainen Risti pyrkii edistämään maahanmuuttajien kotoutumista sekä keskustelu- että toimintapainotteisesti. (ks. kuvio 2.) Toiminnalla tavoitellaan maahanmuuttajien aktivoimista ja osallisuuden lisääntymistä. (Suomen Punainen Risti 2017.)



Kuvio 2. Kotoutuminen ja kolmas sektori

Ulla Buchert (2015) tutkii väitöskirjassaan työnjakoa maahanmuuttajille osoitettujen palveluiden keskuudessa ja sitä, miten nuo työnjaot ovat vaikuttaneet asiakkaisiin, työntekijöihin tai palvelujärjestelmiin. Tutkimuksessaan hän haastatteli maahanmuuttajakentällä työskenteleviä hyvinvointialan ammattilaisia.

Maahanmuuttajat kategorioidaan omiin palveluihin hyvin moninaisin keinoin ja määritelmien. Tämän vuoksi heidän palvelunsa voivat määräytyä hyvin epämääräisesti ja sopia huonosti yhteen muiden palvelujen ja ammatillisen työn näkökulmista. Maahanmuuttajien kategoriointi pitää kohderyhmän erillään muista asiakkaista ja palveluista. Tämä takaa maahanmuuttajille tietyn palvelutason, mutta samalla erkaannuttaa heitä muiden kansalaisten ja palveluiden piiristä. (Buchert 2015, 152–153.) Maahanmuuttajilla ei ole tietoa siitä, miten paljon Suomessa olisi heille palveluita tarjolla. Tietoisuus sekä palveluista että niiden hakemisesta puuttuu. (Mts. 98.)

Tutkimuksessaan Buchert (2015) selvitti, että hyvinvointialan ammattilaiset keskittyvät puhumaan hitaammin ja selkeämmin maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessään sekä varmistavat asiakkaan ymmärtäneen mistä puhutaan. Palveluihin on joissain tapauksissa otettu mukaan myös maahanmuuttajien sukulaisia tai muita samankielisiä helpottamaan kommunikointia ja molemminpuolista ymmärrystä. (Mts. 140.) Tutkimuksessa (Buchert 2015, 140–142) esille nousseet asiat olivat myös ammattilaisten lisääntyneet oman asenteen ja käytöksen tunnistaminen. Ammatillisissa palvelutilanteissa itselle vieraan tilanteen vaikutukset huomataan paremmin ja tällöin asiakkaalta kysytään lisätietoa. Asiakkaan kanssa yhdessä järjestetään palvelujen mahdollisimman hyvä yhteensovitus. Asiakkaan kulttuuri huomioidaan esimerkiksi pukeutumis- ja työaika-asioissa mm. ammatillisen kuntoutuksen palveluita järjestäessä.

3.2 Monikulttuurisuuden kohtaaminen

Kulttuuri voidaan nähdä silmälaseina, joiden läpi ihmiset katsovat ymmärtääkseen ja hahmottaakseen maailmaa. Kulttuuri voidaan nähdä myös perittyinä ohjenuorina, jotka kertovat, miten maailmaa katsoa, miten ajatella ja miten siinä käyttäytyä suhteessa itseän ja toisiin. (Helman 2007, 2.) Kulttuuri -sanalla on kaksi merkitystä. Ensimmäinen merkitys liittyy sivilisaatioon. Kulttuuria voidaan tällöin tarkastella jonkin maan koulutuksen, tapojen ja käytänteiden tiivistelmänä. Toinen merkitys liittyy so-

siaaliseen antropologiaan. Tässä ihmiset ajattelevat, tuntevat ja käyttäytyvät samoin kuin toiset samassa kulttuurissa, mutta eri lailla kuin ihmiset toisesta kulttuurista. Kulttuuri voi sijoittua yhden maan sisälle tai vain tietylle alueelle maan sisällä. Se voi myös ulottua maiden rajojen ylitse. Kulttuuri voi määräytyä mm. kansallisuuden, uskonnon, ammatin, organisaation tai sukupuolen mukaan (Hofstede, Hofstede & Minkov 2010, 6-7, 18.)

Monikulttuurisuusosaamisesta voidaan puhua, kun pohditaan tietoja, taitoja, asenteita ja ominaisuuksia, joilla monikulttuurisissa ympäristöissä toimitaan. Tähän osaamiseen sisältyvät mm. joustavuus, avoimuus, oikeudenmukaisuus, uteliaisuus ja kärsivällisyys. Tällainen osaaminen ei kartu vain tiedonhankinnan avulla, vaan se vaatii eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa toimimista ja heidän kanssaan keskustelua. Osaamisen taustalla on aito kiinnostus ja osallisuus uutta kulttuuria ja siinä eläviä ihmisiä kohtaan. (Wallin 2013, 75–76.) Monikulttuurisessa vuorovaikutuksessa on tärkeää löytää kulttuurinen tasapaino. Avoin kommunikointi, ilman oman tai toisen kulttuurin väheksymistä tai korostamista, toimii vuorovaikutuksessa parhaiten. (Mts. 85.)

Vieraan kulttuurin ja sieltä tulevien ihmisten ja heidän tapojensa omaksuminen ja hyväksyminen vaativat aikaa. Sitä ei voi vain opiskella ja lukea kirjoista. Monikulttuurisessa tilanteessa toimiminen vaatii omaa reflektointia eli oman ymmärryksen, asenteiden, ennakkoluulojen ja tunteiden tiedostamista sekä ymmärrystä. Oma tekemistä on oltava valmis kyseenalaistamaan ja arvioimaan. (Mts. 13.) Oma kulttuuri on tiedostettava ja tunnettava ennen kuin voi perehtyä tarkemmin toiseen kulttuuriin (Mts. 80).

Kulttuuritietoisuus toimii pohjana kommunikoinnille. Kulttuuritietoisuus edellyttää kykyä katsoa itseä ulkopuolisen silmin ja tunnistaa omat kulttuuriin pohjautuvat arvot ja käsitykset. Miksi teemme asiat niin kuin teemme? Miksi reagoimme tietyllä tavalla? Kulttuuritietoisuus on keskiössä silloin kuin kohtaamme ihmisiä muista kult-

tuureista. Ihmiset tulkitsevat ja arvioivat näkemäänsä ja kokemaansa eri tavoin. Sopiva tapa toimia yhdessä kulttuurissa on epäsopiva tapa toimia toisessa. Väärinkäsityksiä syntyy, kun toisen kulttuuria yrittää käsittää oman kulttuuriymmärryksen kautta. (Quappe & Cantatore 2007.)

Tiettyyn kulttuuriin ja sieltä tuleviin ihmisiin sekä heidän tapoihin tutustuessa, ei yksilöiden toiminnasta voi useinkaan vetää johtopäätöksiä koko kansasta. Oleellisempaa olisi tutustua kansan historiaan ja niihin lähtökohtiin, joista kansa on ponnistanut ja siihen missä tilanteessa heidän lähtömaansa tällä hetkellä on. On kuitenkin tärkeää, että yksittäisen henkilön kanssa toimiessa tätä kohdellaan yksilönä eikä vain tietyn ryhmän edustajana. (Wallin 2013, 78.)

Jokin täysin uusi tilanne saattaa aiheuttaa meissä ihmisissä voimakkaita tunnereaktioita. Monikulttuurisuuden kentällä toimiessa nämä tunnereaktiot aiheuttavat usein jonkinlaisen kulttuurikriisin. Tilanne aiheuttaa negatiivisia tunteita kuten ahdistusta, ärtymistä ja avuttomuutta. Näiden tunteiden käsittely on ensiarvoisen tärkeää. Tunteet kohdistuvat yleensä itse tilanteeseen, yksittäisen henkilön sijasta, jonka vuoksi tunteet olisi hyvä käsitellä ristiriitatilanteiden välttämiseksi. (Wallin 2013, 32, 35-37.)

Etnosentrisyys vaikuttaa käyttäytymisemme taustalla. Etnosentrisyydellä viitataan kulttuuriseen ennakoasenteeseen, joka voi olla tietoista tai tiedostamatonta. Tämä ennakoasenne vaikeuttaa muiden kulttuurien ymmärtämistä ja asettaa oman kulttuurin ylempiarvoiseen asemaan muihin kulttuureihin nähden. (Baylor 2012.) Etnosentrisyydessä muita kulttuureja tarkastellaan oman kulttuurin näkökulmasta. Tällöin asiat asetetaan yleensä oikein-väärin asetteluun oman kulttuuritaustan lähtökohdista. (Mts. 83.)

Maahanmuuttajat saavat osakseen monenlaista kohtelua ja asenteita. Toisten asenne heitä kohtaan on avoin ja hyväksyvä, kun toiset taas ihmettelevät ja kyseenalaistavat uuden tilanteen. Pahimmillaan maahanmuuttajat voivat saada osakseen vähek-

syntää ja vihamielisyyttä. Ihmiset ovat erilaisia ja tällaista suhtautumista tapahtuu kaikkialla maailmassa. On kuitenkin tärkeää pitää mielessä, että uusi tilanne vaatii sopeutumista kaikilta osapuolilta. Sopeutumisvaihe on aina yksilöllinen ja toisinaan sopeutuminen saattaa kestää viikkojen ja kuukausien sijasta vuosia ja joskus sopeutumista ei täysin tapahdu koskaan. Vastavuoroinen jousto, neuvottelu ja kompromissit kantavat vuorovaikutuksessa ja sitä kautta sopeutumisessa pitkälle. (Mts. 32.)

Wallinin (2009, 73–74) tekemässä tutkimuksessa, ulkosuomalaisia haastatellessa, kävi ilmi, että haastateltavien mielestä oma motivaatio ja kiinnostus uuteen kulttuuriin vaikuttivat sopeutumiseen merkittävästi. Myös osallisuudella ja kunnioituksella oli suuri rooli oppimisessa ja sopeutumisessa. Kulttuurierojen korostaminen ja niihin keskittyminen taas heikensi sopeutumisprosessia.

Olga Kirjanen (2008) teki yhteistyössä Etelä-Karjala instituutin kanssa maahanmuuttajan arki -hankkeeseen liittyvän tutkimuksen. Tutkimuksessa selvitettiin venäläisten maahanmuuttajien kokemuksia Suomeen muuton jälkeen. Otanta oli melko laaja ja tutkimukseen oli pyritty ottamaan mahdollisimman erilaisia taustoja omaavia maahanmuuttajia. Toiset olivat tulleet Suomeen kymmeniä vuosia sitten, toiset vasta muutama vuosi sitten. Syitä maahanmuuttoon oli koulutuksesta ja työstä paluumuuttoon sekä avioliiton kautta tapahtuneeseen muuttoon. (Mts. 9-10.)

Kirjasen (2008) tutkimuksessa selvitettiin maahanmuuttajien ajatuksia Suomeen sopeutumiseen liittyen. Sekä nuorista että vanhemmista vastaajista suuri osa sanoi, ettei sopeutumisessa ollut ongelmia. Sopeutumisessa olivat auttaneet sekä suomalaisten että oman lähipiirin tuki. Monet olivat kokeneet hyväksyntää suomalaisten taholta vapaa-ajalla, koulussa tai työpaikalla. Tällä koettiin olevan suuri myönteinen vaikutus uuteen kulttuuriin sopeutumiseen. Maahanmuuttajat tiedostivat tutkimuksessa kulttuurishokin ja sen vaikutuksen sopeutumiseen. Osa vastaajista oli kuitenkin myös sitä mieltä, että suomalainen ja venäläinen kulttuuri eivät eroa toisistaan kovin

paljon. Sopeutuminen on kulttuuriin tutustumisen lisäksi vahvasti kiinni omasta ja muiden suhtautumisesta toisiin. (Mts. 31–32.)

Tutkimuksesta poimittiin vastauksissa esille tulleet elämänsäännöt, joita noudattamalla sopeutumisen ja kotoutumisen nähtiin onnistuvan. Paikallista kulttuuria on kunnioitettava, mikä puolestaan auttaa oman kulttuurin ja identiteetin säilyttämiseen. Itsetunnolla nähtiin olevan myös suuri vaikutus sopeutumiseen. Heikon itsetunnon takia ihmisten on vaikea olla toisten kanssa tekemisissä ja väärinkäsityksiä tapahtuu herkemmin. Saatetaan kuvitella, että toiset nauravat ja pitävät pilkkanaan, vaikka näin ei ole. Kolmanneksi pyrkimys uuden oppimiseen katsottiin tärkeäksi. Uuteen kulttuuriin ja maahan paremmin tutustuessa saa rikastettua myös omaa maailmankuvaansa. (Mts. 32.)

4 SPR ja ystävöiminta

Suomen Punainen Risti on kansalaisjärjestö, jonka tehtävänä on auttaa apua tarvitsevia niin kotimaassa kuin ulkomailla. Punaisen Ristin toimintamuotoja ovat mm. ystävöiminta, keräykset, ensiapukoulutukset, hätäapu onnettomuustilanteissa, veripalvelu ja turvapaikanhakijoiden tukeminen. Punainen Risti on jaettu 12:sta piiriin, jotka jokainen sisältävät pienempiä paikallisosastoja. Paikallisosastoja on Suomessa yli 500. (Mikä on Suomen Punainen Risti? 2017.)

4.1 Historiaa

Vuonna 1877 perustettiin Punaisen Ristin ensimmäinen suomalainen yhdistys - Yhdistys haavoitettujen ja sairasten sotilasten hoitoa varten (Annala & Laakso 2013,

12). Vuonna 1919 yhdistys lakkautettiin muodollisesti ja Suomen Punainen Risti perustettiin. Vuoteen 1921 mennessä Suomen Punainen Risti oli hyväksytty osaksi Punaisen Ristin Kansainvälistä komiteaan sekä Punaisen Ristin Liittoa. Alkuvuosina Punainen Risti keskittyi sairaanhoitajakoulutusten järjestämiseen ja sairaanhoitajien värväämiseen sotatilanteiden varalta. Suomen Punainen Risti koostui aluksi naistoi-
mikunnista ja muutaman isomman kaupungin paikallisosastoista. Piirejä ei vielä täl-
löin perustettu. (Mts. 15–16.)

Keski-Suomen läänin toiminta alkoi vuonna 1960 ja samana vuonna perustettiin myös Suomen Punaisen Ristin Keski-Suomen piiri (Mts. 125). Keski-Suomen Piirin toiminta alkoi kansanterveyden toimenpiteillä. Nämä toimenpiteet sisälsivät sairaan-
hoitoa, kouluttajien valmennusta, ensiapukoulutuksia ja kansanterveydellistä valis-
tusta. Hiljalleen toiminnassa alettiin siirtyä myös nuorisotoiminnan pariin, joka sisälsi
nuorisolle ensiapukurssien lisäksi myös sairaanhoitokursseja. (Mts. 143.) Punaisen
Ristin sosiaalinen toiminta alkoi myös 1960 – luvulla. Alusta alkaen sosiaalinen toi-
minta nähtiin potilaiden ystävänä toimimisena. Varhaisimpana ystävätoiminnan
kohderyhmänä olivat vanhukset ja eläkeläiset. Ystävätoiminnalla on pyritty alusta asti
vähentämään yksinäisyyttä. (Mts. 158.)

Keski-Suomessa virallinen ystäväpalvelutoiminta alkoi Jyväskylästä vuonna 1976.
Samana vuonna ystäväkurssija järjestettiin jo muissakin Keski-Suomen osastoissa.
Ystävätoiminta on kasvanut räjähdysmäisesti sitten 1960-luvun. Erityisesti lamavuo-
sina ystävätoiminnan tarve oli suuri. Myös ensimmäiset kiintiöpakolaiset tulivat Kes-
ki-Suomeen 1990-luvun lamavuosina. Tällöin käynnistyi Keski-Suomen monikulttuu-
rinen ystävätoiminta. Vuonna 1995 Jyväskylään perustettiin Vapaaehtoistoiminnan
keskus VaPari. Jyväskylän osasto on tehnyt VaParin kanssa aktiivisesti yhteistyötä
mm. maahanmuuttajien ystävä- ja tukihenkilökurssija järjestäen. (Mts. 160–161.)

4.2 Ystävätoiminta

Punaisella Ristillä on tarjolla useita eri ystävätoiminnan kursseja. Peruskurssi kestää 12 tuntia ja sillä käydään läpi Punaisen Ristin toimintaa, ystävätoiminnan perusteita, vuorovaikutusta, vapaaehtoisena jaksamista ja esitellään paikallisosasto. Lyhytkurssi on nimensä mukaisesti peruskurssin lyhyempi versio ja kestää kolme tuntia. Lyhytkurssi on peruskurssia yleisemmin käytössä, sillä se on matalamman kynnyksen kurssi, johon löytyy enemmän vapaaehtoisia. Esimerkiksi Keski-Suomessa peruskurssia järjestävät vain Jyväskylän ja Kuokkalan osastot. (Kivisalo 2017.)

Ystävälittäjille on myös oma kurssinsa, jonka kesto on kuusi tuntia. Ystävälittäjän kurssille ei ole ennakko vaatimuksia, mutta suositus on, että sitä ennen olisi käynyt jonkun ystävätoiminnan kurssin. Tulijan tukena koulutus taas on lisäkoulutus, jonka monikulttuurisesta ystävätoiminnasta kiinnostuneet voivat käydä. Punaisella Ristillä on myös muita ystävätoiminnan kursseja ed. mainittujen lisäksi. (Mts.)

Ystävätoimintaan voi lähteä mukaan henkilökohtaiseksi ystäväksi ryhtymisen ajatuksella, mutta myös muita tapoja on. Vapaaehtoisena voi myös osallistua esimerkiksi laitosvierailijaryhmään tai tarjota kerta-asiointiapua. Jokainen vapaaehtoinen valitsee itse mitä ja minkä verran haluaa toimintaan osallistua. Jokaisella ystävätoiminnan kurssilla vapaaehtoisille jaetaan iloa ystävydestä-materiaali. Materiaalissa käsitellään mm. ystävätoiminnan tavoitteita, toimintamahdollisuuksia, vapaaehtoisen oikeuksia ja velvollisuuksia sekä kuinka ottaa arka asia puheeksi. (Mts.)

Ystävätoiminnassa vapaaehtoisen ja ystävän yhteiset toimintamahdollisuudet ovat rajattomat. Ystävätoiminta on normaalia läsnäoloa ja toisen vierellä olemista, yhdessä olemista, tekemistä ja kuuntelua. Toiminta voi olla mm. ulkoilua, lehtien lukua, tapahtumissa kiertelyä tai mitä tahansa harrastustoimintaa. Pääasia on, että jotain tehdään yhdessä, ei toisen puolesta. (Mts.)

5 Vapaaehtoistoiminta

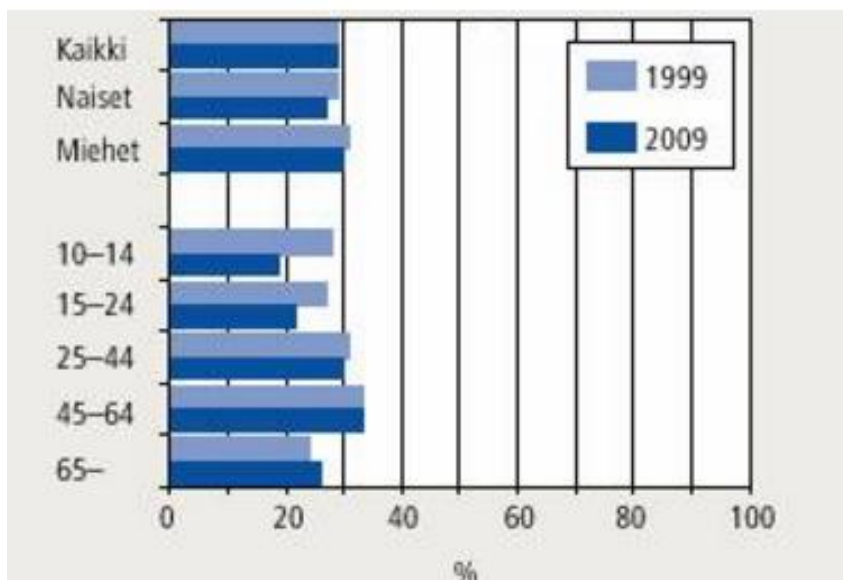
Vapaaehtoistoiminta toteutuu henkilön vapaasta tahdosta ja omasta motivaatiosta riippuen. Vapaaehtoistoiminta on vapaaehtoista toimintaa, jota tehdään ilman tarkoitusta ansaita ansiota tai palkkiota. Vapaaehtoistoiminta voi olla virallista tai epävirallista. (Euroopan komission tiedonanto EU:n politiikasta ja vapaaehtoistyöstä 2011.) Vapaaehtoistoimintaa tehdään omien arvojen mukaisesti eri yhteisöjen hyväksi. Vapaaehtoistoiminnassa näkyy halu osallistua ja vaikuttaa. (Laimio & Välimäki 2011, 10.)

Vapaaehtoistoiminta on organisoitua toimintaa, jonka tarkoituksena on auttaa ja tukea yksilöä tai yhteisöä. Sillä pyritään lievittämään henkistä ahdinkoa tai korjaamaan elinoloissa esiintyviä puutteita. Vapaaehtoiset saavat vapaaehtoistyöhön valmistusta ja motiivi vapaaehtoistyöhön löytyy mm. muiden auttamisesta ja siitä, että voi oppia myös itse jotain tärkeää. (Eskola & Kurki 2001, 103.) Vapaaehtoistoiminta ja syyt sen tekemiseen ovat muuttuneet pikkuhiljaa. Kun aikaisemmin vapaaehtoistoiminta saatettiin nähdä velvollisuuden näkökulmasta, nähdään se nyt yhtenä yhteiskuntaan ja omaan ympäristöön vaikuttamisen mahdollisuutena. Kansalaiset lähtevät nykyään itse aktiivisesti liikkeelle, itselle tärkeiden asioiden pariin, sen sijaan, että jäisivät odottamaan kutsua tai pyyntöä toimintaan osallistumiseksi. (Laimio & Välimäki 2011, 16.)

Vapaaehtoistoimintaa on mahdollista harjoittaa monin eri tavoin. Vapaaehtoistoiminnassa voidaan keskittyä tuen tuottamiseen eli tällöin autetaan jotakuta heikommassa asemassa olevaa. Tämä on ns. tukihenkilötoimintaa, josta yhtenä esimerkkinä on Punaisen Ristin ystävötoiminta. Vapaaehtoistyössä voidaan myös keskittyä mm. osallistavaan toimintaan, jossa asiakasta pyritään aktivoimaan ja osallistamaan erilaisten asioiden pariin. Vapaaehtoistyöllä voidaan myös tuottaa palveluja ja tapahtumia, kuten urheilutapahtumia ja erilaisia myyjäisiä. Vertaistoiminta ja järjestötoiminta voivat myös olla vapaaehtoistoimintaa. Vertaistoiminnassa autetaan muita

samanlaisessa elämäntilanteessa olevia/olleita kokemusten jakamisen kautta. Järjestötoimintaa taas toteutetaan laajasti erilaisissa yhdistyksissä ja säätiöissä. (Mts. 11–12.)

Vapaaehtoistyön määrä on Suomessa pysynyt kokonaisuudessaan samalla tasolla kymmenen vuoden ajan vuosien 1999 ja 2009 välillä (ks. kuvio 3). Lasten ja nuorten tekemä vapaaehtoistyö on ollut selvässä laskussa. Eläkeiässä olevien vapaaehtoisten määrässä on näkynyt vastaavasti hiukan nousua. 25–64 -vuotiaiden vapaaehtoisten määrä on pysynyt melko vakiona. (Suomalaiset tekevät melko paljon vapaaehtoistyötä 2017.)



Kuvio 3. Neljän viikon aikana tehty vapaaehtoistyö vuosina 1999 ja 2009

Suomessa ei ole suoranaista lakia, joka määräisi vapaaehtoistoiminnan järjestämistävoista tai siihen liittyvistä yksityispiirteistä. Joissakin säädöksissä on kuitenkin suosituksia siitä, miten vapaaehtoistoiminta tulisi hoitaa. (Willberg 2015, 9.) Läheisen auttamista tai harrastustoimintaa harvoin luetaan vapaaehtoistyöksi, koska vapaaehtoistyössä on yleensä organisoijana muu kolmas taho (Mts. 7).

Yksi keskeisistä asioista vapaaehtoistyössä on tehdä ero vapaaehtoisen ja ammattilaisen työtehtäviin. Vapaaehtoinen toimii tukijana ja rinnalla kulkijana, vertaisena. Hänelle ei kuulu mitään lain ammattihenkilöstölle määräämiä tehtäviä. Vapaaehtoisen tekemän työn voi rinnastaa esim. omaisen ja ystävän tekemiin tehtäviin. (Mts. 10.) Vapaaehtoistyön alkaessa olisi tärkeää määritellä vapaaehtoisen työnkuva mahdollisimman tarkasti. Toiminnan alkaessa on myös määriteltävä vapaaehtoisen muut velvollisuudet. Vapaaehtoinen on salassapitovelvollinen kaikissa autettavaa koskevis- sa asioissa. Vaitiolo velvollisuus jatkuu myös vapaaehtoistyön loppumisen jälkeen. Vapaaehtoistyön organisoija sopii vapaaehtoisen kanssa tämän oikeuksista ja velvol- lisuuksista vapaaehtoistoimintaan liittyen. (Mts. 15.)

Vapaaehtoistoimintaa harjoitetaan eri tavoin ja eri laajuudessa ympäri maailmaa. Euroopan maista mm. Britanniassa vapaaehtoistoiminta on aivan eri tasolla kuin Suomessa. Britanniassa kansalaistoiminta on yksi suurimmista työnantajista ja 72 % kansasta kertoo osallistuvansa vapaaehtoistyöhön juuri järjestötoiminnan kautta. (Gürhanlı 2014.)

Britannian kolmannen sektorin Cabinet Officen (Low, Butt, Paine & Smith 2007) teet- tämässä tutkimuksessa haastateltiin yli 2700 ihmistä. Näistä vastaajista 59 % oli vii- meisen vuoden aikana tehnyt vapaaehtoistyötä jonkin organisaation kautta. 66 % näistä vastaajista oli tehnyt vapaaehtoistyötä säännöllisesti, ainakin kerran kuussa. (Mts. 16.) Eniten vapaaehtoistyötä tehtiin vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan parissa, noin 2/3 kaikesta vapaaehtoistyöstä. Loput tehdystä vapaaehtoistoiminnasta kohdis- tui julkiselle ja yksityiselle sektorille. (Mts. 25.)

Syy vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen yli puolella vastaajista oli halu auttaa muita. Hiukan vajaa puolelle vastaajista tärkeänä syynä osallistumiseen olivat myös vapaaehtoistyön aate sekä se, että heillä oli ylimääräistä vapaa-aikaa käytettävissään. (Mts. 34.) Lähes kaikki vastaajat (97 %) olivat tyytyväisiä vapaaehtoistyön kokemuk- siinsa. Joitakin ongelmia vapaaehtoistyöhön liittyen kuitenkin nousi esille. 1/3 vastaa-

jista oli sitä mieltä, että vapaaehtoistyön organisointi ei ollut sellaisenaan riittävää. Lähes sama määrä vastaajia piti vapaaehtoistyöhön liittyvää byrokratiaa liiallisena. 1/4 vastaajista taas koki, että he eivät voisi jättää vapaaehtoistyötään, koska korvaa-
vaa työntekijää ei tilalle ole. (Mts. 55.)

6 Ohjaaminen

Hyviin eettisiin toimintatapoihin perustuen ohjauksessa tulee ottaa huomioon asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Kaiken ohjauksen tulisi lähteä asiakkaan tarpeesta ja ohjaustilanteessa tulisi aina näkyä asiakkaan omat tarpeet, tavoitteet ja oma päätäntävalta. Ohjauksen eettisiin ohjeisiin kuuluu myös oikeudenmukaisuus. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti ja arvokkaasti, ja ohjauksen tulee olla tasavertaista kaikille ohjattaville. Hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri ovat myös tärkeitä tekijöitä onnistuneessa ohjauksessa. Hyvä yhteistyö ja keskinäinen arvostus ovat ensisijaisen tärkeitä, jotta ohjaaminen olisi mahdollisimman tuloksellista ja vaikuttavaa. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä. 2011, 11.)

Ohjaustilanteessa ohjattavaa on ajateltava kokonaisuutena. Kokonaisuutena, joka muodostuu monesta eri elämän osa-alueesta. Ohjattavaa yksilöä voi tarkastella eri näkökulmien kautta, joilla on kaikilla vaikutusta ohjaustilanteessa. (Korhonen & Puukari 2013, 13.) Ohjaus voidaan jakaa eri näkökulmien kautta osiin. Kokevassa näkökulmassa keskitytään ihmisen kokemuksiin ja tunteisiin, ja siihen, miten ne hänen elämäänsä vaikuttavat. Ajatteleva näkökulma liikkuu kognitiivisten toimintojen äärellä ja siinä, miten suurta roolia tämä osa-alue ihmisen elämässä näyttelee. Toimivassa näkökulmassa tarkastellaan ihmisen toiminnallisuutta: Miten ihminen toimii ja miksi? Sosiaalisen näkökulman kautta saadaan valoa siihen, millaisia sosiaalisia verkostoja ihmisellä on ja miten ne häntä tukevat. Kulttuurinen näkökulma avaa ovet ihmisen kulttuuriin pohjautuville arvoille ja ajattelumalleille. Biologisessa näkökulmassa keski-

tytään siihen, miten ihminen käsittelee ja miten hän ajattelee erilaisista biologisista perustarpeista. Hengellinen näkökulma antaa tietoa ihmisen uskomuksista ja uskosta. Poliittisessa näkökulmassa taas keskitytään ihmisen aktiivisuuteen yhteiskunnallisten asioiden parissa. (Mts. 13–14.)

6.1 Ratkaisukeskeinen ohjaus maahanmuuttajatyössä

Ratkaisukeskeinen ajattelu on jalostunut ongelmanratkaisuun keskittyneisyydestä. Ratkaisukeskeisessä toimintatavassa keskitytään hyviin hetkiin, joita arjesta tulee esille. Toimiviin ja hyviin asioihin keskittyminen vahvistaa asiakkaan itsetuntoa ja saa tämän ajattelemaan itsestään eri tavalla. (Vänskä ym. 2011, 74.)

Käyttäytymisen ohjaaminen on ratkaisukeskeisyydessä tärkeää. Asiakkaiden toimintaa ohjataan ja kykyjä ja taitoja hyödynnetään ongelmanratkaisussa mahdollisuuksien mukaan. Ratkaisukeskeisessä ohjaamisessa asiakkaan tulee itse tutkia omaa toimintaansa ja ohjaamistaan. Ratkaisu- ja voimavaralähtöisen ohjauksen tulee ponnistaa ensisijaisesti asiakaslähtöisyydestä. Ohjaaja on aktiivinen kuuntelija ja kyselijä sekä keskustelun rakentaja, mutta ei anna asiakkaalle valmiita vastauksia. Työ lähtee asiakkaasta itsestään ja ohjaaja toimii rinnalla kulkijana ja tukijana. (Mts. 76, 81.)

Pohjois-Savon alueella toimiva MANOT-hanke pyrkii kehittämään uusia tapoja maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseen (MANOT-hanke 2015). MANOT-hanke toteutti vuosina 2015–2016 pilotoinnin ratkaisukeskeiseen asiakasohjaukseen ja siinä käytettävään goaling-menetelmään liittyen. Pilotoinnissa goaling-menetelmää testattiin maahanmuuttajien työllistymisen tavoitteistamiseen. Goaling-menetelmässä asiakasta autetaan itse asettamaan tavoitteita. Tavoitteille määritellään myös välitavoitteet, joita seuraamalla asiakas pääsee tavoitteeseensa. Menetelmällä pyritään saada asiakas oivaltamaan mitä askeleita hänen on otettava saavuttaakseen tavoitteensa. (Ratkaisukeskeinen työllistymisen tavoitteistaminen 2017.)

Pilotoinnin aikana selvisi, että maahanmuuttajien tavoitteita saatiin selkeytettyä ja työllistymistavoitteet saatiin nostettua esiin. Pilotointiin liittyvissä haastatteluissa saatiin selkeytettyä toimenpiteet, joilla maahanmuuttajat voivat itse tavoitteisiinsa pääsyä edistää. Haastatteluissa keskityttiin myös vastoinkäymisiin varautumiseen sekä välitavoitteiden aikatauluttamiseen. Pilotoinnissa kävi ilmi, että maahanmuuttajat kokivat goaling-haastattelut erityisen hyödylliseksi silloin, kun eivät olleet varmoja omista tavoitteistaan. Pilotoinnin päätteeksi todettiin, että ratkaisukeskeistä goaling-menetelmää voi soveltaa monin eri tavoin ja, että jo asiakkaan voimavaralähtöisen työtavan omaksuminen tukee asiakkaan aktiivisuutta ja toiveikkuutta. (Mts.)

6.2 Sosiodynaaminen ohjaus ja sen kulttuurikeskeisyys

Sosiodynaamisessa ohjauksessa tärkeää on ohjauksen vuorovaikutuksellisuus eli ohjaaja ja ohjattava luovat yhdessä suunnitelmia tulevaisuutta varten. Arvoina menetelmässä ovat toivo, valinnanmahdollisuus ja vastuullisuus. Ohjauksella pyritään vaihtoehtojen löytämiseen ja luomiseen. Tärkeää sosiodynaamisessa menetelmässä on myös ohjattavan oman elämäkerran yksilöllisyys ja kulttuurin tärkeys ohjausprosessin eri vaiheessa. Ohjaus tulee sovittaa yksilöllisiin tarpeisiin. Ohjauksessa pyritään löytämään asiakkaan voimavarat ja saada ne aktiiviseen käyttöön. (Vance Peavyn sosiodynaamisen ohjauksen metodista 2017.)

Ohjaukseen vaikuttavia tasoja on monia. Yksilötasolla tehdään ohjaustoimintaa, jossa epäonnistumiset ja onnistumiset vaikuttavat suuresti ohjattavan tilanteeseen ja siihen, miten hän ohjauksen kokee. Perheen ja lähiyhteisön tasolla ohjattavan valintoihin ja tekemisiin vaikuttavat niin läheiset ihmissuhteet kuin kulttuuritausta. Alueellisen tason merkitys näkyy ohjauksessa mm. yhteistyöverkostojen laajuudessa ja toimivuudessa. Yhteiskunnallisella ja kansainvälisellä tasolla voidaan puolestaan vaikuttaa ohjauksen käytäntöihin ja epäkohtiin laajemmin. (Korhonen & Puukari 2013, 21–23.)

Onnismaan, Pasasen ja Spangarin mukaan (2004) Peavy (1988) sanoo sosiodynaamisesta ohjauksesta niin, että ihminen pystyy tarkastelemaan siinä sitä todellisuutta missä elää ja myös omaksumaan uusia tapoja ja näkökulmia, joiden mukaan toimia. Ajatellaan myös, että ihminen pystyy käsittelemään ongelmiaan paremmin ympäristössä, joka sisältää tukea ja yhteistyötä. Sosiodynaamisessa ohjauksessa pyritään muodostamaan ympäristö, jossa uusien näkökulmien tutkiskelu olisi helppoa ja entisiä sekä uusia näkökulmia olisi helppo tarkastella ja niiden perusteella suunnitella tulevaa. (Onnismaa ym. 2004, 23.)

Ohjaus tapahtuu kulttuurikeskeisesti. Kieli ja viestintäkeinot toimivat ohjaussuhteen kulttuurisina työvälineinä. Ohjaaja toimii kielenkääntäjänä kahden tai useamman kulttuurin välillä. Hän opastaa asiakasta liikkumaan tälle uudessa kulttuurissa. Ohjaajan tehtävänä on pysyä avoimena sekä omaan että asiakkaan kulttuuriin nähden. Ohjauksessa yhdistyy ns. kulttuurinen tietotaito. (Mts. 24.)

6.3 Kulttuurinen ote palveluohjauksessa

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen työtapa, jossa yhdessä asiakkaan kanssa pyritään löytämään ja kokoamaan tarvittavat palvelut tilanteen mukaisesti, ohjaamaan asiakas niihin sekä yritetään selkeyttää palvelujärjestelmän pirstaloituneisuutta (Hänninen 2007, 35). Palveluohjauksen tarkoituksena on tukea asiakasta mahdollisimman itsenäiseen elämään. Erityisen tärkeää palveluohjauksessa on luottamuksellisen suhteen luominen ohjaajan ja asiakkaan välille. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjauksen tarve syntyy palvelujärjestelmän hajanaisuudesta. Palveluohjauksella pyritään auttamaan asiakasta suunnistamaan palvelukentällä. Palvelujärjestelmän hajanaisuuden vuoksi asiakkailla on usein monia eri asiakkuuksia. Eri tahot huolehtivat omasta marginaalista ja täsmäpalveluista, mutta asiakkaan kokonaispalveluista ei millään taholla ole kokonaiskuvaa. (Mihin palveluohjausta tarvitaan? 2017.)

Palveluohjauksen muodostaa kolme eri taho: asiakas, palveluohjaaja ja muut palveluntuottajat (Suominen & Tuominen 2007, 14). Elämönhallintataitojen puute saattaa usein johtaa palveluohjauksen tarpeeseen. Palveluohjauksella pyritään osaltaan parantamaan asiakkaan elämönhallintataitoja ja keskittymään asiakkaan voimavaroihin ja niiden hyödyntämiseen voimauttavina tekijöinä. (Mihin palveluohjausta tarvitaan? 2017.)

Palveluohjauksessa ohjaajalle löytyy monta roolia. Palveluohjaajan rooli on suoraan johdettavissa asiakkaan itseohjautuvuuden määrään. Palveluohjaaja toimii toimeenpanijan (*implementer*) roolissa silloin kuin asiakkaalla ei juuri ole itseohjautuvuutta, esim. kriisitilanne. Neuvojan (*instructor*) roolissa palveluohjaaja pyrkii saamaan asiakkaan itse ohjaamaan itseään, mm. voimavaroihin keskittymällä ja niitä lisäämällä. Ohjaajan (*guide*) roolissa etsitään asiakkaan kanssa tälle sopivat palvelut ja palveluntuottajat. Tässä roolissa keskiössä on asiakkaan oma ongelmanratkaisukyky. Prosessoijan (*processor*) roolissa ohjaajan erityisasiantuntemus on asiakkaan käytössä tämän vahvistaessa ja yhdistäessä omia ja palveluntuottajien voimavaroja. Informaatioasiantuntijan (*information specialist*) roolissa ohjaaja taas toimii asiakkaalle ns. ulkoisena tietopankkina. Asiakas käyttää ohjaajan laajaa tietämystä hyödykseen lisätäkseen omaa tietämystään. Tietämystä, jolla voi vastata omiin tarpeisiin tehokkaammin. Palveluohjaaja voi toimia myös tukijan (*supporter*) roolissa. Tukijan rooli tulee ajankohtaiseksi silloin, kun asiakkaalla on jo vahva itseohjautuvuus. Tukijan roolissa pyritään lisäämään asiakkaan omatoimisuutta entisestään, jolloin asiakkaan riippuvuus ohjaajasta vähenee prosessin edetessä. (Moxley 1989, 83–91.)

Kuntoutussäätöön Majakka-Beacon hankkeessa pyrittiin kehittämään maahanmuuttajien kuntoutuksen palveluohjauksen mallia. Hankkeessa kuntoutusluotsi toimi ikään kuin palveluohjaajan roolissa. Kuntoutusluotsi tutustui asiakkaan tilanteeseen, koordinoi tälle tarvittavat palvelut, ohjasi näihin palveluihin ja auttoi niiden käytössä. Perimmäisenä tarkoituksena oli lisätä maahanmuuttajien tietoisuutta palveluista sekä lisätä valmiuksia jatkossa tapahtuvaan, itsenäiseen, palveluihin hakeutumiseen. Näil-

lä keinoin pyrittiin edistämään pitkäaikaisia ratkaisuja kuten opiskelu- tai työelämään siirtymistä. (Lehdonvirta & Peltola 2005, 81.)

Lehdonvirran ja Peltolan (2005, 82) mukaan maahanmuuttajien palvelutarpeet eivät juuri eroa suomalaisten palvelutarpeista vaan vaikeuksia voi esiintyä enemmän palvelujen käytössä. Palveluiden löytyminen, niiden käyttäminen ja palvelusta toiseen siirtyminen voivat aiheuttaa hankaluuksia. Majakka-Beacon hankkeessa keskiössä oli maahanmuuttajien valtaistuminen. Valtaistumista tukiessa, suomen kieltä edes hiukan osaavia, maahanmuuttajia kannustettiin käyttämään ja kehittämään suomen kielen taitoaan. Maahanmuuttajien kanssa käytettiin mm. selkokieltä ja tulkkipalveluita hyödynnettiin vain erityisen haastavissa tilanteissa. (Mts. 83.)

Suomen kielen huomioimisen lisäksi maahanmuuttajien palveluohjauksessa keskiössä ovat myös mahdollisen perheen huomioiminen prosessissa sekä muiden viranomaisten tukeminen maahanmuuttajan tilanteen ymmärtämisessä. Myös kulttuurinen ja kielellinen valmistaminen erilaisiin tärkeisiin tilanteisiin asioiden hoitoa varten on maahanmuuttajien palveluohjauksessa keskiössä. (Mts. 85.)

7 Opinnäytetyön toteutus

7.1 Kohderyhmä

Opinnäytetyöni ensisijainen kohderyhmä ovat maahanmuuttajat. Etsin opinnäytetyössäni tietoa heille suunnatuista palveluista Keski-Suomessa sekä tietoa siitä, mitä työskentely erityisesti heidän kohderyhmänsä kanssa vaatii. Ystävätöiminnassa mukana olevat maahanmuuttajat ovat pääsääntöisesti kotoutumisvaiheessa olevia maahanmuuttajia.

Toissijainen kohderyhmäni ovat ystävätoiminnan vapaaehtoiset. Vapaaehtoiset ovat ihmisiä, jotka vapaa-ajallaan auttavat toisia eri tavoin ilman erillistä korvausta ja omasta vapaasta tahdostaan. Opinnäytetyöni kohderyhmänä toimivat Punaisen Ristin ystävätoiminnan vapaaehtoiset, jotka toimivat maahanmuuttajien vapaaehtoisina ystävinä. Konkreettisen opinnäytetyön tuotoksen, palveluihin ohjaamisen oppaan, tein ystävätoiminnan vapaaehtoisille.

7.2 Menetelmä

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka sisältää sekä kehittämistyön että laadullisen tutkimuksen piirteitä. Opinnäytetyön tuotos on konkreettinen opas, jolla pyritään kehittämään ystävätoiminnassa tapahtuvaa maahanmuuttajien palveluihin ohjaamista. Oppaan sisällön kartoitukseen on tehty laadullista tutkimusta kyselylomakkeen avulla.

7.2.1 Kehittämistyö

Kehittämistyössä kehitetään jotakin toimintatapaa tai toimintarakennetta. Kehittämistyön tavoite voidaan määritellä sisäisesti tai ulkoisesti ja myös itse kehittämistyö voidaan kohdentaa sisäiseen tai ulkoiseen kehittämiseen. Kehittämistyössä olennainen tavoite on, että lopputulos olisi parempi ja/tai tehokkaampi kuin lähtötaso. Kehittämistyön taustalta löytyy kysymys miksi, joka määrittelee syyn kehittämistyön käynnistymiselle. (Toikko & Rantanen 2009, 14–18.)

Kehittämistyöhön kuuluu olennaisesti konkreettinen tekeminen. Kehittämistyössä kokeillaan vaihtoehtoisia tapoja ja lopuksi valitaan paras tapa/kokonaisuus toimia. Konkreettisen tekemisen rinnalle kuuluu pohtiva ote. Konkreettisia toimenpiteitä

seurataan ja niistä keskustellaan. Kehittämistyössä käytetään hyödyksi tutkimuksista löydettyä tietoa. (Mts. 59–60.)

Arviointivaiheessa käydään läpi sitä, miten kehittämistyön tavoitteisiin on päästy ja miten prosessi on kokonaisuudessa sujunut. Arvioinnin tarkoituksena on esittää tietoa kehittämistyön onnistumisesta ja siinä kehitetyn asian toimivuudesta. Arviointiin on hyvä ottaa mukaan eri tahoja mahdollisimman monipuolisesti. Muiden tahojen mukaan otto lisää osallistumista kehittämistyössä. (Mts. 61–62, 90.)

Kehittämistoiminta voidaan kuvata eräänlaisena jatkuvana spiraalina. Spiraali sisältää suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi -vaiheet, mutta toistuvasti. Tällöin kehittämistyö toteutetaan tavoitteen ja vaiheiden mukaisesti loppuun saakka. Tämän jälkeen tavoitetta muokataan arvioiden ja kommenttien mukaan ja aloitetaan prosessi taas uudelleen alusta. (Mts. 66–67.)

Tämä opinnäytetyö sisältää kehittämistyön piirteitä, sillä Punaisen Ristin Länsi-Suomen piirille tehdään opas vapaaehtoistoiminnan työvälineeksi. Oppaan avulla vapaaehtoisille pyritään antamaan yksi työväline lisää tueksi heidän työhönsä. Oppaan toivotaan kehittävän ja helpottavan maahanmuuttajien ystävätoiminnassa tapahtuvaa palveluihin ohjaamista.

7.2.2 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ilmiötä. Sen avulla pyritään ymmärtämään mistä on kyse ja mitkä kaikki asiat ilmiöön vaikuttavat. Laadullisessa tutkimuksessa ei käsitellä lukuja, kuten määrällisessä tutkimuksessa, vaan laajemmin ympäröivää kokonaisuutta. (Kananen 2010, 37.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusobjektien määrä on yleensä yhdestä muutamaan. Tämän vuoksi laadullisen tutkimuksen perus-

teella ei voi tehdä yleistyksiä koko kentälle, jota tutkimusobjektit edustavat. (Mts. 38–39.)

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tutkia tuntematonta ilmiötä, hakea syvempää näkemystä ilmiöstä, luoda uutta teoriaa tai hakea kuvausta ilmiöstä. Laadullista tutkimusta käytetään yleensä silloin, kun ilmiöstä tiedetään vain vähän. Kun ilmiöstä on jo saatavilla paljon tietoa ja teoriaa, valitaan yleensä määrällinen tutkimus. (Mts. 41–42.) Laadullisessa tutkimuksessa erityisen tärkeää on se, kuinka tutkija ja tutkittava ymmärtävät toisiaan. Kuinka tutkittava ymmärtää esitetyn kysymyksen ja kuinka tutkija käsittää vastauksen? Entä miten tutkimuksen ulkopuolinen lukija voi vakuuttua tutkimuksen oikeellisuudesta ja luotettavuudesta? Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulee asettaa itsensä objektiiviseen rooliin subjektiivisen sijasta ja katsottava aiheita itsensä ulkopuolelta. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 68–69).

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole keskiössä tilastollinen yleistettävyyys vaan ilmiön tai tapahtuman kuvaus. Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään, miten tiettytoiminta tapahtuu ja mistä se koostuu. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on kokemuksen ja tiedon kerääminen osallistujilta sekä niistä tehdyt havainnot ja johtopäätökset. Tämän vuoksi tutkimukseen osallistuvat on valittava tarkkaan ja perustellusti. (Mts. 85.)

Tässä opinnäytetyössä laadullisen tutkimuksen valinta näyttäytyy selvästi kyselylomakkeessa. Koska selvitettävänä kokonaisuutena ovat maahanmuuttajien palveluihin ohjaaminen ja sen sisältämät erikoispiirteet, on kyselyyn mahdotonta laittaa valmiita vastausvaihtoehtoja, eikä kyselyä tällöin voida toteuttaa määrällisen tutkimuksen keinoin. Tässä opinnäytetyössä pyritään juuri laadullisen tutkimuksen keinoin selvittämään tutkittavaa aiheita ja sitä mitkä tekijät vastaajien mukaan siihen vaikuttavat. Vastaajilta halutaan kokemuksellista tietoa, jonka perusteella voidaan tehdä koottuja johtopäätöksiä.

7.2.3 Kyselylomake

Kysely on yksi laadullisen tutkimuksen metodeista. Kyselyssä vastaajat täyttävät itse heille toimitetun lomakkeen, eikä tutkija ole aineistonkeruussa sillä hetkellä aktiivisesti mukana toisin kuin haastattelumetodissa. Kyselyssä tutkija olettaa, että vastaajat ymmärtävät kysymykset ja ovat kykeneviä vastaamaan niihin. Kyselytilanteessa vastaajalle annetaan kaikki vastuu, kun taas haastattelussa tutkija voi esittää tarkennuksia/lisäkysymyksiä ja siirtää näin vastuuta takaisin itselleen. Kysely antaa vastaajille usein enemmän aikaa miettiä vastauksiaan ja sitä, miten ne kirjalliseen muotoon esittää. Kyselyn vaarana on vastaamattomuus tai vastausten niukkasanaisuus. Laadullisessa tutkimuksessa kyselyn vastausten niukkuus ei kuitenkaan ole samanlainen ongelma kuin määrällisessä tutkimuksessa, koska yleistystä ei vastauksista ole tarpeen tehdä (Mts. 73–74).

Opinnäytetyön aineiston keruu suoritettiin Webropol -kyselylomakkeella. Kyselylomake kohdennettiin SPR:n Keski-Suomen ystävöiminnan ystävävälittäjille. Ystävävälittäjät auttavat vapaaehtoisia ja ovat heidän ohjaajiaan. He ovat taustatukena vapaaehtoistyöntekijöille ja vapaaehtoiset voivat olla heihin yhteydessä aina, kun tarve niin vaatii. Kohdensin kyselylomakkeeni ystävävälittäjille, koska heillä ajateltiin olevan kattava ja koottu tieto siitä, millaisia palveluihin ohjaamistilanteita vapaaehtoisille on tullut eniten vastaan. Myös heidän tavoittamisensa ajateltiin olevan varmempaa opinnäytetyön yhteystyöhenkilön kautta kuin itse vapaaehtoisten tavoittaminen olisi.

Kyselylomake laitettiin toimeksiantajan yhteyshenkilölle kommentoitavaksi ennen varsinaisille vastaajille lähettämistä. Kommentoinnin perusteella lomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia, jonka jälkeen kysely laitettiin eteenpäin vastaajille. Kyselylomakkeen vastausaika oli kaksi viikkoa, jonka aikana muistutusviestiä kyselyyn vastaamisesta laitettiin kahdesti.

Kyselylomakkeen kysymyksissä keskityttiin vahvasti siihen, mitä ominaisuuksia vapaaehtoisilla olisi hyvä olla maahanmuuttajien kanssa toimiessaan ja mitä palveluihin ohjaamisen näkökulmia oppaaseen tulisi erityisesti nostaa. Kyselyllä pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon vastauksia siihen, mitä ystävälittäjät vapaaehtoisten lähimpänä ohjaajina itse näkisivät, että oppaassa olisi hyvä olla. Mitkä eri aihealueet olisivat erityisen tärkeitä nostaa oppaassa esille? Näistä kokemuksista ja kertomuksista saatiin nostettua esiin kaikkein tärkeimmät näkökulmat siihen, miten opas tulisi kirjoittaa ja mitä sen tulisi erityisesti sisältää.

Kyselylomakkeessa keskityttiin tietoisesti enemmän toiseen tutkimuskysymykseen eli siihen, kuinka maahanmuuttajia tulisi eri palveluihin ohjata. Koin vastaajien tähän liittyvän kokemuksen ja tiedon olevan tutkimuksen kannalta erityisen tärkeää. Toiseen tutkimuskysymykseen, maahanmuuttajien Keski-Suomen palvelutarjonnan selvittämiseen, keskityttäessä tarkoituksena oli alusta alkaen, että opinnäytetyön tekijä itse etsii tietoa laajasti tutkimuksen ulkopuolella.

Kysely koostui viidestä avoimesta kysymyksestä. Kyselyn vastauksissa oli paljon hajontaa, sillä valmiita vastausvaihtoehtoja ei yhdessäkään kysymyksessä ollut. Kyselylomakkeen kysymykset olivat seuraavat:

1. Montako maahanmuuttajan kanssa toimivaa ystävää "alaisuudessasi" toimii?
2. Mitä taitoja vapaaehtoisen olisi hyvä omata maahanmuuttajien kanssa työskennellessään (esim. luonteenpiirteet, suhtautuminen)?
3. Ovatko vapaaehtoisina toimivat ystävät opastaneet maahanmuuttajia erilaisten palvelujen pariin (esimerkiksi kotoutumispalvelut, Kela) oikeanlaista lisäapua saadaksesen? Mitä palveluja/tahoja nämä ovat olleet?
4. Mitkä ovat suurimmat haasteet maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisessa yleisellä tasolla?
5. Mitä muuta tärkeää maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisen oppaassa olisi hyvä ottaa huomioon? Vapaa sana.

Kyselylomakkeesta saatu aineisto analysoitiin heti lomakkeen sulkeuduttua määrääjänä. Avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset käytiin läpi ja niistä etsittiin yhtäläisyyksiä. Vastausten yhtäläisyyksien perusteella valittiin aihealueet, joiden ympärille palveluihin ohjaamisen opasta lähdettiin kokoamaan.

7.3 Aineiston analysointi

Aineiston analysointi on hyvä aloittaa heti aineiston keruun jälkeen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 218). Aineiston koonnin ja analysoinnin jälkeen on vuorossa aineiston tulkinta. Tulkinta koostuu analysoinnin tulosten pohdinnasta ja johtopäätöksistä, joita pohdinnasta syntyy. Analysoinnin pohdinnasta tulisi tehdä synteesejä, koottuja asiakokonaisuuksia, jotka vastaavat selkeästi esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Johtopäätöksiä tehdessä pohditaan tutkimustulosten merkityksiä niin tutkimusalueella kuin laajemmin. (Mts. 224–225).

Analyysimuotoja ovat empiirinen analyysi ja teoreettinen analyysi. Niiden ero löytyy ilmiön tarkastelun näkökulmasta. Empiirinen analyysi sisältää selostukset keräämis- ja analyysimeteodeista. Toisin kuin teoreettisessa analyysissä empiirisessä analyysissä tulee selostaa auki se, miten aineisto on kerätty ja millä metodein se on analysoitu. Teoreettisessa analyysissä keskitytään siihen, miten uskottavasti teoria- ja lähdetieto saadaan aiheeseen kytkettyä. Empiirisessä analyysissä keskeistä on, että yksittäistä henkilöä ei joukosta tunnisteta, kun taas teoreettinen analyysi nojaa yksilöiden väitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 20–22.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin empiiristä analyysitapaa. Kyselytutkimus oli anonyymi eikä vastaajia voinut siitä mitenkään tunnistaa tai erotella. Tutkimusilmiötä tarkastellaan siis yhtenä kokonaisuutena kaikkien vastaajien näkökulmasta.

Laadullisen analyysin muodot voi jakaa toisella jakotavalla aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan ja teorialähtöiseen analyysiin. Aineiston analyysivaiheessa aineistolähtöisessä analyysissä keskitytään aineiston tuomaan sisällönjakoon, teorialähtöisessä taas teorian tuomiin raameihin. Teoriaohjaava analyysi on yhdistelmä kahdesta edellisestä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 95–98.)

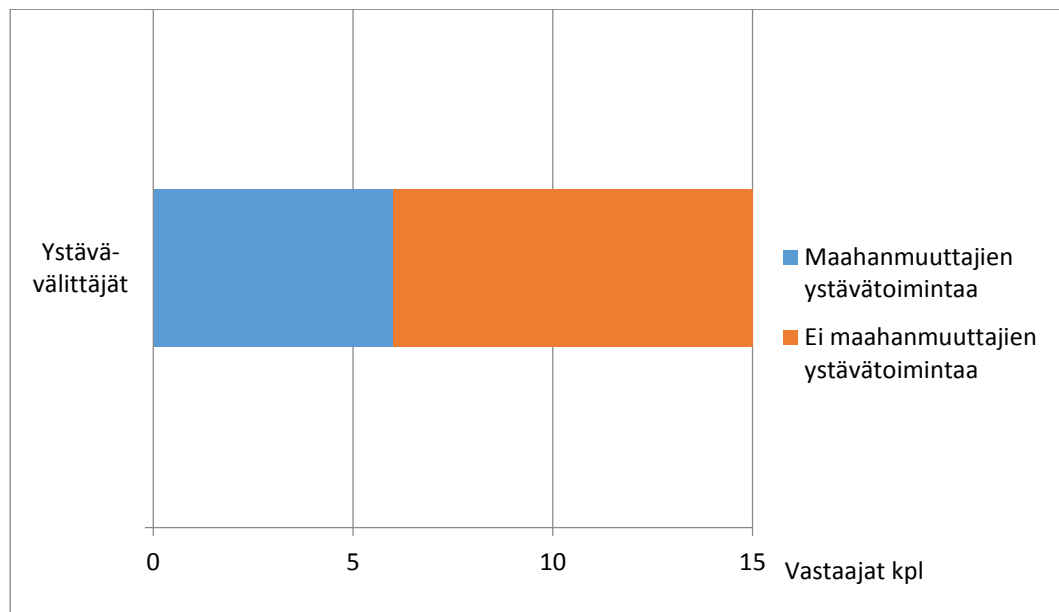
Opinnäytetyön aineiston analyysi suoritettiin teoriaohjaavan analyysin keinoin. Aikaisemmin tutkittu teoria vaikutti kysymyslomakkeen sisältöön ja rakentamiseen. Teorian kautta kysymysten asettelu muodosti jo lomakevaiheessa omat teemansa. Aineistoa analysoidessa otettiin kuitenkin huomioon myös aineiston vastaussisällöstä nousseet teemat ja sisällytettiin ne lopulliseen aineiston analysointiin.

Mitä tahansa edellä mainittuja analyysimuotoja voidaan käyttää sisällönanalyysin keinoin. Sisältöanalyysissä pyritään saamaan kerätty aineisto tiivistettyyn ja selkeästi ymmärrettävään muotoon. Sisältöanalyysillä hajanainen aineisto yritetään eheyttää kokonaisuudeksi. Sisältöanalyysissä aineisto jaetaan osiin, nimetään ja kootaan uudella tavalla yhteen. Analyysin tarkoituksena on kuvata aineisto sanallisesti selkeäksi, jotta siitä voidaan jatkossa tehdä luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108.)

Aineiston läpikäynnissä oli kyse sisältöanalyysistä. Sisältöanalyysillä pyrittiin tiivistämään ja selkeyttämään aineiston sisältö. Aineiston tuomat tulokset tuotettiin mahdollisimman selkeään ja ymmärrettävään muotoon. Aineisto analysoitiin kysymyksittäin, koska jokainen kysymys koski omaa aihealuettaan. Aineisto jaettiin analysoidessa neljään osa-alueeseen. Osa-alueet olivat vapaaehtoisten taidot monikulttuurisessa työssä, jo ohjatut palvelut, haasteet maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisessa ja muuta tärkeää huomioitavaa. Tulokset esitetään näiden osa-alueiden pohjalta.

8 Tulokset

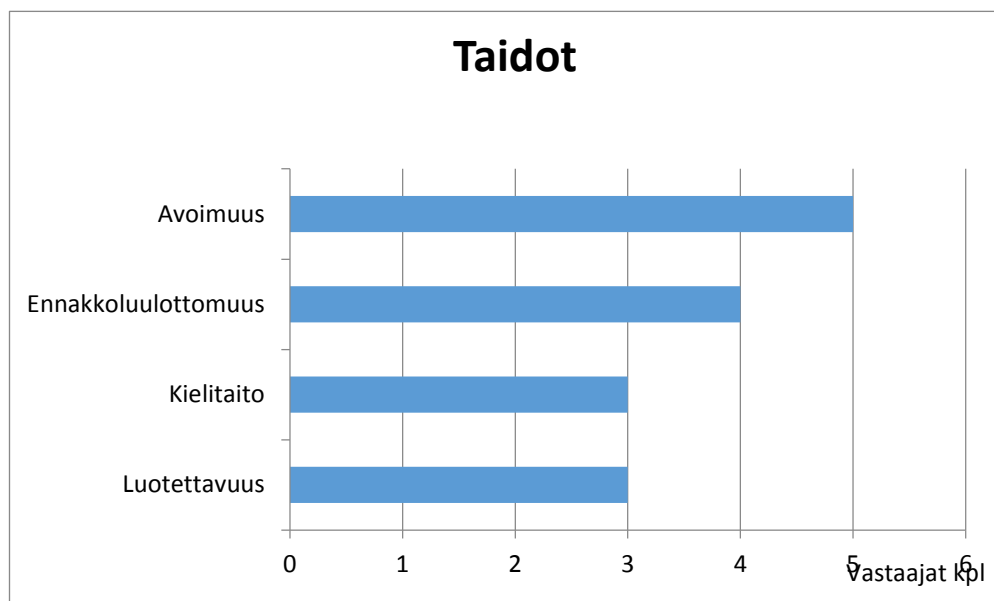
Kyselyyn vastasi yhteensä 15 ystävävälittäjää. Heistä kuudella oli vastuualueellaan maahanmuuttajaystävöimintää (ks. kuvio 4). Kaikki 15 vastaajaa eivät vastanneet kyselyyn kaikkiin kysymyksiin. Vastauksia tuli kysymystä kohden 13–15 kappaletta.



Kuvio 4. Maahanmuuttajien ystävöimintä vastaajien piireissä

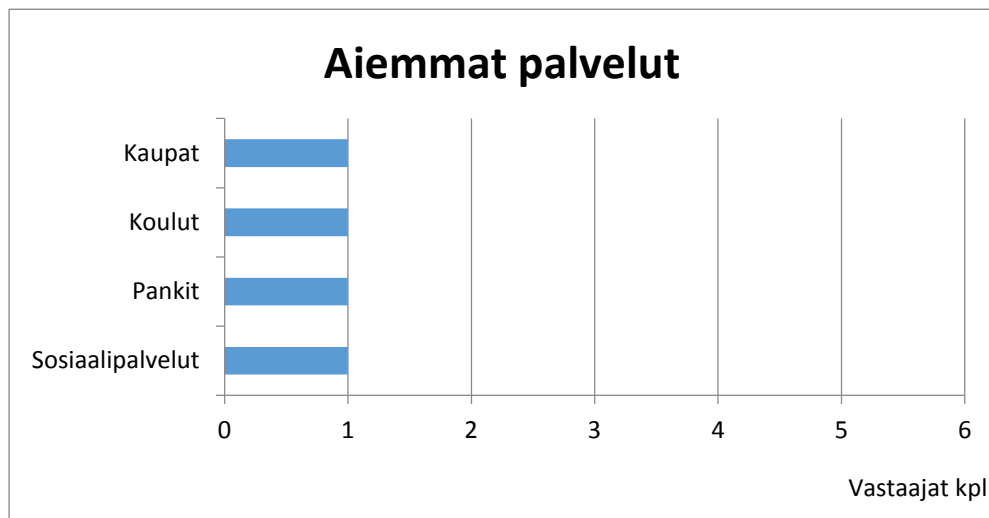
Kyselyn alussa kysyttiin sitä, mitä taitoja vapaaehtoisen tulisi omata maahanmuuttajien kanssa työskennellessään. Avoimuus, ennakkoluulottomuus, kielitaito, luotettavuus, suvaitsevaisuus ja ystävällisyys olivat ominaisuuksia, jotka mainittiin useassa kommentissa. (ks. kuvio 5.) Myös empaattisuutta, rauhallisuutta, kärsivällisyyttä ja sosiaalisuutta pidettiin tärkeinä. Pari vastaajaa painotti muiden kulttuurien (maahanmuuttajaystävän kulttuurin) tuntemisen tärkeyttä.

Ymmärtävyisyys, molemminpuolinen luottamus, kunnioitus ja totuus sekä toisen ihmisen hyväksyminen ihonväriin katsomatta nousivat myös esille. Erään vastaajan mielestä vapaaehtoisen tulisi tietää eri viranomaisten vastuualueista voidakseen auttaa maahanmuuttajaa asioiden hoitamisessa. Eräs toinen vastaaja painotti maahanmuuttajaystävällisen kohtaamista ihmiseltä ihmiselle periaatteella kunnioittaen, kuunnellen, kysyen ja rinnalla kulkien.



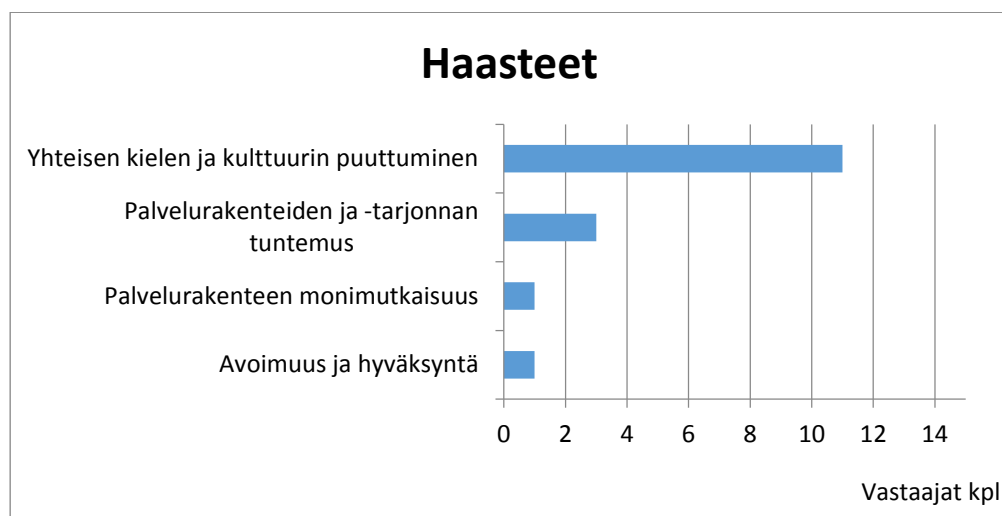
Kuvio 5. Vapaaehtoisten taidot monikulttuurisessa työssä

Kysyttäessä palveluista (jo ohjatut palvelut), joihin vapaaehtoiset ystävät ovat maahanmuuttajia ohjanneet, kahdeksan vastaajaa oli vastannut ”ei ole maahanmuuttajia” tai ”en tiedä”, koska heillä ei ole vastuualueellaan maahanmuuttajaystävällisyyttä. Yksi vastaaja kommentoi palveluihin ohjaamisen riippuvan siitä, minkälainen koulutustausta vapaaehtoisella on. Loppujen vastaajien vastauksista esille nousivat kauppalpalvelut, koulut, pankkipalvelut, sosiaalipalvelut ja muut maahanmuuttajatoimijat (ks. kuvio 6.)



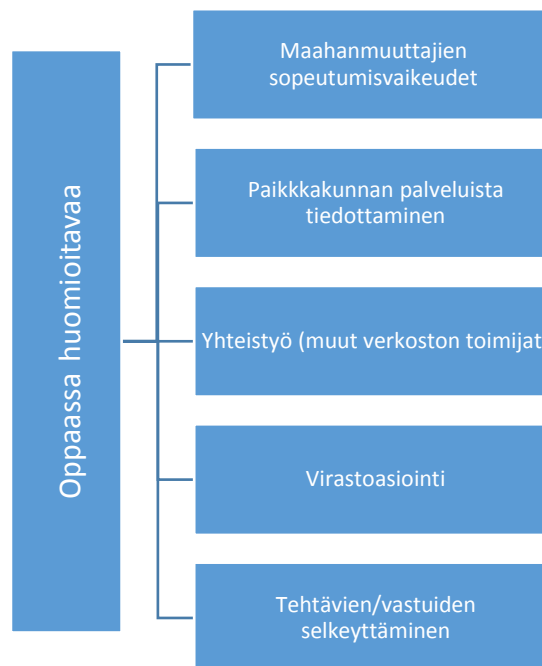
Kuvio 6. Palvelut, joihin maahanmuuttajia on aikaisemmin ohjattu

Kun kysyttiin suurimmista haasteista maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisessa, vastauksia tuli yhteensä 14. Yhteisen kielen ja kulttuurin puuttuminen nousi esille 11 vastaajalla. Vastauksissa yhteisen kulttuurin puuttumiseen yhdistettiin myös haasteet tiedon puutteessa sekä ymmärryksessä Suomen sääntöihin ja ohjeisiin liittyen. Muita esille nousevia haasteita olivat avoimuuden ja hyväksynnän puute, palvelurakenteen monimutkaisuus sekä tulkkipalveluiden riittävyys. Palvelurakenteiden ja -tarjonnan tuntemisen haasteet nousivat esiin kolmelta vastaajalta. (ks. kuvio 7.)



Kuvio 7. Haasteet maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisessa

Viimeinen avoin kysymys kyselyssä koski muita tärkeitä oppaaseen huomioon otettavia asioita. Tämän kysymyksen vastauksissa oli paljon hajontaa. Virastoasiointi, maamme tavat, maahanmuuttajien sopeutumisvaikeudet ja vapaaehtoisten riittävä määrä nousivat esille. Vastaanottokeskusten, kotouttamisessa toimivien verkoston, vapaaehtoisten toimijoiden sekä kielitaitoisten ihmisten kanssa tehtävä yhteistyö mainittiin. Eräs vastaajista mainitsi paikkakunnan tarjoamista palveluista tiedottamisen. Myös pienen kunnan voimavarojen rajallisuus verrattuna suurkaupunkeihin palveluiden tuottamisen ollessa kyseessä nostettiin esille. Viimeisessä vastauksessa mainittiin tehtävien selkeyttämisen tärkeys; mitä tekee viranomainen, mitä vapaaehtoinen ja mitä jokin muu palvelutaho. (ks. kuvio 8.)



Kuvio 8. Muuta tärkeää huomioitavaa

Kyselyyn tuli myös yksi ulkopuolinen vastaus sähköpostilla. Vastaaja kertoi, että heidän osastollaan ei ole vielä maahanmuuttajatoimintaa, koska puuttuu vapaaehtoisia. Hänen mielestään ennakkoluulottomuus ja ulospäin suuntautuneisuus ovat vapaaehtoisille erityisen tärkeitä ominaisuuksia. Hän kuitenkin koki, että kynnyks maahanmuuttajan vapaaehtoiseksi lähtemiseen on monille liian korkea kulttuuristamme ja siihen liittyvästä varautuneisuudesta johtuen.

9 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi pohjautuu opinnäytetyöprosessin aikana tehtyihin ratkaisuihin ja perusteluihin. Dokumentaatio tuo opinnäytetyöhön luotettavuutta. Jokaisen opinnäytetyön yksityiskohtan ominaisuudet tulee olla kirjattu auki: Miksi ja millä perusteella mikäkin yksityiskohta on valittu? (Kananen 2010, 69.)

Tässä opinnäytetyössä on alusta saakka mietitty tarkasti valitut menetelmät ja se, miten ne soveltuvat tutkimusilmiöön. Prosessit on selitetty ja valitut ratkaisut perusteltu. Näiden tietojen valossa katson opinnäytetyön olevan luotettava.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan pyrkiä varmistamaan luettamalla se tutkittavalla. Tutkittava antaa vahvistuksensa tutkijan tulkinnasta ja tutkimustuloksista ja tällöin tutkimuksen voidaan nähdä olevan tutkittavan näkökulmasta luotettava. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata vielä saturaation eli kylläntymispisteen kautta. Tällöin uusia tutkittavia otetaan lisää niin kauan, kunnes vastaukset alkavat toistaa toisiaan. (Mts. 70.)

Tutkimuksen kyselyaineiston johtopäätösten perusteella valittiin keskeisemmät aihealueet opinnäytetyön tuotosta, palveluihin ohjaamisen -opasta, varten. Opas kävi usealla kommentointikierroksella toimeksiantajan yhteyshenkilöllä. Siihen tehtiin muutoksia kommenttien perusteella, kunnes toimeksiantaja oli itse siihen tyytyväinen. Kun opas oli valmis, laitettiin se vielä kommentointikierrokselle kyselyn vastaajille. Valitettavasti tältä kommentointikierrokselta ei tullut lainkaan vastauksia. Toimeksiantajan päätöksellä opas todettiin valmiiksi. Prosessin luotettavuus katsotaan tutkittavien näkökulmasta luotettavaksi, koska heille annettiin mahdollisuus vaikuttaa oppaan sisältöön sekä halutessaan kommentoida valmista tuotosta.

Opinnäytetyön eri vaiheissa pohdittiin myös eettisyyttä eli sitä, mikä on oikea ja mikä väärä tapa toimia. Luotettavuus kulkee eettisyyden kanssa käsi kädessä. Näen, että opinnäytetyössä toimittiin eettisesti oikein, kun ystävälittäjät otettiin kyselylomakkeen kautta mukaan opinnäytetyön tuotoksen sisällön suunnitteluun. Myös vahva yhteistyö ja aktiivinen ideoiden vaihto toimeksiantajan kanssa tukevat opinnäytetyön eettisyyttä.

10 Pohdinta

10.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Ulla Buchertin (2015) tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että maahanmuuttajia kategorioidaan moninaisin keinoin omiin palveluihin. Tämä takaa maahanmuuttajille tietyn palvelutason, mutta erkaannuttaa heidät muista palveluista. Maahanmuuttajilla ei ole tietoa siitä, miten paljon Suomessa olisi heille palveluita tarjolla. (Mts. 98.) Opinnäytetyön kyselyn tuloksissa nousi haasteeksi se, että vapaaehtoisilla ei ehkä ole riittävää palvelujärjestelmätuntemusta ja tämä voi vaikeuttaa eri palveluihin ohjaamista. Juuri tähän ongelmaan opinnäytetyön tuotoksella pyritään vastaamaan. Oppaassa selvennetään maahanmuuttajien oikeutta myös muihin kuin heille suoraan suunnattuihin kunnan palveluihin. Oppaan toivotaan antavan vapaaehtoiselle lisätietoa käytettäväksi palveluihin ohjaamisen tilanteissa.

Avoimuus, ennakkoluulottomuus, kielitaito, luotettavuus, suvaitsevaisuus ja ystävällisyys olivat ominaisuuksia, jotka mainittiin tutkimuksen useassa kommentissa, kun kysyttiin mitä ominaisuuksia vapaaehtoisen tulisi maahanmuuttajan kanssa työskennellessään omata. Myös kunnioittava ote nostettiin yhdeksi tärkeäksi ominaisuudeksi, jolla vapaaehtoisen tulisi osata eri tilanteisiin suhtautua. Molemmiin puolinen kunnioitus nähtiin yhtenä peruspilarina, joka aitoon vuorovaikutukseen tarvitaan. Tätä

tulosta tukee myös Wallinin (2009) tutkimuksen tulos, jossa ulkosuomalaisten mielestä osallisuudella ja kunnioituksella oli suuri rooli uuteen kulttuuriin oppimisessa ja sopeutumisessa. Sekä vapaaehtoisen, että maahanmuuttajaystävän tulee siis suhtautua kohtaamisiin kunnioituksella. Vapaaehtoinen pyrkii ystävätoiminnan kautta osallistamaan maahanmuuttajaystävää eri toimintojen ja suomalaisen yhteiskunnan pariin.

Kyselyyn vastasi 15 Keski-Suomen ystävävälittäjää. Kyselylinkin mukana vastaajille laitettiin myös lyhyt selostus opinnäytetyöstä ja kyselyyn pyydettiin vastaamaan niitä, joiden osastossa maahanmuuttajien ystävätoimintaa on. Vastauksista kävi ilmi, että vain kuudella vastaajista oli osastollaan maahanmuuttajien ystävätoimintaa. Yhdeksällä vastaajista ei ainakaan kyselyyn vastaamishetkellä kyseistä toimintaa osastollaan ollut. Keskustelun jälkeen toimeksiantajan kanssa päädyttiin siihen tulokseen, että kyseinen seikka ei vaikuta vastausten laatuun tai paikkansapitävyyteen.

Kun kyselyssä kysyttiin kokemuspohjaista tietoa maahanmuuttajien kanssa työskentelystä, jätti yhdeksän vastaajaa kysymyksiin vastaamatta tai he vastasivat, etteivät he tiedä, koska kokemusta ei ole. Näin ollen kokemuspohjaisiin kysymyksiin vastauksia tuli vain kuudelta vastaajista. Muiden kysymysten vastauksissa oli paljon samankaltaisuuksia, oli kyse ystävävälittäjästä, jolla oli osastollaan maahanmuuttajatoimintaa tai ystävävälittäjästä, jolla kyseistä toimintaa ei osastollaan ollut.

Tutkimuskysymykset, joihin opinnäytetyössä haettiin vastauksia, olivat: Mitä palveluja maahanmuuttajille on Keski-Suomessa tarjolla ja kuinka maahanmuuttajia tulisi niihin ohjata? Näihin kysymyksiin pyrittiin hakemaan vastausta ystävävälittäjille osoitetun kyselylomakkeen sekä opinnäytetyön tekijän tiedonhaun avulla. Kyselylomakkeen kysymykset kohdennettiin tietoisesti koskemaan enemmän jälkimmäistä tutkimuskysymystä. Ystävävälittäjiltä pyrittiin saamaan selville, miten, milloin ja miksi maahanmuuttajia olisi palveluihin hyvä ohjata ja millaisia tietoja ja taitoja vapaaehtoisilla olisi tehtävässä toimiessaan hyvä olla. Jo kyselylomaketta tehdessä oli selvä

visio siitä, että ystävälittäjiltä olisi tärkeämpää saada kuuluviin heidän kokemuksiin ja niihin perustuvia ajatuksia kuin suoraa listausta Keski-Suomessa tarjolla olevista maahanmuuttajapalveluista.

Kyselylomakkeella kysyttiin, mihin palveluihin maahanmuuttajia on aikaisemmin ystävöitymässä ohjattu, mutta vastaukseksi nousivat pelkästään peruspalvelut kuten koulu- ja pankkipalvelut ei niinkään maahanmuuttajille suoraan kohdennettuja palveluita. Tämä tulos herättikin ajatuksen siitä, että ehkä vapaaehtoisilla ei ystävöitymässä ole ollut tietoa siitä, mitä palveluita juuri maahanmuuttajille olisi tarjota ja tämän vuoksi maahanmuuttajia ei ole osattu ohjata muihin kuin peruspalveluihin. Täytyy kuitenkin huomata, että peruspalvelut kuten koulu-, pankki- ja kauppapalvelut ovat ensisijaisen tärkeitä niin Suomessa syntyneille kuin maahanmuuttajillekin, eikä niiden tärkeyttä voi väheksyä.

Koska ystävälittäjiltä ei vastauksissa noussut aikaisemmin ohjatuista palveluista kysyttäessä esille muuta kuin peruspalvelut, nousi esille kysymys myös siitä, oliko kysely sittenkään osoitettu oikealle kohderyhmälle. Kyselylomake kohdistettiin ystävälittäjille, sillä heillä ajateltiin olevan koottu tieto siitä, mitä heidän osastonsa alaisuudessa olevat vapaaehtoiset ovat maahanmuuttajaystäviensä kanssa tehneet ja mihin palveluihin he ovat maahanmuuttajia eteenpäin ohjanneet. Kyselyn vastauksia lukiessa heräsi kuitenkin ajatus siitä, että ehkä ystävälittäjät eivät olleetkaan niin tietoisia em. asioista.

Opinnäytetyössä lähdettiin selvittämään myös sitä, mitä palveluja Keski-Suomessa on maahanmuuttajille tarjolla. Opinnäytetyön tekijä teki tähän liittyvää selvitystyötä. Toimeksiantajan kanssa sovittu ajatus oli alun perin se, että Keski-Suomessa tarjolla olevia yhteisiä palveluita listataan ja niiden lisäksi etsitään paikallisesti tietoa myös Keski-Suomen yksittäisissä kunnissa tarjolla olevista palveluista. Tämä ajatus hiukan muokkautui matkalla palveluista tehdyn selvityksen myötä. Todettiin, että Keski-Suomessa yhteisesti tarjolla olevat palvelut ovat laissa määrättyjä palveluita, jotka

kaikkien kuntien on velvollisuus järjestää. Nämä palvelut ovat avoimia kaikille kuntalaisia (myös maahanmuuttajille, jotka ovat saaneet kuntapaikan), joten erillistä jakoa maahanmuuttajien palveluihin ei niiden sisällä tarvinnut tehdä. Jokaisen kunnan tulee järjestää lakisääteiset palvelut, joten palveluita ei kohdistettu edes Keski-Suomeen vaan palvelut ovat tarjolla valtakunnallisesti. Opinnäytetyön tuotokseen, maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisen oppaaseen, tehtiin erillinen osio valtakunnallisesti tarjolla olevista palveluista.

Opinnäytetyön edetessä opasta ja sen sisältöä tarkennettiin toimeksiantajan kanssa entisestään. Keski-Suomen kuntien maahanmuuttajille kohdistettua palveluita selvitettäessä kävi ilmi, että hajontaa oli palveluissa hyvin paljon ja useista kunnista ei lakisääteisten palvelujen lisäksi löytynyt ollenkaan muita maahanmuuttajille kohdistettuja palveluita. Jotta välttyttiin siltä, että oppaan alueellisten palveluiden osiosta ei tullut liian rikkonaista, päätettiin alueellisista palveluista ottaa vain Jyväskylän palvelut oppaaseen esimerkiksi. Jyväskylän toiminta valittiin palveluiden esittelyssä esimerkiksi, koska kunnalla oli tarjolla eniten maahanmuuttajille suunnattuja palveluja ja Jyväskylässä toimi myös useita vapaaehtoisia maahanmuuttajien ystävinä.

Oppaassa korostetaan, että Jyväskylän palvelut esiteltiin vain esimerkkinä, mutta että useat sen alueella toimivat palvelut ovat avoinna myös muiden kuntien asukkaille. Mm. järjestöjen toiminta on avointa kaikille eikä ole riippuvaista Jyväskylän kuntalaisuudesta. Oppaassa pyritään antamaan tietoa siitä, mistä vapaaehtoiset oman kuntansa tarjoamat maahanmuuttajille suunnatut palvelut löytävät ja mitä palveluita kunnalla voi esimerkiksi olla tarjolla. Oppaassa halutaan tuoda vahvasti esille myös se, että kuntapaikan saaneet maahanmuuttajat ovat oikeutettuja samoihin palveluihin kuin muut kunnan asukkaat, vaikka heille onkin tarjolla myös suoraan heille kohdennettuja palveluita.

Kyselyn arvioidaan onnistuneen hyvin. Kyselyn vastauksista nousi esille paljon samoja asioita ja aihepiirejä kuin teoreettisessa viitekehysessä. Monikulttuurisuus ja sen

kohtaaminen olivat keskiössä. Avoimuus, ystävällisyys ja kunnioitus vievät kohtaamisissa pitkälle. Monikulttuurisessa ympäristössä on yhtä tärkeää tiedostaa oma kulttuurinsa ja sen vaikutus omaan käyttäytymiseen ja ajatusmaailmaan kuin toisen kulttuuri ja sen erityispiirteet. Asioista voi ottaa selvää jo etukäteen, jolloin ihmetykset ja yllätykset luultavasti vähenevät. Keskustelu ja kuuntelu ovat avaintekijöitä kaikessa vuorovaikutuksessa, eivät vain monikulttuurisissa kohtaamisissa.

Uusiin asioihin tutustuminen vie oman aikansa ja se saattaa olla ajoittain hankalaa. Ongelmia sopeutumisessa saattaa esiintyä, mutta ei kuitenkaan kaikilla. Kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa voi ajoittain esiintyä haasteita, esim. yhteisen kielen tai käytänteiden puuttumisen seurauksena. Haasteet voidaan pyrkiä purkamaan mm. yhteisellä tekemisellä ja toiseen tutustumalla. Maahanmuuttaja tulisi kohdata ihminen ihmiselle periaatteella, suvaitsevaisella ja ymmärtäväisellä otteella. Itsensä asettaminen toisen asemaan avaa varmasti näkökulmia, joita ei ole aikaisemmin tullut ajatelleeksi.

10.2 Jatkoehdotukset

Kyselystä ei saatu kaikkein kattavinta tietoa erityisesti aikaisemmin tapahtuneista palveluihin ohjaamisista, sillä kysely kohdennettiin ystävälittäjille vapaaehtoisten sijasta. Vapaaehtoiset olisivat omasta henkilökohtaisesta kokemuksesta voineet antaa laajemman kuvan siitä, mihin palveluihin maahanmuuttajia on aikaisemmin ohjattu. Vaikeudeksi tässä olisi voinut kuitenkin nousta vapaaehtoisten tavoittaminen ja riittävän vastausmäärän saaminen. Olisivatko vapaaehtoiset vastanneet kyselyyn yhtä aktiivisesti kuin ystävälittäjät?

Jatkotutkimuksen aiheeksi voisi ottaa vapaaehtoisten kokemuspohjaisen näkökulman. Mitä kokemuksia vapaaehtoisilla maahanmuuttajien kanssa työskentelystä on

ja mitä haasteita he ovat ystävätoiminnan aikana kohdanneet? Tällä näkökulmalla saataisiin varmemmin näkyviin juuri vapaaehtoisten kentällä kohtaamat haasteet.

10.3 Kuntoutuksen ohjaajana

Tämä opinnäytetyö on tukenut mielenkiinnon kohteitani tulevana kuntoutuksen ohjaajana. Maahanmuuttajien kanssa tehty aikaisempi harjoittelu sekä tämä opinnäytetyö antavat hyvän näkymän monikulttuurisen työhön. Kuntoutusohjaajan osaaminen korreloi suoraan esimerkiksi maahanmuuttajan palvelutuottajan tai vapaaehtoistyön koordinaattorin työtehtäviin. Ohjaus- ja neuvontaosaaminen ovat aina ohjaustyössä tärkeitä, mutta ne nousevat entistä oleellisimmiksi taidoiksi monikulttuurisessa ympäristössä työskennellessä. Tässä ympäristössä on huomioitava myös monet muut ohjauksen ulottuvuudet, joita erilaiset kulttuuritaustat tuovat mukanaan.

Palvelujärjestelmätuntemus on myös suuri osa kuntoutuksen ohjaajan työtä. Mm. palveluiden kartoittaminen ja palvelukentässä toimivien tahojen kontaktointi asiakasta varten ja asiakkaan kanssa on työmme keskiössä. Tämä on näkyvä osa monikulttuurista työtä. Maahanmuuttajien kanssa kontaktoidaan muita tahoja varsinkin alussa tiiviisti. Palveluverkoston koordinointi osaamista voisi taas hyödyntää uusien yhteistyökumppanien etsinnässä. Monikulttuurisuus on osa yhteiskuntaamme kasvavassa määrin. Myös palveluverkostoja ja niiden yhteistyön sujuvuutta on siis syytä kehittää.

Kuntoutustarpeen arviointiosaamisen pohjalta asiakkaan taustoja ja nykytilannetta ja -ympäristöä voitaisiin selvittää. Kuntoutusprosessin suunnitteluosaamista voisi tällaisessa työssä hyödyntää mm. rakentamalla asiakkaan kanssa yksilöllisen palvelupolun. Myös palveluiden kehittämisaaminen sisältyy kuntoutuksenohjaajan työhön. Näin ollen maahanmuuttajapalveluiden kehittäjänä toimiminen esimerkiksi projektiluontoisessa työssä on täysin mahdollista.

Lähteet

Annala, P. & Laakso, O. 2013. Kahdeksan vuosikymmentä Suomen Punaisen Ristin toimintaa Pohjanmaalla ja Keski-Suomessa vuosina 1933–2013. Suomen Punaisen Ristin Länsi-Suomen piiri. Saarijärvi: Saarijärven Offset.

Arabia nousi kolmanneksi suurimmaksi vieraskieliseksi ryhmäksi. 2017. Tilastokeskus. Viitattu 25.5.2017. http://www.stat.fi/til/vaerak/2016/vaerak_2016_2017-03-29_tie_001.fi.html

Baylor, E. 2012. Ethnocentrism. Oxford University Press. Viitattu 9.6.2017. <http://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo-9780199766567/obo-9780199766567-0045.xml>

Buchert, U. 2015. Maahanmuuttajuuden institutionaaliset kategoriat. Kuntoutussäätöön tutkimuksia. Viitattu 12.9.2017. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/156401/Maahanmu.pdf?sequence=1>

Eskola, A. & Kurki, L. 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.

Euroopan komission tiedonanto EU:n politiikasta ja vapaaehtoistyöstä. 2011. EUR-Lex. Viitattu 21.5.2017. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:52011DC0568>

Gürhanlı, M. 2014. Kolmas sektori Briteissä. Kansalaisyhteiskunnan artikkeli 2.4.2014. Viitattu 4.10.2017. http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/aiemmat_kirjoitukset/kolmas_sektori_briteissa.1406.blog

Helman, C. 2007. Culture, Health and Illness. Fifth Edition. Hodder Arnold.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. p. Helsinki: Tammi.

Hofstede, G., Hofstede, G.J. & Minkov, M. 2010. Cultures and Organizations: Software of the Mind. Third Edition. New York: McGraw-Hill cop.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirjanen, O. 2008. Arki uudessa maassa. Maahanmuuttajan arki -hankkeen raportti. Etelä-Karjala instituutti. Viitattu 14.9.2017. [https://oa-doria-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/bitstream/handle/10024/38036/isbn9789522145772.pdf?sequence=1](https://oa-doria.fi.ezproxy.jamk.fi:2443/bitstream/handle/10024/38036/isbn9789522145772.pdf?sequence=1)

Kivisalo, S. 2017. Sosiaalipalveluiden asiantuntija. Suomen Punainen Risti. Länsi-Suomen piiri. Haastattelu 11.10.2017

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: PS-kustannus.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386. Viitattu 21.5.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta

9.4.1999/493. Viitattu 5.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyä. Jyväskylä: Kopijyvä.

Lehdonvirta, J. & Peltola, U. 2005. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli. Majakka-Beacon hankkeen loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 29/2005. Viitattu 25.10.2017.

https://kuntoutussaatio.fi/files/174/Maahanmuuttajien_tyollistymisen_tukeminen_ja_kuntoutusluotsaus.pdf

Low, N., Butt, S., Paine, A. & Smith J. 2007. Helping Out: A national survey of volunteering and charitable giving. Cabinet Office. Office of the Third Sector. Viitattu 4.10.2017. <https://www.scribd.com/document/352270956/Helping-Out-A-national-survey-of-volunteering-and-charitable-giving>

Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus. Käsitteet. 2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 21.5.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/tyokalut/kasitteet>

Maahanmuutto uuteen ennätykseen vuonna 2016. 2017. Tilastokeskus. Viitattu 25.5.2017. http://www.stat.fi/til/muutl/2016/muutl_2016_2017-05-17_tie_001_fi.html

MANOT-hanke. 2015. Itä-Suomen yliopisto. Koulutus- ja kehittämispalvelu Aducate. Viitattu 2.10.2017. <https://www.uef.fi/web/aducate/-/manot>

Mihin palveluohjausta tarvitaan? 2017. Suomen palveluohjausyhdistys ry. Viitattu 11.6.2017. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/mihin-palveluohjausta-tarvitaan/>

Mikä on Suomen Punainen Risti? 2017. Suomen Punainen Risti. Viitattu 8.9.2017. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Moxley, D. 1989. The practice of case management. A sage human services guides volume 58. California: Sage Publications.

Näin pääset mukaan ystäväksi. 2017. Suomen Punainen Risti. Viitattu 21.5.2017. <https://www.punainenristi.fi/tule-mukaan/ystavaksi/nain-paaset-mukaan>

Onnismaa, J., Pasanen, H., Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana osa 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Quappe, S. & Cantatore, G. 2007. What is Cultural Awareness anyway? How do I build it? The Culturocity group. Viitattu 4.10.2017. <http://www.culturocity.com/articles/whatis-cultural-awareness.htm>

Ratkaisukeskeinen työllistymisen tavoitteistaminen. 2017. Itä-Suomen yliopisto. Koulutus- ja kehittämispalvelu Aducate. Viitattu 2.10.2017.

https://www.uef.fi/documents/10975/115515/MANOT_tyollistymisen-tavoitteistaminen.pdf/7eb81b34-ef59-4d8b-a9e6-0ed41f551c10

Suomalaiset tekevät melko paljon vapaaehtoistyötä. 2017. Tilastokeskus. Viitattu 14.9.2017. http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-09-26_002.html?s=0

Suomen Punainen Risti. 2017. Kotoutumistarjotin ja makupaloja taidetyön mahdollisuuksista. Viitattu 8.9.2017. <https://www.slideshare.net/THLfi/kotoutumistarjotin-ja-makupaloja-taidetyn-mahdollisuuksista>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Ulkomaan kansalaiset sukupuolen mukaan 1990–2016. 2017. Tilastokeskus. Viitattu 8.9.2017. http://www.stat.fi/til/vaerak/2016/vaerak_2016_2017-03-29_kuv_003_fi.html

Vance Peavyn sosiodynaamisen ohjauksen metodista. 2017. Viitattu 2.6.2017. <http://www.avosto.net/kori/peavy/metodi.htm>

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveystieteiden ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Wallin, A. 2009. Matkalla maailman ympäri – monikulttuurikompetenssia etsimässä. Pro gradu – työ. Kasvatustieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto.

Wallin, A. 2013. Monikulttuuriosaaminen – Uudistuvan työyhteisön valttikortti. Klauva Media/ Andalys.

Willberg, E. 2015. Vapaaehtoistoiminnasta iloa monille. Sitran selvityksiä 93. Viitattu 14.9.2017. <https://media.sitra.fi/2017/02/27174908/Selvityksia93-2.pdf>

Liitteet

Liite 1. Maahanmuuttajien ystävöiminta - opas palveluihin ohjaamiseen

Opas maahanmuuttajien palveluihin ohjaamiseen



Länsi-Suomen piirin ystävöiminta

Jyväskylä, 2017

Sisältö: Minna Silventoinen

Julkaisija: Suomen Punainen Risti, Länsi-Suomen piiri

Maahanmuuttajan ystävänä

Vapaaehtoisena eteesi voi tulla tilanteita, joissa sinun tulee ohjata maahanmuuttajia eteenpäin heidän tarvitsemiinsa palveluihin. Kukaan ei oleta sinun tietävän tarkalleen mitä palveluita maahanmuuttaja tarvitsee tai mistä hän niitä saa. Suomen palvelujärjestelmä on monimutkainen ja jopa alan ammattilaisten on vaikea välillä saada selkoa siitä mitä palveluja kenellekin on tarjolla. Vapaaehtoisena sinun on kuitenkin hyvä tietää perusteet maahanmuuttajille tarjolla olevista palveluista ja siitä mistä tietoa saa lisää.

Tähän oppaaseen on koottu palveluita, joihin maahanmuuttajat ovat oikeutettuja. Osa palveluista on suunnattu suoraan maahanmuuttajille ja osa palveluista on kunnan kaikille tarjoamia palveluja. Oppaan loppuun on koottu esimerkkejä Jyväskylässä toimivista tahoista ja heidän tarjoamista palveluista.

Ystävänä toimiessasi molemminpuolinen tutustuminen on tarpeen. Tutustumiselle kannattaa antaa aikaa, sillä se on perusta tuleville kohtaamisille. Esimerkiksi erilainen kulttuuri ja sen sisältämät tavat saattavat olla sinulle vieraita. Iloinen ja avoin mieli sekä rohkeus kysyä itseä askarruttavista asioista auttavat sinua ymmärtämään ystävääsi paremmin ja toimivat ponnahduslautana onnistuneisiin tapaamisiin.

Sisältö

Maahanmuuttajan kohtaaminen	2
Suhtautuminen.....	3
Haasteet	3
Maahanmuuttajien kotoutumiskaari	3
Ystävälittäjät	4
Kunnan palvelut	5
Palvelut ikääntyville	5
Palvelut nuorille	5
Vammaispalvelut.....	5
Muut palvelut.....	6
Alueelliset palvelut.....	7
Jyväskylän maahanmuuttajapalvelut	7

Maahanmuuttajan kohtaaminen

Suhtautuminen

Maahanmuuttajan vapaaehtoisena ystävänä
pyri suhtautumaan ystävääsi ja yhteisiin tapaa-
misiinne

→ Avoimesti

→ Ennakkoluulottomasti

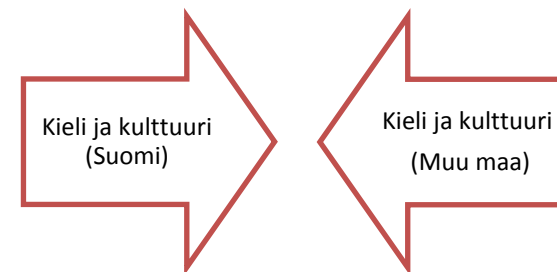
Tapoihimme toimia vaikuttaa usein ympäristö, jossa olemme kasvaneet. Näin ollen eri kulttuurit saattavat näkyä myös tavoissamme toimia eri tilanteissa. Joskus voi siis olla hyötyä eri kulttuureihin ja niiden tapoihin tutustumisessa jo etukäteen. Tällöin ainakin osa ihmetyksestä voi jäädä pois. Muista, että jos jokin asia kummastuttaa sinua niin toinen tuntee luultavasti samoin.

Ole rauhallinen ja kärsivällinen, kun tutustutte toisiinne. Kunnioita ystäväsi mielipiteitä. Kuuntele ja kysy, jos jotain jää epäselväksi. Aktiivisella keskustelulla ja kuuntelulla saadaan aikaan molemminpuolinen luottamus.

Haasteet

Yhteisen kielen ja kulttuurin puuttuminen vaikeuttavat ehkä aluksi yhteisiä tapaamisia. Ennen kuin opitte tuntemaan ja ymmärtämään toisiaan väärinkäsityksiä sattuu ja epäselvät tilanteet onkin hyvä heti käydä läpi. Yhteisen kielen puuttuminen aiheuttaa sen, että elekielen ja kehonkielen käyttö lisääntyy. Tärkeintä onkin tulla jollain lailla ymmärretyksi vaikka yhteistä kieltä ei juuri olisi.

Yhteisen kielen puuttumisen ei pidä antaa haitata tapaamisissa liikaa. Jos keskustelu ei heti välillänne luonnistu, lähtekää yhdessä tekemään jotain/käymään jossain. Tekemisen ohella myös keskustelu lähtee paremmin liikkeelle. Toisinaan voi myös keskittyä toimintaan ja jättää keskustelu toiseen kertaan.



Maahanmuuttajien kotoutumiskaari

Seuraavalta sivulta näet esimerkin siitä miten kotoutuminen ja sen vaiheet saattavat muotoutua. Kotoutumiskaaresta selviää hyvin mitä eri vaiheita maahanmuuttajilla voi kotoutumisen aikana olla ja mitä kaikkea he mahdollisesti käyvät läpi.

Joskus sopeutuminen uuteen maahan ja sen kulttuuriin voi viedä aikaa eikä ole aina helppoa. Kaikilla ei näitä sopeutumiseen liittyviä haasteita ole, mutta on kuitenkin hyvä olla tietoinen niiden mahdollisuudesta. Kotoutumiskaari auttaa hiukan ymmärtämään erilaisia ylä- ja alamäkiä joita maahanmuuttajille saattaa tulla vastaan. Jos ystävälläsi on vaikeuksia sopeutua Suomeen, pyri olemaan ymmärtäväinen ja kannustava. Mieti miltä sinusta tuntuisi vastavassa tilanteessa vieraassa maassa.

Sopeutumiseen liittyviä vaikeuksia on hyvä käydä läpi keskustelulla ja kuuntelella sekä yhdessä tekemisellä. Jos sopeutuminen tuntuu olevan ystävällesi haastavaa, voit ohjata hänet keskusteluavun piiriin muualle. Vapaaehtoisena tehtäväsi ei ole tarjota ammattimaista keskusteluapua.

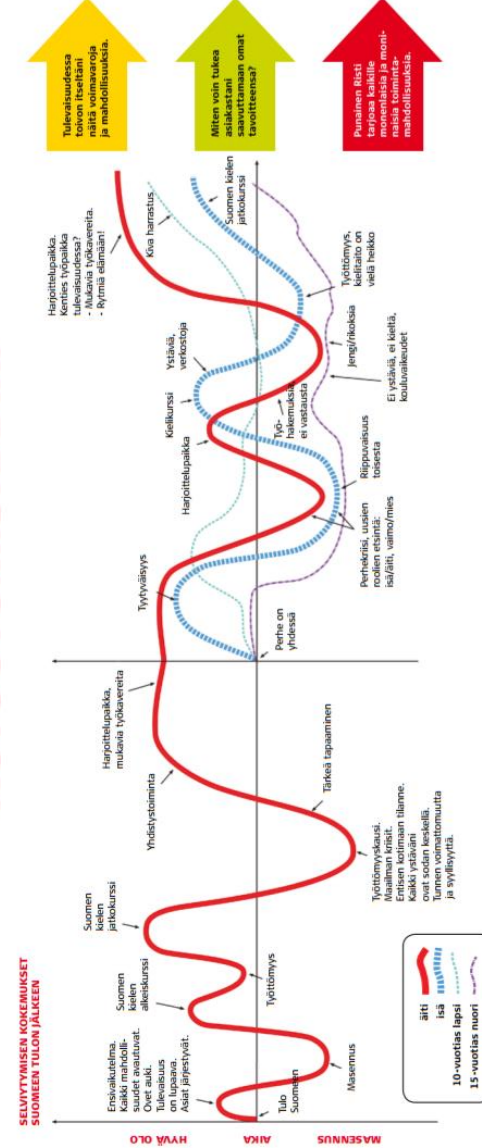
Löydät kotoutumiskaaren Tulijan tukena – koulutuksen materiaalista. Voit kysyä sitä myös ystävätoiminnan yhdyshenkilöltä tai piirin työntekijältä. Muista hyödyntää myös sinulle


Punainen Risti

KOTOUTUMINEN ON PROSESSI



KOTOUTUMISKAARI



Ystävälittäjät

Apua ja tukea sinulle

Alueellasi on oma ystävälittäjä. Muista, että voit vaikean paikan tullen olla yhteydessä häneen. Ystävälittäjän tehtävä on tukea ja auttaa sinua mahdollisissa haastavissa tilanteissa. Et siis koskaan ole yksin!

Jos et ole varma, miten jossain tilanteessa tulisi toimia, älä jää pohtimaan asiaa yksin vaan ota yhteyttä ystävälittäjään. Saatte varmasti ratkaistua tilanteen yhdessä.

Voit tietysti olla ystävälittäjään yhteydessä myös positiivisiin onnistumisiin liittyen ☺

Kunnan palvelut

Maahanmuuttajilla on heille suoraan suunnattujen palveluiden lisäksi oikeus myös muihin kunnan tarjoamiin palveluihin. Kunnan tarjoamat lakisääteiset palvelut ovat siis tarjolla niin kantasuomalaisille kuin maahanmuuttajille.

On erityisen tärkeää tiedottaa maahanmuuttajaystäviä myös kunnan järjestämistä peruspalveluista. Tietoisuutta näistä palveluista tulisi maahanmuuttajien keskuudessa lisätä, jotta palveluita tarvitsevat löytäisivät paremmin oikeiden palveluiden pariin.

Palvelut ikääntyville

Kunnan ikääntyville järjestämät palvelut määräytyvät vanhuspalvelulain mukaan. Kunnissa on ikääntyville tarjolla palveluita mm. asumiseen, kotiin tuotaviin palveluihin, päiväkeskustoimintaan ja erinäisiin muihin tukipalveluihin liittyen.

Oman kuntasi ikääntyville järjestettävistä palveluista löydyt tietoa kunnan nettisivuilta.

Vaikka varsinaista palvelutarvetta ei ikääntyneelle maahanmuuttajaystävälläsi olisi vielä syntynyt, voi palvelutarjonta olla silti hyvä käydä yhdessä läpi. Palvelutarjonnasta voi hyvin nousta esiin maahanmuuttajaystävää kiinnostavia palveluita, joilla hänen kotoutumista saataisiin tuettua entistä paremmin.

Palvelut nuorille

Kunnan tulee järjestää nuorisotyö- ja toiminta nuorisolain mukaisesti.

Kunnat järjestävät nuorille erilaisia harrastus- ja kulttuurimahdollisuuksia. Kunnissa on nuorille myös erilaisia ohjauspalveluita, jos tarvitsee tukea esimerkiksi arkeen, kouluun tai työelämään liittyvissä asioissa.

Kunnassasi tarjolla olevat nuorisopalvelut löydät kunnan nettisivuilta.

Vammaispalvelut

Myös vammaisille tarkoitetut palvelut ovat maahanmuuttajille käytössä, jos he täyttävät lain vaatimat kriteerit.

Kunnan tarjoamat vammaispalvelut sisältävät mm. asumiseen, kuljetukseen ja henkilökohtaiseen apuun liittyviä palveluita.

Jos maahanmuuttajaystävälläsi on jokin vamma tai sairaus, joka vaikuttaa vahvasti arjessa selviytymiseen, hänellä voi olla oikeus vammaispalveluihin. Tällöin ystävä kannattaa ohjata suoraan kunnan vammaispalveluihin, jossa tilanne ja lain vaatimat edellytykset voidaan tarkistaa ja arvioida.

Muut palvelut

Maahanmuuttajaystävälläsi on tarvetta varmasti myös ”jokapäiväisiin” palveluihin. Tällaisia voivat olla mm.

→ Kauppapalvelut

→ Pankkipalvelut

→ Koulut

→ Sosiaalitoimisto

Voit myös käydä maahanmuuttajaystävän kanssa läpi kaupungin tarjoamia kulttuuri- ja harrastusmahdollisuuksia. Useat kaupungit järjestävät myös erilaisia kaikille avoimia tapahtumia ympäri vuoden. Näistä maahanmuuttajaystäväsi voi löytää omaa mielenkiintoonsa vastaavaa tekemistä.

Kunnissa ja niiden järjestämissä palveluissa on paljon eroja. Eri lait määrittelevät mitä palveluita kunnilla tulee olla tarjolla, mutta niiden toteuttamistapa on kuntien päätettävissä. Jotkut kunnat myös tuottavat paljon lisäpalveluita lain säättämien palvelujen rinnalla.

Alueelliset palvelut

Lopuksi oppaaseen on listattu Jyväskylässä maahanmuuttajille tarjolla olevia palveluita. Jyväskylän toiminta on palveluiden esittelyssä esimerkkinä, koska oppaan taustalla on käytetty Keski-Suomen ystävälittäjille tehtyä kyselytutkimusta. Edellä mainitut kunnan palvelut pätevät kuitenkin sekä koko Keski-Suomeen että koko maahan.

Myös useat suurimmat järjestöt toimivat valtakunnallisesti ja tarjoavat palveluitaan ympäri Suomea. Järjestöjen toiminta ei ole riippuvainen kuntalaisuudesta vaan on avointa kaikille. Kunnan palvelut taas on keskitetty vain kunnan asukkaille.

Eri kunnissa toimii paikallisesti varmasti useita eri järjestöjä. Niistä löydät parhaiten tietoa netistä katso-malla. Paikallisten järjestöjen rinnalla Suomessa toimii myös useita valtakunnallisia järjestöjä.

Suomen Punainen Risti <https://rednet.punainenristi.fi/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto <https://www.mll.fi/>

Pelastakaa lapset Ry <https://www.pelastakaalapset.fi/>

Jyväskylän maahanmuuttajapalvelut

Maahanmuuttajaopetus

Tarjoaa peruskouluun valmistavaa opetusta, oman äidinkielen opetusta ja suomen kielen opetusta.

<http://www.jyvaskyla.fi/opetus/maahanmuuttajat>

Kotoutumispalvelut

Keskittyvät kuntapaikan saaneiden maahanmuuttajien vastaanottoon ja kotouttamiseen.

Jos maahanmuuttajaystäväsi on saanut kuntapaikan, voi häntä kehottaa olemaan yhteydessä kotoutumispalveluihin myös muiden hänelle avoimena olevien palveluiden mahdollisuudesta.

<http://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/kotoutumispalvelut>

Jyväskylän kansalaisopisto

Tarjolla on myös erityisesti maahanmuuttajille suunnattuja kursseja, mm. tietokoneen peruskäytön kurssi.

<https://opistopalvelut.fi/jyvaskyla/courses.php?!=fi>

Jyväskylän seurakunta

Seurakunnalta on mahdollista saada keskusteluapua, jos maahanmuuttajajäsen haluaa keskustella esim. elämäntilanteestaan tai arjen hallintaan liittyvistä asioista. Diakonityöntekijän kanssa keskustellessa aihe on aina vapaa.

<http://www.jyvaskylanseurakunta.fi/apua-ja-tukea>

Vapari

Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminnan palvelu, josta saa tietoa vapaaehtoisuudesta ja sen mahdollisuuksista.

<http://www.jyvaskyla.fi/vapari>

Edellä mainittujen kunnan järjestämien palveluiden lisäksi Jyväskylässä toimii erinäisiä järjestöjä, jotka tarjoavat omia

- Jyvälän setlementti <http://www.jyvala.fi/>
Monikulttuurinen iltakoulu ja avaimet onnistumiseen – koulutus
- Monikulttuurikeskus Gloria <http://www.gloriajkl.fi/portal/index.php>
Maahanmuuttajien neuvontapiste, suomen kielen opetusta, läksykerho

- Mosaiikki ry http://mosaiikki.info/tapahtuma_fi.php
Maahanmuuttajien kotoutumisen edistäminen ja suomalaisen kulttuuriin sopeuttaminen + tapahtumat

Jyväskylässä on myös useita maahanmuuttajien itsensä perustamia yhdistyksiä. Näistä löytyy listaus alla olevalta sivuilta. Voit käydä listan läpi maahanmuuttajajäsen kanssa.

http://mosaiikki.info/infoverkosto_fi.php?id=jyvaskyla&topic=yhdistykset

Jyväskylässä voi toimia myös monia rekisteröimättömiä yhdistyksiä. Kehota maahanmuuttajajäseniä keskustelemaan muiden maahanmuuttajien kanssa näistä mahdollisista ”hiljaisista” yhdistyksistä.

Jyväskylässä ja Keski-Suomessa toimii myös erinäisiä maahanmuuttajille kohdistettuja hankkeita. Alla olevasta linkistä löydät listauksen niistä.

<http://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4355404/Kotoutumista+edist%C3%A4vi%C3%A4+hankkeita+Keski-Suomessa.pdf/63e77763-3997-4a81-a34a-0f382f64e497>

Toivottavasti tästä oppaasta on sinulle apua ystävänä toimiessasi.

Oppaassa annettujen vinkkien on tarkoitus auttaa sinua matkallasi vapaaehtoisena ja erityisesti monikulttuurisessa ympäristössä toimiessasi.

Oppaassa esitetyt asiat ovat vain esimerkkejä siitä mitä asioita monikulttuurisessa vapaaehtoistyössä on hyvä ottaa huomioon. Jokainen tilanne on kuitenkin aina erilainen eivätkä neuvot ole välttämättä käytettävissä sellaisenaan joka ikiseen tilanteeseen.

Jos opas kuitenkin sai sinut ajattelemaan asioita toisen näkökannalta sekä miettimään omaa suhtautumista asioihin, on se jo täyttänyt tehtävänsä. Toivottavasti siitä on hyötyä ystävänä toimiessasi myös jatkossa 😊

Punaisen Ristin toiminnan periaatteet



Kuva: Maria T. Lehtman

Lähteet

Apua ja tukea. 2017. Jyväskylän seurakunta. Viitattu 3.9.2017.
<http://www.jyvaskylanseurakunta.fi/apua-ja-tukea>

Infoverkosto. 2017. Mosaiikki ry. Viitattu 1.9.2017.
http://mosaiikki.info/infoverkosto_fi.php?id=jyvaskyla&topic=yhdistykset

Jyvälän settlementti. 2017. Viitattu 5.9.2017. <http://www.jyvala.fi/>

Jyväskylän tapahtumakalenteri. 2017. Mosaiikki ry. Viitattu 1.9.2017.
http://mosaiikki.info/tapahtuma_fi.php

Kotona Suomessa. 2017. Elinkeino- liikunta- ja ympäristökeskus. Viitattu 10.9.2017.
<http://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4355404/Kotoutumista+edist%C3%A4vi%C3%A4+hankkeita+Keski-Suomessa.pdf/63e77763-3997-4a81-a34a-0f382f64e497>

Kotoututumispalvelut. 2017. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 1.9.2017.
<http://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/kotoutumispalvelut>

Kurssit. 2017. Jyväskylän kansalaisopisto. Viitattu 3.9.2017.
<https://opistopalvelut.fi/jyvaskyla/courses.php?l=fi>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. 2017. Viitattu 1.9.2017.
<https://www.mll.fi/>

Monikulttuurikeskus Gloria. 2017. Viitattu 5.9.2017.
<http://www.gloriajkl.fi/portal/index.php>

Monikulttuurinen opetus. 2017. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 1.9.2017. <http://www.jyvaskyla.fi/opetus/maahanmuuttajat>

Pelastakaa lapset Ry. 2017. Viitattu 1.9.2017.
<https://www.pelastakaalapset.fi/>

Suomen Punainen Risti. 2017. Viitattu 1.9.2017.
<https://rednet.punainenristi.fi/>

Vapari. 2017. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 10.9.2017.
<http://www.jyvaskyla.fi/vapari>