

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2020

Emma Lehtinen, Sissi Lehto

VIERASKIELISET SOVITTELU-TOIMISTON ASIAKKAINA

– Jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen kehittäminen

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi

2020 | 49 sivua, 95 liitesivua

Emma Lehtinen & Sissi Lehto

VIERASKIELISET SOVITTELUTOIMISTON ASIAKKAINA

- Jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen kehittäminen

Kehittämistyön tarkoituksena on kehittää Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vieraskielisten asiakkaiden jatko- ja tukipalveluihin ohjaamista käytännöllisemmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Jatko- ja tukipalveluihin ohjaus on lakisääteinen osa sovitteluprosessia ja sovittelua toteuttaville vapaaehtoissovittelijoille halutaan tarjota paremmat valmiudet toteuttaa tätä prosessin osaa. Kehittämistyön toimeksiantajana toimii Varsinais-Suomen sovittelutoimisto.

Jatko- ja tukipalveluihin ohjaamista kehitettiin vieraskielisille suunnattujen palveluiden kartoittamisella sekä tarjoamalla vapaaehtoissovittelijoille tukea vieraskielisten asiakkaiden ohjaamiseen jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen teemapäivän muodossa.

Kehittämistyön tuotoksena syntyi vieraskielisten asiakkaiden näkökulmasta päivitetty Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansio sekä Vieraskieliset sovittelutoimiston asiakkaina -teemapäivä vapaaehtoissovittelijoiden itsenäisen opiskelun tueksi.

ASIASANAT:

maahanmuuttajat, monikulttuurisuus, ohjaus (neuvonta ja opastus), sovittelu, vieraat kielet

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2020 | 49 pages, 95 pages in appendices

Emma Lehtinen & Sissi Lehto

FOREIGN-LANGUAGE SPEAKERS AS MEDIATION OFFICE'S CLIENTS

- Developing instruction and counselling to support services

The purpose of the development project is to improve Southwest Finland's mediation office's instruction and guidance to support services to match the needs of foreign language speaking clients in mediation, making the process more practical and customer oriented. Instruction and guidance to support services in mediation services is a statutory part of the mediation process. It is desirable to give better tools for the mediation office's volunteer mediators to carry out this part of the mentioned process. The client of the development project is Southwest Finland's mediation office.

The development project was carried out by mapping service providers in Turku region and providing the volunteer mediators better abilities to instruct and guide foreign speaking clients towards support services. Above-mentioned was offered in the form of a theme day.

As a product of the development project, a guide folder for guidance and counselling to support services for mediators was updated. In addition, a theme day about foreign language speaking clients in mediation services was created to support the self-education process of mediators.

KEYWORDS:

mediation, direction (instruction and guidance), foreign languages, migrants, multiculturalism

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 SOVITTELUPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN	7
2.1 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu	7
2.2 Sovitteluprosessin kuvaus	10
2.3 Restoratiivinen oikeus	12
3 VIERASKIELISTEN OHJAUS	15
3.1 Vieraskielisyys ja vieraskielisten palvelut	15
3.2 Monikulttuurinen ohjaaminen	19
3.3 Vieraskielisen asiakkaan ohjaus sovittelussa	23
4 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	25
4.1 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet	25
4.2 Kehittämistyön menetelmät	27
4.3 Kehittämistyö ja eettisyys	32
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUMINEN	34
5.1 Kehittämistyön eteneminen	34
5.2 Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansion kokoaminen	38
5.3 Teemapäivän suunniteltu toteutus	41
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	45
6.1 Kehittämistyön johtopäätökset	45
6.2 Kehittämistyön arviointi	47
LÄHTEET	49

LIITTEET

- Liite 1. Webropol-kyselyn kyselykaavake
- Liite 2. Saatekirje
- Liite 3. Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen
- Liite 4. Case-esimerkit
- Liite 5. Teemapäivän mainos
- Liite 6. Teemapäivän Power Point -esitys
- Liite 7. Ilmoittautumiskaavake

1 JOHDANTO

Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vieraskielisten asiakkaiden jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen prosessia. Työn toimeksiantaja oli Varsinais-Suomen sovittelutoimisto, joka on yksi Suomen suurimmista sovittelutoimistoista. Jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen prosessia lähdettiin kehittämään päivittämällä sovittelutoimiston rakentamaa Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansiota. Kansion osalta kehittämistyö toteutettiin etsimällä ja lisäämällä kansioon Varsinais-Suomen alueella toimivia palveluntarjoajia, jotka tarjoavat palveluitaan vieraskielisille asiakkaille. Kansio on tarkoitettu avuksi sovittelutoimistossa toimiville vapaaehtoisille sovittelijoille.

Tavoitteena on tarjota sovittelijoille paremmat lähtökohdat ohjata Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vieraskielisiä asiakkaita jatko- ja tukipalveluiden piiriin ja tällä tavoin lisätä koko prosessin asiakaslähtöisyyttä. Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansion päivittämisen lisäksi kehittämistyön tarkoituksena on tarjota vapaaehtoissovittelijoille ohjeistusta vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen yhteydessä. Ohjeistus rakennettiin teemapäivän muotoon ja teemapäivän sisällöstä koottiin oma osionsa Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansioon.

Sovittelijan tulee antaa osapuolille tietoa oikeusavusta sekä muista palveluista ja ohjata heitä näiden palveluiden käyttöön. Rikos- ja riita-asioita selvitellessä molemmat osapuolet saattavat olla välittömänkin tuen tarpeessa ja toiminnan taustalla saattaa olla muita tekijöitä, joiden kanssa asiakas tarvitsee apua. Varsinkin heti rikoskokemuksen jälkeen jatkopalveluiden piiriin itse löytäminen voi olla haastavaa ja tiedon antaminen tuki- ja jatkopalveluista on tärkeää. (Flinck 2013, 58.) Kehittämistyön tavoitteena on kehittää sovittelutoimiston vapaaehtoisille sovittelijoille kattavampi tieto tarjolla olevista palveluista sekä vieraskielisten asiakkaiden kanssa toimimisesta, jotta heidän on helpompi ohjata asiakkaat jatko- ja tukipalveluiden piiriin.

Kehittämishankkeen raportti koostuu teoriaosuudesta, joka käsittelee sovittelua sekä vieraskielisten asiakkaiden ohjausta, sekä kehittämistyöosuudesta, jossa läpikäydään kehittämistyön lähtökohdat, eteneminen ja toteutus. Työn toisessa luvussa käydään läpi sovittelupalveluiden järjestämistä. Luku sisältää perustietoa rikos- ja riita-asioiden sovittelusta Suomessa. Sovittelun yleispiirteiden jälkeen käydään läpi yksityiskohtaisemmin sovitteluprosessin kulku. Viimeiseksi käsitellään restoratiivista oikeutta, joka on sovittelun perusarvoja.

Kolmannessa luvussa aiheena on vieraskieliset ja heidän ohjaamisensa. Luvun alussa määritellään vieraskielisyys käsitteenä, ja käydään läpi vieraskielisten palvelutarpeita ja saatavilla olevia palveluita sosiaalialan kentillä. Luku jäsentelee myös monikulttuurista ja kulttuurisensitiivistä ohjausta sekä monikulttuurisen ohjaamisen kompetensseja. Luvun loppuosio yhdistää aiemmin läpikäytyjä aiheita, ja ottaa aiheekseen vieraskielisen asiakkaan sovittelussa, sisältäen tietoa asiointitulkin käytöstä ja monikulttuurisesta sovittelusta.

Työn neljäs luku avaa lukijalle kehittämisprosessin lähtökohdat. Lähtökohdat pitävät sisällään työn tarkoitukset ja tavoitteet, sekä kehittämistyössä käytetyt menetelmät ja kehittämistyöhön liittyviä eettisiä seikkoja. Kehittämissä on käytetty monipuolisesti erilaisia menetelmiä, kyselytutkimuksesta ryhmänohjausmenetelmiin. Työn viides, toiseksi viimeinen kappale, käsittelee yksityiskohtaisemmin kehittämistyön kulkua ja toteutumista. Siihen sisältyy kehittämistyön prosessin aikajana sekä työn tuotosten suunnittelun ja toteutumisen kuvaukset. Viimeinen luku arvioi kehittämistyön toteutumista ja sisältää työn pohjalta tehdyt johtopäätökset.

2 SOVITTELUPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN

2.1 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu

Sovittelu on puolueetonta ja vapaaehtoista riita- ja rikosasioiden käsittelyä. Se on maksuton palvelu, jossa rikoksen uhrille ja epäilylle tarjotaan mahdollisuus kohdata toisensa puolueettoman sovittelijan välityksellä. (Flinck 2013, 12–13.) Suomen lain mukaan sovittelu on rikos- ja riita-asioiden osapuolille tilaisuus kohdata toisensa luottamuksellisesti. Sovittelussa osapuolet tapaavat toisensa ja keskustelevat tapahtuneesta, sen aiheuttamista aineellisista tai aineettomista vahingoista ja haitoista, ja osapuolilla on mahdollisuus sopia niiden korvaamisesta. Keskustelussa avustaa puolueeton sovittelija. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015, 1.§.)

Sovittelupalvelujen johtamisesta, ohjaamisesta ja valvomisesta vastaavat sosiaali- ja terveysministeriö, rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta, 5.–9.§). Sovittelutoimen yleinen johto, ohjaus ja valvonta ovat Sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta, 5.§). Rikosasioiden sovittelun neuvottelukunnan määrittää Valtionneuvosto kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Sen tehtävänä on seurata, linjata ja ohjata sovittelutoimintaa sekä sen kehittämistä. Neuvottelukunta toimii sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä. (Flinck 2013, 28; Valtioneuvoston asetus rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 12.4.2006/267, 1.§.) Vuosina 2006–2015 vastuu sovittelupalvelun järjestämisestä kuului aluehallintovirastolle, mutta sovittelulain muutoksen myötä 1.1.2016 vastuu siirtyi Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on sovittelulain muutoksesta lähtien ollut vastuussa sovittelupalveluiden järjestämisestä valtakunnallisesti. Se laati sopimukset palveluntuottajien kanssa, vastaa palvelun seurannasta sekä järjestää koulutusta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vastuulla on lisäksi sovittelutilastojen kokoaminen ja julkaiseminen. (THL 2019a, 12; 16.)

Suomessa toimii 18 sovittelupalveluntuottajaa. Nämä sovittelupalveluntuottajat määrittävät toimialueet, joiden pinta-ala, väestömäärä ja rikostilastot poikkeavat toisistaan merkittävästi. (emt., 9.) Kehittämistyön toimeksiantajana toimii Varsinais-Suomen sovittelu-toimisto. Sen toimialueelle ohjattiin vuoden 2018 aikana 1617 rikos- ja riita-asiaa. Eniten rikos- ja riita-asioita ohjattiin Helsingin sovittelutoimistoon, jonne ohjattiin 2097 rikos- ja

riita-asiaa. Helsingin ja Varsinais-Suomen lisäksi suurimpia toimialueita olivat Vantaan toimialue 1904:llä vuosittaisella rikos- ja riita-asialla ja Länsi-Uudenmaan toimialue 1209:llä rikos- ja riita-asialla. (THL 2019a, 9.) Varsinais-Suomen sovittelutoimiston toimipiste sijaitsee Turun keskustassa poliisiaseman läheisyydessä. Sivutoimipisteitä on Loimaalla, Salossa ja Uudessakaupungissa. (Turku.fi.)

Sovittelutoimistossa työskentelee ammattihenkilöstöä ja vapaaehtoissovittelijoita. Ammattihenkilöstöön kuuluu sovittelutoiminnan vastuuhenkilö ja sovittelutoiminnan ohjaajia. Ammattihenkilöstöltä vaaditaan työnkuvassa toimimiseen sopiva korkeakoulututkinto tai erityisestä syystä muu riittävä pätevyys. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta, 10.§.) Sovittelutoiminnan vastuuhenkilön tehtävänä on vastata lain mukaisesta sovittelutoiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta toimialueella. Vastuuhenkilön tulee olla myös valmis toimimaan sovittelijana tarvittaessa. Sovittelutoiminnan ohjaaja valvoo vapaaehtoissovittelijoiden toimintaa. Myös sovittelutoiminnan ohjaajan tulee olla valmis toimimaan sovittelijana tarvittaessa. (Flinck 2013, 30–31; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta, 4.§.)

Sovittelutoiminnan ohjaajan ja vastuuhenkilön tehtävänä on ohjata sovittelijoita, sovittelun osapuolia sekä sidosryhmien että yhteistyötahojen osapuolia sovitteluun ja sovittelu-prosessiin liittyvissä asioissa. Ohjauksen tavoitteena on turvata hyvälaatuiset sovittelu-palvelut ja varmistaa osapuolien tyytyväisyys. (Flinck 2013, 30–31.)

Sovittelulain mukaan rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijana voi toimia henkilö, joka on saanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutuksen tai on muulla tavoin orientoitunut ja pätevä toimimaan sovittelijan roolissa (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta, 10.§). Rikos- ja riita-asioiden sovitteluja toteutti vuoden 2018 aikana yhteensä 1917 tehtävään vaaditun koulutuksen suorittanutta vapaaehtoista. Keskimäärin yksi sovittelija osallistui 13 sovitteluprosessiin vuoden 2018 aikana. Vuonna 2018 Varsinais-Suomen sovittelutoimistossa toimi 121 aktiivista vapaaehtoista sovittelijaa. (THL 2019a, 9–10.)

Sovittelu käynnistyy sovittelualoitteesta. Sovittelualoitteen voi tehdä lähimmälle toimistolle muun muassa rikoksen tai riidan osapuoli, heidän laillinen edustajansa, poliisi, syyttäjä tai muu viranomainen. (emt., 12.) Vuonna 2018 sovitteluun ohjattiin 737 riita-asiaa ja 14 789 rikosasiaa. Yhteensä sovittelulain mukaiseen rikos- ja riita-asioiden sovitteluun ohjattiin siis 15 526 rikos- ja riita-asiaa. Vuoteen 2017 nähden sovitteluun ohjatuissa rikos- ja riita-asioiden sovittelussa on noin kahden prosentin kasvu. Poliisin koko maassa

selvittämiin rikoksiin verrattaessa, sovitteluun ohjautuneiden rikos- ja riita-asioiden määrä oli 5,7 prosenttia kaikista selvitetystä rikoksista. Kaikista sovitteluun ohjatuista rikosasioista 89 prosenttia lähetettiin sovitteluun poliisin toimesta ja 11 prosenttia syyttäjän toimesta. Kaikista sovitteluun ohjautuneista rikos- ja riita-asioista noin 65 prosentissa käynnistettiin sovitteluprosessi. Sovittelun avulla sopimukseen pääsi 75 prosenttia kaikista käynnistyneistä sovitteluprosesseista. (THL 2019a, 2–8.)

Riita-asioista 54 prosenttia ohjautui sovitteluun yksityishenkilön toimesta. Riita-asioiden osuus kaikista sovitteluun ohjatuista rikos- ja riita-asioista on noin viisi prosenttia. Määrä on ollut tasaisessa kasvussa uuden sovittelulainsäädännön voimaantulosta lähtien. Yleisimpiä riita-asioista ovat naapurien tai perikunnan väliset riidat sekä lemmikkieläimistä ja niiden käyttäytymisestä johtuvat riidat. Lisäksi sovitteluun ohjautuu usein lasten ja nuorten välisiä riitoja ja kiusaamiseen liittyviä tapauksia. (emt., 2–8.)

Noin 49 prosenttia sovitteluun ohjautuneista rikos- ja riita-asioista oli väkivaltarikoksia. Väkivaltarikoksista noin kolmannes (33%) oli lähisuhdeväkivaltarikoksia. Lähisuhdeväkivallan osuus kaikista sovitteluun ohjatuista rikos- ja riita-asioista oli vuonna 2018 noin 17 prosenttia. Lähisuhdeväkivaltaan liittyvissä, käynnistyneissä rikosasioissa sopimukseen pääsi 80 prosenttia. Muita sovitteluun ohjattuja rikosasioita vuoden 2018 aikana olivat vahingonteko ja anastusrikokset (10%), laittomat uhkaukset (7%) ja kotirauhan rikkomiset (4%). (emt., 1–8.)

Sovittelu on niin sanotusti helpotettua neuvottelua. Sovittelija auttaa osapuolia neuvottelemaan tehokkaammin, kuin osapuolet pystyisivät neuvottelemaan keskenään. Sovittelijan tehtävänä on auttaa riitautuneita löytämään sellaisia ratkaisuja, joiden kautta yhteisymmärryksen löytäminen tuntuu paremmalta ratkaisulta kuin riidan jatkaminen. Sovittelija etsii riitautuneiden välillä siis yhteisymmärrystä sekä pyrkii auttamaan osapuolia löytämään luovia ja realistisia tapoja ongelmien ja riitautumisen ratkaisuksi. Sovittelija voi toteuttaa sovittelua monin eri tavoin ja tilanteesta riippuen erilaisten lähestymistapojen käyttäminen voi olla tarpeen. Sovittelijan on hyvä olla luova ja kokeilla erilaisia menetelmiä erilaisissa tilanteissa, jotta ratkaisuun päästään osapuolille edullisimmalla tavalla. (Stitt, 2004, 1.)

2.2 Sovitteluprosessin kuvaus

Sovitteluprosessi kuvaa sovittelun kulkua aloitteen saapumisesta sovittelutoimistolle ja asian käsittelyn päättymiseen. Sovittelu on strukturoitu prosessi, vaikka selkeitä muodollisia menettelysäännöksiä ei ole samalla tavalla kuin esimerkiksi oikeudenkäynnissä. Sovitteluprosessi seuraa ennalta määrättyä kaavaa ja se jaetaan eri vaiheisiin. Jokainen prosessille merkityksellinen sovittelun vaihe on käytävä läpi. Prosessi on kuitenkin joustava ja tilanteen sitä vaatiessa sovittelussa voidaan esimerkiksi palata aikaisempaan vaiheeseen, asian käsittelyssä voidaan pitää pidempiäkin taukoja tai koko prosessi voidaan tarvittaessa keskeyttää. Sovitteluprosessiin vaikuttaa aina asian laatu ja konteksti, mutta pääpiirteittäin menettelyn eteneminen noudattaa aina samaa kaavaa. Vaikka sovittelua koskevissa oppikirjoissa vaiheiden määrä vaihtelee neljästä vaiheesta pitkälti toiseen kymmeneen, korostavat ne kaikki samantyyppisiä toimintatapoja. Konfliktinratkaisu ja sovittelu -teos käsittelee sovittelun vaiheita seitsenportaisen mallin avulla. Malli koostuu seuraavista vaiheista: valmisteluvaihe, aloitusvaihe, informaation kokoamisvaihe, intresien selvittämisvaihe, vaihtoehtojen kehittämisen vaihe, neuvotteluvaihe ja päätösvaihe. (Ervasti & Nylund 2014, 195–197.)

Sovitteluprosessin eteneminen alkaa valmisteluvaiheella. Käytännössä prosessi alkaa sovittelualoitteesta. Sovittelualoite tehdään kirjallisena tai suullisena sovittelutoimistoon, jonka alueella osapuolet asuvat, tai jonka toimialueella riitatilanne tai rikos on tapahtunut. Sovittelualoitteen voi tehdä rikoksen tai riidan osapuoli, rikoksesta epäilty tai sen uhri, viranomaiset, kuten poliisi, syyttäjä tai sosiaaliviranomainen ja alaikäisen osapuolen tapauksessa huoltaja tai muu laillinen edustaja. Sovittelualoitteen saavuttua sovittelutoimistolle ammattihenkilöt arvioivat sovittelun edellytykset. Edellytykset perustuvat sovittelulaissa säädettyihin yleisiin edellytyksiin ja ne arvioidaan esitutkintamateriaalin ja osapuolten kanssa käytävän keskustelun keinoin. Osapuolten tulee myös olla suostuvaisia sovitteluun vapaaehtoisesti. Sovittelun ammattihenkilöstö tiedottaa osapuolia sovitteluprosessista ja varmistaa, että osapuolilla on riittävät tiedot sovittelusta päätöstensä tueksi. (Ervasti & Nylund 2014, 198–205; Flinck 2013, 88–93; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta, 2.§.)

Jos sovittelun edellytysten arvioinnin jälkeen sovittelu päätetään aloittaa, sovittelutoimiston ammattihenkilöt nimeävät asiaan sopivat sovittelijat. Ennen sovittelua vapaaehtoissovittelijat ja sovittelutoimiston ammattihenkilöstö valmistautuvat sovitteluun perehtymällä käsiteltävään asiaan ja järjestelemällä käytännön asioita. Sovittelijat toimivat

pääsääntöisesti työparina, ja he valmistelevat tulevan sovittelun etukäteen esimerkiksi sopimalla työnjaosta, ottamalla yhteyden käsiteltävän asian osapuoliin ja järjestämällä tapaamiset. Sovittelijat ovat yhteydessä osapuoliin ja osapuolille kerrotaan erillistapaamisissa tarkemmin sovitteluprosessissa ja sen vaiheista, tavoitteista, merkityksestä, työtavoista ja sovittelijoista sekä jatko- ja tukipalveluista. Tässä kohtaa on edetty valmistelusta aloitus vaiheeseen ja edelleen informaation keräämiseen sekä intressien selvittämisvaiheeseen. Vaihtoehtojen kartoitus alkaa osapuolten intressien selviämisen jälkeen. (Ervasti & Nylund 2014, 195–205; Flinck 2013, 88–93.)

Sovittelun aikana, neuvotteluvaiheessa, tapaamiset järjestetään erillis- ja yhteistapaamisina osapuolten kesken. Erillistapaamisia suositellaan tilanteisiin, jossa osapuolet ovat läheisessä ihmissuhteessa, monikulttuurisessa sovittelussa tai nuoren osapuolen kohdalla. Erillistapaamisissa voidaan myös keskustella osapuolen halusta ja tarpeista jatko- ja tukipalveluihin. Yhteistapaamisissa pyritään löytämään osapuolten välinen sovinto, ja pyritään käsittelemään kaikki asian puolet, joita osapuolet tahtovat käsiteltävän. Niitä voidaan järjestää yksi tai useampia. (Ervasti & Nylund, 195–197; Flinck 2013, 94–100.) Yhteistapaamisissa tekijä ja uhri keskustelevat tapahtuneesta, sen merkityksistä osapuolille ja aiheutuneista vahingoista ja niiden korvaamisesta. Tavoitteena uhrille hyvittämisen ja tekijän rankaisemisen lisäksi on tulevien rikosten ehkäisy, esimerkiksi jatko- ja tukipalveluihin ohjaamalla. Ideaalisessa sovittelussa uhri ilmaisee tekijälle anteeksiantoa ja myötätuntoa. (Elonheimo 2004, 183.)

Osapuolilla on oikeus saada tietoa mahdollisista jatko- ja tukipalveluista, vaikka jatko- ja tukipalveluihin ohjautuminen ei olisikaan sovinnon ehtona. Osapuolten on mahdollista olla jatko- ja tukipalveluiden asiakkaana jo sovitteluprosessin aikana. Osapuolet pitävät itse huolen näiden palveluiden hankkimisesta niin halutessaan. Sovitteluohjaajan vastuulla on tarjota jo sovitteluun ohjauksen yhteydessä informaatiota tukipalveluista ja jatko- ja tukipalveluista. Tietoa palveluista tulee tarjota myös läpi koko sovitteluprosessin osapuolen niin toivoessa ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden toimesta. Sovittelija voi myös ehdottaa jatko- ja tukipalveluihin hakeutumista, mikäli hän kokee, että palveluihin hakeutuminen saattaisi hyödyttää osapuolta. Rikoksen uhrin ei aina tiedosta olevansa tuen tarpeessa heti rikoksen jälkeen, jolloin sovittelijan tulee ottaa jatko- ja tukipalveluihin ohjaus esiin hienotunteisesti ja asiakaslähtöisesti. Rikoksen tekijän taustalla tai rikoksen vaikuttimena voi olla sellaisia syitä ja tekijöitä, joiden takia jatko- ja tukipalveluihin hakeutuminen olisi tarkoituksenmukaista myös rikoksen tekijän kohdalla. Tämän takia jatko- ja tukipalveluihin ohjauksella on tärkeä merkitys. Jatko- ja tukipalveluihin

ohjaamisen tulee kuitenkin aina olla asiakaslähtöistä ja sovittelijan tulee ottaa asia puheeksi kahdenkeskisissä tilanteissa. Myös sovitteluohjaajat ja vastuuhenkilö voivat auttaa vapaaehtoissovittelijaa ja osapuolia jatko- ja tukipalveluihin ohjautumisessa. (Flinck 2013, 3; 38–40.)

Sovittelussa perimmäisenä tavoitteena ei ole pääsy sopimukseen osapuolten kesken. Mikäli osapuolet kuitenkin pääsevät jonkinlaiseen sopimukseen, sovittelija auttaa sopimuksen teossa. Sopimuksessa voidaan esimerkiksi sopia vahingonkorvauksista rahallisesti tai työkorvauksella. Osapuolet voivat tehdä myös käyttäytymissopimuksen. Käyttäytymissopimus voi pitää sisällään esimerkiksi sitoutumisen jatko- tai tukipalveluihin haikutumiseen. Sovittelutapaamisten jälkeen sovittelija toimittaa tiedon sovittelun kulusta ja lopputuloksesta sovittelutoimistolle. Kun sovittelu on päättynyt, sovittelutoimisto seuraa sopimuksen toteutumista. Sovittelutoimiston tulee luotettavalla tavalla saada tietoa, noudatetaanko sopimusta. Työparit arvioivat sovittelua prosessina ja käyvät yhteenvetoja palautekeskustelun ammattihenkilöiden kanssa. Sovittelutoimisto antaa sovittelusta tuloksen, mikäli sovittelualoite on tullut esimerkiksi syyttäjältä ja poliisilta. (Flinck 2013, 98; 102; 117–119.)

2.3 Restoratiivinen oikeus

Sovittelun taustalla on ideologia restoratiivisesta oikeudesta. Perinteinen rikosoikeus keskittyy rikoksen tekijän rankaisemiseen. Poliisi, oikeustoimi ja muut toimijat käyttävät resurssinsa rikoksen tekijän tunnistamiseen, kiinniottamiseen, oikeudenkäyntiin, tuomitsemiseen ja rankaisemiseen. Kun resurssit käytetään rikoksen tekijään, jäävät uhrin todelliset tarpeet helposti huomioimatta. Restoratiivisen eli korjaavan oikeuden tavoitteena on keskittyä uhrin ja yhteisön palauttamiseen entiseen tilanteeseensa ennen rikoksen tai riidan tapahtumista ja samalla kuntouttaa rikoksen tekijää osaksi yhteisöä ja yhteiskuntaa. (Liebmann 2007, 25–27.) Restoratiivinen oikeus pyrkii tilanteeseen, jossa rikoksen tekijä hyvittää tekonsa uhrille, osallistaen kaikkia tilanteen osapuolia sekä vahvistaen yhteisöjen ja yhteiskunnan arvoja (Flinck 2013, 16). Restoratiivisen eli korjaavan oikeuden konkreettisena ytimenä on tilanteen osapuolten kokoontuminen yhteen keskustelemaan rikoksen seurauksista ja siitä, miten nuo seuraukset voitaisiin hyvittää (Elonheimo 2004, 180).

Restoratiivisen oikeusprosessin ratkaisuja pyritään tekemään luovasti, ja oikeusperiaatteen arvoihin kuuluu optimistinen ajatus löytää aina kaikkia osapuolia hyödyntävä

lopputulema. Itsekorjaava prosessi voi myös edistää ymmärrystä esimerkiksi eri-ikäisten tai erilaisten kulttuurien välillä. Prosessissa pyritään myös vahvistamaan terveitä ihmissuhteita, jotka voivat pienentää rikosten uusimistodennäköisyyttä. (Flinck 2013, 18.)

Restoratiivisen oikeuden yhtenä perusajatuksena on aineellisten, henkisten tai sosiaalisten vahinkojen korvaaminen. Monille uhreille jää vastaamattomia kysymyksiä tapahtuneesta rikoksesta: Miksi minä? Miksi minun kotini? Mitä omaisuudelleni tapahtui? Tapahtuuko tämä uudestaan? Vain rikoksen tekijä voi vastata näihin kysymyksiin, mutta rikoksen tekijä harvoin ymmärtää uhrin tilannetta tai osaa asettua uhrin asemaan. Restoratiivisen oikeuden ajatuksena on, että kun rikoksen tekijä kohtaa uhrinsa, hänen syyllisyydentuntonsa muuttuu katumukseksi. Rikoksen tekijä on tottunut ajatukseen rangaistuksesta, mutta rangaistus ei ole sama asia kuin vastuun ottaminen omista teoistaan. Uhrin kuuleminen ja omien tekojensa ymmärtäminen johtaa tilanteeseen, jossa rikoksen tekijä ymmärtää tekojensa seuraukset pienentäen rikoksen uusimisen riskiä. Vastuunotto ja moraalinen oppiminen ovatkin tärkeitä restoratiivisen oikeuden arvoja. (Flinck 2013, 181–182; Liebmann 2007, 26.)

Dialogin luominen osapuolten välille perinteisessä oikeudenkäynnissä on harvoin mahdollista, mutta se on restoratiivisen oikeuden prosessin kulmakiviä. Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen sekä taitoa edesauttaa vuorovaikutusta sen suuntaan. Dialogi ei ole sama asia kuin keskustelu tai esimerkiksi väittely. Vastavuoroisuus ja se, että osapuolet pystyvät yhtäläisesti viemään keskustelua eteenpäin ovat tärkeä osa dialogisuutta. Tilanne ei kulje eteenpäin pelkästään yhden osapuolen ehdoilla. Kaikki dialogin osapuolet ovat yhtä tärkeässä roolissa. Dialogisuus on tapa kommunikoida, mutta kunnan dialogia ei voi syntyä ilman toimivaa luottamussuhdetta. Luottamussuhteen ja dialogin syntymiselle ammattilaisen näkökulmasta on ymmärtää asiakkaan näkökulmat ja osata asettua asiakkaan rooliin. Dialogisuuden tarkoitus ei kuitenkaan ole toisen osapuolen myöntyminen toisen näkökulmaan, vaan uuden alueen löytäminen osapuolten välille. (Mönkkönen 2007, 86–99.)

Sovittelija toimii dialogisen tilanteen ja restoratiivisen oikeuden prosessin mahdollistajana. Hän helpottaa kommunikaatiota osapuolten välissä niin yksilötapaamisissa kuin osapuolten välisissäkin tapaamisissa. (Liebmann 2007, 28–29.) Korjaavan oikeuden periaatteen arvojen mukaisesti sovittelija pyrkii huomioimaan tilanteiden osapuolet kokonaisvaltaisesti, ja riitatilanteille pyritään löytämään perimmäiset syyt. Osapuolet ovat itse parhaita asiantuntijoita tilanteissaan, ja sovittelija toimii vapaan keskustelun edistäjänä

ja turvallisen tilan tarjoajana. Osapuolet saavat ilmaista tunteitaan vapaasti, ja tarvittaessa saavat tilanteissa tukea läheisiltään. (Flinck 2013, 18.)

3 VIERASKIELISTEN OHJAUS

3.1 Vieraskielisyys ja vieraskielisten palvelut

Suomessa ulkomaalaistaustaisuuden mittarina ja tilastointivälineenä käytetään syntymävaltiota, kansalaisuutta sekä henkilön äidinkieltä. Ulkomaalaistaustaisiksi lasketaan siis ne henkilöt, joiden molemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla sekä he, jotka itse ovat syntyneet ulkomailla ja joiden kummastakaan vanhemmasta ei ole tietoa Väestötietojärjestelmässä. Lisäksi Suomessa ennen vuotta 1970 syntyneiden, vieraskielisten henkilöiden oletetaan olevan ulkomaalaistaustaisia. Samaa oletusta hyödynnetään niiden vieraskielisten henkilöiden suhteen, jotka ovat syntyneet vuoden 1970 jälkeen, mutta joiden vanhemmista ei ole tietoa Väestötietojärjestelmässä. Vieraskielisyyden määritelmä Suomessa on se, että henkilö ei puhu äidinkielenään suomea, ruotsia eikä saamea. (Tilastokeskus; Rapo 2011.)

Tilastokeskuksen Väestörakenne-tilaston mukaan Suomessa asui vuoden 2018 lopussa noin 392 000 vieraskielistä henkilöä eli noin 7,1 prosenttia koko Suomen väestöstä. Luku on kasvanut edellisvuodesta 4,9 prosenttia. Yleisimmin Suomessa puhuttu vieras kieli on venäjä ja toiseksi yleisin viro. Venäjää äidinkielenään vuonna 2018 puhui yli 79 000 henkilöä. Viroa äidinkielenään puhui lähes 50 000 henkilöä. Seuraavaksi puhutuimmat kieliryhmät vuonna 2018 olivat arabia, somali ja englanti. (Tilastokeskus.) Koska äidinkieltä ja vieraskielisyyttä käytetään yhtenä mittarina ulkomaalaistaustaisuuden määrittelyssä ja tilastoinnissa, voidaan ulkomaalaistaustaisten määrän ja vieraskielisten määrän välillä nähdä selkeää yhteneväisyyttä. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 Suomessa asui yhteensä 402 619 ulkomaalaistaustaista, joka on 7,9 prosenttia koko Suomen väestöstä. Toisen polven maahanmuuttajia, eli Suomessa syntyneitä ulkomaalaistaustaisia henkilöitä, tästä määrästä oli 67 205. Määrä on kaksinkertaistunut vuodesta 2008. Suurin ryhmä olivat ne ulkomaalaistaustaiset henkilöt, joiden taustamaa oli Venäjä tai entinen Neuvostoliitto. Vuoden 2018 lopussa he ryhmänä kattoivat viidesosan kaikista ulkomaalaistaustaisista. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat virolaistaustaiset, irakilaistaustaiset ja somalialaistaustaiset. Ulkomaalaistaustaisiin kuuluu niin Suomen kuin muidenkin maiden kansalaisia. (Anis 2016, 320; Tilastokeskus 2018.)

Vieraskielisistä ja ulkomaalaistaustaisista henkilöistä puhuttaessa voidaan viitata myös seuraaviin käsitteisiin: maahanmuuttaja, toisen sukupolven maahanmuuttaja,

paluumuuttaja, siirtotyöläinen, turvapaikanhakija ja pakolainen. Tässä kehittämistyön raportissa käytetään vieraskielisyyskäsitteen rinnalla käsitteitä ulkomaalaistaustainen ja maahanmuuttaja. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan ulkomaalaistaustaista henkilöä, joka on ulkomaan kansalainen ja jonka tarkoitus on oleskella Suomessa pidempään. (Väestöliitto 2020.)

Maahanmuuttajien palveluiden tarpeita ja käyttöä tarkastellessa vaikuttavia tekijöitä ovat taustamaa ja sen palvelujärjestelmä, maahanmuuttoikä, maahanmuuton syyt, sosiaaliset suhteet, mahdolliset traumakokemukset sekä maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvät haasteet. Palveluiden käyttöön vaikuttaa myös henkilön saama tieto kohdemaan sosiaali- ja terveystietopalvelujärjestelmästä sekä kotoutumista tukevaan toimintaan osallistuminen ja tuen saaminen. Lisäksi henkilön kulttuuriset käsitykset, koulutustaso sekä yleinen terveystieto vaikuttavat henkilön kykyyn tunnistaa omia tarpeitaan. Kielitaito ja tulkkauksen saatavuus vaikuttavat omalta osaltaan palveluiden tarpeeseen, saatavuuteen ja käyttöön, sillä ne vaikuttavat henkilön mahdollisuuksiin tuoda esiin omia tarpeitaan. (Nieminen ym. 2015, 172.)

Ulkomaalaistaustaiset ovat laaja joukko ihmisiä, joiden maahanmuuton syyt ja taustat ovat yksilöllisiä. Kuitenkin Tilastokeskuksen vuonna 2014 toteuttaman Ulkomaalaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa -tutkimuksen (UTH) mukaan, yli puolet Suomeen muuttaneista ulkomaalaistaustaisista, ulkomailla syntyneistä, 15–64-vuotiasta henkilöistä ovat itse kertoneet muuttaneensa Suomeen perhesyistä (54%) tai työn perässä (18%). Pakolaisuus oli syy maahanmuutolle noin joka kymmenennelle (11%) ulkomaalaistaustaiselle. Suomi on vastaanottanut pakolaisia jo noin neljänkymmenen vuoden ajan ja aikaisemmin kansainvälistä suojelua tarvitsevat henkilöt tulivat Suomeen vuosittaisen pakolaiskiintiön myötä. Nykyään suurin osa kansainvälistä suojelua tarvitsevista saapuu Suomeen oma-aloitteisesti turvapaikanhakijoina, ja he ovat saaneet myönteisen oleskelulupapäätöksen. Opiskelu oli syynä noin kymmenelle prosentille maahan muuttaneista. Kahdeksan prosenttia kertoi syyn liittyvän johonkin muuhun kuin edellä mainittuihin. Mainittuja muita syitä olivat esimerkiksi paluumuutto, vaihtelun tarve, turistina tulo tai pohjoismaalaiseen ilmastoon ihastuminen. (Nieminen ym. 2015, 15–17; Anis 2016, 320.)

UTH-tutkimuksen mukaan vuonna 2014 venäläistaustaisten maahanmuutto selittyi perhesyillä kahdella kolmasosalla maahan muuttaneista. Virolaisilla työ oli poikkeuksellisesti suurempi syy maahanmuutolle kuin perhe tai rakkaus. Pakolaisuus ja suojelun tarve oli yleisintä Lähi-Idästä ja Pohjois-Afrikasta tulleilla. Pohjois-Afrikasta tulleilla

perhesyyt ja suojelun tarve olivat yhtä yleisiä syitä maahanmuutolle. Pakolaistaustaisuus koroistui Lähi-Idän maissa, Irakin, Somalian, Afganistanin ja Iranin ollessa yleisimmät pakolaistaustaisten taustamaat. Opiskelijan takia Suomeen muuttaneiden taustat olivat yleisimmin muualla Afrikassa ja Aasiassa. (Nieminen ym. 2015, 20.)

Maahanmuuton syystä riippumatta suurin osa maahan muuttaneista tarvitsee jonkin ta-
soista tukea, ohjausta ja neuvontaa uuteen maahan asuttautuessaan (Työ- ja elinkeino-
ministeriö 2014, 11–13). Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava
työskentelytapa, jossa yhdistyy asiakastyön menetelmä sekä asiakkaan palveluiden yh-
teensovittaminen eri organisaatioiden välillä. Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elä-
män tukeminen luottamuksellisessa suhteessa työntekijän ja asiakkaan välillä. Palve-
luohjaus on prosessi, jossa tarkoituksena on löytää asiakkaan voimavarat, määrittää pal-
veluiden tarpeet sekä löytää tarpeita vastaavat palvelut ja tukimuodot. Palveluohjauksen
merkitys korostuu usein silloin, kun asiakkaalla on monimutkainen ja pitkäaikainen pal-
velun tarve. Suomen monimutkaisessa palvelujärjestelmässä palveluohjauksen ja am-
mattilaisen tuen tarve korostuu entisestään. (Hänninen 2007, 10–11.) Tässä kehittämis-
työssä ei käytetä palveluohjaus-termiä, koska kehittämistyössä käsitelty jatko- ja tukipal-
veluihin ohjaaminen ei kata kaikkia palveluohjauksen piirteitä. Palveluohjaukseen liitty-
vää teoriaa voidaan kuitenkin hyödyntää jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisessa ja sen
kehittämisessä.

Suomessa sosiaalihuollon jatko- ja tukipalveluita järjestää palvelujärjestelmä. Järjes-
telmä koostuu julkisesta sektorista, johon kuuluvat kunnat ja valtio, sekä yksityisestä ja
kolmannesta sektorista (Rissanen & Lammintakanen 2012, 20–22). Viranomaisilla on
vastuu huolehtia asianmukaisen ohjauksen ja neuvonnan tarjoamisesta kotoutumiseen,
sitä edistäviin toimiin ja palveluihin esimerkiksi työelämään liittyvissä asioissa sekä pal-
veluiden ja tuen riittävästä saatavuudesta. Palveluiden tuottamisessa on alueellisia ja
paikallisia eroja. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden toteuttamiseen löytyy monenlaisia toi-
mintamalleja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 11–13.)

Sosiaalipalveluiden tuottamisesta julkisella sektorilla vastuussa ovat kunta ja valtio, ja
niiden velvollisuutena on järjestää lain mukaiset sosiaali- ja terveystalvet (Kuntalaki
10.4.2015/410, 7.§; Toikko 2012, 72). Suomen perustuslain mukaan kaikille on turvat-
tava riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja julkisen vallan on edistettävä väestön terveystä
(Perustuslaki 11.6.1999/731, 3.§). Sosiaalihuoltolaki määrittelee tarkemmin ne sosiaali-
huollon talvet, jotka kunnan pitää järjestää itse tai välillisesti kuntansa asukkaille. Mää-
riteltyjä tuen tarpeita ovat muun muassa asumisen tuen tarpeet, taloudellisen tuen

tarpeet, äkillisen kriisitilanteen tuen tarpeet sekä päihdeiden, mielenterveysongelman, sairauden, muun vamman tai ikääntymisen aiheuttamat tuen tarpeet. Näihin tuen tarpeisiin vastataan muun muassa seuraavilla sosiaalihuollon palveluilla: sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, sosiaalipäivystys, asumispalvelut sekä päihde- ja mielenterveystyö. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 11.–14.§.)

Ulkomaalaistaustaisten kohdalla laki kotoutumisen edistämisestä määrittää ulkomaalaistaustaisen henkilön oikeuksia ja velvollisuuksia kunnan heille tarjoamien palveluiden suhteen (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 1.§). Vieraskielisten henkilöiden kohdalla myös Suomen kielilaki vaikuttaa saatavilla oleviin palveluihin ja palvelutarpeeseen (Kielilaki 6.6.2003/423, 2.§). Ulkomaalaislain tarkoituksena on edistää hallittua maahanmuuttoa. Lakia sovelletaan ulkomaalaisten maahantuloon, oleskeluun, työntekoon ja maasta lähtemiseen. Laissa määritetään maahan tulevien oikeudet ja velvollisuudet. (Ulkomaalaislaki 30.4.2014/301, 1.–2.§; Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 8.) Laki kotoutumisen edistämisestä määrittää seuraavat kotoutumisen vaiheet ja niiden vaatimat toimenpiteet: perustiedon tarjoaminen, ohjaus ja neuvonta, alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 11).

Suomen kielilaki määrittää, että jokaisen tulee saada käyttää viranomaisasioissa omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, jotka kyseisessä laissa määritellään Suomen kansalliskieliksi (Kielilaki 1.–2.§). Lisäksi saamelaisilla on kotiseutualueillaan lainmukainen oikeus viranomaisasiointiin omilla kielillään (Saamen kielilaki 15.12.2003/1086, 2.§–4.§). Ulkomaalaislaki määrittää, että mikäli ulkomaalainen henkilö ei osaa kielilaisissa määritellyjä kansalliskieliä tai hän ei vammaisuuden tai sairautensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi, tulee viranomaisen huolehtia henkilön tulkitsemisesta tai kääntämisestä. Viranomaisen tulkitsemis- ja kääntämisvelvollisuus koskee turvapaikkamenettelyä koskevia asioita, käännyttämistä tai maasta karkottamista koskevia asioita tai asioita, jotka tulevat vireille viranomaisen toimesta. (Ulkomaalaislaki 203.§.) Laki kotoutumisen edistämisestä lisää, että viranomaisen tulee lisäksi mahdollisuuksien mukaan huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä myös muissa maahanmuuttajan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevissa asioissa. Kotoutumista edistävän lain mukaan asiat tulee aina käntää tai tulkita siten, että henkilön voidaan todeta ymmärtäneen asian riittävästi ja kielilain mukaan tulkitsemisen tai kääntämisen tulee yllä mainituissa tilanteissa olla henkilölle maksutonta. Muissa tapauksissa henkilön tulee kustantaa tulkitseminen tai kääntäminen itse. (Laki kotoutumisen edistämisestä 5.§.)

Kolmas ja yksityinen sektori ovat molemmat nykyään vahvasti riippuvaisia kuntien ostopalveluista ja palveluiden ulkoistamisesta. Vuonna 2010 melkein kolme neljäsosaa kaikista sosiaalialan kolmannen ja yksityisen sektorin toimijoista myi palveluistaan vähintään puolet kuntayhteisöille, jotka koostuvat kunnista ja kuntayhtymistä. Kolmannen ja yksityisen sektorin toiminnan merkitys ja kysyntä palveluntuottajana on kasvanut kiihtyvästi 1990-luvulta lähtien. Palveluiden tarpeet ovat kasvaneet niin nopeasti, että kunnat eivät ole omillaan pystyneet vastaamaan kasvavaan tarpeeseen. Kysyntä on kasvanut lähes kaikilla sosiaalialan toimialoilla, mutta erityisesti tämä on näkynyt ikäihmisten avo- huollon ja asumista sisältävien palveluiden tarpeessa. Vuonna 2012 sosiaalipalveluiden rahallinen tuotos jakautui tuottajittain siten, että kuntayhteisöjen osuus oli noin 68 prosenttia, yksityisen sektorin osuus noin 17 prosenttia ja järjestöjen osuus oli noin 15 prosenttia. (Lith 2013, 66–67.)

Kolmannella sektorilla eli järjestöillä tai niin sanotuilla kansalaisjärjestöillä on koko ajan kasvava rooli osana Suomen hyvinvointivaltiota ja sen palvelujärjestelmää. Erilaiset kansalaistoimijat ja yhdistykset tarjoavat kattavasti palveluita eri asiakasryhmälle sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Tarkastellessa järjestöjen merkitystä sovittelussa uhrin näkökulmasta, voidaan todeta, että rikoksen uhrin ovat harvoin tekemisissä viranomais- ten kanssa ja kolmannen sektorin rooli korostuu erityisesti niiden asiakasryhmien kohdalla, jotka jäävät vähälle huomioille julkisella sektorilla. Suoraan rikoksien uhreihin keskittyneitä järjestöjä ei ole monia, mutta monet järjestöt voivat auttaa uhreja erityisesti antamalla psykososiaalista tukea. Monilla järjestöillä on myös tarjolla puhelin- ja internet- palveluja matalamman kynnyksen takaamiseksi. (Toikko 2012, 72; Honkatukia 2011, 65.) Yksityisiä yrityksiä, jotka järjestävät sosiaali- ja terveysalan palveluita kutsutaan yksityiseksi sektoriksi. Yksityisen sektorin toimijoiden tarkoituksena on useimmiten palveluiden tuottaminen voittoa tavoittelevasti. Yksityisen sektorin toimijat voivat kuitenkin tavoitella myös työllistymistä ja oman toimeentulon turvaamista, mikäli toimintaa harjoitetaan esimerkiksi yksityisyrittäjyytenä. (Toikko 2012, 73.) Tässä kehittämistyössä tarkastellaan kaikilla yhteiskunnan sektoreilla toimivia palveluntarjoajia.

3.2 Monikulttuurinen ohjaaminen

Pähkinänkuoressa monikulttuurinen ohjaus on ohjausta, jonka osapuolet tulevat eri kulttuuritaustoista. Monikulttuurinen ohjaaminen on teoriasuuntauksena painottunut periaatelähtöisyyteen. Teoriassa keskitytään enemmän kulttuurien merkityksien

jäsentämiseen kuin menetelmiin. (Puukari 2013, 80–81.) Monikulttuurisen ohjauksen voidaan katsoa olevan yksi neljästä ohjaamisen teoreettisesta suuntautumisesta. Muita ovat humanistis-eksistentiaalinen, kognitiivis-behavioralistinen sekä psykodynaaminen suuntaus. Muut suuntaukset eivät huomioi kulttuurin suurta merkitystä yksilölle yhtä kokonaisvaltaisesti kuin monikulttuurisen ohjaamisen teoria. Monikulttuurinen ohjausteoria huomioi myös sen, että muut teorit ovat kehitetty länsimaalaisen kulttuurin näkökulmasta. Monikulttuurisessa ohjauksessa osapuolilla on eroja ja yhtäläisyyksiä, jotka johtuvat sosialisatiosta. (Højer ym. 2005, 78; 80; 83.) Periaatteessa siis kaikki ohjaaminen voi olla monikulttuurista, kulttuurierojen mittakaava vain vaihtelee.

Monikulttuurista ohjausta voidaan tarkastella kulttuurispesifisti tai universaalisti. Kulttuurispesifi suuntaus korostaa kulttuuritaustojen merkitystä ja niiden välisiä eroja, ja pyrkii ottamaan huomioon eroja ohjausmenetelmissä. Universaali suuntaus pyrkii kohteelmaan jokaista ohjattavaa yksilöllisesti. Sen mukaan yksilölliset erot huomioon ottaessa otetaan huomioon myös yksilöiden väliset kulttuurierot. Toimivassa monikulttuurisessa ohjaamisessa suuntaukset täydentävät toisiaan. (Puukari 2013, 80–81.) Molemmat suuntaukset tarjoavat oman näkökulmansa rikastuttaen käsitystä monikulttuurisesta ohjauksesta. Ihmisten välisten erojen huomiotta jättäminen voi olla yhtä haitallista ohjaussuhteelle kuin stereotyyppiä. (Højer ym. 2005, 79–80.) Tärkeää olisi löytää kahden näkemysten välinen tasapaino, jossa ihminen nähdään sekä yksilönä että oman kulttuurinsa jäsenenä ja edustajana.

Asiakkaan ohjaamisessa on keskeistä huomioida ja tunnistaa asiakkaan kulttuuritausta ja siihen liittyviä ominaispiirteitä. Monikulttuurisessa ohjauksessa tärkeässä osassa on asiakkaan kulttuuri. Ihmiset tulee huomioida kokonaisuuksina, jotka koostuvat kokemuksista, ajattelusta ja käyttäytymisestä sekä biologisista perustarpeista. Myös ihmisen ympäröivä maailma vaikuttaa suuresti. Esimerkiksi ihmisten väliset suhteet ja verkostot, kulttuurin piirteet, hengellisyys tai uskonnollisuus sekä yksilön suhde ympäröivään yhteiskuntaansa ovat usein näkymättömiä osia kokonaisuutta. (Korhonen & Puukari 2013, 13–15.) Ohjaajan on hyvä tunnistaa ja huomioida, että jokaisen ihmisen osaset voivat olla erilaisia, ja olla tekemättä yleistyksiä minkään kokonaisuuden osasen perusteella.

Kulttuurisensitiivisessä työotteessa asiakkaat nähdään yksilöinä. Ammatilainen pyrkii ymmärtämään eri taustasta tulevaa asiakasta. Monien maahanmuuttajien palvelutarpeet vaihtelevat suuresti: usein avun tarve on koko elämänalueen läpäisevää, ja auttamisprosessi voi olla pidempiaikaisempi. Etenkin käytännön ohjaustilanteet saattavat viedä enemmän aikaa, jos asiakas ei ymmärrä kieltä hyvin, tunne palvelujärjestelmää tai maan

tapoja ja normeja. (THL 2019b.) Kulttuurisensitiivisyys on asennoitumistapa, joka on vastaanottava, ymmärtävä ja herkkä havaitsemaan kulttuurisia piirteitä. Työote vaatii tunteälyä ja kykyä kohdata tahdikkaasti eri kulttuuraustoista johtuvia eroja. Se vaatii myös tarkkaavaisuutta huomata eri kulttuureista tulevien ihmisten eroja käyttäytymisessä. (Kattisko 2016, 200–201.)

Onnistuneen monikulttuurisen ohjaamisen edellytyksenä ohjaajan on omattava monikulttuurisia ohjauskompetensseja. Ohjauskompetenssien ulottuvuuksia ovat yksilötaso, professionaalinen, institutionaalinen ja yhteiskunnallinen taso. Yksilötasolla tarkoitetaan ohjaajan omaa elämänhistoriaa ja kulttuuria. Professionaalinen eli ammatillinen taso on ohjaajan ammattitaitoa ja kykyä etsiä tietoa muista kulttuureista sekä käyttää tätä tietoa asiakkaan elämäntilanteen ja maailmankuvan syvemmäksi ymmärtämiseksi. Institutionaalisisella tasolla ohjaajan on tunnistettava, että ohjaustilanne on kulttuurisidonnaista. Ohjaaja osaa käyttää professionaalisia ohjauskompetenssejaan asiakkaan elämästä ja sen perusteella soveltamaan omaa toimintaansa, valiten esimerkiksi juuri asiakkaalleen sopivat ohjauskäytännöt ja -menetelmät. Yhteiskunnallisella tasolla ohjaajan on hyvä ymmärtää toimintaympäristönsä sisäiset arvot ja merkitykset, jotka voivat mahdollisesti estää tiettyihin vähemmistökulttuureihin liittyvien ajattelutapojen muuttumista. Ohjaajan oma toiminta ei välttämättä riitä, jos laajemmalla tasolla ei toimita monikulttuurisesti. (Korhonen & Puukari 2013, 20–21.)

Monikulttuuriset ohjauskompetenssit ovat laajoja kokonaisuuksia, joita ohjaaja voi kehittää pitkällä aikavälillä. Ohjaajan on omattava monikulttuurista tietoisuutta eli oltava tietoinen omasta kulttuuristaan, tunnettava kulttuurieroja eli ymmärrettävä erilaisia maailmankatsomuksia ja hallittava monikulttuuriset ohjauskäytänteet eli kehitettävä oikeanlaisia toimintakeinoja, samanaikaisesti toimien vallitsevassa toimintaympäristössä. Näitä kaikkia ohjauskompetensseja voidaan tarkastella uskomuksien ja arvojen, tietojen sekä taitojen tasoilla. Tasot täydentävät toisiaan ja korostuvat eri kompetensseissa. (Puukari 2013, 84–86.) Kaikkien ohjauskompetenssien tasapuolinen hallinta antaa edellytykset kulttuurisensitiiviseen ohjaukseen, joka on myös vaikutuksellista oikeiden ohjauskeinojen valinnan ansiosta.

Eurooppalais-amerikkalaisen kulttuurin jäsenillä on tapana olettaa, että kaikissa kulttuureissa toimitaan samalla tavalla. Kulttuurikompetenssien hallinta auttaa ymmärtämään valtakulttuurin piirteitä antaen mahdollisuuden tarkastella sitä kulttuurina muiden joukossa. (Lairio & Nissilä 2005, 203–204.) Monikulttuurisen ohjaamisen osaamisen perustana on se, että ohjaaja tiedostaa omat arvonsa, ennakkoluulonsa ja oletuksensa.

Uskomuksien ja asenteiden tasolla se merkitsee oman kulttuurin ja elämänhistorian tuntemista sekä sen vaikutusta hänen ajatteluunsa, omien rajojen tuntemista, erilaisuuden hyväksymistä sekä kulttuuri- ja uskomuserojen kanssa toimeen tulemistä. Tietojen tasolla ohjaajan monikulttuurinen tietoisuus tarkoittaa yksityiskohtaista tietoa oman kulttuurin piirteistä, tietoa ja ymmärrystä rasismista, sorsien ja syrjinnän vaikutuksista häneen henkilökohtaisella ja ammatillisella tasolla sekä tietoja eri kommunikaatitavoista ja niiden vaikutuksista ohjattavaan. Taitojen tasolla monikulttuurinen tietoisuus on omien tietojen puutteellisuuden tiedostamista ja jatkokouluttautumista sekä itsensä ymmärtämistä tietyn kulttuurin edustajana. (Puukari 2013, 84–86.)

Kulttuurierojen tuntemus on myös merkittävä monikulttuurisen ohjaamisen kompetenssi. Uskomuksien ja asenteiden tasolla tuntemus merkitsee tietoisuutta omista kielteisistä, ohjattavaan mahdollisesti vaikuttavista, tunnereaktioistaan sekä stereotyyppioistaan ja ennakkokäsityksistään. On tärkeää tiedostaa ennakkoluuloja ja pyrkiä muuttamaan niitä. Omien ennakkoluulojen ja uskomuksien vertailu voi olla hedelmällistä esimerkiksi yhteistyössä ohjattavan kanssa. Kulttuurierojen tuntemus tietojen tasolla on spesifiä tietämystä oman ohjattavan kulttuurista, ja kulttuurin merkityksestä ohjattavan tilanteelle, persoonallisuudelle ja ajattelulle. Myös ohjattavan elämänhistoria, kuten esimerkiksi pakolaisuus tai koettu riisto voivat vaikuttaa ohjattavaan ja sitä myötä koko ohjausprosessiin. Taitojen osalta kulttuurierojen tuntemus on omien taitojen kehittämistä, pyrkimys uudellaisiin kokemuksiin kulttuurien saralla ja aktiivista tekemisessä olemista vähemmistöryhmien kanssa myös ohjaamisen ulkopuolella. Täten kulttuurierojen ja tiettyjen kulttuurien tuntemus kasvaa luonnollisesti, kun ohjaaja saa käytännön tietoa ja kokemusta vieraista kulttuureista. (emt., 84–86.)

Monikulttuuriset ohjauskäytänteet ovat käytännön tapoja, joilla ohjaaja voi edistää monikulttuurisen ja kulttuurisensitiivisen ohjaamisen onnistumista. Uskomuksien ja asenteiden tasolla se tarkoittaa kunnioitusta. Ohjaaja kunnioittaa ohjattavan uskontoa, arvoja, tapoja, kulttuuripiirteitä ja kaksikielisyyttä. Monikulttuuristen ohjauskäytänteiden hallintaan tarvittavat tiedot ovat tietämystä ohjauskäytänteiden sopivuudesta eri kulttuuritaustasta tuleville ja mahdolliset kulttuurista johtuvat rajoitteet ohjauksessa ja palveluihin haakeutumisessa. Ohjaaja käsittää myös ohjattavan lähiyhteisön merkityksen ja rakenteen. Myös syrjinnän ymmärtäminen ja tiedostaminen on osa monikulttuuristen ohjauskäytänteiden tietotasoa. (emt., 84–86.)

Monikulttuuristen ohjauskäytänteiden kompetenssissa korostuvat ohjaajan taidot. Ohjaajan on osattava toimia oikeanlaisessa vuorovaikutuksessa, ja hän ymmärtää

vuorovaikutuksen kulttuurisidonnaisuuden. Aina mahdolliset ristiriidat eivät johdu ohjattavasta, ja silloin ohjaajan on osattava tulla väliin ja osoitettava esimerkiksi syrjinnästä ja rasismista johtuvat ongelmat. Ohjaajan on pyrittävä vähentämään syrjintää aiheuttavia menetelmiä. Tarvittaessa ohjaaja voi kääntyä yhteisön johtohahmojen puoleen, jos hän kokee siitä olevan hyötyä ohjauksessa. Myös esimerkiksi lähipiirin ottaminen ohjaustilanteeseen mukaan esimerkiksi yhteisöllisen kulttuurin edustajan ohjaamisessa voi olla hyödyllistä. Ohjaajalla on myös taidot käyttää ohjattavan toivottua kieltä, tarvittaessa tulkin avustuksella. Menetelmien on oltava kulttuurillisesti sopivia. Ohjaajan on myös kirjastettava ohjaamisen tarkoitusta ja auttaa ohjattavaa muodostamaan sopivia odotuksia ohjaamisen päämäärälle sekä tiedottaa tätä hänen oikeuksistaan. (Puukari 2013, 84–86.)

3.3 Vieraskielisen asiakkaan ohjaus sovittelussa

Suomalaisen yhteiskunnan monikielistyessä tulkkipalveluille viranomaistyössä on yhä enemmän tarvetta. Tulkkia tarvitaan viranomaistyössä silloin, kun asiakas ilmaisee tarpeen tai viranomaisen arvioi tulkkia tarvittavan. Viranomaisen tilaa tulkin ja maksaa tämän palkkion. Sovittelutoimiston tapauksessa viranomaistoimija on sovitteluohjaaja. Sovittelija voi myös tehdä arvion tulkin tarpeesta. Asiakkaan ymmärretyksi tuleminen on tärkeää hänen oikeusturvansa toteutumisen kannalta. Joissakin tapauksissa tulkillle voi olla tarvetta, vaikka asiakas ei tulkausta toivoisikaan. Viranomaisen tekee päätöksen tulkin tarpeesta. Tulkkia suositellaan kutsuttavaksi paikalle aina, kun asiakkaan kielitaidoista ei ole varmuutta. (Kielilaki 23. §; Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä 2010.) Aina viranomaisella ei välttämättä ole tietoa asiakkaan kielitaidon tasosta etukäteen, ja esimerkiksi sovittelussa tulkin tarve voi ilmetä jo sovitteluprosessin alettua.

Asioimistulkkaukset ovat palvelujärjestelmän sisällä tapahtuvaa tulkausta. Se voi tapahtua viranomaisen tai yksityisen palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Asioimistulkausta käytetään viranomaisen ja asiakkaan dialogin helpottamisessa moninaisissa virastoissa sosiaali- ja terveyspalveluiden kentillä, esimerkiksi neuvonta-, haastattelu ja neuvottelutilanteissa. (Juntunen 2010, 150.) Oikeus asioimistulkkaukseen luo tasa-arvoa ihmisryhmien välille yhteiskunnassa. Se mahdollistaa sekä asiakkaan oikeuksien toteutumista, että viranomaisen mahdollisuuksia toteuttaa työtehtävänsä. (Koskinen ym. 2018, 8–9.)

Asioimistulkkaamista voidaan tehdä lähitulkkauksena tai etänä. Lähitulkkaus on kahdesta muodosta yleisempi. Viranomaisille tarkoitettussa oppaassa tulkin käytöstä neuvotaan varaamaan riittävästi aikaa. On myös tärkeää, että viranomainen käyttää vain ammattitulkkeja. Itse vuorovaikutustilanteessa on tärkeää, että viranomainen kohdistaa puheensa asiakkaalle, ei tulkille. Puheen jaksottaminen on myös tärkeää tulkkauksen kannalta, ja taukoja on hyvä pitää usein, jotta tulkki ehtii tulkata kaiken. Puheen on oltava selkeää, eikä esimerkiksi ammattilaistermejä, murre sanoja tai sanaleikkejä ole suotuisaa käyttää. Viranomainen hoitaa kaikki asiat, jotka hänellä on tavoitteena käydä läpi asiakkaan kanssa. Tulkin rooli on olla paikalla pelkästään tulkkaamassa. Keskustelun aikana on hyvä tarkistaa, että asiakas on ymmärtänyt kaikki läpikäytyt asiat. (Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä 2010.)

Monikulttuurisella sovittelulla tarkoitetaan etnisten ryhmien tai etnisen ryhmän jäsenten välisien konfliktien ratkaisua. Erilaiset kulttuuriset piirteet vaikuttavat ristiriitojen syntyyn sekä osallisten toimintatapoihin itse sovittelutilanteessa. Esimerkiksi se, onko henkilön kulttuurista individualistisessa vai yhteisöllisessä kulttuurissa, voi vaikuttaa hänen tapansa reagoida eri tilanteissa. Monikulttuurisia ristiriitoja syntyy samoissa paikoissa ja tilanteissa, kuin muitakin ristiriitoja. Konfliktit saattavat syntyä koulussa, työpaikoilla, perheissä, naapurustoissa, palveluissa tai rikostilanteissa. Monikulttuuristen konfliktien ratkaisuun käytetään usein samoja malleja ja järjestelmiä, kuin muissakin sovittelutilanteissa. Viime aikoina on pyritty kehittämään myös uusia menetelmiä, jotka keskittyvät monikulttuuristen konfliktitilanteiden ratkaisuun. (Ervasti & Nylund 2014, 388–390.)

Onnistuneeseen monikulttuuriseen sovitteluun liittyy siis kulttuuritietämys ja tietämys eri kulttuureista voi olla hyödyksi. Sovittelijan on hyvä olla tietoinen siitä, että kulttuuriset piirteet vaikuttavat sovittelun etenemiseen, mutta samalla sovittelijan on tärkeää välttää henkilön ja kulttuurin tarkastelua yhtenäisenä ja jakamattomana asiana. On siis tärkeää muistaa, että henkilö kohdataan ensisijaisesti yksilönä, eikä pelkästään oman kulttuurinsa edustajana. Sovittelijan tulisi auttaa monikulttuurisen sovittelun osapuolia ymmärtämään omaa kulttuuriaan ja tutustumaan toisen osapuolen kulttuuriin. Näiden toimien avulla sovittelija auttaa osapuolia kaventamaan kulttuurien välistä kuilua. Sovittelijan tulee myös olla valmis harkitsemaan sovittelutilanteen keskeyttämistä, mikäli kulttuurien yhteentörmäys on liian suuri ja prosessin jatkuminen saattaisi johtaa eettisiin ongelmiin. (emt., 388–390.) Päätöksen sovitteluprosessin lopettamisesta tekee kuitenkin sovittelun vastuhenkilö.

4 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

4.1 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet

Kehittämistyön tarkoituksena on etsiä Varsinais-Suomen maakunnassa vieraskielisille tarjottavia jatko- ja tukipalveluita ja löydettyjen palveluiden avulla päivittää Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vapaaehtoisovittelijoille tarkoitetun Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen -kansion sisältö asiakaslähtöisemmäksi vieraskielisten asiakkaiden näkökulmasta. Sähköisen kyselyn avulla löydetty, kansioon soveltuvat palveluntarjoajat ja palvelut lisätään osaksi sovittelutoimiston jo aikaisemmin kokoamaa kansiota. Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansio toimii sovittelutoimen vapaaehtoisten sovittelijoiden ja ammattilaisten apuvälineenä sovittelutilanteessa tukien sovittelijaa asiakkaan jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisessa. Asiakkaan jatko- ja tukipalveluihin ohjaaminen on lakisäätäinen osa sovitteluprosessia (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta, 17. §).

Kansion päivittämisen ohella kehittämistyön tarkoituksena on kerätä tietoa vieraskielisten asiakkaiden kanssa toimimisesta ja hyvistä käytännöistä vapaaehtoisovittelijoiden käyttöön. Päivitetystä kansiota ja kerätystä informaatiosta kootaan Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vapaaehtoisille sovittelijoille esiteltävä kokonaisuus. Kokonaisuus esitellään toiminnallisen teemapäivän muodossa. Teemapäivän tarkoituksena on päivitettyyn kansioon ja sen käyttöön tutustuminen sekä vieraskielisten asiakkaiden kanssa toimimiseen tutustuminen. Lisäksi teemapäivässä pyritään edistämään sovittelijoiden monikulttuurisia ohjauskompetensseja.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelua toteutetaan sovittelutoimistossa ammattihenkilöstön ja tehtävään koulutettujen vapaaehtoisten avulla. Vapaaehtoiset sovittelijat ovat heterogeeninen ryhmä ja jokaisella sovittelijalla on erilaiset lähtökohtansa. Sovittelijat koulutetaan tehtäväänsä, mutta varsinkin vieraskielisten asiakkaiden kanssa toimiminen sekä jatko- ja tukipalveluiden piiriin ohjaaminen vaatii osaamista, jota vapaaehtoisovittelijat kokevat tarvitsevänsä enemmän. Ohjaamiseen kaivataan lisää neuvoja ja ohjeistusta. Vieraskielisille tarkoitettuja jatko- ja tukipalveluita ei ole henkilöstöresurssien puutteen vuoksi kartoitettu riittävän kattavasti. Voidakseen antaa asiakkaalle neuvoja ja ohjausta jatko- ja tukipalveluihin, tarvitsee niin ammattihenkilö kuin vapaaehtoinen sovittelijakin

riittävästi tietoa saatavilla olevista palveluista sekä tietoja jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen tueksi.

Kehittämistyön tavoitteena on parantaa sovitteluprosessiin kuuluvan jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen toimivuutta ja asiakaslähtöisyyttä tarjoamalla Varsinais-Suomen sovittelutoimiston toimialueella toimiville vapaaehtoissovittelijoille valmiuksia ohjata vieraskielisiä asiakkaita jatko- ja tukipalveluihin. Ohjaamisen tueksi tehtyä kansiota päivitetään siten, että se tukee ja antaa valmiuksia sovittelijoille myös vieraskielisten asiakkaiden ohjaamisessa ja kohtaamisessa. Vieraskielisten määrä Suomessa on kasvussa ja tämä korreloi sovittelutoimiston oman arvion mukaan myös siellä käsiteltäviin tapauksiin. Tavoitteena on toteuttaa kehittämistyö siten, että sen osana toteutettua teemapäivää ja kansiota voidaan käyttää hyödyntää myös tulevaisuudessa.

Varsinais-Suomen sovittelutoimisto on jo aikaisemmin koonnut jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen tueksi Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansion. Kansioon on koottu valtakunnallisia ja Varsinais-Suomen alueella paikallisesti toimivia palveluntuottajia, jotka tarjoavat sovittelutoimiston asiakkaille mahdollisesti hyödyksi olevia jatko- ja tukipalveluita. Kansiota löytyy paperisena, mutta tavoitteena on, että vapaaehtoissovittelijat käyttäisivät pääsääntöisesti selaimella luettavaa versiota, jotta sen sisältämän tiedon ajantasaisuus on paremmin varmistettavissa. Kansion palvelut on jaoteltu erilaisten pääotsikoiden alle oikean palvelun löytämisen helpottamiseksi. Vapaaehtoiset sovittelijat sekä sovitteluohjaajat käyttävät kansiota erityisesti niissä tapauksissa, joissa asiakas kokee tarvitsevansa jatko- tai tukipalveluita. Vaikka jatko- ja tukipalveluihin ohjauksen tarpeen olisi hyvä tulla esiin asiakkaalta itseltään, voi sovittelija tai sovitteluohjaaja mahdollisen tarpeen huomattessaan ottaa jatko- ja tukipalvelut ja niihin ohjaamisen puheeksi asiakkaan kanssa.

Keskusteltaessa toimeksiantajan kanssa ja kartoittaessa kehittämistyön tavoitteita ja tarkoitusta korostui kansion hyödyllisyys sovittelijoiden apuvälineenä. Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansion kehittämiseen pyritään kohdistamaan resursseja mahdollisimman toimivan lopputuloksen saavuttamiseksi. Kansion koetaan tukevan vapaaehtoissovittelijoiden työtä, sillä vapaaehtoissovittelijalla ei välttämättä ole esimerkiksi koulutuksen tai oman ammattinsa kautta hankittua palveluverkostotietämystä entuudestaan. Jatko- ja tukipalveluihin ohjaaminen saatetaan myös palveluverkostotietämyksen puutteen vuoksi kokea haastavaksi ja tässä prosessissa apuna toimiva kansio tukee sovitteluprosessin asiakaslähtöisyyttä ja varmistaa omalta osa-alueeltaan sovittelun kaikkien vaiheiden asianmukaisen toteutumisen.

4.2 Kehittämistyön menetelmät

Kehittämistyön suunnittelun ja havainnoinnin apuna läpi kehittämistyön käytettiin erilaisia ideointimenetelmiä, palavereita ja keskusteluja. Ideointi on hyvä tapa kerätä ylös kaikki mahdolliset ideat ja erilaisia ideointimenetelmiä on saatavilla runsaasti. Aivoriihi on ideointimenetelmä, jossa ryhmä pyrkii vetäjän johdolla ratkaisemaan jonkin ongelman tai ideoimaan uusia lähestymistapoja. Aivoriihen esivaiheessa rajataan tavoitteet ja lämmitelyvaiheessa kerrataan tapaamisen toimintaperiaatteet. Ideointivaiheessa ideoidaan vapaasti perustelematta ja ideat kirjataan ylös. Valintavaiheessa kasaan saatuja ideoita arvioidaan kriittisesti ja tavoitetta vastaamattomat tai muuten käyttökelvottomat ideat karsitaan pois. (Moilanen ym. 2015, 159–161.) Aivoriihen lisäksi kehittämistyössä käytettiin erilaisia dialogisia menetelmiä, joiden apuvälineinä käytettiin muun muassa mind map-karttoja ideoiden selkeyttämiseksi.

Vieraskielisten palveluiden ja palveluntarjoajien etsimisen menetelmänä käytettiin vakiointua kyselyä eli niin sanottua survey-tutkimusta ja se toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen muodossa, jonka alustana käytettiin Webropol-järjestelmää. Vakioinnilla tarkoitetaan sitä, että jokaiselta kyselyyn vastaavalta taholta kysytään täysin samat kysymykset täysin samalla tavalla. Yksittäisiä vastaajia ei kohdata ennen tai jälkeen kyselyn eikä heiltä kysytä lisäkysymyksiä. Kyselylomakkeen täyttö tapahtuu siten, että vastaaja itse lukee kysymykset ja vastaa niihin kirjallisesti. Tämä on hyvä tapa toteuttaa kysely varsinkin niissä tilanteissa, joissa kyseessä on suuri ja hajallaan oleva joukko mahdollisia vastaajia. (Vilkkä 2015, 61–62; Moilanen ym. 2015, 121–128.)

Kyselylomakkeen tyypillisin riski on niin sanottu aineistokato eli vastausprosentin alhaisuus. Mahdollisesti tarpeellisten uusintakyselyiden ja vastausviiveiden takia koko projekti saattaa viivästyä, mikäli tarpeelliseksi koettuun vastaajamäärään ei päästä. Toisena heikkoutena voidaan nähdä vastaajien kiinnostus kyselyyn vastaamiseen ja vastaajien todellinen aiheeseen perehtyneisyys. Nämä kaksi tekijää voivat vaikuttaa vahvasti kyselyn avulla kerätyn informaation oikeellisuuteen. Kyselylomakkeen etuna nähdään vastaajien anonymiteetin säilyminen, mutta sähköisessä kyselylomakkeessa tämä saattaa näyttytyä myös tutkimuseettisenä ongelmana, sillä sähköpostin ja IP-osoitteen perusteella vastaajan identiteetin paljastaminen on mahdollista. (Moilanen ym. 2015, 121–128; Vilkkä 2015, 61–62.)

Kyselylomake voidaan lähettää sähköpostitse, kunhan varmistetaan, että perusjoukolla on mahdollisuus sähköpostin käyttöön. Sähköposti- tai muu internetkysely sopii parhaiten yritysten ja organisaatioiden tavoitteluun, sillä tämän kaltaisten toimijoiden yhtäläinen mahdollisuus vastata kyselylomakkeeseen sähköisesti voidaan varmentaa helposti. Sähköisen kyselyn etuna on sen helppokäyttöisyys, edullisuus, nopeus ja reaaliaikaisuus. Erilaisilla sovelluksilla voidaan rakentaa, lähettää, seurata ja raportoida kysely alusta loppuun. Tällaisia sovelluksia ovat muun muassa Webropol ja SurveyMonkey. Valmiiden raportointi sovellusten apuna voidaan käyttää esimerkiksi erilaisia Excel-taulukoita. (Moilanen ym. 2015, 121–128; Vilkkä 2015, 61–62.)

Koska tämän kehittämistyön tarkoituksena on kerätä tietoa sosiaali- ja terveysalan yrityksiltä ja organisaatioilta, on sähköisen kyselylomakkeen käyttäminen perusteltua. Webropol-järjestelmä ohjaa kyselylomakkeen jokaisen otantaan valitun toimijan ennalta määritellyyn sähköpostiin. Vastaajien anonymiteetin säilymistä ei koeta tässä kehittämistyössä eettisenä ongelmana, sillä kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä julkisten toimijoiden yhteystietoja toisen julkisen toimijan käyttöön, eikä hankittu tieto ole luonteeltaan sellaista, jossa vastaaja ilmaisisi yksityisiin henkilöihin liittyviä tietoja tai omia mielipiteitään. Webropol-pohjaista kyselyä tullaan käyttämään myös teemapäivään ilmoittautumiseen sekä teemapäivän palautteen keräämiseen.

Kyselyä suunniteltaessa tulee pitää mielessä, että kyselyn tulee vastata kehittämistyön tavoitteita ja kyselylomakkeen tulee sisältää kaikki ja vain sellaiset kysymykset, jotka vaaditaan tavoitteeseen pääsemiseen. Suunnitelmallisuus ja tietoperustaan perehtyminen on tärkeää, sillä oleellisia asioita jää helposti puuttumaan ilman selkeää suunnitelmaa. Kysely tulee muotoilla selkeäksi eikä sen vastaaminen saa kestää liian pitkään. Ulkoasultaan sekava ja pitkä kysely heikentää nopeasti vastaajan halukkuutta vastata koko kyselyyn. Kyselyyn olisi hyvä pystyä vastaamaan keskimäärin 15–20 minuutissa. (Moilanen ym. 2015, 130–133.)

Standardisoidussa kyselyssä on tärkeää varmistaa, että vastaajat ymmärtävät ja vastaavat kysymyksiin mahdollisimman samalla tavalla. Tämä onnistuu käyttämällä mahdollisimman yksinkertaista ja selkeää kieltä. Kysymysten tulee olla mahdollisimman lyhyitä ja yksiselitteisiä. Mahdollisuuksien mukaan laatijan on myös hyvä lisätä vastausohjeita kaikkiin niihin kohtiin, jotka voisivat muuten jäädä epäselviksi. Kyselylomake tulee aina testata ennen sen lähettämistä vastaanottajille. Kyselylomake kannattaa antaa arvioitavaksi esimerkiksi kehittämistyön toimeksiantajalle ja laatijan on hyvä myös itse tarkastaa kysely koetäyttämällä se ennen lähettämistä. Kyselylomakkeen yhteyteen tulee aina

liittää saatekirje. Saatekirjeen tulisi sisältää seuraavat osa-alueet: mikä kysely on kyseessä, kyselyn tekijät, teettäjä ja kohderyhmä, tarpeellisuuden perustelu, maininta kyselyvastausten käytöstä ja anonymiteetin säilymiseen liittyvistä asioista, maininta vastausten tarpeellisuudesta, viimeinen vastauspäivämäärä (1–2 viikkoa kyselyn vastaanottamisesta), kiitokset etukäteen sekä tekijän tai teettäjän nimet ja allekirjoitukset. (Moi-lanen ym. 2015, 130–133.)

Yksi kehittämistyössä käytettävistä menetelmistä oli fasilitointi. Fasilitointi tarkoittaa ryhmän sisäisen prosessin helpottamista. Fasilitaattori, ryhmän ohjaaja, ei ole kuten koulut-taja, eli hänen ei tarvitse tietää aiheista enemmän kuin ryhmän jäsenet. Hän vastaa ryh-män toimivuudesta. Ryhmän jäsenillä on itsellään ongelman tai asian ratkaisuun tarvit-tava informaatio, ja fasilitaattorin tehtävänä on jalostaa tuo tieto konkreettiseksi erilaisilla ryhmäprosessin menetelmillä. Haasteena on oikeanlaisten ryhmänohjaus- ja ryhmätyös-kentelymenetelmien löytäminen ja ryhmän etenemisprosessin varmistaminen. (Nummi 2013, 16–17.) Tähän kehittämistyöhön sisältyvässä teemapäivässä pyritään juurikin löy-tämään ratkaisut vapaaehtoissovittelijoilta itseltään, hyödyntäen ryhmän omaamaa tie-toa erilaisia ryhmänohjausmenetelmiä hyväksi käyttäen. Tavoitteena on aktivoida ryhmät ratkaisemaan teemapäivässä esitettyjä kysymyksiä itse, jo olemassa olevan tiedon tur-vin. Kuitenkin yksi osa teemapäivästä on perinteisempää, koulutusmuotoista uuden tie-don esittelyä esitietoina aiheesta niille osallistujille, joiden pohjatiedot ovat vähäiset.

Problem-based learning (PBL) on oppijalähtöinen ryhmätyöskentelymenetelmä, joka kannustaa itsenäiseen tiedonhakuun ja jo olemassa olevan osaamisen hyödyntämiseen uuden oppimisen tukena. Tärkeässä roolissa ovat oppijan näkökulmasta jokapäiväi- sessä elämässä kohdatut ongelmat ja ohjaaja, joka ohjaa oppimisprosessia ja selkeyttää oppimisprosessin sen päätyttyä. Ohjaaja on vastuussa siitä, että oppimisprosessin päät- tyessä ongelman ratkaisuun osallistuneet refleктоivat koko oppimisprosessia ja ehdotet- tua ratkaisua ongelmaan. Reflektion avulla oppija pystyy arvioimaan mitä hän tietää, mitä hän on oppinut ja miten hän on suoriutunut oppimisprosessista. PBL-menetelmä kehittää ongelmanratkaisukykyä ja ryhmätyöskentelytaitoja. PBL-menetelmässä käytetyt ongel- mat ovat usein sellaisia, joihin ei ole vain yhtä oikeaa vastausta. Tarkoituksena on, että ryhmät lähestyvät annettua ongelmaa jo osaamansa ja tietämänsä avulla ja määrittävät itse, mitä uutta heidän täytyy oppia ratkaistakseen kyseisen ongelman. Motivaatio uuden oppimiseen kasvaa, kun vastuu ongelman ratkaisusta on oppijalla eikä ohjaaja anna oi- keita vastauksia. (Walker ym. 2015, 8–10.)

Case-based learning (CBL) on saman kaltainen menetelmä kuin PBL, mutta epäselvän ongelman sijaan ratkotaan rakennettuja esimerkkitapauksia. CBL-menetelmää voidaan toteuttaa yksilö- ja ryhmämuotoisena. Rakennetun esimerkkitapauksen kanssa työskentely auttaa ymmärtämään esimerkkitapauksen tärkeitä tekijöitä ja auttaa oppijaa käsittelemään samankaltaisia tapauksia tulevaisuudessa ja tosielämän tilanteissa. Ryhmämuotoinen työskentely auttaa kehittämään kriittisen ajattelun taitoja ja tarkastelemaan tilanteita useammasta näkökulmasta. Esimerkkitapausten kanssa työskentely auttaa myös kehittämään kyseiseen aiheeseen liittyvää sanastoa ja esimerkkitapauksen eri osa-alueiden välisten suhteiden ymmärtäminen kehittyä. Ryhmämuotoinen työskentely tukee myös yhteistyö- ja kommunikaatiotaitoja. CBL-menetelmä on hyvä tapa valmistautua tulevaisuuden tosielämän tilanteisiin. (Walker ym. 2015, 8–10.)

Teemapäivän yhtenä keskeisenä ryhmänohjausmenetelmänä on oppimiskahvila. Oppimiskahvila, englanninkieliseltä nimeltään learning café tai world café, on ongelmanratkaisukeskeinen, työpajamuotoinen opetusmenetelmä (Haukijärvi ym. 2014, 37). Menetelmän ydintarkoituksena on miettiä ja kehittää uusia ratkaisuja ja näkemyksiä yhteisöllisesti sekä luoda uutta tietoa. Menetelmässä yksittäisten ihmisten väliset keskustelut yhdistyvät ja linkittyvät keskenään luoden uusia yhteyksiä ja ideoita. Suurikin ryhmä ihmisiä pystyy luomaan dialogia keskenään. (Schieffer ym. 2004, 2–3.) Menetelmän ovat kehittäneet David Isaacs ja Juanita Brown 1990-luvulla. Menetelmä on luova prosessi, jossa osallistujat pääsevät osaksi yhteisöllistä vuoropuhelua jakamaan osaamistaan, muodostaen orgaanisen verkoston aihealueen ympärille ja löytäen uusia asioita aihealueista. Menetelmän periaatteena on luoda turvallinen ympäristö, jossa kaikki pääsevät osallistumaan ja oivaltamaan yhteisten aiheiden tiimoilta. (Nummi 2013, 43–46.)

Oppimiskahvilamenetelmän taustalla vaikuttavan filosofian tärkeimpiä seikkoja on se, että jokaisella ihmisellä on oma tulkintansa ympäröivästä maailmastaan, ja vain jakamalla omaa tulkintaansa ja oppimalla muiden tulkinnoista voidaan oppia vaihtoehtoisista toimintatavoista ja laajentaa ymmärrystä. Mitä enemmän vaihtoehtoisia tulkintoja on, sitä suuremmat mahdollisuudet omataan toimivan ratkaisun löytämiselle. Kollektiivisen ajattelun mahdollistaminen luo mahdollisuuksia uudenlaisten ajattelutapojen käyttöönotolle. Menetelmä nojaa uskomukseen siitä, että organisaatiot omaavat jo haasteiden ylittämiseen tarvittavan viisauden ja luovuuden. Yleisesti ottaen ihmiset haluavat osallistua organisaatioidensa kehittämiseen, ja oppimiskahvilan keskusteluissa osallistujat saavat konkreettisen kokemuksen organisaation kollektiivisesta kyvykkyydestä. (Schieffer ym. 2004, 3.)

Oppimiskahvilan kulku on yksinkertainen. Alussa esitellään aihealueeseen liittyvät teemat tai kysymykset, joihin on menetelmän avulla tavoitteena löytää vastauksia. Ohjaaja on voinut päättää teemat tai kysymykset etukäteen säästämällä aikaa ja helpottaen keskittymistä olennaiseen. Osallistujat jaetaan yhtä suuriin pienryhmiin. Minimissään oppimiskahvila vaatii 12 osallistujaa, joka voisi tarkoittaa esimerkiksi kolmea neljän hengen ryhmää. Pienryhmiä on yhtä monta kuin aihealueen käsiteltäviä teemoja. Jokaisella teemalla on oma pöytänsä, jossa on muistiinpanovälineet, esimerkiksi muistilappuja, tussseja ja tyhjiä papereita. Jokaisessa pöydässä on oma puheenjohtajansa, joka toimii kirjuriina ja pysyy yhdessä pöydässä koko oppimiskahvilan ajan. Keskustelu aloitetaan aiheen liittyvällä virikkeellä, jonka jälkeen keskustelusta nousevat ideat kirjoitetaan ylös. Puheenjohtajan vastuulla on, että kaikki osallistujat tulevat kuulluksi, ja että tärkeät asiat kirjoitetaan ylös. Keskustelua jatketaan 20–30 minuuttia, jonka jälkeen koko ryhmä, puheenjohtaja pois lukien, vaihtavat pöytää. Puheenjohtaja purkaa lyhyesti muistiinpanoja apunaan käyttäen edellisen ryhmän käyneen keskustelun ja siinä nousseet merkittävimmät ajatukset uudelle ryhmälle. Ryhmässä käydään uusi keskustelu aiemman tapaan. Prosessin aikana tehdään useita vaihtoja olosuhteista riippuen. Puheenjohtaja voi myös esimerkiksi viedä keskustelua haluamaansa suuntaan vaihtojen kesken uusilla, etukäteen mietityillä kysymyksillä tai näkökulmilla. Oppimiskahvilan lopuksi puheenjohtajat esittelevät tulokset kaikille. (Innokylä 2017; Moilanen ym. 2015, 162.)

Oppimiskahvilan vahvuudet piilevät menetelmän yhteisöllisyydessä. Se aktivoi ryhmän jäseniä luoden turvallisen ympäristön, jossa pohditaan ratkaisuja yhdessä, laajamuotoisesti. Se on ongelmanratkaisumenetelmänä myös tehokas ryhmätyöskentelyn muoto, kun monet ihmiset pohtivat ratkaisuja moniin kysymyksiin samanaikaisesti. Osallistujat pääsevät jakamaan omaa osaamistaan ja samalla oppimaan muilta. Parhaimmillaan menetelmä myös osallistaa osallistujia esimerkiksi oman organisaation kehittämisessä. Menetelmän heikkouksia ovat epäoleellisen tiedon tunnistamisen vaikeus ja liian suuri määrä tietoa verrattuna aikaan. Menetelmä on melko aikaa vievä, ja osallistujien keskittyminen ja kiinnostus voivat herpaantua, jos pöydät ovat lähekkäin samassa tilassa. Keskustelut voivat myös lähteä täysin eri suuntiin, kuin etukäteen on tarkoitettu. Puheenjohtajalla on suuri vastuu siinä, mitä ryhmäkeskusteluissa saadaan aikaan. Menetelmä ei myöskään sovi tilanteisiin, joissa monimutkaisten ratkaisujen saavuttamiseen vaaditaan teknistä asiantuntijuutta. (Haukijärvi ym. 2014, 39; Nummi 2013, 48.)

4.3 Kehittämistyö ja eettisyys

Tässä kehittämistyössä pyritään seuraamaan ammattikorkeakouluille laadittuja, kaikille yhteisiä suosituksia eettisestä ja hyvän tieteellisen käytännön mukaisesta prosessista. Ennen prosessin alkua laaditaan sopimus toimeksiantajan kanssa, jotta vältetään epäselvyyksiltä ja ristiriidoilta. Pelisäännöt tulee tehdä selväksi jo ennen prosessin aloittamista. Kun kyse on opinnäytetyönä tehdystä kehittämistyöstä, on työtä tekeville opiskelijoilla oikeus ohjaukseen niin ammattikorkeakoulun kuin toimeksiantajankin puolesta. (Arene 2020, 5–6.)

Kehittämistyöhön liittyy aina lainsäädännöllisiä tekijöitä, jotka tulee ottaa huomioon läpi prosessin. Erityisesti tämän kehittämistyön kaltaisessa TKI-toiminnassa vaikuttavia ja sitä ohjaavia lainsäädäntöjä ovat esimerkiksi EU:n tietosuoja-asetus, tietosuojalaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, tekijänoikeuslaki ja oikeus yksityisyyden suojaan (Arene 2020, 11). Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset on laadittu muistilistan muotoon. Suositukset on laadittu erikseen opiskelijoille ja ohjaajille. Muistilistan avulla opiskelija pystyy refleктоimaan oman opinnäytetyöprosessiaan eettisistä näkökulmista. Opinnäytetyöhön liittyviä eettisiä tekijöitä ovat muun muassa oman esteellisyyden selvittäminen, riittävä perehtyminen tutkittavaan tai kehitettävään aiheeseen, tietoisuus resurssien riittävydestä, riittävä perehtyminen tutkimusetiikkaan, tietoisuus henkilö- tai muiden tietojen käsittelyyn liittyvästä vastuusta ja mahdollisista tarvittavista tutkimusluvista, taito laatia sopimuksia sekä tekstiä, jonka viitteet ja lainaukset ovat asianmukaisia. (Arene 2020, 16–25.)

Kehittämistyön eettisyyden perustana on se, että työtä toteutetaan rehellisesti ja huolellisesti. Niin tutkimustyö, tulosten tallentaminen, esittäminen kuin arvioiminenkin tulee toteuttaa erityistä tarkkuutta käyttäen. Mahdolliset ennakoarviot ja tarvittavat tutkimusluvut hankitaan ja sopimukset laaditaan toimijoiden välillä. Sopimusta laadittaessa ja käynnistettäessä määritellään kaikkien osallistujien roolit, oikeudet, vastuut ja velvollisuudet sekä kehittämistyössä syntyvien materiaalien säilytykseen, luovuttamiseen ja julkaisemiseen liittyvät oikeudet ja rajoitukset. Tiedonhankinnan tulee olla eettisesti kestävä ja toisten työ tulee huomioida ja tuoda esiin asian mukaisella tavalla. Rahoitukset ja muut työn sidonnaisuudet ilmoitetaan ja raportoidaan julkaisun yhteydessä asianosaisille. Kehittämistyötä tekevien tulee myös huomioida ja noudattaa tietosuojaa sekä hyvää henkilö- ja taloushallintoa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7.) Opinnäytetyöstä toteutetaan julkisesti julkaistava raportti. Tästä syystä on tärkeää noudattaa

toimeksiantajan kanssa tehdyssä sopimuksessa määritellyjä oikeuksia ja vastuita sekä mahdollisten haastateltujen tai kyselyihin vastanneiden tahojen oikeuksia. (Arene 2020, 16–19.)

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUMINEN

5.1 Kehittämistyön eteneminen

Kehittämistoiminta koostuu seitsemästä vaiheesta. Ratkaisevat päätökset tehdään ideointi- ja suunnitteluvaiheessa, mutta kehittämistyötä tehdessä toiminnan eri vaiheet usein lomittuvat ja suunnitteluvaiheessa tehtyjen päätösten arvioiminen, täsmentäminen ja muuttaminen saattavat tulla tarpeeseen. Prosessi ei tällöin etene lineaarisen mallin mukaan, jolloin prosessi voidaan selkeästi kuvata aikajanalla, vaan eteneminen on lomittaista ja niin sanotun spiraalimallin mukaista. (Eloranta ym. 2017, 52–54; Vilkka 2015, 37–38.) Tämä kehittämistyö eteni spiraalimallin mukaisesti. Kehittämistyön tavoitteita ja tarkoitusta sekä prosessin etenemistä pysähdyttiin arvioimaan ja päivittämään useaan otteeseen. Alkuperäinen suunnitelma kasvoi ja kehittyi matkan varrella ennen lopullisen kehittämisprojektin tuotoksen syntymistä.

Kehittämistyö alkoi maaliskuussa 2019 alustavan aiheen ja kehittämistyöryhmän valitsemisella. Aihe saatiin toimeksiantajalta Turun ammattikorkeakoulun Versoja-projektioppimisympäristön välityksellä. Kehittämistyön toteuttaminen alkoi ideoinnilla, aihealueeseen tutustumisella ja aiheesta jo olemassa olevaan tietoon perehtymisellä saman kuu-kauden aikana. Maaliskuun aikana perehdyttiin muun muassa vieraskielisyyteen, monikulttuurisiin kompetensseihin, sovitteluun ja restoratiiviseen oikeuteen. Näiden aihealueiden pohjalta lähdettiin rajaamaan aihealuetta sekä rakentamaan lopullista kehittämistyötä.

Työelämän yhteistyökumppanin eli toimeksiantajan tutkimus- ja kehittämisideat ovat useimmiten laveja reunaehdoja, joita lähdetään yhteistyössä kehittämään toimintasuunnitelman kautta toteutuneeseen projektiin (Vilkka 2015, 37–38). Tämä oli tilanne myös Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kehittämisidean kanssa. Kehittämistyön aiheen rajaaminen sekä tarkoituksen ja tavoitteen selkeyttäminen toteutettiin palaverien muodossa yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta kehittämistyö vastaisi mahdollisimman tarkasti toimeksiantajan toiveita. Lisäksi toimintasuunnitelman rakentamisen apuna käytettiin aivoriihi- ja mind map -menetelmiä. Toimeksiantajan kanssa käytyjen palaverien, opiskelijoiden keskinäisen aivoriihi- ja mind map -työskentelyn sekä opinnäytetyöprosessiin sisältyvien työpajojen perusteella rakentui toteutussuunnitelma, joka käytiin läpi

toimeksiantajan kanssa ennen kehittämistyön varsinaista aloittamista. Suunnitelma valmistui ja hyväksyttiin toimeksiantajalla huhtikuussa 2019.

Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen tueksi -kansion kehittäminen palveluntarjoajien päivittämisen osalta suunniteltiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa huhti–touku-kuussa 2019. Kansion kehittämiseksi luotu Webropol-kysely (Liite 1) lähetettiin ensimmäisen kerran 28.5.2019. Kesän 2019 aikana kartoitettiin ja kirjoitettiin kehittämistyön tietoperustaa sekä seurattiin ensimmäisen kyselyn tuloksia. Syksyllä 2019 tavattiin uudelleen toimeksiantajan kanssa ja aloitettiin kehittämistyön toisen osion suunnittelu, joka kehittyi teemapäivän muotoon. Luvuissa 5.2. ja 5.3. on selvitetty kehittämistyön molempien osa-alueiden eteneminen yksityiskohtaisemmin.

Syksyllä 2019 jatkettiin tietoperustan kartoittamista ja kirjoittamista. Lisäksi kehittämistyötä tekevät opiskelijat osallistuivat Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyöprosessiin liittyvään tietoperustatyöpajaan. Syyskuussa 2019 aloitettiin Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansion (Liite 3) ulkoasun suunnittelu päivityksen osalta, lähetettiin kysely uudelleen ja aloitettiin ensimmäisen kyselykierroksen tulosten analysointi. Loppuvuodesta 2019 aloitettiin kehittämistyön toteutumisen raportointi tietoperustan kirjoittamisen ohella. Webropol-kyselyiden seurannan ja analysoinnin pohjalta lähdettiin päivittämään kerättyjä tietoja Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansioon. Joulukuussa 2019 teemapäivän suunnittelu oli edennyt riittävän pitkälle, jotta tilat päivän toteutusta varten saatiin varattua. Tilojen varauksen jälkeen aloitettiin teemapäivän ohjelman ja mainonnan suunnittelu.

Alkuvuodesta 2020 kehittämistyön raportoinnissa edettiin tietoperustan osalta viimeistelyvaiheeseen. Raportoinnissa siirryttiin kehittämistyön toteutumisen kirjoittamiseen ja tulosten alustavaan pohdintaan. Helmikuussa 2020 kehittämistyön ensimmäinen osio saatiin koottua ja Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansio siirtyi odottamaan toimeksiantajan arviota sekä viimeistelyä. Webropol-kyselyn yhteydessä saadut mainosmateriaalit käytiin läpi ja lähetettiin toimeksiantajalle vapaaehtoisovittelijoiden ja ammattihenkilöstön käyttöön.

Helmi–maaliskuun vaihteessa teemapäivän toteutussuunnitelma valmistui yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Suunnitellut mainokset ja ilmoittautumiskaavakkeet lähetettiin vapaaehtoisovittelijoille osana Varsinais-Suomen sovittelutoimiston tiedotetta. Teemapäivä kulki nimellä ”Vieraskieliset sovittelutoimiston asiakkaina” ja suunniteltu toteuttamispäivämäärä oli 28.3.2020. Teemapäivä jouduttiin kuitenkin siirtämään tulevalle

syksylle vallitsevan tilanteen vuoksi (ks. kappale 5.3). Maaliskuussa 2020 osallistuttiin myös Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyöprosessiin liittyvään tulostyöpajaan sekä aloitettiin vertaisarviointi.

Keväällä 2020 alkoi kehittämistyön viimeistely. Huhti- ja toukokuun aikana viimeisteltiin molemmat kehittämistyön osiot lopulliseen muotoonsa sekä viimeisteltiin kehittämistyön raportti. Raportin viimeistelyyn kuului kehittämistyön etenemisen kuvaus sekä johtopäätösten ja arvioinnin raportointi. Kehittämistyön tuotoksena syntyi vieraskielisten asiakkaiden jatko- ja tukipalveluihin ohjaamista tukeva kokonaisuus Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille. Kokonaisuus koostuu päivitetystä Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansiosta ja Vieraskieliset sovittelutoimiston asiakkaina -teemapäivästä. Kehittämistyön molemmat osat tukevat toisiaan ja tarjoavat Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille keinoja itsensä kehittämiseen sekä asiakkaiden jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen. Kehittämistyö esiteltiin toimeksiantajalle ja Turun ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyö julkaistiin toukokuussa 2020.



5.2 Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansion kokoaminen

Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansion kokoaminen aloitettiin etsimällä Varsinais-Suomessa vieraskielisille asiakkaille tarjottavia sosiaalialan sekä muutaman terveydenhuollon alan jatko- ja tukipalveluita ja palveluntarjoajia. Saatavilla olevien palveluiden ja palveluntarjoajien etsiminen toteutettiin sähköisen Webropol-kyselyn avulla (Liite 1). Sen avulla selvitettiin, mitä palveluita eri toimijat tarjoavat, toimijan yhteystiedot, palvelukielet, palvelun kesto, tavoiteltu asiakasryhmä, ohjeet palveluun hakeutumiseen, palveluiden mahdollinen maksullisuus sekä onko toimijalla mahdollisesti tietoa muista vieraskielisiä palveluita tarjoavista toimijoista. Lisäksi jokaiselta palveluntarjoajalta pyydettiin mahdollista mainosmateriaalia, kuten esimerkiksi esitteitä sovittelutoimiston käyttöön. Kyselyn alkuun laadittiin tarkka määrittely vieraskielisistä asiakkaista sekä etsittäväistä palveluista ja selvitys siitä, miksi kyselyä tehdään. Kyselyn saatekirjeeseen (Liite 2) lisättiin tietoa Varsinais-Suomen sovittelutoimesta esitteiden muodossa.

Kyselylomake pyrittiin pitämään mahdollisimman selkeänä ja lyhyenä, jotta vastaajien mielenkiinto ja halu vastata säilyisi. Kysymykset pyrittiin pitämään mahdollisimman kontrolloituina valinta- tai monivalintakysymyksinä. Avoimia kysymyksiä käytettiin mahdollisimman vähän, ja osaan monivalintakysymyksistä lisättiin avoin kenttä, jotta vastauksia esimerkiksi palvelukielistä saataisiin mahdollisimman kattavasti. Tällaisten sekakysymysten käyttö on kannattavaa, kun koetaan, ettei kaikkia vastausvaihtoehtoja pystytä ennakoimaan (Vilkkä 2015, 69). Palveluita etsiessä nämä kysymysmallit olivat riittävät. Tarvetta esimerkiksi asteikko- tai positiokysymyksille ei ollut. Kysymyksien asettelussa otettiin huomioon vastaajien mahdollinen vieraskielisyys ja kysymykset pyrittiin pitämään mahdollisimman yksinkertaisina. Kysely käännettiin myös englanniksi, koska mahdollisten vieraskielisten vastaanottajien vastaaminen haluttiin myös mahdollistaa.

Kysely suunnattiin Varsinais-Suomen alueella vieraskielisiä palveluita tarjoaville toimijoille. Joukossa oli valtakunnallisesti ja paikallisesti toimivia palveluntarjoajia. Otanta koostui erilaisista sosiaalialan jatko- ja tukipalveluita tarjoavista julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoista. Ensimmäisellä kierroksella kysely lähetettiin 79 palveluntarjoajalle. Ensimmäisen kierroksen palveluntarjoajat kerättiin sovittelutoimiston jo olemassa olevasta kansioista. Kyselyn vastausaika rajattiin saatekirjeessä kuukauteen. Kyselyyn vastasi 18 palveluntarjoajaa, joka oli noin 23 prosenttia kaikista tähän mennessä kyselyn vastaanottaneista.

Toisella kierroksella kysely lähetettiin niille palveluntarjoajille, joita ensimmäisellä kierroksella vastanneet palveluntarjoajat olivat suosittelleet. Lisäksi kysely lähetettiin uudelleen niille palveluntarjoajille, jotka eivät vastanneet ensimmäisellä kierroksella. Toisella kierroksella vastausaika rajattiin jälleen kuukauteen ja viikko ennen kyselyn sulkeutumista lähetettiin muistutusviesti niille kyselyn vastaanottaneille, jotka eivät olleet vielä vastanneet. Toisella kierroksella kysely lähetettiin yhteensä 58 palveluntarjoajalle ja vastauksia kertyi 13, joka on noin 22 prosenttia kyselyn toisen kierroksen kokonaisvastaanottajamäärästä.

Kokonaisuudessaan kysely lähetettiin yhteensä 82 palveluntarjoajalle ja vastauksia saatiin 31. Vastausprosentti oli noin 38 prosenttia. Kyselyyn vastanneiden lisäksi muutama palveluntarjoaja otti yhteyttä sähköpostitse ja ilmoitti, ettei tarjoa palveluita vieraskielisille eikä tästä syystä koe kyselyyn vastaamista tarpeelliseksi. Eniten vieraskielisiä palveluita tarjottiin englannin, viron, arabian ja venäjän kielillä. Englanniksi palveluita tarjosi 21 palveluntarjoajaa eli noin 68 prosenttia kaikista vastanneista palveluntarjoajista. Viroksi ja arabiaksi palveluita tarjosi yhteensä neljä palveluntarjoajaa ja venäjäksi kolme. Muita saatavilla olevia palvelukieliä olivat somali, kurdi, persia/farsi, albania, hollanti, korea, flaami, thai, pashtu, urdu ja romanian.

Kyselyyn vastanneiden palveluntarjoajien palveluista noin 94 prosenttia oli voimassa toistaiseksi ja vain kahden (6%) palveluntarjoajan palvelut olivat voimassa määräaikaaisesti. Kolmestakymmenestäyhdestä vastanneesta palveluntarjoajasta kolmekymmentä tarjosi palveluita maksuttomasti. Vastanneiden palveluntarjoajien kesken tarjolla olevia palveluita oli suunnattu monille eri asiakasryhmille. Eri asiakasryhmiä tai kohderyhmiä olivat esimerkiksi nuoret ja nuoret aikuiset, ikäihmiset, väkivaltaa kohdanneet, peliongelmaiset ja kriisiapua tarvitsevat.

Kolmestakymmenestäyhdestä vastanneesta palveluntarjoajasta kuusi (19%) olivat täysin uusia lisäyksiä kansioon. Kansiossa jo olevien, kyselyyn vastanneiden palveluntarjoajien osalta vieraskielisille tarjottavat palvelut ja muut tiedot päivittyivät näkyville kansioon. Muutama kyselyyn vastanneista palveluntarjoajista ei tarjonnut palveluita vieraskielisille, mutta olivat jo osa aikaisempaa kansiota. Annettujen tietojen ajankohtaisuus tarkistettiin ja mahdolliset muutokset päivitettiin kansioon. Palveluntarjoajien lisääminen kansioon toteutettiin käymällä läpi kaikki kyselyyn vastanneet tahot ja siirtämällä jokaisen vastanneen palveluntarjoajan tiedot kansioon omaan osioonsa.

Tieto palvelukielistä lisättiin myös sisällysluetteloon ja uudistetun sisällysluettelon käytöstä laadittiin tarvittavat lisäohjeistukset. Kansion palveluntarjoajien päivittämisen lisäksi teoreettisen tietopohjan ja kirjallisuuskatsauksen avulla kansioon päivitettiin myös ohjeistus vieraskielisten asiakkaiden kanssa toimimisen tueksi. Noin sivun mittaiseen ohjeistukseen liitettiin apusanoja sekä hyödyllisiä linkkejä sellaisille verkkosivustoille, jotka tarjoavat kattavasti lisätietoja käsitellyistä aiheista. Apusanoja ja hyödyllisiä linkkejä avattiin lyhyesti osion lopussa.

Kehittämistyön osatuotoksena syntyi päivitetty Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansio (Liite 3). Varsinais-Suomen sovittelutoimisto on kehittänyt kansiota jo usean vuoden ajan ja alkuperäisen kansion rakensi työharjoittelutyönä Sebastian Stengård vuonna 2017. Kansio koostuu alkulehdestä, käyttöohjesivuista, jatko- ja tukipalveluihin ohjauksen neuvosivuista, sisällysluettelosta sekä palvelusivuista. Kokonaisuudessaan kansion suuruus on 83 sivua. Erilaisia palvelukategorioita, joiden alle yksittäiset palvelut on lajiteltu, on yhteensä 14. Palvelukategorioita ovat muun muassa oikeudellinen neuvonta, mielenterveyspalvelut, nuorille suunnatut palvelut, ikäihmisten palvelut sekä palvelut maahanmuuttajille ja vieraskielisille. Yksittäisiä palveluntarjoajia ja palveluita kansiossa on kokonaisuudessaan tämän kehittämistyön päätyttyä 78. Yksittäiset palveluntarjoajat ja palvelut on jokainen kirjattu omalle sivulle. Kansion loppuun on lisätty hyödyllisiä linkkejä-osio, johon koottujen linkkien avulla kansion käyttäjä voi oma-toimisesti etsiä lisätietoa palveluista, palvelutarjoajista sekä jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisesta. Kansion muotoiluun, ulkoasuun ja vieraskielisiä koskemattomaan sisältöön ei tässä kehittämistyössä puututtu. Toimeksiantajan toiveesta tämän raportin liitteenä olevasta kansioista on sensuroitu tietyt informaatiot, jotka on tarkoitettu vain sovittelutoimiston ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden käyttöön, kuten esimerkiksi vain viranomaiskäyttöön tarkoitettuja yhteystietoja. Sensuroidun osion tilalla on kerrottu, mitä osio sisältää.

Kansioon lisättiin ne palveluntarjoajat ja palvelut omille välilehdilleen, jotka Webropol-kyselyn avulla saatiin kerättyä. Kansion sisällysluetteloon lisättiin kielilyhenteet (sv, en ja +) jokaisen palvelun kohdalle, jotta vieraskielisille tarjolla olevien palveluntarjoajien ja palveluiden löytäminen olisi jatkossa helpompaa. Sisällysluettelon uudistuksesta lisättiin ohjeistus käyttöohje -sivulle. Lisäksi kansion yhteyteen lisättiin Vieraskieliset sovittelutoimiston asiakkaina -tietosivu (Liite 3). Sivun tarkoituksena on tukea vapaaehtoissovittelijoita vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisessa. Tietosivu koottiin teemapäivää varten kerätyn materiaalin pohjalta ja sivu oli tarkoitus viimeistellä teemapäivän jälkeen. Sivulle

halutaan koota tulevaisuudessa sellaista vieraskielisiin asiakkaisiin liittyvää informaatiota, jonka vapaaehtoissovittelijat itse kokevat tarpeelliseksi. Tältä osin kehitystyö jatkuu toimeksiantajan toimesta syksyllä 2020. Päivitetty kansio julkaistaan sähköisenä vapaaehtoissovittelijoille sovittelutoimiston toimesta ja kansio on myös mahdollista tulostaa paperiseksi versioksi Varsinais-Suomen sovittelutoimistolle käytettäväksi. Toimeksiantaja voi myös hyödyntää tiedonkeruussa käytettyä kyselypohjaa mahdollisuuksien mukaan.

5.3 Teemapäivän suunniteltu toteutus

Osana kehittämistyötä suunniteltiin toiminnallinen teemapäivä sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille. Teemapäivän aiheena on vieraskielisten asiakkaiden kanssa toimiminen osana vapaaehtoissovittelua. Teemapäivän tarkoituksena on esitellä kehittämistyön aikana päivitettyä Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansiota, kehittää sovittelijoiden monikulttuurisia valmiuksia sekä taitoja jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen kansion avulla käytännössä. Tavoitteena on saavuttaa asiakaslähtöisempi sovitteluprosessi vieraskielisille asiakkaille etenkin jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen osalta vapaaehtoissovittelijoiden korkeatasoisemman osaamisen kautta.

Teemapäivän suunnittelu alkoi ideointivaiheella, jonka aikana päätettiin toivottu osallistujamäärä, päivän kesto, tarkoitus ja tavoitteet. Edellä mainitut sovittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Päivä suunniteltiin enintään 12 osallistujalle, ja sen päätettiin kestävän viisi tuntia. Osallistujamäärän katsottiin olevan sopiva päivän aikana käytettyihin ryhmänohjausmenetelmiin. Ideoinnin ja alustavan suunnitteluvaiheen jälkeen hankittiin tilat teemapäivää varten. Maksuttomat tilat saatiin käyttöön Tehyltä. Tilojen löydyttyä sovittiin päivämäärä teemapäivälle. Tämän jälkeen teemapäivälle suunniteltiin tarkat raamit tilojen, osallistujamäärän ja ajan puitteisiin sovittaen.

Teemapäivä alkaa esittäytymisellä ja kehittämistyön ja siihen liittyvän teoriapohjan lyhyellä esittelyllä (Liite 6). Tähän varataan aikaa tunti. Tunnin jälkeen osallistujat jaetaan kolmeen ryhmään oppimiskahvilaosiota varten. Oppimiskahvilaan varataan noin 15 minuuttia kutakin teemaa kohden sekä noin 15 minuutin purku osion loppuun, aikaa oppimiskahvilaosioon varataan siis yhteensä tunti. Teemapäivän oppimiskahvilaosion aiheena on monikulttuuriset ohjauskompetenssit. Tavoitteena on kehittää vapaaehtoissovittelijoiden monikulttuurisia ohjausvalmiuksia käyttäen kompetenssiteemaa pöytäkeskustelujen aiheena. Jokaisella ryhmällä on työskentelyyn varattu oma tila, sekä muistilappuja, joihin tehdä muistiinpanoja. Pöytäseurueita on kolme kappaletta, ja opiskelijat

sekä toimeksiantajan edustaja toimivat puheenjohtajina. Pöytien aiheina on oman kulttuurin tuntemus, muiden kulttuurien tuntemus ja monikulttuurinen ohjausosaaminen. Viimeisen monikulttuurisen ohjauskompetenssin kehittäminen on keskeisessä roolissa teemapäivän case-työskentelyosiossa.

Oppimiskahvilaosion jälkeen pidetään noin tunnin lounas, jonka jälkeen aloitetaan teemapäivän case-työskentelyosio. Osallistujat jaetaan neljään ryhmään, ja jokaisella ryhmällä on noin tunti aikaa työstää omaa esimerkkitapaustaan rauhassa, jonka jälkeen jokainen esimerkkitapaus käydään yhteisesti läpi ja pohditaan yhdessä, mitkä ratkaisu- vaihtoehdot ovat sopivia. Case-työskentelyosion tavoitteena on kehittää vapaaehtoisovittelijoiden toimintaympäristöosaamista, parantaen heidän taitojaan ohjata asiakkaita jatko- ja tukipalveluihin päivitettyä kansiota apuna käyttäen. Esimerkkitapaukset eli niin sanotut case-tapaukset (Liite 4) suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta ne olisivat mahdollisimman totuudenmukaisia ja luonnollisia. Esimerkkitapauksia kirjoitettiin neljä kappaletta.

Jokainen ryhmä saa oman esimerkkitapauksensa sattumanvaraisesti. Kullekin ryhmälle annetaan tulostetut versiot kansioista, ja tarkoituksena on käyttää niitä palveluiden etsinnässä. Tulevaisuudessa tavoitteena on siirtyminen pelkästään sähköisen kansion käyttöön, mutta kehittämistiimi koki, ettei kyseessä olevan teemapäivän puitteissa ole ajallisia resursseja perehtyä sähköisen kansion käyttöön ja sen teknisiin ominaisuuksiin, eikä laitteistoa siihen olisi käytettävissä sovittelutoimiston omien tilojen ulkopuolella. Tarkoituksena on myös korostaa vapaaehtoisovittelijoille, että kaikki oikeat vastaukset eivät välttämättä löydy kansiosta, ja rohkaista heitä hyödyntämään luovuuttaan ja elämäntapa- kemuksiaan ohjaamisessa. Esimerkiksi uskonnollisten yhteisöjen merkityksen ymmärtäminen jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen tukena on huomattava etu vapaaehtoisovittelijalle.

Case-työskentelyn purkamisen jälkeen pidetään lyhyt arviointi jakamalla huone janaksi, jonka ääripäät ovat samaa mieltä-eri mieltä. Osallistujat asettautuvat tiettyyn kohtaan huonetta sen perusteella, ovatko he samaa mieltä väittämän kanssa. Toinen ohjaaja kertoo väittämät ja toinen havainnoi. Halutessaan osallistujat voivat tarkentaa, miksi he asettautuivat tiettyyn kohtaan. Palautteen keräämiseen käytetyt väittämät ovat:

1. Teemapäivä oli mielestäni mielenkiintoinen.
2. Opin teemapäivästä uutta.

3. Sain tästä päivästä eväitä, joita käyttää sovittelijana jatkossa.
4. Teemapäivän pituus oli hyvä.
5. Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen tueksi -kansio on helppokäyttöinen.
6. Teemapäivän harjoitukset olivat vaikeusasteiltaan sopivia.

Teemapäivän tarkan rungon suunnittelun jälkeen tehtiin mainos teemapäivälle (Liite 5) sekä Webropol-kysely (Liite 7), jonka avulla kerättiin ilmoittautumiset ja mahdolliset erityisruokavaliot lounasta varten. Kyselyn alussa selvitettiin tietosuojakäytäntöihin liittyvät asiat ja annettiin ilmoittautujalle mahdollisuus kieltäytyä tietojen keräämisestä. Teemapäivän mainos lähetettiin vapaaehtoissovittelijoille tiedoksi sovittelutoimiston joka viikkoisen sovittelijatiedotteen mukana. Kun osallistujamäärä oli täyttynyt, kirjoitettiin sähköposti, jossa oli tarkemmat päivään liittyvät tiedot, kuten tilojen osoite ja tarkempi aikataulu. Maaliskuussa käytiin Tehyn tiloissa tutustumassa ja hakemassa avaimet teemapäivää varten, tehtiin lista teemapäivässä tarvittavista materiaaleista, sekä valmisteltiin PowerPoint-esitys (Liite 6) teemapäivän teoriaosuuden esittelyä varten.

Vallitsevan koronaviruspandemian vuoksi maaliskuun lopulle ajoitettu teemapäivä peruttiin, sekä toimeksiantajan että tilojen tarjoajan kehotuksesta. Yhteistyötahojen kehotuksen lisäksi Suomen valtio ilmoitti, että kaikki yli kymmenen hengen tilaisuudet tulee peruuttaa toistaiseksi. Teemapäivä toteutetaan kehittämistyön raportin valmistumisen jälkeen. Teemapäivän uudelleen toteuttamisesta sovittiin yhdessä kehittämistyön toimeksiantajan kanssa. Uudeksi päivämääräksi sovittiin 29.8.2020 ja uudesta päivämäärästä sovittiin myös tilavuokraajan kanssa, joka siirsi tilavarauksen sovittulle päivämäärälle. Teemapäivä pyritään järjestämään elokuussa täysin alkuperäisen suunnitelman mukaan. Teemapäivään ilmoittautuneille ilmoitettiin siirtymisestä ja siitä, että tarvittaessa teemapäivän mainonta- ja ilmoittautumisvaiheet toistetaan. Alkuperäiseen teemapäivään ilmoittautuneille kerrottiin, että he ovat ilmoittautuessaan uudelleen etusijalla, mikäli haluavat osallistua uuteen teemapäivään. Suurin osa alkuperäisistä ilmoittautujista vastasi olevansa halukas osallistumaan uuteen teemapäivään. Ilmoittautuneiden tiedot säilytetään teemapäivän uuteen järjestämispäivämäärään saakka heidän luvullaan.

Teemapäivän uudelleen järjestämisen lisäksi Varsinais-Suomen sovittelutoimistolle valmisteltiin materiaalipaketti, jonka pohjalta teemapäivä voidaan sovittelijoiden niin toivossa järjestää uudelleen. Opiskelijoiden teemapäivää varten kerätyt materiaalit, harjoitukset ja muut aiheeseen liittyvät sisällöt kerättiin yhteen kansioon ja tallennettiin

Varsinais-Suomen sovittelutoimiston sisäiseen, Turun kaupungin ylläpitämään verkkokansioon tulevaa käyttöä varten. Materiaalipakettiin sisältyivät teemapäivän alkuperäinen mainos (Liite 5), teemapäivän ilmoittautumiskaavake (Liite 7), teemapäivän ohjajien tueksi rakennettu PowerPoint-esitys (Liite 6), oppimiskahvila-tehtävän ohjeistus sekä valmiiksi muotoillut aiheet, case-tehtävien ohjeistus sekä valmiiksi muotoillut esimerkkitalpaukset (Liite 4).

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

6.1 Kehittämistyön johtopäätökset

Kehittämistyömme tavoitteena oli tarjota Varsinais-Suomen sovittelutoimiston toimialueella toimiville vapaaehtoissovittelijoille valmiuksia ohjata vieraskielisiä asiakkaita jatko- ja tukipalveluihin, ja näin kehittää sovitteluprosessiin kuuluvan jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen toimivuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Menetelmiä kehittämistyön toteutuksessa käytettiin laajasti ja tarpeiden mukaan. Tärkeimmät kehittämistyön toteutuksessa käytetyt menetelmät olivat sähköinen kysely, fasilitointi sekä PBL- ja CBL-menetelmät. Tuloksena syntyi päivitetty Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansio sekä Vieraskieliset sovittelutoimiston asiakkaina -teemapäivä. Vaikka teemapäivä ei toteutunutkaan, se on tallennettu sähköisesti Varsinais-Suomen sovittelutoimiston käyttöön ja on käyttövalmiina teemapäivän tulevaa järjestämistä varten. Materiaalit jäävät myös pysyvästi sovittelutoimiston käyttöön. Mikäli teemapäivä koetaan järjestämisen jälkeen hyödylliseksi, voidaan sitä järjestää myös jatkossa esimerkiksi sovitteluohjaajien toteuttamana. Teemapäivän jatkokehittäminen on myös mahdollista ja suotavaa, mikäli kehittämistarve todetaan esimerkiksi vapaaehtoissovittelijoilta saadun palautteen perusteella. Esimerkiksi vapaaehtoisten tietoteknisiä valmiuksia kansion sähköisen version käyttämisen suhteen voitaisiin jatkossa kehittää.

Vieraskieliset ovat kasvava asiakasryhmä sosiaali- ja terveystaloudissa. Tämä heijastuu myös sovittelupalveluihin ja tarve kehittää asiakaslähtöisempää palvelua myös vieraskielisille asiakkaille on suuri. Se, että sovittelua toteutetaan vapaaehtoisten sovittelijoiden toimesta, tarjoaa kehittämistyöskentelylle paljon, mutta asettaa myös haasteita. Vaikka sovittelutoimintaa valvovat ja johtavat tahot sekä sovittelutoimiston ammattihenkilöstö kokevatkin kehittämisen tarpeen, on vapaaehtoissovittelijoiden omalla vastuulla osallistua kehittämistoimintaan oman toiminnan kehittämisen kautta. Sovittelu on vapaaehtoistyönä vaativaa ja aikaa vievää, mutta vapaaehtoisten parissa uuden oppimisen ja itsensä kehittämisen halu on kuitenkin suuri. Tämä näkyi teemapäivän nopeana täyttymisenä ja vapaaehtoisten halussa osallistua teemapäivään sen siirtymisestä huolimatta.

Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansiota päivitettäessä huomattiin, että vieraskielisille suunnattujen palveluiden määrä Varsinais-Suomessa on vähäinen. Myös erillaisille kohderyhmille suunnatuissa palveluissa oli vain vähän sellaisia palveluita, jotka

tarjosivat palvelua joillakin muilla kielillä kuin suomi tai ruotsi. Osa palveluista oli saatavilla suomen ja ruotsin lisäksi myös englanniksi. Harvat palvelut olivat saatavilla maksuttomasti tulkin välityksellä. Maksullisen tulkin käyttöön liittyy monia tekijöitä ja tulkin käyttönousi usein puheenaiheeksi tätä kehittämistyötä tehdessä. Eniten vieraskielisiä palveluita oli tarjolla kolmannella sektorilla. Tällaisen kansion sisällön ajantasaisuuden kannalta tämän kehittämistyön kaltaisten päivitysten tekeminen säännöllisesti, esimerkiksi kerran vuodessa, on tärkeää. Kansion hyödyllisyys ja käyttömäärä vapaaehtoissovittelijoiden keskuudessa riippuu vahvasti siitä, että kansiota pidetään ajantasaisena. Mikäli kansion päivittäminen halutaan pitää mahdollisimman yksinkertaisena ja toivotaan, että vapaaehtoissovittelijat käyttäisivät kansion sähköistä versiota, on tärkeää harkita onko kansion tulostaminen fyysiseen muotoon Varsinais-Suomen sovittelutoimistolle kannattavaa muutamaa kappaletta lukuun ottamatta.

Kokonaisuudessaan palveluntarjoajat eivät vastanneet kyselyyn yhtä aktiivisesti kuin oli odotettu, vaikka prosentuaalinen vastaustulos olikin lopulta hyvä. Kehittämistiimi odotti suurempaa vastausprosenttia, sillä kyseessä oli kahden toimijan välinen yhteistyö ja vastaajille oiva mahdollisuus mainostaa omaa palveluaan. Johtopäätöksenä herää kysymys siitä, että eivätkö palveluntarjoajat Varsinais-Suomen seudulla koe tämän kaltaista verkostoitumista ja mainontaa tarpeeksi hyödyllisenä vai onko kyse vain tarjolla olevien palveluiden vähyydestä. Mahdollista on myös, että kartoituksen menetelmänä käytetty sähköinen kysely ei ollut tarpeeksi houkutteleva tai yksinkertainen. Sähköisen kyselyn käyttö tiedonkeruun menetelmänä oli kuitenkin perusteltua ja tehokas tapa kerätä informaatiota eri palveluntarjoajilta.

Kehittämistyön aikana päästiin niissä määrin tavoiteltuihin tuloksiin, kuin se tällaisessa poikkeustilanteessa on mahdollista. Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansio päivitettiin sovitusti ja teemapäivä on valmis toteuttamista varten. Kun teemapäivä on järjestetty, on tärkeää jatkaa vapaaehtoisten taitojen kehittämistä kaikkien asiakkaiden ohjaamisessa jatko- ja tukipalveluihin. Tällainen palveluohjauksen tapainen toiminta vaatii tietoa ja tietynlaista varmuutta vapaaehtoissovittelijoilta. Tämän kehittämistyön tuotoksena tuotetun materiaalin avulla sovittelutoimisto voi tarjota vapaaehtoissovittelijoilleen tietoa, taitoja ja tukea onnistuneeseen jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen. Sovittelu- palveluja tuotetaan ensisijaisesti asiakkaalle, mutta vapaaehtoisilta itseltään on tärkeää kerätä palautetta ja muotoilla toimintaa heidän tarpeidensa mukaan. Kehittämistyön tuotoksena syntyneitä kansiota ja teemapäivää kannattaa myös jatkossa kehittää vapaaehtoissovittelijoiden tarpeiden mukaan.

6.2 Kehittämistyön arviointi

Kehittämistyö oli kokonaisuudessaan pitkä ja opettavainen prosessi sen parissa työskentelevälle opiskelijaparille. Erilaisten toimintatapojen ja aikataulujen yhteensovittaminen opiskelijoiden sekä toimeksiantajan välillä onnistui ja prosessi eteni suunnitellussa aikataulussa alusta loppuun lukuunottamatta osapuolista riippumattomia olosuhteita, jotka aiheuttivat teemapäivän siirtämisen. Yhteydenpito kehittämistyöhön osallistuvien osapuolten välillä oli avointa, selkeää ja annettu informaatio oli ajan tasalla. Yhteistyö sujui hyvin, ja työnjako sujui luontevasti koko kehittämissiimin ja sen eri osaryhmien kesken. Kehittämistyötä tekevät opiskelijat saivat Varsinais-Suomen sovittelutoimiston yhteyshenkilöltä ideoita, tukea, ohjausta ja neuvontaa kehittämistyön toteuttamisen tueksi. Avoin ja verrattain tiivis yhteistyö toimeksiantajan kanssa mahdollisti toimeksiantajan toiveita vastaavan kehittämistyön toteutuksen. Opiskelijoita ohjaava opettaja ja Turun ammattikorkeakoulu tarjosivat hyvät lähtökohdat kehittämistyön onnistumiselle.

Kehittämistyötä tekevä opiskelijapari oppi prosessin aikana toteuttamaan palvelukartoitusta, rakentamaan koulutuksen kaltaista toimintaa suunnittelusta toteutukseen. Tavoitteena oli myös saada lisäkokemusta ryhmänohjauksesta ammatillisena toimintana. Kokemusta fasilitoinnista ei kuitenkaan saatu halutuissa määrin teemapäivän toteutuksen siirtymisen vuoksi. Kehittämistyön tietoperustan kartoittaminen lisäsi opiskelijoiden tietämystä muun muassa sovittelusta, vieraskielisyydestä, monikulttuurisuudesta ja ryhmänohjauksen menetelmistä sekä lisäsi tiedonhakuvalmiuksia edellämainittujen aiheiden sarjoilla. Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansio antoi opiskelijoille mahdollisuuden tutustua Varsinais-Suomen alueella toimiviin palvelutarjoajiin. Palvelutarjoajiin tutustuminen tarjosi opiskelijoille eväitä toimia tulevaisuudessa erilaisissa palveluohjausta sisältävissä työtehtävissä.

Kehittämistyö muodostui kokonaisuutena lopulta suuremmaksi kuin alkuperäisen suunnitelman mukaan oli tarkoitus. Tiedon rajaaminen muodostui haasteeksi, koska kehittämistyön aiheena olivat sosiaali- ja terveysalan palvelut. Vaikka aihetta rajattiinkin vieraskielisille tarjottuihin palveluihin ja erityisesti Varsinais-Suomessa toimiviin palvelutarjoajiin, oli selkeän kokonaisuuden muodostaminen haastavaa. Esimerkiksi sovitteluprosessin kulkuun tai monikulttuuriseen ohjaamiseen vieläkin syvällisempi perehtyminen ei olisi välttämättä ollut tämän kehittämistyön kannalta aiheellista. Kuitenkin kehittämistyön toteuttamisessa hyödynnetyt tiedot olivat välttämättömiä kehittämistyön tuotoksen

toteuttamisen kannalta. Kokonaisuuden muodostumisen haasteista huolimatta kehittämistyö eteni suunnitellun aikataulun mukaisesti.

Vaikka Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen -kansion päivittäminen oli kehittämistyö jo itsessään, koettiin teemapäivän lisääminen kansion päivittämisen ohella kaikkien osapuolten mielestä tarkoituksenmukaisena toimivan kokonaisuuden rakentamiseksi. Teemapäivän lisääminen tarjosi myös toimeksiantajalle vielä konkreettisempaa vastinetta ja opiskelijoille mahdollisuuden kehittää ohjauksellisia taitojaan. Teemapäivän valittava siirtyminen ei kehittämistyön onnistumisen kannalta ole merkittävää, sillä toimeksiantajan kanssa yhdessä suunniteltu tarkoitus toteutui ja teemapäivä järjestetään uudelleen myöhemmin. Teemapäivässä käytettyjä menetelmien toimivuutta päästään arvioimaan vasta päivän toteutuksen jälkeen havainnoinnin ja päivästä saadun palautteen perusteella. Kehittämistyön tavoitteeseen, asiakaslähtöisempään sovitteluprosessin jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen, pääsyä voidaan arvioida vasta myöhemmin, sillä lopulliseen tavoitteeseen pääseminen on kiinni vapaaehtoissovittelijoiden omasta toiminnasta vieraskielisten asiakkaiden parissa tulevien sovitteluprosessien aikana.

Kehittämistyö toteutettiin noudattaen Turun ammattikorkeakoulun antamia eettisiä ohjeita ja käytäntöjä. Ennen prosessin aloitusta laadittiin sopimus ja määriteltiin jokaisen kehittämistyössä mukana olevan tahon vastuu ja velvollisuudet. Tietoperustaan kerättävää, jo olemassa olevaa tietoa käsiteltiin lähdekriittisesti ja materiaalia pyrittiin kartoittamaan mahdollisimman laajasti. Palveluntarjoajien ja teemapäivään osallistujien tietoja kerättäessä ja niiden säilytyksessä huomioitiin asianmukaiset keräämiseen ja säilyttämiseen liittyvät tekijät. Luonnollisiin henkilöihin liittyviä tietoja käsiteltäessä kerättiin vain tarvittavia tietoja ja noudatettiin lainsäädännön lisäksi suurta varovaisuutta. Raporttia kirjoittaessa toimittiin tarkkaavaisesti tekijänoikeuksia ja muita julkisen raportin kirjoittamiseen liittyviä tekijöitä noudattaen.

Kokonaisuutena kehittämistyö oli opettavainen sekä kertyneen teoretiedon että kehittämistyön käytännön toteuttamisen osalta. Näin suuren prosessin hallitseminen ja loppuun saattaminen aikataulussa ja suunnitelman mukaisesti vaikeuksista huolimatta oli palkitsevaa sekä antoi opiskelijaparille valmiuksia ja varmuutta toteuttaa kehittämissuunnitelmaa. Tiimi onnistui löytämään luontevia ratkaisuja ja toimimaan nopeasti ongelmatilanteissa, ja keskeinen kommunikaatio oli avointa ja toimivaa. Työnjako sujui luontevasti kummankin vahvuuksien mukaan, ja opiskelijoiden eri aihealueisiin keskittyvät syventävät ainevalinnat tukivat toteutusta ja täydensivät toisiaan. Kaiken kaikkiaan kehittämistyö onnistui ennalta asetettujen tavoitteiden luomassa viitekehyksessä.

LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. 2013. Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry.

Anis, M. 2016. Maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa: Kananaja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2016. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Arene 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Osoitteessa: <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>. Viitattu 11.4.2020

Elonheimo, H. 2004. Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. Oikeus 2/2004. Osoitteessa: <https://docplayer.fi/18322869-Restoratiivinen-oikeus-ja-suomalainen-sovittelu.html>. Viitattu 19.3.2020.

Eloranta, S., Hautala, T., Kinon, S. & Salonen, K. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Ervasti, K. & Nylund, A. Konfliktinratkaisu ja sovittelu. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Flinck, A. 2013. Rakennamme sovintoa: Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen opas 23. Tampere: Juvenes Print.

Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E. & Teirasvuori, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen koulutukseen. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91. Turku: Juvenes Print.

Honkatukia, P. 2011. Uhrin rikosprosessissa - Haavoittuvuus, Palvelut ja Kohtelu. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 252. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.

Højer, B., Puukari, S. & Launikari, M. 2005. From early steps to a fourth force in counselling - Historical and current perspectives on the development of multicultural counselling. Teoksessa: Launikari, M. & Puukari, S. (toim.) 2005. Multicultural guidance and counselling. Theoretical foundations and best practices in Europe. Jyväskylä: Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research. 73–98.

Innokylä. 2017. Learning cafe eli oppimiskahvila. Osoitteessa: <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539/toimintamalli>. Viitattu 18.2.2020.

Juntunen, A. 2010. Tulkin ja kulttuuritulkin käyttö taitona. Teoksessa: Abdelhamid, P., Juntunen, A. & Koskinen, L. 2010. Monikulttuurinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Katisko, M. 2016. Sosiaaliohjaus - kulttuurisensitiivisyyttä ja globaalien ilmiöiden tunnistamista. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) 2016. Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita. 199–208.

Kielilaki 6.6.2003/423.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa: Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Tampere. PS-kustannus. 12–32.

Koskinen, K., Vuori, J. & Leminen, A-K. 2018. Johdanto. Teoksessa: Koskinen, K., Vuori, J. & Leminen, A-K. 2018. Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Tampere: Vastapaino. 7–28.

Kuntalaki 10.4.2015/410.

Lairio, M. & Nissilä, P. 2005. Multicultural counselling competencies – Training implications for diversity-sensitive counselling. Teoksessa: Launikari, M. & Puukari, S. (toim.) 2005. Multicultural guidance and counselling. Theoretical foundations and best practices in Europe. Jyväskylä: Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research. 203–216.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.

Liebmann, M. 2007. Restorative justice: How it Works. Lontoo: Jessica Kingsley Publishers.

Lith, P. 2013. Yksityiset sosiaali- ja terveystyöt. TEM raportteja 34/2013. Terveys- ja elinkeinoministeriö. Osoitteessa: <https://tem.fi/tem-raportteja-2013>. Viitattu 6.1.2019.

Moilanen, T., Ojasalo, K. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus – Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula U. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus.

Nummi, P. 2013. Fasilitaattorin käsikirja. Tarina siitä miten Ykä Hirvi vie ryhmän tuskasta tuotokseen. 7. painos. Helsinki: Edita.

Perustuslaki 11.6.1999/731.

Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus teoreettisena suuntauksena. Teoksessa: Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Tampere: PS-kustannus. 72–93.

Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä. 2010. Opas tulkin käyttämisestä viranomaisille. FISC–K5.

Rapo, M. 2011. Vieraskielinen on yhä monessa kunnassa harvinaisuus. Osoitteessa: https://www.stat.fi/tup/vl2010/art_2011-06-21_001.html. Viitattu 18.9.2019.

Rissanen, S. & Lammintakanen, J. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuolto johtamisympäristönä. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) 2012. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Saamen kielilaki 15.12.2003/1086.

Schieffer, A., Isaacs, D. & Gyllenpalm, B. 2004. The World Café: Part one. Osoitteessa: <http://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/WorldCafe.pdf>. Viitattu 18.2.2020.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Stitt, A. 2004. Mediation: A Practical Guide. Library of Congress Cataloguing in Publication Data. Lontoo: Routledge-Cavendish.

Taanila, A. 2.4.2019. Akin menetelmäblogi. Kyselylomakkeen laatiminen. Osoitteessa: <https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/28/kyselylomakkeen-kysymykset/>. Viitattu 14.4.2019.

THL. 2019a. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2018. Osoitteessa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061220069>. Viitattu 18.12.2019.

THL. 2019b. Kulttuurisensitiivinen työote. Osoitteessa: <https://thl.fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>. Viitattu 9.1.2020.

Tilastokeskus. 2018. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne. ISSN=1797-5379. Vuosikatsaus 2018. Osoitteessa: http://www.stat.fi/til/vaerak/2018/02/vaerak_2018_02_2019-06-19_tie_001_fi.html. Viitattu 5.9.2019.

Tilastokeskus. Maahanmuuttajat ja kotoutuminen: Vieraskieliset. Osoitteessa: <http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html#maittain>. Viitattu 9.9.2019.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki 2013. Osoitteessa: <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>. Viitattu 11.4.2020

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Ulkomaalaislaki 30.4.2014/301.

Valtioneuvoston asetus rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 12.4.2006/267.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Tampere: PS-kustannus.

Väestöliitto. 2020. Maahanmuuttajat. Osoitteessa: https://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/. Viitattu 19.3.2020.

Walker, A., Leary, H., Hmelo-Silver, C. & Ertmer, P. 2015. Essential Readings in Problem-Based Learning: Exploring and Extending the Legacy of Howard S. Barrows. Indiana: Purdue University Press.

Liite 1: Webropol-kyselyn kyselykaavake

Vieraskielisten asiakkaiden jatko- ja tukipalveluiden kartoitus

Hei,

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Turun ammattikorkeakoulusta, ja teemme opinnäytetyötä Varsinais-Suomen sovittelutoimistolle. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa vieraskielisinä saatavilla olevia sosiaalipalveluita Varsinais-Suomen alueella paremman jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen kehittämiseksi.

Vieraskielisellä asiakkaalla tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakasta, joka puhuu äidinkielenään jotakin muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea. Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan palveluita, jotka edistävät ihmisten ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta sekä torjuvat syrjäytymistä.

Kyselyn tulokset kootaan Varsinais-Suomen sovittelutoimiston työntekijöiden ja vapaaehtoisten käyttöön.

1. Palvelun yhteystiedot

Yrityksen / järjestön nimi *	<input type="text"/>
Puhelinnumero *	<input type="text"/>
Sähköposti *	<input type="text"/>
Osoite *	<input type="text"/>
Postinumero *	<input type="text"/>
Postitoimipaikka *	<input type="text"/>
Maa	<input type="text"/>

2. Millaisia palveluita yritys / järjestö tarjoaa? *

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

3. Millä kielillä palveluita on saatavilla? *

- suomi
- ruotsi
- saame
- venäjä
- viro / eesti
- arabia
- somali
- englantia
- kurdi
- persia, farsi
- kiina
- albania
- vietnam
- muu, mikä?
- palvelut saatavilla tulkin välityksellä seuraavilla kielillä:

4. Palvelun voimassaolo

- Voimassa toistaiseksi
- Määräaikainen (kk / v):

5. Kenelle palvelu on suunnattu? *

6. Miten palveluun hakeudutaan? *

7. Onko palvelu maksuton? *

Sosiaalipalvelut ovat joko maksuttomia, asiakasmaksu on kaikille sama tai asiakasmaksu määräytyy tulojen ja perhesuhteiden mukaan.

- Kyllä
 Ei

9. Tiedätkö muita palveluntarjoajia, joihin meidän olisi hyvä ottaa yhteyttä? Voit kirjoittaa mahdollisen palveluntarjoajan nimen tähän!

10. Toivomme mahdollisista palveluista esitteitä / muuta mainosmateriaalia Varsinais-Suomen sovittelutoimistoa varten. Voit liittää mahdolliset mainosmateriaalit tähän.

Liite 2. Saatekirje

Hei!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Turun ammattikorkeakoulusta, ja teemme opinnäytetyötä Varsinais-Suomen sovittelutoimistolle. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa vieraskielisinä saatavilla olevia sosiaalipalveluita Turun alueella paremman jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen kehittämiseksi.

Toteutamme palvelukartoitusta Webropol-kyselyllä, jonka lähetämme usealle keskeiselle toimijalle Turun alueella. Kyselyn vastauksista kokoamme palvelukansion, jota sovittelutoimiston sovittelijat ja ammattihenkilöstö voivat käyttää hyväksi työssään vieraskielisten asiakkaiden ohjaamisessa jatko- ja tukipalveluihin.

Vieraskielisellä asiakkaalla tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakasta, joka puhuu äidinkielenään jotakin muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea. Palvelukartoituksen ideana ei siis ole löytää pelkästään maahanmuuttajien palveluita, vaan etsiä sosiaalipalveluita, joita olisi mahdollisesti saatavilla muillakin kuin kotimaisilla kielillä. Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan palveluita, jotka edistävät ihmisten ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta sekä torjuvat syrjäytymistä.

Toivomme, että vastaisitte kyselyyn 20.6.2019. mennessä. Mikäli ette ehdi vastaamaan kyselyyn määräaikaan mennessä, pyydämme teitä ottamaan yhteyttä joko sähköpostitse tai puhelimitse. Jos mahdollista, ottaisimme mielellämme vastaan myös organisaationne mahdollisia esitteitä sovittelutoimiston käyttöön. Esitteet voi lähettää sähköpostilla tai liittää kyselyssä sille varattuun tilaan. Liitteenä on sovittelutoimiston oma esite sekä linkki kyselyyn, joka on käännetty myös englanniksi.

Ystävällisin terveisin:

Sissi Lehto

p. +358415463606

sissi.lehto@edu.turkuamk.fi

Emma Lehtinen

p. +35845109767

emma.lehtinen@edu.turkuamk.fi

Liite 3. Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen

2019

Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen

VARSINAIS-SUOMEN SOVITTELUKESKUS | Puistokatu 2, Turku 20100

Oppaan käyttöohje

Ohjauksen laadun parantamiseksi on suositeltavaa, että perehdyt oppaan sisältöön (ohjeeseen, kategorioihin, palveluihin ja taulukon rakenteeseen) ennen asiakkaiden ohjausta jatko- ja tukipalveluihin. Sovitteluhjaajat neuvovat ohjaukseen liittyvissä asioissa aina tarpeen mukaan. Mikäli et ole täysin varma mihin palveluun asiakas tulisi ohjata, on hyvä jättää ohjaus myöhempään ajankohtaan ja konsultoida asiasta sovitteluhjaajaa.

Tämän oppaan tarkoitus ja tavoite on selkeyttää, parantaa ja nopeuttaa ohjausta. Sovittelun pääasiaksi ei saa nousta ohjaus jatko- ja tukipalveluihin, vaan tärkeintä on tietenkin itse sovittelu.

Ohjaus jatko- ja tukipalveluihin tapahtuu aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Asiakas on hyvä ohjata jatko- ja tukipalveluihin aina kun herää huoli asiakkaan tilanteesta tai kun asiakas itse kertoo ongelmistaan, joiden ratkaisemisen edistämiseksi löytyy palvelu.

Ohjaus jatko- ja tukipalveluihin voi tapahtua monella eri tavalla kuten esimerkiksi antamalla palvelun esitteen tai yhteystiedot, kertomalla palvelusta, varaamalla asiakkaalle tapaamisajan palveluun, välittämällä asiakkaan yhteystiedot palveluun ja kutsumalla palvelun työntekijän sovittelutoimistolle asiakkaan luvalla. Harkinnan mukaan myös ”saattaen vaihtaan” voi olla toimiva tapa.

Tämän projektin tarkoituksena on ollut ohjauksen rungon luominen ja esitteiden päivittäminen. Tarkoituksena on, että tätä tiedostoa päivitetään ja kehitetään säännöllisesti. Ilmoitathan sovittelutoimistoon, jos tiedostosta löytyy vanhentunut palvelu, tai jos palvelulistasta puuttuu palvelu, joka sinusta voisi olla hyödyllinen. Sovittelutoimiston henkilöstö pohtii palvelun asiaankuuluvuutta. Palvelu lisätään listaan, mikäli se katsotaan oleelliseksi. Palveluja voi ehdottaa ohjeen lopussa löytyvän linkin kautta.

HUOM! Oppaaseen lisätyt palvelut toimivat joko valtakunnallisesti tai Turussa. Loimaan, Salon ja muiden alueemme kuntien palveluja lisätään mahdollisuuksien mukaan myöhemmin.

Listan rakenne:

- Palvelut ovat kategorisoitu oikean palvelun löytämisen helpottamiseksi
- Sisällysluetteloon on merkitty kielitietoja hakasulkeisiin [] oikean palvelun löytämisen helpottamiseksi.
 - o [sv] = palvelua saatavilla ruotsin kielellä
 - o [en] = palvelua saatavilla englannin kielellä
 - o [+] = palvelua saatavilla muilla vierailiä kielillä
 - o Tarkemmat kielitiedot löytyvät jokaisen palveluntarjoajan kohdalta sarakkeesta Palvelukielet.
- Palveluista on ilmoitettu ohjaamista helpottavia tietoja kuten kohderyhmä, sovittelutoimiston kommentit, yhteystiedot jne.
- Jaettava materiaali –ruudusta löytyy tieto jaettavista esitteistä.
Kaikki jaettavissa olevat esitteet löytyvät toimiston käytävällä olevalta esiteseinältä.
Jos esitettä ei ole saatavilla, annetaan palvelun tarjoajan puhelinnumero ja/tai nettiosoitte.

Voit löytää haluamasi palvelut nopeasti käyttämällä sisällysluetteloa. Etsi luettelosta haluamasi palvelu/kategoria ja paina sitä vasemmalla hiirinäppäimellä. Sinut ohjataan silloin suoraan painamaasi kategoriaan/palvelun tietoihin.

Vaihtoehtoisesti palveluja/kategorioita voi hakea painamalla ctrl ja f näppäimiä, jonka jälkeen voi hakea haluamaansa hakusanoin.

HUOM! Palvelujen listauksessa on huomioituna palvelukielet, joilla organisaatiot tarjoavat palvelua. Tästä huolimatta viranomaisten tarjoamissa palveluissa, asiakkailla on oikeus tulla ymmärretyksi ja ymmärtää häntä koskevat päätökset. Asiakkaalla on oikeus saada asian käsittelyn kannalta olennaiset asiakirjat käännettynä, tulkittuna tai tulkittuna hänen ymmärtämällään kielellä. Viranomaisilla on velvollisuus järjestää maksuton tulkkauspalvelu. Menettely koskee myös henkilöä, joka ei vammaisuuden tai sairauden perusteella voi tulla muuten ymmärretyksi.

Loppuun vielä muistutus siitä, että ohjaukseen liittyvistä asioista voi aina kysyä matalalla kynnyksellä neuvoja sovitteluohjaajilta. Tämän oppaan tarkoituksena on parantaa ohjausta jatko- ja tukipalveluihin, eikä vaikeuttaa sitä. Palaute oppaan käytännöllisyydestä ja toimivuudesta on tärkeitä helppokäyttöisyyden takaamiseksi.

Palaute, kehitysideat ja ilmoitukset puuttuvista palveluista:

Linkki sähköiseen kaavakkeeseen

Tiedot kansion päivityksistä

Vieraskielisen asiakkaan jatko- ja tukipalveluihin ohjaaminen

Monikulttuurinen osaaminen	Tulkin käyttö	Toimintaympäristön tuntemus
<ul style="list-style-type: none"> • Muiden kulttuurien tuntemus: esimerkiksi tavat, aikakäsitykset, suhtautuminen viranomaisiin, yhteisöllisyys • Oman kulttuurin ymmärtäminen: kulttuurin merkitys omassa toiminnassa • Viestintä, menetelmät ja työkalut: dialogisuus, selkokielisyys, kulttuurisensitiivisyys, erilaiset työ- ja apuvälineet (esim. Monikulttuurisen ohjauksen työkalupakki: https://oppimateriaali-jamk.fi/monikulttuurinenojaus/) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuka on oikeutettu tulkiin? Asiakas, joka ei puhu suomea tai ruotsia on oikeutettu tulkiin / tulkkaukseen. Jatko- ja tukipalveluissa oikeus maksuttomaan tulkkaukseen vaihtelee. • Tulkin hankkiminen Sovitteluohjaaja arvioi tulkin tarpeen. Viranomaispalveluissa tulkin tilaamisesta vastaa viranomainen. Jatko- ja tukipalveluissa tilaamisvastuu vaihtelee. • Miten työskennellä tulkin kanssa? Puhe kohdistetaan suoraan tulkattavalle henkilölle ja puheen tulee olla selkeää. Tulkkiä ei puhutella suoraan. Keskustelu tapahtuu asiakkaan ja sovittelijan välillä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Käsitteet: https://migri.fi/sanasto • Lainsäädäntö Ulkomaalaislaki 301/2004 Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 Kielilaki 423/2003 • Verkostotietämys palvelujärjestelmän tuntemus (huom! myös uskonnolliset yhteisöt), luova ajattelu, rohkeus kysyä jos ei tiedä

Sissi Lehto & Emma Lehtinen 2020

Vieraskielisellä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka äidinkieli on **jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame**.

Vieraskielisen asiakkaan kohtaamiseen liittyy mahdollisen kielimuurin lisäksi myös erilaisia kulttuurisia tekijöitä, **mutta tärkeintä on muistaa olla oma itsensä ja kohdata ihminen ihmisenä taustoista riippumatta**. Sovittelijan on hyvä olla tietoinen siitä, että erilaiset kulttuuriset tekijät voivat vaikuttaa sovitteluprosessiin. Esimerkiksi sovittelun osapuolten erilaiset tavat, käsitykset ajasta ja suhtautuminen viranomaisiin ovat tekijöitä, jotka sovittelijan on hyvä ottaa huomioon.

Vieraskielisten kanssa tulkin käyttö on osa sovitteluprosessia, sillä yhteistä kieltä ei välttämättä löydy. **Osapuolilla on aina oikeus tulla ymmärretyksi ja ymmärtää heitä koskevat päätökset**. Viranomaisasioissa tulkkaus on asiakkaalle ilmaista ja viranomainen on vastuussa tulkin tilaamisesta. Jatko- ja tukipalveluissa tulkin maksuttomuus ja tilausvastuu vaihtelevat palvelun mukaan (Kielilaki, Ulkomaalaislaki, Laki kotoutumisen edistämisestä). Tulkin kanssa työskennellessä on hyvä muistaa selkeä puhetyyli ja se, että keskustelu tapahtuu asiakkaiden ja sovittelijan välillä eikä tulkkiä puhutella suoraan.

Käsitteistön ja lainsäädännön tunteminen helpottaa sovittelijaa ymmärtämään asiakkaiden tilannetta paremmin. Tämä tukee myös jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisessa, sillä esimerkiksi pakolaisille on suunnattu erilaisia palveluita kuin työn perässä Suomeen muuttaneille vieraskielisille asiakkaille. Verkostotietämys on paras apuväline asiakkaiden jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisessa. Tämä kansio on oiva väline eri palveluiden löytämisen avuksi, mutta sovittelijan oma tietämys erilaisista palveluntarjoajista ja taito kysyä tarvittaessa apua muilta sovittelijoilta tai sovitteluohjaajalta ovat merkittävä osa asiakkaan onnistunutta ohjausta jatko- ja tukipalveluihin.

Sebastian Stengård – Syksy 2017

	4
Oppaan käyttöohje	1
Vieraskielisen asiakkaan jatko- ja tukipalveluihin ohjaaminen	3
Oikeudellinen neuvonta	7
Oikeusapu [sv, en]	7
Rikosuhripäivystys – Juristin puhelinneuvonta [sv, en].....	8
Asianajajapäivystys – maksutonta oikeudellista neuvontaa [sv]	9
Oikeusministeriö – Justitieministeriet [sv, en]	10
Neuvontaa ja tukea rikoksen uhrille	11
Rikosuhripäivystys (RIKU) [sv, en]	11
Väkivaltainen käyttäytyminen	12
Pilari [sv, en]	12
Miessakit ry – Lyömätön linja [sv,en]	13
Maria akatemia [sv, en]	14
Keijun varjo [sv, en]	15
Nollalinja [sv, en]	16
Naisten linja [sv, en]	17
Naistenväkivalta.fi	18
Raiskauskriisikeskus Tukinainen [sv, en]	19
Tukikeskus Varjo [sv, en, +]	20
Mielenterveyspalvelut	21
Turun kaupungin mielenterveys- ja päihdepalvelut [sv, en]	21
Turun kriisikeskus - Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry [sv, en, +].....	22
Kriisipuhelin – Mieli Suomen mielenterveys ry [sv, en, +]	23
Folkhälsan [sv, en]	24
Sekasin-chat.....	26
Monipalvelukeskus TSEMPPI.....	27
Turun Mielenterveysyhdistys ITU ry.....	28
Varsinais-Suomen Sininauha ry	29
Riippuvuusongelmat/päihdetyö	30
A-klinikka [sv, en].....	30
Turun Nuorisoasema	31

	5
EHYT [sv, en]	32
Päihdelinkki.fi [sv, en, +]	33
Takaisin elämään ry	34
Peluuri [sv, en]	35
Tukea perhe-, parisuhde- ja ihmissuhdeasioihin	36
Perheasian neuvottelukeskus [sve, en, +]	36
Väestöliitto [sve, en]	37
Miessakit ry - Erosta Elossa ja MASI [sve, en]	38
Mannerheimin lastensuojeluliitto [en]	39
Yhden Vanhemman Perheiden liitto ry [en, +]	40
Naapurussovittelu [en, +]	41
Kiusaamisasioiden tuki- ja neuvontakeskus Valopilkku [sv, en]	42
Nuorille	43
Ohjausta elämään	43
Ohjaamo [sv, en]	43
Vamos [en]	44
Oma koutsi ja TUAS – Nuorten tuettu asuminen	45
Poikien puhelin [sv]	46
Troja [sv]	47
Netari	48
Komppi Etsivä Nuorisotyö [sv, en]	49
Polku – etsivä nuorisotyö	50
Nuortennetti	51
Nuortelämä.fi	52
Muruset - nettimummola	53
StepEurope ry [en]	54
Vapaa-ajan tiloja	55
Tyttöjen talo [sv, en +]	55
Maahanmuuttajille ja vieraskielisille	56
Infotori [en, +]	56
Daisy ladies [+]	57
Yhdessä yhdistys ry [en, +]	58
PETU-hanke / Aurala Settlementti ry [en]	59
Guide to the Rights of Immigrant Women [en, +]	60

	6
Väestöliitto [sv, en, +].....	61
Ikäihmisten palvelut	62
Ikäihmisten palvelutori Poiju ja senioripuhelin [sv]	62
Tukenasi.fi.....	63
IsoV – Väestöliiton verkkosivut isovanhemmille	64
Löytävä vanhustyö [sv]	65
Suvanto ry [sv, en]	66
Neuvoja talousasioihin	67
Talous- ja velkaneuvonta [sv]	67
Takuusäätiö [sv, en].....	68
Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä – Raharengit [sv]	69
Tukea sosiaali- ja terveystalouteen.....	70
Luukkukaveri.....	70
Potilasasiamies - Patientombudsmannen [sv, en]	71
Sosiaaliasiamies – Socialombudsmannen [sv, en].....	72
Turvakotipalvelut.....	73
Turun ensi- ja turvakoti ry [sv, en].....	73
Nuorten turvatalo [sv, en]	74
Turun turvakoti.....	75
Nettiturvakoti [en].....	76
Tukea läheisen kuolemassa	77
KÄPY Lapsikuolemaperheet ry [sv, en]	77
HUOMA – Henkirikoksen uhrien läheiset ry [sv, en]	78
Surunauha [sv, en].....	79
Suomen nuoret lesket	80
Muita alueelta löytyviä palveluja	81
Monitori [sv, en]	81
Pro-tukipiste [sv, en, +].....	82
Hyödyllisiä linkkejä jatko- ja tukipalvelujen löytämiseen	83

Oikeudellinen neuvonta

Oikeusapu [sv, en]	
Kuvaus: Oikeusapu tarkoittaa sitä, että kansalainen voi saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista varten avustajan kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapu kattaa kaikki oikeudelliset asiat.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Tietoa oikeusavusta –lehtinen Information om rättshjälp –broschyr Varsinais-Suomen oikeusaputoimisto -käyntikortti
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Rikosuhripäivystys – Juristin puhelinneuvonta [sv, en]	
Kuvaus: Neuvonnassa rikoksen uhri saa mahdollisuuden tarkistaa lainmukaisia oikeuksiaan ja saada näihin asioihin liittyvää ohjausta. Tyypillisiä kysymyksiä ovat lähestymiskiellon hakemiseen, rikosilmoituksen tekemiseen, oikeudenkäyntiin ja vahingonkorvauksiin liittyvät asiat.	
Sovittelutoimiston kommentit	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Asianajajapäivystys – maksutonta oikeudellista neuvontaa [sv]	
Kuvaus: Asianajajien järjestämässä päivystyksessä seitsemällätoista paikkakunnalla ympäri Suomea saa maksutonta neuvontaa kaikissa oikeudellisissa asioissa.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi, mutta päivät muuttuvat 6kk välein
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn
Palvelun hinta	maksuton

Oikeusministeriö – Justitieministeriet [sv, en]	
Kuvaus: Oikeusministeriö tarjoaa mm. tietoa oikeudenkäynnistä.	
Sovittelutoimiston kommentit	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Rikosjutun käsittely käräjäoikeudessa –lehtinen Rättegång i brottsmål –broschyr (esitteet käräjäoikeudesta samassa laatikossa)
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Neuvontaa ja tukea rikoksen uhrille

Rikosuhripäivystys (RIKU) [sv, en]	
Kuvaus: RIKU:n perustehtävänä on parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla tukipalveluita.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Rikosuhripäivystys –käyntikortti Rikosprosessitietoa nuorille rikoksen uhreille – lehtinen Tunnistatko rikoksen –esite Asianomistajana tai todistajana oikeudessa – käytännön ohjeita –esite Opas rikosprosessista seksuaalirikoksen uhrille – esite As a victim or a witness in court -practical tips – esite
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Väkivaltainen käyttäytyminen

Pilari [sv, en]	
Kuvaus: Lähisuhdeväkivaltatyön avopalvelu Pilari tarjoaa yksilöllistä apua, kun perheessä on tai on ollut lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Yhteydenottoon riittää väkivallan uhka, esimerkiksi pelko tilanteen kärjistyisestä henkiseen tai fyysiseen väkivaltaan.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	https://tuentu.fi/avokriisitvo/
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti + maksullisesti tulkin välityksellä
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Instagram
Palvelun hinta	maksullinen

Miessakit ry – Lyömätön linja [sv,en]	
<p>Kuvaus: Lyömätön Linja on lähisuhde- ja perheväkivaltaan erikoistunut toimintamuoto miehille. Asiakkaaksi voivat hakeutua kaikki henkistä tai fyysistä väkivaltaa seurustelukumppaniaan, puolisoaan, lastaan tai muuta läheistään kohtaan käyttäneet miehet, sekä myös miehet, jotka pelkäävät käyttävänsä väkivaltaa tai haluavat arvioida omaa ja perheensä avun tarvetta.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Lyömätön linja –esite Väkivaltaa kokeneet miehet –esite ja –esitekortti
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	Aikuiset ja ikääntyneet (miehet)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Maria akademia [sv, en]	
Kuvaus: Yhdistyksen toiminta rakentuu ydinosoamisten: yhteisosaaminen, ehkäisevä väkivaltatyö sekä sukupuoli- ja sukupolvi-tietoisuuden pohjalle. Yhdistyksen toimintamuotoja ovat yhteiskunnallinen vaikuttaminen, ehkäisevä väkivaltatyö naisille, hyvinvointi- ja psykoterapiapalvelut sekä koulutus- ja työyhteisöpalvelut.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Maria-akademia -esite
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki (ehkäisevä väkivaltatyö vain naisille)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, blogi
Palvelun hinta	maksuton

Keijun varjo [sv, en]	
Kuvaus: Keijun varjo -hanke on tarkoitettu 15–28-vuotiaille tytöille ja nuorille naisille, jotka tarvitsevat tukea tunteiden, itsehillinnän ja väkivallan kysymysten kanssa.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Nyt mulle riitti! -esite
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	lapset ja nuoret (15-28v tytöt ja nuoret naiset)
Palvelun voimassaolo	2016-2018
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Instagram, Youtube
Palvelun hinta	maksuton

Nollalinja [sv, en]	
<p>Kuvaus: Nollalinja auttaa: -naisia, jotka ovat kokeneet henkistä, fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai väkivallan uhkaa -kaikkia, jotka ovat kokeneet henkistä, fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai väkivallan uhkaa läheisessä ihmissuhteessaan -väkivaltaa kokeneiden läheisiä -ammattilaisia ja viranomaisia, jotka tarvitsevat neuvoja asiakastyöhön</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	https://www.nollalinja.fi/materiaaleja/
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Naisten linja [sv, en]	
Kuvaus: Naisten Linja on tarkoitettu kaikenikäisille väkivaltaa kokeneille tai väkivallasta huolestuneille naisille. Voit soittaa tai ottaa yhteyttä verkon kautta. Sinulle vastaavat vapaaehtoiset naiset, jotka ovat koulutettuja tukemaan sinua. Toimintamme on luottamuksellista.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	https://www.naistenlinja.fi/palvelut/materiaalien-tilaus/
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Naistenväkivalta.fi	
Kuvaus: Naisenväkivalta.fi tarjoaa verkkoapua naisen väkivaltaisuteen. Tukimuodot ovat chat, tietopankki, ohjatut vertaisryhmät ja videokeskustelut.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	kaikki (naiset)
Palvelun voimassaolo	2017-2020
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Youtube
Palvelun hinta	maksuton

Raiskauskriisikeskus Tukinainen [sv, en]	
<p>Kuvaus: Raiskauskriisikeskus Tukinainen antaa tukea, apua ja neuvontaa seksuaalirikosten uhreille, heidän läheisilleen ja uhrien parissa työskenteleville.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Tukikeskus Varjo [sv, en, +]	
Kuvaus: Eron jälkeisen väkivaltaisen vainon kohteena elävien perheiden turvallisuuden lisääminen ja vainoamisen ennaltaehkäisy. Väkivaltatyön avopalvelut, eron jälkeisen vainon eri osapuolten tukipalvelut.	
Palveluun hakeudutaan itse hakeutuen tai viranomaisten lähettämänä, pääasiassa poliisi, lastensuojelu, lastenpsykiatria, RIKU, kriisikeskus	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero,
Jaettava materiaali	sähköposti, aukioloajat yms.
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti venäjä arabia kurdi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	Voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Mielenterveyspalvelut

Turun kaupungin mielenterveys- ja päihdepalvelut <small>[sv, en]</small>	
<p>Kuvaus: Turun kaupunki tarjoaa kattavasti mielenterveys- ja päihdepalveluja. Turun kaupungin mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat listattuna oppaassa. Opas sisältää myös muuta tietoa kyseisestä teemasta.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; min-height: 40px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Mielenterveys- ja päihdepalvelut Turussa -opas
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi, muutoksia tehty 2017 lopussa
Palvelun hinta	maksuton (lähetteellä)

Turun kriisikeskus - Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry <small>[sv, en, +]</small>	
<p>Kuvaus: Turun kriisikeskus tarjoaa lyhytkestoista keskustelua kriisistä selviytymisen tueksi.</p> <p>Yksilö - ja ryhmämuotoista lyhytkestoista, käyttäjäasiakkaille maksutonta ammatillista - ja vapaaehtois pohjaista kriisiapua. Yhdistyksen myytävänä palveluina tarjotaan mm. psykologipalveluita maahanmuuttaja-asiakkaille ja koulutusta, työhönohjausta sekä psykoterapiapalveluita.</p> <p>Keskeinen toiminnan muoto, eli järjestötoimintana toteutettava maksuton kriisiapu, on tarkoitettu niille Turun seudulla asuville nuorille (14-29 v) ja aikuisille sekä heidän läheisilleen, jotka ovat kohdanneet akuutin kriisin tai ajautuneet vaikeaan elämäntilanteeseen. Kriisiapua saa kasvokkaisena, verkkokriisikeskus Tukinetin (www.tukinet.net) välityksellä ja puhelinpalveluna (09 2525 0111).</p> <p>Palveluun voi hakeutua ottamalla itse yhteyttä vastaanottotyöntekijään esim. puhelimitse. Diagnostiikka, lähetettä tms. ei tarvita, ja palvelun piiriin voi tulla myös anonyymisti.</p> <p>Sovittelutoimiston kuvaus:</p> <p>Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Mieli –käyntikortti Seksuaaliväkivallan uhrin tukena –esite (Koski-hanke) Läheisen menettäneiden tueksi –esite (Feeniks) Turun kriisikeskus –esite
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti arabia
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	pääasiassa maksuton

Kriisipuhelin – Mieli Suomen mielenterveys ry <small>[sv, en, +]</small>	
<p>Kuvaus: Kriisipuhelimen tavoitteena on helpottaa henkistä hätää keskustelun kautta sekä ehkäistä itsemurhia. Päivystäjä auttaa soittajaa pohtimaan keinoja oman tilanteensa helpottamiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi. Tarjolla myös koulutuksia.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <p>Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
<p>Yhteystiedot</p>	<p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
<p>Jaettava materiaali</p>	<p>Mieli kriisipuhelin –käyntikortti</p>
<p>Palvelukielet</p>	<p>suomi ruotsi englanti arabia + tulkin välityksellä</p>
<p>Kohderyhmä</p>	<p>kaikki</p>
<p>Palvelun voimassaolo</p>	<p>voimassa toistaiseksi</p>
<p>Sosiaalinen media</p>	<p>Facebook</p>
<p>Palvelun hinta</p>	<p>Suomen Mielenterveysseura ei peri asiakkailtaan puhelumaksuja. Kaikki soittajalle tulevat kulut kriisipuhelimeen soittamisesta ovat puhelinoperaattorien perimiä. Esim. 1-10€/tunti, riippuen operaattorista.</p>

Folkhälsan [sv, en]	
<p>Kuvaus: Folkhälsan on yleishyödyllinen sosiaali- ja terveydenhoitoalan organisaatio, joka on perustettu vuonna 1921. Folkhälsanilla on noin 1500 työntekijää ja lähes 19 000 jäsentä paikallisissa Folkhälsan-yhdistyksissä ympäri maan. Folkhälsan tekee työtä terveyteen ja elämänlaatuun panostavan yhteiskunnan puolesta.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid red; height: 60px; width: 100%;"></div>	
Yhteystiedot	<div style="border: 1px solid red; height: 100px; width: 100%;"></div> <p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Instagram
Palvelun hinta	maksuton/maksullinen, esim. psykologivastaanotto on ilmainen opiskelijoille

Yeesi <small>[en]</small>	
Kuvaus: Yeesi on valtakunnallinen nuorten mielenterveysseura.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi englanti
Kohderyhmä	Nuoret
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Blogi, Twitter, Instagram
Palvelun hinta	maksuton

Sekasin-chat	
<p>Kuvaus: Sekasin-chatissä voit keskustella mistä tahansa mieltäsi askarruttavasta kysymyksistä tai aiheista nimettömänä ja luottamuksellisesti. Chatissa päivystävät mielenterveyden ammattilaiset sekä koulutetut vapaaehtoiset.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	Lapset ja nuoret
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Snapchat, Instagram
Palvelun hinta	maksuton

Monipalvelukeskus TSEMPPI	
Kuvaus: Monipalvelukeskus Tsemppi tuottaa monipuolisia kuntoutus- ja ennaltaehkäiseviä palveluja mielenterveysasiakkaille, työttömille ja muille asiakkaillemme.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	TSEMPPI-talo –esite
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	kaikki (Tsemppari toiminta nuorille 18-29v)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Instagram
Palvelun hinta	maksuton

Turun Mielensterveysyhdistys ITU ry	
<p>Kuvaus: ITU tarjoaa psyykkisesti sairastuneille mahdollisuuden osallistua vapaaehtoiseen ryhmä-muotoiseen tai yksilölliseen vapaa-ajantoimintaan, virkistystoimintaan ja päivätoimintaan ohjaavan henkilökunnan tukemana.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Turun Mielensterveysyhdistys ITU -esite
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton (jäsenmaksu 15€)

Varsinais-Suomen Sininauha ry	
<p>Kuvaus: Varsinais-Suomen Sininauha ry:n toiminta on suunnattu päihde- ja mielenterveysongelmaisille, pitkäaikaistyöttömille, vankilasta vapautuville, tukea tarvitseville perheille, nuorille, eri elämän tilanteissa apua tarvitseville ja heidän läheisilleen sekä näiden ryhmien kanssa työskenteleville verkostotoimijoille.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; min-height: 30px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
<p>Yhteystiedot</p>	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; min-height: 100px;">Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</div>
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Riippuvuusongelmat/päihdetyö

A-klinikka <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: A-klinikkasäätiö kehittää päihde- ja mielenterveystyötä, harjoittaa tutkimusta, tarjoaa laajan valikoiman sähköisiä palveluita ja julkaisee päihdetyön erikoislehteä Tiimiä.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	A-klinikka –esite
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	Aikuiset ja ikääntyneet (yli 25v)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter
Palvelun hinta	maksuton (puhelinvaihte maksullinen)

Turun Nuorisoseura	
<p>Kuvaus: Palveluja tarjotaan omasta tai läheisen päihteidenkäytöstä huolestuneille nuorille ja heidän perheilleen. Vahvaa osaamisaluettamme ovat myös peli-, netti- ja muiden toiminnallisten riippuvuuksien hoito.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <p>Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
<p>Yhteystiedot</p>	<p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
Jaettava materiaali	Turun Nuorisoseura –esite
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	Lapset ja nuoret (16-25v)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

EHYT [sv, en]	
Kuvaus: Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry toimii koko maassa ja koko väestön parissa terveiden elämäntapojen edistämiseksi. Työ ulottuu lapsista ja nuorista työ- ja eläkeikäisiin. Alkoholiiin, tupakkaan ja huumeisiin liittyvän ehkäisevän työn ohella EHYT ry ehkäisee pelaamisesta syntyviä haittoja.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Päihdelinkki.fi <small>[sv, en, +]</small>	
Kuvaus: Päihdelinkki.fi - Kattava verkkosivusto päihteistä ja riippuvuuksista.	
Päihdelinkki on verkkopalvelu, joka tarjoaa tietoa, vertaistukea, verkkotestejä, oma-apua ja neuvontaa suomeksi ja ruotsiksi. Englanniksi, venäjäksi ja viittomakielellä on tarjolla joitain itsearviointitestejä, oma-apua ja tietoartikkeleita. Hoitoon ohjautumisesta on tietoa ed. kielten lisäksi viroksi ja arabiaksi.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti venäjä viro / eesti arabia viittomakieli
Kohderyhmä	Kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Takaisin elämään ry	
<p>Kuvaus: Yhdistyksen työ painottuu vankila- ja/tai päihdetaustaisten nuorten tukemiseen askel kerrallaan päihitteettömään ja rikoksettomaan elämään.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	lapset ja nuoret (alle 29v)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Peluuri <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: Autamme monipuolisesti: tarjolla on ammatillista tukea, vertaistukea ja oma-apuvälineitä puhelimen ja verkon välityksellä. Palvelumme ovat luottamuksellisia, anonyymejä ja maksuttomia.	
Sähköisiä palveluita ongelmallisesti pelaaville, heidän läheisilleen sekä peliongelmia työssään kohtaaville ammattilaisille	
<ul style="list-style-type: none"> - Auttava puhelin ja chat - Peli poikki -ohjelma - OmaPeluri -portaali - peluuri.fi -sivusto 	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Tukea perhe-, parisuhde- ja ihmissuhdeasioihin

Perheasian neuvottelukeskus <small>[sve, en, +]</small>	
Kuvaus: Perheasiain neuvottelukeskus antaa keskusteluapua parisuhteen vaikeuksissa, perhe- ja ihmissuhdeongelmissa, erosta selviytymisessä sekä muissa elämän kysymyksissä ja kriiseissä.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Perheasian neuvottelukeskus –esite Familjerådgivningsbyrån –broschyr (esitteet samassa laatikossa)
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti saksa
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Väestöliitto [sve, en]	
Kuvaus: Tarjoaa monipuolisia palveluja eri kohderyhmille.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Blogi
Palvelun hinta	maksuton

Miessakit ry - Erosta Elossa ja MASI <small>[sve, en]</small>	
<p>Kuvaus: Erosta Elossa on valtakunnallinen palvelu, joka tukee ja opastaa miehiä ero-ongelmien käsittelyssä ja niistä selviämisessä. MASI ylläpitää isien toimintakykyä ja edistää heidän hyvinvointia perheissä, joissa jommallakummalla vanhemmista on masennustyyppistä oireilua. Puhelin- ja sähköpostineuvonta koko maassa, yksilötapaamiset ja ohjatut vertaisryhmät Tampereella, Lahdessa ja Helsingissä.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Erosta Elossa –esite MASI (Apua isille masennusoireisiin tai niiden kohtaamiseen perheessä) –esite ja –esitekortti
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	aikuiset, ikääntyneet (miehet)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Mannerheimin lastensuojeluliitto <small>[en]</small>	
Kuvaus: MLL on kansalaisjärjestö, jonka tavoitteena on lapsiystävällinen Suomi.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi englantia
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Instagram
Palvelun hinta	puhelinneuvonta maksuton

Yhden Vanhemman Perheiden liitto ry [en, +]	
<p>Kuvaus: Kun haluat keskustella siitä kuinka lapsen elatusapu lasketaan, lapsen asuminen, huolto ja tapaamiset muualla asuvan vanhempansa kanssa järjestetään eron jälkeen, soita Yhden Vanhemman Perheiden Liiton Eroinfo- puhelimeen.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi englanti venäjä viro / eesti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Naapurussovittelu <small>[en, +]</small>	
<p>Kuvaus: Naapurussovittelu on menetelmä, jonka avulla voi käsitellä asumisen, kotirauhan ja naapurisuhteiden häiriöitä, esimerkiksi arkielämää häiritsevää käyttäytymistä, asuin yhteisön ristiriitoja, sääntörikkomuksia ja vahingontekoja.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 30px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi englanti venäjä dari ranska somali
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Kiusaamisasioiden tuki- ja neuvontakeskus Valopilkku <small>[sv, en]</small>	
<p>Kuvaus: Kiusaamisasioiden tuki- ja neuvontakeskus VALOPILKKU tukee kiusattujen lasten vanhempia, entisiä ja tällä hetkellä koulukiusattuja sekä työpaikallaan kiusaamista kokeneita.</p> <p>Valopilkku tarjoaa tukipalveluita kiusaamista kokeneille tai sitä parhaillaan kokeville, sekä kiusattujen lasten perheille. Puhelintuki, nettituki, yksilötapaamiset sekä ammatillisesti ohjatut vertaistukiryhmät.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 50px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Nuorille

Ohjausta elämään

Ohjaamo <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: Ohjaamossa on nuorille tarjolla muun muassa työllistymispalveluja sekä tieto- ja neuvontapalveluja.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	OHJAAMO –esite
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	lapset ja nuoret (alle 30v)
Palvelun voimassaolo	2014-2020
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Instagram, Youtube
Palvelun hinta	maksuton

Vamos [en]	
<p>Kuvaus: Turussa Vamos on tarkoitettu 12-29-vuotiaille turkulaisille nuorille, jotka haluavat ja tarvitsevat tukea ja valmennusta nykyisessä elämäntilanteessaan. Tarjolla on yksilö- ja ryhmävalmennusta 16 – 29 -vuotiaille nuorille.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid red; min-height: 80px; padding: 5px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
<p>Yhteystiedot</p>	<div style="border: 1px solid red; min-height: 80px; padding: 5px;">Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</div>
<p>Jaettava materiaali</p>	<p>Tukea, toimintaa ja tavoitteita! –esite Vamos tekee vaikutuksen –esite (maahanmuuttajanuorille)</p>
<p>Palvelukielet</p>	<p>suomi englanti</p>
<p>Kohderyhmä</p>	<p>Lapset ja nuoret (12-29v)</p>
<p>Palvelun voimassaolo</p>	<p>Voimassa toistaiseksi</p>
<p>Sosiaalinen media</p>	<p>Facebook</p>
<p>Palvelun hinta</p>	<p>maksuton</p>

Oma koutsi ja TUAS – Nuorten tuettu asuminen	
<p>Kuvaus: Oma Koutsin vapaaehtoiset auttavat 17-29v nuoria aikuisia työelämä- ja opiskeluasioissa. TUAS – Nuorten tuetun asumisen vapaaehtoiset tukihenkilöt tukevat 18–25 –vuotiaita itsenäistymisvaiheessa olevia, sekä yksin asumista ja elämistä opettelevia nuoria arjessa.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p>	
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
<p>Yhteystiedot</p>	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</div>
<p>Jaettava materiaali</p>	<p>Oma koutsi –esite TUAS – Nuorten tuettu asuminen –esite (samassa lokerossa)</p>
<p>Palvelukielet</p>	<p>suomi</p>
<p>Kohderyhmä</p>	<p>nuoret (Oma koutsi 17-29v ja TUAS 18-25v)</p>
<p>Palvelun voimassaolo</p>	<p>voimassa toistaiseksi</p>
<p>Sosiaalinen media</p>	<p>Facebook</p>
<p>Palvelun hinta</p>	<p>maksuton</p>

Poikien puhelin <small>[sv]</small>	
<p>Kuvaus: Väestöliiton Poikien Puhelin on auttava puhelinpalvelu alle 20-vuotiaille pojille ja nuorille miehille. Puheluihin vastaa aikuinen, ammatillisesti poikien maailmaan perehtynyt mies. Poikien Puhelimesta nuoria autetaan kaikissa elämään liittyvissä pulmissa.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi
Kohderyhmä	lapset ja nuoret (alle 20v pojille ja nuorille miehille)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Youtube, WordPress, Instagram
Palvelun hinta	maksuton

Troja [sv]	
Kuvaus: Troja är en svenskspråkig ungdomsverkstad nära Åbo centrum.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	ruotsi
Kohderyhmä	lapset ja nuoret (15-29v)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Netari	
Kuvaus: Suomen ainoa verkkonuorisotalo, josta löytyy apua mm. opiskelupaikan valintaan, työnhakuun, kiusaamiseen, netinkäyttöön, uusien harrastuksien löytämiseen.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	lapset ja nuoret (13-25v)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Twitch
Palvelun hinta	maksuton

Komppi Etsivä Nuorisotyö <small>[sv, en]</small>	
<p>Kuvaus: Etsivän nuorisotyön yksikkö Komppi toimii Vimman ensimmäisessä kerroksessa. Komppi tarjoaa ohjausta, neuvontaa tai apua nuorille mm. tulevaisuuden suunnitelmien (työ- ja opiskelupaikan etsiminen) luomiseen, virallisten lomakkeiden täyttämiseen, ohjausta elämänhallintaan ja keskusteluapua.</p> <p>Tarkoituksemme on etsiä ja löytää riittämättömästi tai täysin palveluiden ulkopuolella olevia 15-29v nuoria ja saada heidät niiden palveluiden piiriin mihin he itse haluavat.</p> <p>Palveluun hakeudutaan omalla yhteydenotolla (whatsapp, tekstiviesti, soitto, sähköposti, facebook). Lain puitteissa pudokkaat (armeija, toisen asteen koulut, peruskoulu (Lukekaa nuorisolaki § 11)).</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
<p>Yhteystiedot</p>	<p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
<p>Jaettava materiaali</p>	
<p>Palvelukielet</p>	<p>suomi ruotsi englanti</p>
<p>Kohderyhmä</p>	<p>lapset ja nuoret (15-29v)</p>
<p>Palvelun voimassaolo</p>	<p>voimassa toistaiseksi</p>
<p>Sosiaalinen media</p>	<p>Facebook, Instagram, Snapchat</p>
<p>Palvelun hinta</p>	<p>maksuton</p>

Polku – etsivä nuorisotyö	
<p>Kuvaus: Etsivän työn tehtävänä on tukea 15-29-vuotiaita nuoria, jotka ovat koulutuksen, työmarkkinoiden tai tarvitsemiensa palveluiden ulkopuolella. Polkutoiminta on nuorelle täysin vapaaehtoista.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
<p>Yhteystiedot</p>	<p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	lapset ja nuoret (15-29v)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Nuortennetti	
<p>Kuvaus: Nuortennetti on Mannerheimin Lastensuojeluliiton nuorisotyön nettisivu. Mannerheimin Lastensuojeluliiton nuorisotyön toimintoja ovat Lasten ja nuorten puhelin, nettikirjepalvelu ja chat, tukioppilastoiminta, mediakasvatus, verkkonuorisotyö ja Koulurauha-ohjelma.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	lapset ja nuoret
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Youtube, Instagram
Palvelun hinta	maksuton

Nuortelämä.fi	
Kuvaus: Palvelu tarjoaa sinulle opastusta ja ohjausta elämäsi eri tilanteissa. Tietoa löytyy mm ihmissuhteista, hyvinvoinnista, muuttamisesta omaan kotiin, päihdeongelmista, ulkomaille muuttamisesta, aktiivisesta kansalaisesta. Nuortelämä.fi ohjaa sinut myös oman kotipaikkakuntasi lähipalveluiden luo, jotka neuvovat vielä tarkemmin elämän haastavissa tilanteissa.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	lapset ja nuoret
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	
Palvelun hinta	maksuton

Muruset - nettimummola	
Kuvaus: Palvelu tarjoaa juttuseuraa chatissa ja Habbossa. Palvelua ylläpitää EHYT ry:n Verkkotyön yksikkö ja mummolassa toimivat taustatiedoiltaan tarkistetut vapaaehtoiset.	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	lapset ja nuoret
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	
Palvelun hinta	maksuton

StepEurope ry ^[en]	
Kuvaus: Vapaa-ajan aktiviteettejä, koulutuksia ja vapaaehtoistoimintaa pääosin englanniksi Turun alueella. Järjestö on monikulttuurinen ja kannustaa nuoria kansainvälisyyteen ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Mahdollisuuksia lähteä Eurooppaan Erasmus + koulutuksiin tai pidemmälle vapaaehtoisjaksoille Euroopan Solidaarisuusjoukot ohjelman kautta.	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	StepEurope ry -esite
Palvelukielet	suomi englanti
Kohderyhmä	18 – 30 vuotiaat nuoret aikuiset
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	
Palvelun hinta	maksuton

Vapaa-ajan tiloja

Tyttöjen talo <small>[sv, en +]</small>	
<p>Kuvaus: Tyttöjen Talo® on maksuton vapaa-ajan tila 12–28 -vuotiaalle tytöille, nuorille naisille ja sellaisiksi itsensä kokeville. Varissuolla 10-16 -vuotiaalle tytöille sekä aikuisille naisille.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; min-height: 40px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
<p>Yhteystiedot</p>	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; min-height: 80px;">Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</div>
Jaettava materiaali	
<p>Palvelukielet</p>	suomi ruotsi englanti kurdi hollanti korea flaami
<p>Kohderyhmä</p>	lapset ja nuoret (10-28v)
<p>Palvelun voimassaolo</p>	voimassa toistaiseksi
<p>Sosiaalinen media</p>	Facebook, Blogi, Instagram, Snapchat
<p>Palvelun hinta</p>	maksuton

Maahanmuuttajille ja vieraskielisille

Infotori <small>[en, +]</small>	
<p>Kuvaus: Neuvontaa ja opastusta annetaan muun muassa seuraaviin asioihin liittyen: taloudelliset ongelmat ja sosiaaliturva, oleskelulupa- ja kansalaisuusasiat, työelämä, asuminen, koulutus, lainopilliset kysymykset, asiakirjojen läpikäyminen ja lomakkeiden täyttäminen. Neuvojat eivät tee päätöksiä, vaan ohjaavat tarvittaessa oikean palvelun piiriin.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <p>Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
<p>Yhteystiedot</p>	<p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
Jaettava materiaali	
<p>Palvelukielet</p>	<p>suomi englanti venäjä viro arabia somali kurdi persia, farsi pashtu urdu romania thai</p>
<p>Kohderyhmä</p>	<p>Turun seudun maahanmuuttajat</p>
<p>Palvelun voimassaolo</p>	<p>voimassa toistaiseksi</p>
<p>Palvelun hinta</p>	<p>maksuton</p>

Daisy ladies [+]	
Kuvaus: Toiminnan tavoitteena on parantaa Suomeen muuttaneiden naisten asemaa sekä lisätä heidän osallisuuttaan suomalaisessa yhteiskunnassa yhdessä syntysuomalaisten naisten kanssa. Muistola toimii kohtaamispaikkana, jonka toimintaan ovat tervetulleita henkilöt, joille arkielämän suomen kielen harjoittelu, luennot, erilaiset käsityöpajat, ruuanlaitto, kerhot ja liikkuminen ovat päivittäisen toiminnan perusta.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi arabia somal persia darin
Kohderyhmä	kaikki (naiset)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Instagram
Palvelun hinta	maksuton

Yhdessä yhdistys ry <small>[en, +]</small>	
<p>Kuvaus: YHDESSÄ-yhdistyksen ylläpitämä Intercultural Center Varissuon liikekeskuksen yhteydessä on kulttuurienvälisyyttä edistävä kohtaamispaikka, johon kenen tahansa on helppoa tulla. YHDESSÄ-yhdistyksen tavoitteena on vahvistaa monikulttuurista yhteiskuntaa, jossa eri kieli- ja kulttuuriryhmät toimivat yhdessä. Yhdistys on avoin kantasuomalaisille ja maahanmuuttajille.</p> <p>Palkkatukityöpaikat, työkokeilupaidat, kuntouttava työtoiminta, työnhakuavustus, CV-avustus, läksyapu aikuisopiskelijoille, maksuton iltapäivätoiminta, tapahtumia ja paljon muuta.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi viro / eesti englanti albania bosnia + saatavilla myös tulkin välityksellä
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

PETU-hanke / Aurala Settlementti ry [en]	
<p>Kuvaus: Perhetyötä ja tukea maahanmuuttajille-hanke (STEA 2019-2021). Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan käytännön apua, keskustelutukea ja palveluohjausta erilaisissa elämäntilanteissa. Pyritään kartoittamaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ja joko toteuttaa tarvittava tuki hanketyöntekijöiden toimesta tai auttaa saamaan apu muista palveluista. Hankkeessa työskentelee sosiaalialan ammattihenkilö. Asiakasta voidaan tavata hankkeen toimitiloissa tai asiakkaan kotona. Asiakkaan kanssa voidaan jalkautua hoitamaan asioita. Hankkeessa on osaamista mm. oleskelulupa-asioissa sekä maahanmuuttajien työ- ja opiskeluasioissa sekä vanhemmuuden tukemisessa ja psyykkisessä tukemisessa.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit:</p>	
<p>Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
<p>Yhteystiedot</p>	<p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
<p>Jaettava materiaali</p>	
<p>Palvelukielet</p>	<p>suomi englanti + saatavilla myös tulkin välityksellä</p>
<p>Kohderyhmä</p>	<p>Maahanmuuttajat</p>
<p>Palvelun voimassaolo</p>	<p>12 / 2021</p>
<p>Sosiaalinen media</p>	<p>Facebook</p>
<p>Palvelun hinta</p>	<p>maksuton</p>

Guide to the Rights of Immigrant Women [en, +]	
Kuvaus: Opas tarjoaa tietoa maahanmuuttajanaisten oikeuksista.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Guide to the Rights of Immigrant Women –opas
Palvelukielet	englanti (netissä opas myös arabiaksi ja venäjäksi)
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Väestöliitto <small>[sv, en, +]</small>	
<p>Kuvaus: Monikulttuurisen osaamiskeskuksen toiminnan tavoitteena on vuodesta 2003 lähtien ollut perhelähtöisen kotouttamistoiminnan kehittäminen ja siihen vaikuttaminen. Annamme neuvontaa, konsultoimme, koulutamme ja tuotamme käytännöllisiä materiaaleja sekä maahan muuttaneille että eri alojen ammattilaisille. Vanhemmuutta vahvistava vertaisryhmätoiminta on myös keskeinen toiminta-alueemme.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
<p>Yhteystiedot</p>	<p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
Jaettava materiaali	
<p>Palvelukielet</p>	<p>nettisivu: suomi ruotsi englanti neuvontaa: suomi kurdi (sorani) dari persia venäjä latvia</p>
<p>Kohderyhmä</p>	<p>kaikki</p>
<p>Palvelun voimassaolo</p>	<p>voimassa toistaiseksi</p>
Sosiaalinen media	
<p>Palvelun hinta</p>	<p>maksuton</p>

Ikäihmisten palvelut

Ikäihmisten palvelutori Poiju ja senioripuhelin ^[sv]	
<p>Kuvaus: Ikäihmisten palvelutori tarjoaa ikäihmisille ja heidän omaisilleen sekä läheisilleen ohjausta ja neuvontaa erilaisista palveluista sekä terveyden- ja hyvinvoinnin edistämisestä. SEPU eli seniorien palveleva puhelin on ensisijainen yhteydenottokeino, kun yksin pärjääminen kotona mietityttää.</p>	
<p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
<p>Yhteystiedot</p>	<p>Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</p>
<p>Jaettava materiaali</p>	<p>Ikäihmisten palvelutori Poiju -esite</p>
<p>Palvelukielet</p>	<p>suomi ruotsi</p>
<p>Kohderyhmä</p>	<p>Ikäihmiset</p>
<p>Palvelun voimassaolo</p>	<p>voimassa toistaiseksi</p>
<p>Palvelun hinta</p>	<p>maksuton</p>

Tukenasi.fi	
Kuvaus: Tukenasi.fi tarjoaa tukea vaikeaan elämäntilanteeseen, tietoa ja toimintaa ikäihmisille, Iso-Heikin palvelutalon toimintaa.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Ikätuki -esite
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	Ikäihmiset (Yli 60v)
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

IsoV – Väestöliiton verkkosivut isovanhemmille	
<p>Kuvaus: Väestöliitto tarjoaa tietoa ja palveluja isovanhemmille. Sivustolta löytyy artikkeleita ja tutkimuksia isovanhemmudesta. Bonusvaarin rahanurkassa voi saada vinkkejä talousasioihin, Perhejuristien lakinurkassa taas juridisiin kysymyksiin. Väestöliitto tarjoaa myös puhelinneuvontaa (IsoV-puhelinpalvelu), joka tarjoaa tukea isovanhemmukseen liittyvissä asioissa.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	Ikäihmiset
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Löytävä vanhustyö <small>[sv]</small>	
Kuvaus: Löytävä vanhustyö on suunnattu haasteellisessa elämäntilanteessa oleville, riittämättömien tai kokonaan palvelujen ulkopuolella oleville yli 60-vuotiaille turkulaisille. Löytävä vanhustyö tavoittaa, ohjaa ja tukee ikääntyneitä tarvitsemiensa palveluiden piiriin.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi
Kohderyhmä	Ikäihmiset (yli 60v)
Palvelun voimassaolo	Voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter
Palvelun hinta	maksuton

Suvanto ry [sv, en]	
Kuvaus: Toiminnan tarkoituksena on ikääntyneisiin kohdistuvan kaltoinkohtelun, hyväksikäytön ja väkivallan ehkäiseminen sekä tietoisuuden lisääminen. Suvanto ry tarjoaa mm. puhelinneuvontaa, vertaistukea ja henkilökohtaista keskusteluapua.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	Ikäihmiset (yli 60v)
Palvelun voimassaolo	Voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter
Palvelun hinta	maksuton

Neuvoja talousasioihin

Talous- ja velkaneuvonta ^[sv]

Kuvaus:

Velkaneuvojat avustavat yksityistalouksia ja pienyrittäjiä erilaisissa velkaantumiseen liittyvissä ongelmissa. Asiakkaat saavat apua taloudellisen tilanteensa selvittämisessä, sovintoneuvotteluissa velkojien kanssa sekä velkajärjestelyn hakemisessa tuomioistuimessa. Yhteydenotto tai asiakkaaksi tuleminen velkaneuvontaan ei kuitenkaan lopeta ulosottoa, perintää tai muita vastaavia toimenpiteitä. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta palvelee seuraavien kuntien asukkaita: Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski Tl, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pöytyä, Raisio, Rusko, Sauvo, Tarvasjoki ja Turku.

Sovittelutoimiston kommentit:

Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja

Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter
Palvelun hinta	maksuton

Takuusäätiö <small>[sv, en]</small>	
<p>Kuvaus: Takuusäätiö tarjoaa neuvontaa ja ratkaisuja velkaongelmiin joutuneille ihmisille. Lisäksi säätiö auttaa oman talouden hallinnassa ja ongelmien ennaltaehkäisemisessä.</p> <p>Takuusäätiö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - myöntää takauksia pankista nostettaviin järjestelylainoihin - neuvoo Velkalinjassa ja chatissa - valmentaa järjestöjen ja seurakunnan vapaaehtoisia tukemaan rahavaikeuksissa olevia ihmisiä - kouluttaa velallisia kohtaavia ammattilaisia talous- ja velka-asioissa - kehittää velkojen ja taloudenhallinnan ratkaisukeinoja - vaikuttaa velallisten asemaan ja velkaongelmien ehkäisyyn <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <p>Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Velkalinja –käyntikortti Velkalinja –esitekortti Oppaat ja esitteet koottuna verkkosivuilta: https://www.takuusaatio.fi/takuusaatio/oppaat-ja-esitteet
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä – Raharengit ^[sv]	
Kuvaus: Vapaaehtoiset raharengit neuvovat raha-asioiden hoitamisessa.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Tukea sosiaali- ja terveystalveluihin

Luukkukaveri	
Kuvaus: Pyydä avuksesi koulutettu Luukkukaveri, joka auttaa löytämään palveluihin, tulee mukaan palvelukäynneille, on tukena ja tarvittaessa auttaa vaikkapa lomakkeiden täytössä.	
Sovittelutoimiston kommentit: <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
Yhteystiedot	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.</div>
Jaettava materiaali	Luukkukaveri –esite
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Potilasasiamies - Patientombudsmannen <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: Potilasasiamiehen tehtävänä on tarvittaessa neuvoa ja avustaa potilasta, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.	
Sovittelutoimiston kommentit: <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Sosiaaliamies – Socialombudsmannen <small>[sv, en]</small>	
<p>Kuvaus: Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Sosiaalihuollon palveluita ovat muun muassa ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki, lastensuojelu, päihdehuolto, vanhustenhuolto, vammaispalvelut, kotihoito, omaishoidon tuki, lasten päivähoito ja lapsen huoltoon ja elatukseen liittyvät kunnan palvelut. Sosiaaliamies on puolueeton ja riippumaton. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies ei vastaa mm. Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluista.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; min-height: 50px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti + tulkikeskuksen tarjoamat
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Turvakotipalvelut

Turun ensi- ja turvakoti ry <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: <ul style="list-style-type: none"> - Ensikoti tarjoaa ympärivuorokautista, yksilöllistä ja vahvaa tukea vauvaperheille. - Ensikoti Pinja on päihdeongelmiin erikoistunut ympärivuorokautinen kuntoutusyhteisö raskaana oleville tai vastikään synnyttäneille vauvaperheille - Avopalveluyksikkö Olivia tarjoaa jatkokuntoutusta ensikoti Pinjasta kotiutuneille perheille sekä kuntouttaa avohoidossa olevia päihdeongelmaisia odottavia äitejä ja alle 3-vuotiaiden lasten perheitä, jotka eivät tarvitse laitoskuntoutusta. - Etsivän ja matalankynnyksen työn tavoite on löytää ja ohjata päihdeongelmaiset odottavat äidit sekä vauvaperheet tuen ja palveluiden piiriin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa - Vuorovaikutuskylpy tarjoaa pienen lapsen ja vanhemman vuorovaikutussuhdetta vahvistavaa terapeutista työskentelyä - Turun turvakoti tarjoaa ympärivuorokautista suojaa lähisuhdeväkivallan kokijoille, sekä naisille, miehille että lapsille silloin, kun kotiin ei voi jäädä. - Pilari tarjoaa yksilöllistä keskusteluapua, kun perheessä on ollut lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. - Perheryhmäkoti on tarkoitettu ilman huoltajaa Suomeen saapuneille oleskeluluvan saaneille alaikäisille pakolaisnuorille - Rikosuhripäivystyksen (RIKU) tehtävä on parantaa rikoksen uhrien, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla tukipalveluita. 	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Nuorten turvatalo <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: Nuorten turvatalot auttavat 12-21v nuoria ja heidän perheitään elämän pulmatilanteissa. Turvatalot tarjoavat keskusteluavun lisäksi muun muassa itsenäistymisen tukea, läheisneuvonpitoa, päivärytmin palautusta sekä ystävä- ja ryhmätoimintaa.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Tarvitsetko apua? -käyntikortti
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	lapset ja nuoret (12-21v) ja heidän perhe
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Turun turvakoti	
Kuvaus: Turun turvakoti tarjoaa ympärivuorokautista suojaa sekä naisille että miehille silloin, kun kotiin ei voi jäädä. Turvakotiin voi tulla yksin tai lasten kanssa mihin vuorokauden aikaan tahansa, asuinkunnasta riippumatta.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Turun turvakoti –esite Turvakoti palvelut –käyntikortti Hiljaa oleminen ei kyllä enää auta –käyntikortti Hiljaa oleminen ei kyllä enää auta –esite
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Nettiturvakoti <small>[en]</small>	
Kuvaus: Nettiturvakoti auttaa väkivallan kaikkia osapuolia, ja täällä voit keskustella joko ammattiauttajan tai samaa kokeneiden kanssa.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	Voimassa toistaiseksi
Palvelun hinta	maksuton

Tukea läheisen kuolemassa

KÄPY Lapsikuolemaperheet ry <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: KÄPY – Lapsikuolemaperheet ry on vertaistukiyhdistys, jonka tarkoituksena on tukea lapsikuoleman kokeneita perheitä kuolleen lapsen iästä ja kuolinsyystä riippumatta.	
Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Miten tukea lasta, kun läheinen on kuollut? -opas
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

HUOMA – Henkirikoksen uhrien läheiset ry <small>[sv, en]</small>	
<p>Kuvaus: Tarjoamme vertaistukitoimintaa henkirikoksessa läheisensä menettäneille. Tämän lisäksi pyrimme edistämään henkirikoksen uhrien läheisten asemaa Suomessa mm. toimimalla erilaisissa asiantuntija- ja vaikuttamistehtävissä. Teemme myös aktiivista yhteistyötä muiden surujärjestöjen kanssa.</p> <p>Tukea henkirikoksen uhrien läheisille:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kriisityöntekijän antamaan neuvontaa ja palveluohjausta - Opas henkirikoksen uhrien läheisille. Opasta uudistetaan juuri, ja uudistuksen jälkeen se käännetään ruotsiksi ja englanniksi. - Ammatillisesti ohjattua vertaistukea: vertaistukiryhmät, puhelintukihenkilöt, vertaistukiviikonloput - Koulutusta ja tiedotusta henkirikoksen uhrien läheisten tukemisesta eri ammattiryhmille <p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	Opas henkirikoksen uhrin läheiselle Menetyksen jälkeen -opas
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter, Instagram
Palvelun hinta	maksuton

Surunauha <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: Surunauha ry on valtakunnallinen vertaistukijärjestö, jonka tavoitteena on tukea läheisensä itsemurhan kautta menettäneitä ja lisätä avoimuutta puhua itsemurhasta.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter
Palvelun hinta	maksuton

Suomen nuoret lesket	
Kuvaus: Suomen nuoret lesket ry pyrkii vaikuttamaan leskien ja leskiperheiden oikeudelliseen ja taloudelliseen asemaan liittyviin epäkohtiin. Yhdistys myös kouluttaa ja toimii kokemusasiantuntijana leskeyteen liittyvissä asioissa. Suomen nuoret lesket ry on uskonnollisesti, aatteellisesti ja poliittisesti sitoutumaton. Toiminta on avointa kaikille leskeytyneille parisuhteen muodosta ja perhetilanteesta riippumatta. Toimintamuotoina mm. vertaistukiryhmät, vertaistukiviikonloput, verkkoyhteisö ja vertaistukipuhelin.	
Sovittelutoimiston kommentit:	
Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Muita alueelta löytyviä palveluja

Monitori <small>[sv, en]</small>	
Kuvaus: Yhteispalvelu Monitori on Turun kaupungin, Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston Kelan, Poliisin, maistraatin sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän yhteinen palvelupiste.	
Sovittelutoimiston kommentit: <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</div>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook
Palvelun hinta	maksuton

Pro-tukipiste [sv, en, +]	
<p>Kuvaus: Pro-tukipiste on asiantuntijajärjestö, joka edistää seksi- ja erotiikka-alalla toimivien ihmisten sekä ihmiskaupan uhrien osallisuutta ja oikeuksia. Tarjoamme matalan kynnyksen sosiaali- ja terveyspalveluja seksityössä mukana oleville ja ihmiskaupparikoksen kohteeksi joutuneille ihmisille Helsingissä, Tampereella ja Turussa.</p> <p>Sovittelutoimiston kommentit: Sovittelutoimiston lisäohjeita ja tietoja</p>	
Yhteystiedot	Palvelun osoite, puhelinnumero, sähköposti, aukioloajat yms.
Jaettava materiaali	
Palvelukielet	suomi ruotsi englanti venäjä viro / eesti thai espanja
Kohderyhmä	kaikki
Palvelun voimassaolo	voimassa toistaiseksi
Sosiaalinen media	Facebook, Twitter
Palvelun hinta	maksuton

Hyödyllisiä linkkejä jatko- ja tukipalvelujen löytämiseen

http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/jarjestohakemisto/sosiaali- ja_terveysyhdistykset

<http://hakulaari.fi/>

<http://keijunvarjo.fi/index.php/muita-auttavia-tahoja/>

<https://www.a-klinikka.fi/a-klinikksaatio/toiminta/sahkoiset-palvelut-aina-lahella>

<https://www.suomi.fi/kansalaiselle>

Liite 4. Case-esimerkit

ASIAKAS 1

38-vuotias nainen, joka on sovittelutoimiston alaikäisen asiakkaan huoltaja. Nainen tarvitsee asioidessaan arabian kielen tulkkia, hänen lapsensa puhuu sujuvaa suomea. Nainen on tullut Suomeen noin kaksi vuotta sitten Irakista perheen yhdistämisen kautta. Lähtönsä jälkeen hän ei ole käynyt Irakissa. Tapaamisessa tulee ilmi, että nainen on hyvin ahdistunut, eikä saa nukuttua, koska hän on kuullut sukulaiseltaan äitinsä kuolleen Irakissa. Naisella on kuusi lasta, joista kolme ovat alle kouluikäisiä. Nainen viettää lähes kaiken aikansa kotona lasten kanssa.

→ Minne ohjata: mielenterveysseura, Turun kriisikeskus, Daisyladies

ASIAKAS 2

27-vuotias Afganistanista tullut pakolaismies. Puhuu äidinkielenään pashtua, ja sovittelutapaamisissa on käytössä tulkki. Päätynyt sovitteluun entisen avopuolisonsa kanssa yksityisoikeudelliseen velkaan liittyvän riita-asian myötä. Yhteistapaamisessa ilmenee, että entinen avopuoliso on lainannut miehelle rahaa lääkekuuluihin, ja nyt velka on kasvanut useaan tuhanteen euroon. Mies kertoo tapaamisessa, että hän on Afganistanissa murtanut käntensä muutama vuosisitten, johon hänelle on määrätty kipulääkkeeksi opioideja, joita hän on käyttänyt siitä asti. Mies ei ole työkykyinen, eikä tästä syystä pysty maksamaan velkaansa entiselle avopuolisolle. Miehellä ei myöskään ole vakituista asuntoa, vaan majoilee tuttavien luona ja osoite on edelleen entisen avopuolison luona. Mies on tehnyt ennen Suomeen tuloa töitä mm. maalarina.

→ Minne ohjata: a-klinikka, diakoniatyöntekijä

ASIAKAS 3

21-vuotias espanjalaisnainen, juuri aloittanut opiskelut Turun yliopistossa. Sovittelutoimiston asiakkaana asianomistajana yökerhossa tapahtuneessa lievässä pahoinpitelyssä. Puhuu sujuvaa englantia, eikä tarvetta tulkin käytölle ole, koska myös toinen osapuoli ja sovittelijat puhuvat englantia. Erillistapaamisessa nainen on ottanut puheeksi asumistilanteensa. Vuokrankorotuksen yhteydessä hänen vuokraisäntänsä on vihjaissut, että nainen voisi maksaa vuokran seksillä. Naista pelottaa mennä kotiin, koska vuokraisännällä on avain hänen asuntoonsa ja nyt vuokraisäntä lähettelee jatkuvasti naiselle tekstiviestejä kysellen, milloin hän saapuu kotiinsa. Naisella ei ole Suomessa lähipiiriä tai ystäviä, joiden luokse mennä.

→ Minne ohjata: rikosuhripäivystys, rikosilmoituksen teko, turvakoti, pro-tukipiste, kriisikeskus, Tyttöjen talo, katolinen kirkko, opiskelijaterveydenhuolto, opiskelija-asunnot

ASIAKAS 4

46-vuotias venäläismies. Sovittelutoimiston asiakkaana baarissa tapahtuneen useamman henkilön välisen pahoinpitelyn seurauksena. Puhuu äidinkielenään venäjää ja suomea auttavasti. Ei tahdo käyttää tulkkia sovittelussa. Erillistapaamisessa tulee ilmi, että mies on riidellyt kotona vaimonsa kanssa, ja riidan aikana vaimo on ilmoittanut, että tahtoo avioeron. Mies on riidan jälkeen ollut vihainen ja juonut itsensä humalaan baarissa, jossa sovitteluun johtanut tappelu tapahtui. Mies on hätäntynyt tilanteestaan vaimonsa kanssa, eikä tiedä miten avioero vaikuttaa hänen itsensä ja hänen kahden lapsensa asumiseen ja toimeentuloon. Mies on ollut 2 kuukautta sitten töissä peltikattoja asentamassa yrityksessä. Töitä saattaa olla tiedossa taas keväällä.

→ Minne ohjata: oikeusaputoimisto, Eroapu

Liite 5. Teemapäivän mainos

VIERASKIELISET SOVITTELUTOIMISTON ASIAKKAINA

Mitä vapaaehtoissovittelijan kannattaa pitää mielessä, kun asiakkaana on vieraskielinen tai maahanmuuttaja?

Miten ohjata vieraskielistä asiakasta jatko- ja tukipalveluihin siihen suunnitellun oppaan avulla?

Opinnäytetyön osana toteutettu teemapäivä Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille. Teemapäivässä käsiteltävien jatko- ja tukipalveluiden pääpaino on Turussa tai Turun seudulla asuvien vieraskielisten palveluissa. Muiden osalta palveluja kartoitetaan mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan.

Lauantaina 28.3.2020 klo 10 - 15

Eerikinkatu 17 C, 3 krs (Tehy ry)

Päivään sisältyy maksuton lounas.
Mukaan mahtuu 12 ensimmäistä ilmoittautujaa.

Ilmoittautumiset **16.3.2020** mennessä:

<https://link.webropolsurveys.com/S/69A67FB244F5FAF3>

Lisätietoja tarvittaessa:
sissi.lehto@edu.turkuamk.fi
emma.lehtinen@edu.turkuamk.fi

Liite 6. Teemapäivän Power Point -esitys



Aikataulu

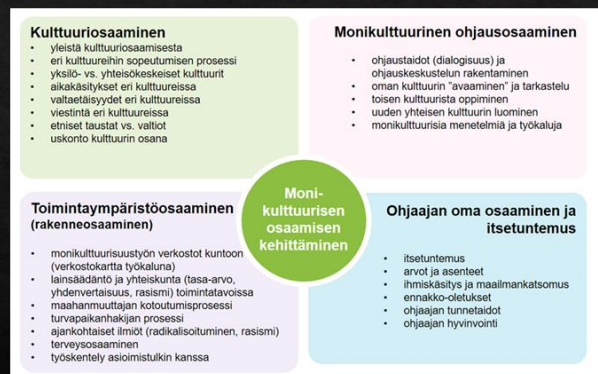
- ◇ 10:00 – 11:00 Tutustuminen, teemapäivän ja opinnäytetyön esittely. Monikulttuuriset kompetenssit.
- ◇ 11:00 – 11:45 Learning Cafe, aiheena monikulttuuriset kompetenssit 1 – 3
- ◇ 11:45 – 12:30 Lounas
- ◇ 12:30 – 13:30 Learning Cafen purku, palvelukansion tarkempi esittely
- ◇ 13:30 – 14:00 Case-työskentely, kompetenssi 4
- ◇ 14:00 – 15:00 Case työskentelyn purku

Opinnäytetyön esittely

- ◊ Opas jatko- ja tukipalveluihin ohjaamiseen –kansion päivittäminen vieraskielisiä asiakkaita ajatellen
- ◊ Mitä on vieraskielisyys
- ◊ Monikulttuuriset ohjauskompetenssit
 - Kulttuuriosaaminen
 - Monikulttuurinen ohjausosaaminen
 - Ohjaajan oma osaaminen ja itsetuntemus
 - Toimintaympäristöosaaminen

Monikulttuuriset ohjauskompetenssi

- Kulttuuriosaaminen
- Monikulttuurinen ohjausosaaminen
- Ohjaajan oma osaaminen ja itsetuntemus
- Toimintaympäristöosaaminen



Learning cafe

- ◆ 3 pistettä, kolme neljän hengen ryhmää
- ◆ Pohtikaa annettuja aiheita ja kirjoittakaa post-it lapuille mitä teille tulee kysymyksistä mieleen
- ◆ Aikaa noin 15 min / piste
- ◆ Yhteinen purku

Jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisen opas

- ◆ Miksi asiakkaita ohjataan jatko- ja tukipalveluihin?
- ◆ Miten ohjataan?
 - ◆ Monikulttuuriset kompetenssit huomioon
 - ◆ Menetelmäosaaminen monikulttuurisen ohjaamisen tukena
- ◆ Mitä ottaa huomioon?
 - ◆ Tarvitseeko asiakas tulkkia (sovittelu ja jatko- ja tukipalvelut)
 - ◆ Osaako asiakas itse hakeutua palveluihin vai tarvitseeko hän sovittelijan tukea?

Toimintaympäristöosaaminen

Case-työskentely

- ◇ Neljä kolmen hengen ryhmää
- ◇ Pohtikaa annettuja esimerkkitapauksia pienryhmissä
- ◇ Kirjoittakaa pohdintanne ylös
- ◇ Yhteinen purku klo 14:00 alkaen

Pohdittavaa:

- ◇ Kuka mielestänne on jatko- ja tukipalveluiden tarpeessa?
- ◇ Mitä jatko- ja tukipalveluita suosittelisitte tuen tarpeessa olevalle henkilölle?
- ◇ Miten ottaisit palveluihin hakeutumisen puheeksi?
- ◇ Mitkä erityispiirteet vaikuttavat henkilön kanssa asiointiin ja mitä tulee ottaa huomioon jatko- ja tukipalveluihin ohjatessa?

Purku

- ◇ Esitelkää esimerkkitapauksenne lyhyesti.
- ◇ Millaisiin tuloksiin tulitte ryhmässä?
- ◇ Tuleeko muille ryhmille mieleen lisättävää muiden esimerkkitapauksiin?
- ◇ Mitä mieltä olit teemapäivästä? Ohjaaja esittää muutaman kysymyksen, joihin voit vastata asettautumalla huoneeseen janalla samaa mieltä-eri mieltä.
- ◇ Onko muita mielipiteitä päivästä? Kaikenlainen palaute on tervetullutta!

Liite 7. Ilmoittautumiskaavake

Teemapäivään ilmoittautuminen

Ilmoittaudun Vieraskieliset sovittelutoimiston asiakkaina -teemapäivään lauantaina 29.8.2020 klo 10 - 15.

Mitä vapaaehtoissovittelijan kannattaa pitää mielessä, kun asiakkaana on vieraskielinen tai maahanmuuttaja? Miten ohjata vieraskielistä asiakasta jatkoja tukipalveluihin siihen suunnitellun oppaan avulla? Opinnäytetyön osana toteutettu teemapäivä Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoille.

Teemapäivässä käsiteltävien jatko- ja tukipalveluiden pääpaino on Turussa tai Turun seudulla asuvien vieraskielisten palveluissa. Muiden osalta palveluja kartoitetaan mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan.

Lauantaina 29.8.2020 klo 10 - 15 Eerikinkatu 17 C, 3 krs (Tehy ry). Päivään sisältyy maksuton lounas. Mukaan mahtuu 12 ensimmäistä ilmoittautujaa.

Lisätietoja tarvittaessa:
sissi.lehto@turku.fi
p. 0449072442

1. Annan luvan siihen, että antamani tiedot rekisteröidään Varsinais-Suomen sovittelutoimiston koulutusilmoittautumistietoihin ja että ilmoittautumisestani ja osallistumisestani voidaan pyydettyäessä antaa tieto THL:lle. Webropolista tiedot poistetaan koulutuksen jälkeen.

- Kyllä
 Ei

2. Yhteystiedot

Nimi
Sähköposti

3. Huomioitavaa ruokailussa

Lähetä