

OPINNÄYTETYÖ

Vertaisneuvojan työnkuvaus vertaisuudesta ammattiin?

Päivi Oikarinen

Yhteisöpedagogi AMK
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(4/2021)

TIIVISTELMÄ

Tekijät: Päivi Oikarinen

Opinnäytetyön nimi: Vertaisneuvojan työnkuvaus, vertaisuudesta ammattiin?

Sivumäärä: 39

Työn ohjaaja: Antti Pelttari

Työn tilaaja: Vantaan Järjestörinki ry

Työn tilaaja, Vantaan Järjestörinki, on paikallinen Vantaalla toimivien yhdistysten toiminnan tukemiseen ja keskinäiseen yhteistyöhön sekä edunvalvontaan keskittynyt järjestö, jonka maahanmuuttajien vertaisneuvonnan tavoitteena on ehkäistä maahanmuuttajien syrjäytymistä omakielisen neuvonnan avulla.

Opinnäytetyö käsittelee Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien omakieliseen vertaisneuvontaan kohdistuvaa kehittämistyötä, jonka tavoite on työnkuvan selvittämisen avulla kehittää toimintaa ja vähentää neuvojen työmäärää ja henkistä työtaakkaa yhä kasvavissa asiakasmäärissä.

Työ toteutettiin vertaisneuvojille suunnatulla pienimuotoisella kyselyllä, jonka perusteella voidaan todeta, että vertaisneuvojat näkevät oman ammatillisen roolinsa ensisijaisesti asiantuntijoina ja nevojina, jotka suhteessa viranomaisiin toimivat asiakkaidensa edustajina ja avustajina. Vertailu neuvojille teetetyin kyselyn tulokseen vastaa ja tukee aikaisempia maahanmuuttajien omakielisten neuvojen työnkuvaa käsitelleen tutkimuksen ja hankeraporttien havaintoja ja päätelmiä. Ne kaikki korostavat ammatillisuuteen liittyviä näkökulmia ja tarvetta.

Kehittämistyön tuloksena on neuvonnan asiakkaille suunnattu ohjeistus palvelun luonteesta ja sisällöstä osana Vantaalla järjestöjen tuottamaa kotoutumista edistäviä maahanmuuttajapalveluita. Tuloksena on myös kehittämissuhteita neuvonnan työjärjestämiseksi tulevaisuudessa.

Asiasanat: Järjestö, kotouttaminen, maahanmuutto, neuvonta, työnkuva

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Name of the Degree Programme

Author: Päivi Oikarinen
Title: Peer counselor's job description
Number of Pages: 39
Supervisor: Antti Pelttari
Commissioned by: Vantaan Circle of Associations

The client Vantaa Circle of Associations is a local organization focused on supporting the activities of associations operating in Vantaa and on mutual co-operation and advocacy. Vantaa Circle of Association holds information desk. The goal is to prevent the exclusion of immigrants through counselling in their own language.

The thesis deals with the development work of the Vantaa Organization Circle on peer counselling for immigrants in their own language. The aim of the work is to figure out solution by studying job descriptions to ease peer counselor's work.

The work was carried out through a small-scale survey of peer counselors. It shows that peer counselors see their own professional role primarily as experts and advisors. They act as representatives and assistants to their clients. The comparison with the result of the survey commissioned by the counsellors corresponds to and supports the previous findings and conclusions of the study and project reports on the job description of the immigrants' own language counsellors. They all emphasize professional perspectives and need.

The result of the development work is instruction manual for counselling clients of content of the service. The result is also development proposals for organizing counselling work in the future.

Keywords: Association, integration, immigration, counselling, job description

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	VIERASKIELISTEN VANTAA	7
	2.1 Vantaan Järjestörinki ry – laman lapsesta kasvoi käytännön toimija	7
	2.2 Maahanmuuttajien vertaisneuvonta syntyi vapaaehtois pohjalle.....	9
	2.3 Rahoittaja Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STEA)	9
3	KOTOAUTUMINEN JA KOLMAS SEKTORI	11
	3.1 Kotoutuminen	11
	3.2 Yhteiskunnan määritelmät	12
	3.3 Järjestöjen rooli yhteiskunnassa ja hybridisaatio	12
4	OSALLISUUS JA VERTAISUUS	15
	4.1 Osallisuuden ja toimijuuden näkökulma.....	15
	4.2 Vertaisuuden näkökulma	16
5	MAAHANMUUTTAJIEN VERTAISNEUVONTA.....	18
	5.1 Asiakasmäärien ja käyntikertojen kasvun aiheuttaa ongelmia	18
	5.2 Asiakaskunta	19
	5.3 Monitaitoinen vertaisneuvoja	20
	5.4 Vertaisneuvonnan kiitolliset asiakkaat	22
	5.5 Noidankehä	22
6	VERTAISNEUVOJAN TYÖNKUVAUS	24
	6.1 Ammatillinen identiteetti	24
	6.2 Työkuvaus ja työntekijöiden hyvinvointi	24

6.3	Vaikutusmahdollisuudet oman työhön muutostilanteessa	25
7	AIKAISEMMAT TUTKIMUSRAPORTIT	26
7.1	Tampereen kaupungin omakielinen neuvonta	26
7.2	Info Gloria -hanke	26
7.3	Vertaisneuvojen vapaaehtoinen kysely	28
7.4	Asiantunteva neuvoja	28
7.5	Työn merkityksellisyys ja palkitsevuus	29
7.6	Johtopäätökset	31
8	KEHITTÄMISEHDOTUKSET	32
8.1	Työajan jakaminen päivystykseen ja varattuihin aikoihin	32
8.2	Asiakohtaiset omakieliset työpajat	33
8.3	Vapaaehtoiset vertaisneuvojat	33
8.4	Omakieliset ohjeet asiakkaille	34
9	POHDINTA	36
9.1	Osaamisen tunnistaminen	36
	LÄHTEET	38

1 JOHDANTO

Voiko vertaisuus olla ammatti ja palkkatyötä? Voiko ammatillinen identiteetti ja rooli perustua henkilökohtaisiin kokemuksiin? Näitä pohdin aloittaessani työn tämän vuoden alkupuolella Vantaan Järjestöringin yhteisötyöntekijänä ja vertaisneuvojen esihenkilönä.

Etsiessäni harjoittelupaikkaa Vantaan Järjestörinki ry kiehtoi minua monipuolisuudellaan ja paikallisuudellaan. Sain mahdollisuuden suorittaa siellä opintoihin kuuluvat ammatillisen ja kehittävän harjoittelun jaksoja vuoden 2020 aikana.

Tämä opinnäytetyö käsittelee Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien omakieliseen vertaisneuvontaan kohdistuvaa kehittämistyötä, jonka tavoite on työnkuvan selvittämisen avulla kehittää toimintaa ja vähentää neuvojen uupumista ja henkistä työtaakkaa yhä kasvavissa asiakasmäärissä.

Omakielinen matalankynnyksen neuvonta on osa kotoutumistyötä, jota tässä opinnäytetyössä lähestytään asiakkaan osallisuuden, lainsäädännön kotoutumiselle asettamien tavoitteiden ja linjausten, vähenevän rahoituksen sekä järjestöjen hybridisaation näkökulmista. Opinnäytetyössä tarkastelu kohdistuu myös neuvonnan työntekijöiden ammatilliseen identiteettiin ja työn sisältöön, jota peilataan vertaistoimintaan ja palveluohjaamiseen.

Ideoimalla uusia, yhdistämällä tai soveltamalla jo olemassa olevia käytännön toimintatapoja neuvontaa voidaan tehostaa. Kansalaistoiminnassa järjestöt voivat itse määritellä ja luoda palvelutoimintansa sisältöjä ja rakenteita – toistaiseksi.

Kehittämistyön tuloksena on neuvonnan asiakkaille suunnattu ohjeistus palvelun luonteesta ja sisällöstä osana Vantaalla järjestöjen tuottamaa kotoutumista edistäviä maahanmuuttajapalveluita. Tuloksena on myös kehittämissuhteita neuvonnan työn järjestämiseksi. Niiden avulla voidaan helpottaa Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien vertaisneuvontapisteiden kuormittamista kasvavien asiakasmäärien vuoksi.

2 VIERASKIELISTEN VANTAA

Vantaa on väkiluvultaan Suomen neljänneksi suurin kaupunki. Monikulttuurisin ja tilastojen mukaan Suomen eniten kasvava kaupunki. Vantaan väestönkasvu vuoden 2018 aikana (5 139 henkilöä) oli suurempaa kuin koko Suomessa (4 789) tai missään muussa kunnassa. Vuoden 2019 alussa Vantaalla asui 43 100 vieraskielistä, mikä oli 18,9 prosenttia koko väestöstä. Ja edelleen useiden vuosien ajan vieraskielisten osuus on ollut Vantaalla suurempi kuin missään muussa Suomen kunnassa. Nuorissa eli ikäryhmissä (7–15- ja 16–29-vuotiaat) noin joka viides oli vieraskielinen. Suurimmat kielet suuruusjärjestyksessä olivat viro, venäjä, arabia ja somali (Parviainen 2019, 13, 14).

Ulkomailla syntyneet ovat kolmanneksi suurin ryhmä Vantaalla ja Helsingissä syntyneiden jälkeen. Tämän ryhmän osuus on kasvanut selvästi eniten. Vuonna 2000 Vantaan väestöstä ulkomailla syntyneitä oli 4,2 prosenttia, vuonna 2010 jo 8,5 prosenttia ja vuoden 2019 alussa 16,2 prosenttia. Vantaalla asui vuoden 2019 alussa 27 000 ulkomaan kansalaista, mikä oli 11,9 prosenttia koko väestöstä. Ulkomaalaistaustaisten määrä oli hieman suurempi, 39 800 henkilöä (17,5 %). (Parviainen. 2019, 15.)

On luonnollista, että tässä ryhmässä uuden kotimaan kulttuurin, viranomaisasioinnin ja etenkin kielen osaaminen voi joillekin asukkaille tuottaa suuria haasteista. Tähän haasteeseen ovat paikalliset yhdistykset vastanneet. Vuoden 2021 alussa maahanmuuttajien omakielistä neuvontaa tarjoavia yhdistyksiä tai organisaatioita ovat Vantaan Järjestöringin ohella Vantaan Maahanmuuttajanuorten tuki R3 ry, Vantaan venäläinen klubi ry, Hakunilan kansainvälinen yhdistys ry ja Vamos Vantaa (Neuvova Vantaa-hanke 2021).

2.1 Vantaan Järjestörinki ry – laman lapsesta kasvoi käytännön toimija

Sosiokulttuurinen innostaminen on Paciano Fermoson mukaan käsite, jonka tavoitteena on kulttuurisen demokratian saavuttaminen, ja innostaminen on sen kasvatuksellinen toimintamuoto yhteiskunnan parantamiseksi. Se kuvaa myös käytettävää työtettä, joka sisältää sekä ammatillisen kutsumuksen että sitoutumisen. Tavoitteena on osallistumisen myötä luoda yhdenvertaisempi ja solidaarisempi yhteiskunta. J. V. Merinon mukaan yksi sosiokulttuurisen innostamisen avainkäsitteistä on paikallisen kulttuurin ilmiöiden tukeminen ja sen muuttuminen

ammattillisista lähtökohdista ihmisten oma-aloitteiseksi toiminnaksi. (Sivistysliitto Kansalaisfoorumi ry. 2021, Kansalaisyhteiskunta.fi-sivusto.)

Vantaan Järjestörinki on paikallinen Vantaalla toimivien yhdistysten toiminnan tukemiseen ja keskinäiseen yhteistyöhön sekä edunvalvontaan keskittynyt järjestöjen järjestö, jolla ei ole henkilöjäseniä. Suve Pääsukenen mukaan Vantaan Järjestörinki oli ensimmäinen järjestö, jonka jäsenistö koostui eri alojen yhdistyksistä luoden mallin, jota on käytetty esimerkkinä myös muualla Suomessa (Pääsukene 2014, 14). Jäsenet ovat harrastus-, liikunta- ja kulttuuritoimintaa tekeviä, hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan ja maahanmuuttajien yhdistyksiä. Vuoden 2020 lopussa jäsenyhdistyksiä oli yhteensä 70 (Vantaan Järjestörinki, vuosikertomus 2020).

Yhdistyksen säännöissä on toiminnan tavoitteeksi kirjattu: ”Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on alueellaan ehkäistä syrjäytymistä, kehittää toimintaa syrjäytymisen katkaisemiseksi sekä työllistymisen yleisten edellytysten edistämiseksi. Yhdistys toimii syrjäytyneiden elämänhallinnan ja hyvinvoinnin kehittämiseksi, sekä alueensa yleisen sosiaalisen hyvinvoinnin parantamiseksi (Vantaan Järjestörinki ry:n säännöt 2013, 1)”. Koulutus, opastus, neuvonta ja tarvittavien toimintavalmiuksien edistäminen ovat olleet merkittävä osa Vantaan Järjestöringin toimintaa.

Vuonna 1999 perustettu ja vuonna 2000 rekisteröity Vantaan Järjestörinki ry syntyi Vantaan kaupungin työllisyyspalveluiden työntekijöiden aloitteesta nimellä Vantaan Työrinki vuonna 1998. Tämän sosiaalisen innovaation taustalla vaikuttivat 1990-luvun laman aiheuttama työttömyys Vantaalla. (Pääsukene 2014, 6.)

Vantaan Järjestöringin alkuvuosista vuoteen 2009 koulutettiin pitkäaikaistyöttömiä erilaisiin yhdistystoiminnan tehtäviin. Koulutukset toteutettiin yhteistyössä Helsingin yliopiston silloisen Vantaan täydennyskoulutuskeskuksen, nykyisen Palmenian kanssa (Pääsukene 2020, 10).

Vantaan Järjestörinki ylläpitää Kansalaistoiminnan keskus Leinikkiä Simonkylässä, jossa koontui ennen koronaepidemiaa vuosittain 80 erilaista yhdistystä tai harrasteryhmää. Leinikissä toimii myös yksi Vantaan Järjestöringin kolmesta maahanmuuttajien vertaisneuvontapistestä, muut toimipisteet sijaitsevat Koivukylässä ja Myyrmäessä. Omakielinen maahanmuuttajien vertaisneuvonta on yksi niistä tavoista, jolla Vantaan Järjestörinki pyrkii ehkäisemään maahanmuuttajien syrjäytymistä.

Tänä päivänä perinteisten järjestöjen rinnalla toimivat myös maahanmuuttajien omat, usein paikallisesti toimivat yhdistykset, järjestöt ja yhteisöt. Kotouttamisessa ja kotiutumisessa juuri paikallisilla toimijoilla on suuri merkitys. Huomioitavaa on, että maahanmuuttajat eivät ole vain palveluiden käyttäjiä, vaan nykyään myös niiden kehittäjiä ja tuottajia. (Ekholm 2015, 5.)

Vantaan Järjestöringin jäseninä on useita maahanmuuttajayhdistyksiä, joiden toimintaa tuetaan esimerkiksi antamalla neuvoja yhdistystoimintaan liittyvissä asioissa. Jäsenyhdistykset myös ylläpitävät omia neuvontapisteitään. Pääsukenen mukaan Järjestöringin toiminnan merkitystä kotouttamisessa voidaan täten rinnastaa maahanmuuttajajärjestöjen palvelutoimintaan. Vantaan Järjestöringin kaikki vertaisneuvojat ovat itse maahanmuuttajataustaisia. (Pääsukene 2020, 20.)

2.2 Maahanmuuttajien vertaisneuvonta syntyi vapaaehtois pohjalle

Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien vertaisneuvonta alkoi European Refugee Fund'in ja Vantaan kaupungin rahoittamalla Monirinki-hankkeella. Hankkeen aikana vuosina 2006–2008 maahanmuuttajayhdistysten jäseniä koulutettiin yhteistyössä ammattiopisto Omnian kanssa antamaan omakielistä neuvontaa esimerkiksi viranomaisasiointiin liittyvissä ongelmissa. Vantaan kaupunki maksoi vapaaehtoisten neuvojen palkkiot heidän yhdistyksilleen. Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama Maailmanpyörä-hanke (2008–2014) tähtäsi maahanmuuttajayhdistysten tietotaidon kehittämiseen ja sen aikana kyettiin avaamaan lisää neuvontapisteitä ja palkkaamaan ensimmäiset osa-aikaiset vertaisneuvojat. Vuodesta 2015 vertaisneuvonnan rahoitus on perustunut nykyisen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) eli entisen Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) kohdennettuun toiminta-avustukseen. (Pääsukene 2020, 10–11.)

2.3 Rahoittaja Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA)

Sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimiva Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) on itsenäinen valtionapuviranomainen, joka jakaa ja hallinnoi sosiaali- ja terveysjärjestöjen yleishyödylliseen toimintaan kuuluvia avustuksia. STEA on linjannut avustetun toiminnan tavoitteeksi muun muassa lisätä osallisuutta ottamalla huomioon ihmisen elämäntilanne ja tausta. Tavoitteena on myös vahvistaa ihmisen voimavaroja, jotta hän kykenee huolehtimaan sekä itsestään ja lähipiiristään. (STEA 2021.)

Raha-automaattiyhdistys vastasi toiminta-avustusten jaon valmistelusta ennen peliyhtiöiden fuusiota, jonka myötä sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustushakemusten käsittely siirtyi

STEAan. Myönnettyjen avustusten suhde julkisiin palveluihin ja liiketoimintaan sekä verotukseen on pysynyt pitkään keskustelun aiheena, jonka ydin kulminoituu yleishyödyllisyyden määrittelmään ja sen tulkintoihin erilaisissa yhteyksissä (Niemelä 2020, 82). Toisaalta järjestöt puolestaan kokevat autonomiansa vähentyneen.

Sosiaali- ja terveys ry (SOSTE) on kuvannut miten rahoituspäätösten ehdot ja soveltamisohjeet rajoittavat ja muokkaavat toimintaa liikaa julkisen sektorin haluamaan suuntaan, kun sen tulisi olla järjestöjen itsensä määrittelemää (Niemelä 2020, 83).

Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien omakielinen vertaisneuvonta on osa kotouttamistoimintaa, joka saa ja on saanut toimintaansa veikkausvoittorahoista myönnettävää kohdennettua toiminta-avustusta (Ak). Jaettavien veikkausvoittorahojen vähentyessä STEA on linjannut, että kaikkien avustuksen saajien tulee jatkossa priorisoida ja tehostaa toimintaansa sekä tehdä yhteistyötä muiden järjestöjen, julkisen sektorin ja yritysten kanssa (Hannula 2020).

Päivi Pirkkalaisen mukaan Suomessa järjestöjen hybridisaatio johtuu sekä valtion että kuntatalouksien rahoituksen vähenemisestä ja palvelurakenteiden muutoksista, ja niiden seuraukset ovat havaittavissa esimerkiksi valtion maahanmuuttajiin kohdistuvissa ohjelmissa ja niiden määrärahoissa (Pirkkalainen 2015, 55).

Vantaan Järjestöringillä ei olemassa olevien määrärahojen puitteissa mahdollista palkata lisää työntekijöitä vastaamaan lisääntyneeseen neuvontatarpeeseen eli palvelun kysyntään.

3 KOTOUTUMINEN JA JÄRJESTÖT

3.1 Kotoutuminen

Kotoutumisesta puhuttaessa tarkoitetaan yleisesti maasta toiseen muuttaneen yksilön sopeutusta, oman paikkansa ja toimintatapojen löytämistä uudessa yhteiskunnassa. Kotoutuminen onkin ennen kaikkea vuorovaikutusta kotoutujan sekä yhteiskunnan välillä. Kotoutuminen on usein pitkäaikainen ja moniulotteinen prosessi, jonka onnistumiseen vaikuttavat monet eri tekijät esimerkiksi uusi kulttuuri ja ihmisten suhtautuminen, yksilön oma kulttuurinen ja sosiaalinen tausta sekä lukuisat yhteiskunnalliset tekijät.

Kotoutuminen on tutustumista uusiin normeihin, toimintatapoihin, kieleen ja kulttuuriin sekä vanhojen tuttujen, turvallisten tapojen jättämistä. (Alitolppa-Niitamo, Fågel & Säävälä 2013, 63–65, Kotouttamisen osaamiskeskus 2019).

Pasi Saukkosen mukaan on olennaista ymmärtää, että kotoutuminen koostuu erilaisista osaluista, jotka voidaan jakaa rakenteelliseen, kulttuuriseen, vuorovaikutukselliseen ja identifiivaan kotoutumiseen. Rakenteelliseen kotoutumiseen kuuluvat mahdollisuudet työllistyä tai kouluttautua sekä huolehtia omasta fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnistaan. Laajempaan rakenteelliseen kotoutumiseen liittyy poliittinen osallisuus ja muut vaikuttamismahdollisuudet (Saukkonen 2020, 45).

Kulttuurisessa kotoutumisessa kielitaito on ensisijaista yksilön selviytymiselle ja itsenäiselle elämälle. Kulttuurinen kotoutuminen edellyttää myös arvojen ja normien sekä yhteiskunnan pelisääntöjen vähintäänkin ymmärtämistä sekä niiden taustalla olevien periaatteiden ja lakien tuntemista (Saukkonen 2020, 45).

Vuorovaikutuksellinen kotoutuminen käsittää yksilön monipuoliset sosiaaliset suhteet sekä yksittäisiin ihmisiin että ryhmiin. Niiden avulla on mahdollista saada tietoa omaan elämään liittyvissä asioissa ja parantaa itseluottamusta kasvattavaa kielitaitoa. Sosiaalinen vuorovaikutus myös lisää yhteiskuntaa koossapitävää keskinäistä luottamusta yhteiskunnassa. Identifioiva kotoutuminen kehittyy edellä mainittujen tekijöiden kanssa. Identiteetti rakentuu samaistumisen, yhdenvertaisen ja täysivaltaisen kansalaisen subjektiivisille kokemuksille. Ihminen tuntee kuuluvansa yhteiskuntaan ja paikallisiin yhteisöihin, ja hän kokee tulleen hyväksytyksi omana itsenään. (Saukkonen 2020, 4.)

Uudessa ympäristössä ja yhteiskunnassa yksilö kohtaa erilaisia tilanteita ja asioita, joiden hoitamiseen hän tarvitsee apua. Vantaan Järjestöringin omakieliset vertaisneuvojat yrittävät vastata tähän haasteeseen auttamalla kaikissa mahdollisissa ihmiselämään liittyvissä asioissa.

Kotoutuminen on yksilöllinen koko elämän kestävä prosessi, jossa siihen vaikuttavat osa-alueet kehittyvät eri ihmisillä eri aikaan ja eri järjestyksessä. Toiset osa-alueet ovat sidoksissa vahvasti toisiinsa, toisten keskinäisen vaikutuksen ollessa vähäisempi (Saukkonen 2020, 48).

3.2 Yhteiskunnan määritelmät

Laki kotoutumisen edistämisestä (31§) määrittelee, että kotouttamista on kehitettävä monialaisena yhteistyönä, johon osallistuvat eri viranomaisten lisäksi kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja järjestävät järjestöt, yhdistykset ja yhteisöt (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010).

Valtion Kotouttamisen osaamiskeskus määrittelee järjestöjen roolin seuraavasti. Järjestöjen tehtävänä on täydentää julkista palvelutarjontaa ja tuottaa tietoa maahanmuuttajien arjessa kohtaamista vaikeuksista sekä kotouttamispalveluiden kehittämistarpeista. Järjestöjen toiminta kohdentuu tärkeään arjen ja vapaa-ajan toimintaan. Se on luonteeltaan matalan kynnyksen toimintaa, joka tavoittaa niitä ryhmiä, joita viranomaisten on vaikeampi tavoittaa (Humanistinen Ammattikorkeakoulu 2019; Kotouttamisen osaamiskeskus 2019.)

Kotouttamisen tavoitteena on edesauttaa maahanmuuttajaa sopeutumaan yhteiskuntaan mahdollisimman nopeasti. Laki kotoutumisen edistämisestä määrittelee yhteiskunnan tukeman kotoutumisen enintään kolme vuotta kestäväksi prosessiksi. Kuitenkin on todennäköistä, että yhteiskuntaan sopeutuminen ja uuden kielen oppiminen vaatii henkilöstä riippuen enemmän aikaa, ja etenkin kotouttamissuunnitelman jälkeen järjestöjen tuottamalla toiminnalla on tärkeä merkitys henkilön kotoutumiselle (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010).

3.3 Järjestöjen rooli yhteiskunnassa ja hybridisaatio

Jorma Niemelä hahmottelee tutkimuksessaan inklusiivista eli eri väestöryhmille avointa yhteiskuntaa, jossa järjestöjen tehtävä on toimia sekä palveluiden tuottajana että yhteisö- ja solidarisuustalouden kehittäjinä. Järjestöjen toiminnan tavoitteena ovat muun muassa hyvinvoinnin lisääminen, täydentävien ja vaihtoehtoisten palveluiden tuottaminen (Möttönen & Niemelä 2005). (Niemelä 2019, 17.)

Toisaalta Niemelä näkee uhkakuvia siinä, että palvelutoiminnassaan järjestöt suhtautuvat kohderyhmäänsä vain asiakkaina tai potilaina, vaikka puhuvatkin heidän puolestaan, mutta samalla unohtavat tarjota mahdollisuuksia toimia ideaalin inklusiivisen yhteiskunnan mallin mukaisesti aktiivisena kansalaisena (Niemelä 2019, 26).

Niemelä pohtii tutkimuksessaan myös sitä, onko käsite kolmas sektori harhaanjohtava. Hän kysyy myös ovatko yritys ja järjestö rinnakkaisia olioita (entiteettejä) yhteiskunnassamme vai ovatko niiden roolissa ja tehtävässä jotain erityistä. Hän tuo ajateltavaksemme Muukkosen (2009) nelitahoisen tavan jäsentää kansalaisyhteiskuntaa tilana, joka on perheen (verisiteet), valtion (pakkovalta), markkinoiden (talous) ja uskonnon (pyhä) tila, ja toisaalta Harjun (2010) näkemyksen siitä, että kansalaisyhteiskuntaa leimaavat muun muassa erilaiset arvot, tavoitteet ja tavat toimia kuin muilla yhteiskunnan sektoreilla. Harjun mukaan kansalaisyhteiskunnan luonteenpiirteisiin kuuluvat muun muassa eettisyys, joustavuus, riippumattomuus ja solidaarisuus. (Niemelä 2019,14.)

Hybridisaation käsitteellä viitataan kolmannen sektorin roolista, yhteiskunnallisista odotuksista ja suhteesta muihin yhteiskunnan sektoreihin sekä niihin muutoksiin, joita niiden tehtävistä ja tavoista toimia on tapahtunut (Pirkkalainen 2015, 53).

Hybridisaatio on Billisin (2010) mukaan tilanne, jossa järjestöt ovat ottaneet käyttöönsä yritysmaailman tai julkisen sektorin toimintatapoja ja -malleja, jotka tarkastelijan näkökulmasta riippuen ovat osa edessä olevaa kehitystä tai kansalaistoiminnan periaatteista luopumista (Niemelä 2019, 105; Lind 2020, 8).

Pekka Kaunismaa tuo esille näkemyksen, jonka mukaan käytännössä hybridisaation myötä järjestöjen toiminta muuttuu yhä enemmän julkisen tai yksityisesti tuotetun palvelun kaltaiseksi. Teoriassa tämä kehitys voisi edetä loppuun siten, että lopulta jäljellä on enää yhtiötetyt toiminnot ilman kansalaistoiminnalle tyypillisiä edustuksellisia ominaisuuksia kuten järjestödemokratiaa (Lind 2020, 5).

Kimmo Lind (2020) tutki väitöskirjassaan hybridisaatiota sosiaali- ja terveystieteiden edustuksellisuuden näkökulmasta tilanteessa, jossa järjestöjen edellytetään olevan toiminnassaan yhä tehokkaampia ja tuloksellisempia ja joiden toiminnan toteutuksesta vastaavat palkatut työntekijät (Lind 2020, 8). Hän kuvaa hybridisaation tuottamia ongelmia, joista ensimmäinen koskee edustettavan kaksijakoista roolia (jäsen) asiakkaana ja edunvalvonnan kohteena, jolle voi olla hankala perustella huonoa palvelua kilpailutuksesta johtuvaksi (Lind 2020, 11).

Hybridisaation myötä sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat menettäneet itsenäisyyttään ja mahdollisuuksiaan toimia yhtä aikaa sekä yhteistyössä että valvoa ja arvostella julkista sektoria. Kiristynyt valvonta niin rahoittajan kuin päättäjien osalta koskee myös muiden alojen järjestöjä (Lind 2020, 12).

4 OSALLISUUS JA VERTAISUUS

Ihmiset muuttavat Suomeen monista eri syistä: työn, opiskelun, rakkauden, uuden elämän tai turvan vuoksi. Muutto ja elämän asettuminen uomiinsa vie jo itsessään aikaa ja energiaa. Haasteita voi syntyä silloin, kun ympäristö, yhteiskunta ja kulttuuri eroaa paljon entisestä.

4.1 Osallisuuden ja toimijuuden näkökulma

Albert Banduran (1977) minäpystyvyys muodostuu intentionaalisuudesta (tietoinen pyrkiminen päämäärään), ennakoivasta ajattelusta, kyvystä suuntautua ja motivoitua sekä itsereflektiosta. Näistä keskeisimpiä ovat yksilön käsitys omista kyvyistään ja mahdollisuuksistaan vaikuttaa tapahtumiin, jotka asettavat toiminnalle ehtoja. Minäpystyvyyden vaikutus on kaksisuuntainen, se voi toimia yksilön elämää edistävänä tai haittaavana. Se luo ennakoivia näkymiä ja säätelee yrittämisen tasoa ja kestävyyttä. Lisäksi se yhdistyy tunteisiin etenkin optimismiin, stressin ja ahdistuksen kokemiseen (Kauppila ym. 2015, 43)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperissa osallisuuden erilaiset käsitteet kiteytetään kimaraan, joka auttaa ymmärtämään osallisuuden käsitteen merkityksen moni-ilmeisyyttä riippuen otetusta näkökulmasta.

Osallisuus on liittymistä (involvement), suhteissa olemista (relatedness), kuulumista (belonginess), yhteisyyttä (togetherness). Osallisuus on yhteensopivuutta (coherence) ja mukaan ottamista (inclusion). Se on osallistumista (participation) ja siihen liittyen vaikuttamista (representation) ja demokratiaa. Se on myös kaiken edellä mainitun järjestämistä ja johtamista (governance) (Isola ym. 2017).

Kotoutumista voidaan myös käsitellä toimijuuden näkökulmasta, jonka Jorma Niemelä kiteyttää tutkimuksessaan Järjestöt sote-Suomea rakentamassa seuraavasti.

Tämän voi liittää kyvykkyysperustaiseen lähestymistapaan (capabilities approach), josta Martha Nussbaum ja Amartya Sen ovat puhuneet. Sen mukaan jokaisella ihmisellä on voimavaroja, joilla osallistua oman ja toisten elämän rakentamiseen. Kansalaistoiminnan tehtävänä onkin näiden kyvykkyysien, lahjakkuuksien ja voimavarojen tunnistaminen ja käyttöönotto. Näin kansalaistoiminnan fokus ei ole puolesta tekeminen (doing for people) vaan kanssa tekeminen (doing with people) – ja jo nyt ja varsinkin tulevaisuudessa ihmiset itse ovat tekijöitä (doing by people) (ks. Halava ym. 2018). Intentio on emansipatorinen – yksityisten ja yhteisöllisten voimavarojen vapauttaminen, osallisuus ja toimijuuden vahvistuminen (Niemelä 2019, 27).

Mukaan ottamisen (inclusion) vastakohta on ulossulkeminen (exclusion), joka auttaa ymmärtämään sen luonnetta ulkopuolelle jäämisen ja osattomuuden ohella yksilön vaikeutena päästä sisälle yhteiskuntaan ja sen instituutioihin (Niemelä 2019,23).

Yksi osallisuuden määritelmä on belonging, jonka Nivalan ja Ryynäsen mukaan voisi suomen-
taa ja määritellä myös ”kotoisuudeksi” tai kuulumiseksi. Kuuluminen on kehitysprosessissa
syntyvä yksilöllinen tunne yhteydestä johonkin kuten esimerkiksi kulttuureihin, ihmisiin tai
paikkoihin. Se luo perustaa osallisuuden kokemuksille ja sitä voisi kuvata kiinnittymiseksi tai
paikantumiseksi. Se on luonteeltaan tiedostamatonta, arkista ja huomaamatonta, mutta voi
muuttua tiedostetuksi kohdatessaan uhkaa tai häirintää. Kuuluminen on tunnetilaa syvempi ko-
kemus siitä, että ”ihminen on sopusoinnussa itsensä ja ympäristön kanssa”. (Nivala, Ryynänen
2019, 140.)

Kuuluminen ei ole yksilön elämässä pysyvä tila. Siihen vaikuttavat muutokset ympäristössä tai
yksilössä itsessään. Kuulumisen kohteet ovat osin ihmisen itsensä valitsemia ja osin eivät, sillä
kuulumisen ehdot voivat muuttua. Muutosten rajoja voidaan määritellä sosiaalisesti tai poliitti-
sesti eli niillä on myös kollektiivinen ulottuvuus, josta käytetään termiä politics of belonging.
(Nivala, Ryynänen 2019, 141.)

4.2 Vertaisuuden näkökulma

Vertaisuus voidaan käsittää monin eri tavoin. Armisen (1998) ja Hietalan (2013) mukaan ko-
kemusperäinen taito ymmärtää muita ihmisiä liittyy olennaisesti vertaisuuteen. Vertaistoimin-
nan voidaan myös määritellä omaksi osakseen vapaaehtoistoimintaa. Toisaalta laajasti ajatel-
tuna vertaisuuteen voidaan liittää kaikki sellainen inhimillinen toiminta, jossa ihmiset keskus-
televat omasta elämäntilanteestaan. (Rissanen & Puumalainen 2016, 4.)

Vertaistuki on yksi vertaistoiminnan muoto, jota Marianne Nylund (1996) on määritellyt sel-
laiseksi keskinäiseksi tueksi, jota muut kuten esimerkiksi lähi- tai viranomaiset eivät kykene
antamaan omakohtaisten kokemusten puuttumisen vuoksi. (Rissanen & Puumalainen 2016, 4.)

Valtakunnallinen vertaistukisivusto on usean eri potilasjärjestön yhteinen sivusto, joka käyttää
vertaistoiminnassa vuonna 2013 yhteisesti sopimia seuraavia määritelmiä. Verstaistoiminta
on vapaaehtoistoiminnanmuoto, joka voidaan määritellä taustayhteisön kuten esimerkiksi yh-
distyksen tai järjestön organisoimaksi toiminnaksi. Vertaistoiminta mahdollistaa vertaisten

kohtaamisen ja vertaistuen. Vertaistuki perustuu vapaaehtoisuuteen ja tasa-arvoon. Usein vertaistuki on ryhmätoimintaa, mutta sitä voidaan toteuttaa myös kahden ihmisen välisenä. Vertaishenkilö on koulutuksen suorittanut vertainen, joka haluaa tukea sen tarpeessa olevaa ennalta sovituisissa puitteissa. (yksielama.fi/vertaistoimintaa.)

Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien neuvonnan ensimmäiset neuvojat olivatkin vapaaehtoisia paikallisten maahanmuuttajayhdistysten jäseniä, joiden toiminnasta saadut palkkiot tilitettiin heidän omille yhdistyksilleen (Pääsukene 2020, 12).

5 MAAHANMUUTTAJIEN VERTAISNEUVONTA

Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien vertaisneuvonnan tavoitteena on ehkäistä maahanmuuttajien syrjäytymistä omakielisen neuvonnan ja monikulttuurisuustyö avulla antamalla vertaistukea ja apua sellaisissa asioissa, jotka eivät kuulu viranomaisneuvonnan tai muun lakisääteisen palvelun piiriin. Toiminnan kohderyhmänä ovat Vantaalla ja sen lähikunnissa asuvat henkilöt, joiden kielitaito tai muu osaaminen eivät riitä viranomaisasiointiin tai he tarvitsevat apua muissa arjen asioissa (Vantaan Järjestörinki, STEA toiminnan suunnitelma 2021).

Vantaan Järjestöringin palveluksessa oli vuoden 2020 aikana 10 osa-aikaista omakielistä vertaisneuvojaa, jotka puhuvat yhteensä 16 eri kieltä. Asiakaskontakteja kirjattiin 9645 kappaletta. Suurimmat asiakkaiden kieliryhmät olivat venäjän- (37 %), arabian- (30 %) ja darinkieliset (16 %) asiakkaat. Vantaan Järjestöringin kolmen maahanmuuttajien vertaisneuvontapisteen lisäksi neuvojat toimivat Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluiden ja Ohjaamo Vantaan kanssa yhteistyössä täydentäen viranomaispalvelua ja tarjoten apua viranomaisasiointiin kuuluttomien asioiden kanssa. (Vantaan Järjestörinki ry 2021. Maahanmuuttajien neuvontapisteen käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve v. 2020, 15.)

Maahanmuuttajien omakielisten vertaisneuvojien työn tavoitteena on auttaa asiakkaita ymmärtämään suomalaista yhteiskuntaa ja neuvoa eli opastaa heitä toimimaan siinä. Neuvonnan tarve on suuri, sillä viranomaiset edellyttävät, että Suomen kieltä taitamaton äärimmäisessä tapauksessa luku- ja kirjoitustaidoton asiakas osaa itse täyttää ja toimittaa tarvittavia asiakirjoja liitteineen etenkin silloin, kun hänen henkilökohtaisen kotoutumissuunnitelmansa mukainen määräaika on päättynyt.

Tämä on johtanut siihen, että käytännössä Vantaan Järjestöringin vertaisneuvojien työ koostuu pääsääntöisesti erilaisista viranomaisasiointiin liittyvien hakemusten täyttämisestä yksin tai yhdessä asiakkaan kanssa. Varsinainen kotoutumista edistävä vertaistuki ja asiakkaan toimintaedellytysten ja -mahdollisuuksien kartoittaminen jää toissijaiseksi, puhumattakaan kulttuurista kotoutumista tukeva keskustelu ja vuorovaikutus.

5.1 Asiakasmäärien ja käyntikertojen kasvun aiheuttaa ongelmia

On luonnollista, että samanaikaisesti kun vieraskielisten asukkaiden määrä on kasvanut Vantaalla myös maahanmuuttajaneuvonnan käyntimäärät ovat kasvaneet. Vuoden 2015 pakolais-

tulva konkretisoitui vuoden 2017 käyntimäärien kasvussa ja vuoden 2020 siirtyminen etänevontaan koronaepidemian vuoksi lisäsi Vantaan ulkopuolella asuvien asiakkaiden määrää. On myös mahdollista, että venäjänkielisten asiakaskäyntien määrän kasvu johtuu esimerkiksi koronaepidemian aiheuttamien lomautusten ja niistä aiheutuneiden ongelmien vuoksi. Kaiken kaikkiaan vuosien 2013 ja 2020 välisenä aikana käyntimäärät ovat yli nelikertaistuneet.

Käyntimäärien ja niihin sisältyvien asioiden hoitamisen määrää on lisännyt niin kutsuttujen ”vanhojen asiakkaiden” määrä, joka verrattuna ”uusiin asiakkaisiin” on moninkertainen. Toisaalta palvelutoiminnassa voi käydä niin, että jotkut oppivat käyttämään sitä ja jotkut apua tarvitsevat eivät löydä tai saa tarvitsemaansa apua. Vertaisneuvojillekin on syntynyt vakioasiakaskunta, joka kaipaa aina uudestaan apua aiheuttaen ruuhkaa ja painetta ilman ajanvarausta toimivassa palvelussa. Asiakastilastojen mukaan ”vanhoja asiakkaita” oli vuonna 2020 81 % kaikista asiakkaista (7858 henkilöä). Lukuja tarkastellessa on kuitenkin huomioitava, että joidenkin asioiden selvittely ja hoitaminen vaatii useamman käyntikerran. (Vantaan Järjestörinki ry. 2021. Maahanmuuttajien neuvontapisteiden käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve 2020, 9).

Lisääntyneisiin käyntimääriin ei kuitenkaan ole voitu vastata pidentämällä neuvojen työaikaa tai palkkaamalla uusia neuvoja. Resurssien eli rahoituksen ja työntekijöiden näkökulmasta kysymys on siitä, miten korvataan tai sopeutetaan avustuksiin perustuva toiminta tilanteessa, jossa kasvaviin asiakasmääriin ei voida vastata lisäämällä palkattujen työntekijöiden määrää.

5.2 Asiakaskunta

Vantaan Järjestörinki kerää ja tilastoi tietoa vertaisneuvonnan asiakkaista ja heidän neuvontatarpeistaan neljännesvuosittain. Kerätty tieto perustuu osin rahoittajan vaatimukseen ja osin omiin kehittämistarpeisiin. Koko vuoden kattavasta tilastosta selviää muun muassa asiakkaiden asiointikieli, sukupuoli, ikä ja sosiaalinen asema sekä se, mitä asiaa varten he tarvitsivat neuvontaa. Asiakkaisrekisteriä ei tietosuojalain mukaisesti ylläpidetä, joten neuvojen kirjaamat tiedot ovat luonteeltaan vapaaehtoisesti annettuja, anonyymejä ja perustuvat heidän omaan ilmoitukseensa.

Vertaisneuvonnan maksuttoman matalankynnyksen palvelun asiakaskunta koostuu Vantaalla ja sen lähikunnissa asuvista henkilöistä. Etänevonnan kautta palvelu on saavutettavissa myös lähikunnista, valtakunnallisesti ja jopa ulkomailta käsin. Vuoden 2020 loppuun mennessä näitä Vantaan ulkopuolelta tulleita asiakaskontakteja oli yhteensä 2156 kappaletta, joista Helsingistä

tulleita oli eniten (1285 kappaletta) ja toiseksi eniten Espoosta (494 kappaletta). Toimipisteiden sulkeutuminen koronaepidemian vuoksi ja tiedottaminen etäneuvontamahdollisuudesta sekä siirtyminen siihen lisäsivät lähikunnista tulevien asiakaskontaktien määrää (Vantaan Järjestörinki ry. 2021 Maahanmuuttajien neuvontapisteiden käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve v. 2020, 24).

Vuoden 2016 jälkeen miesasiakkaiden määrä ylitti naisasiakkaiden määrän, vaikka ero vuosittain on ollut pieni. Vuonna 2020 asiakkaista miehiä oli 53 % ja naisia 47 %, joten sen merkitys jää pieneksi vertaisneuvonnan kehittämistyötä ajatellen (Vantaan Järjestörinki ry. 2021 Maahanmuuttajien neuvontapisteiden käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve v. 2020, 10).

Vuonna 2020 asiakaskunnasta 74 % oli aikuisia työikäisiä (30–62 v.) ja seuraavaksi suurin ryhmä olivat täysi-ikäiset alle 30-vuotiaat (18–29 v.), joiden osuus 13,7 %. Yhteensä 87,7 %. Vantaan Järjestöringin asiakaskunnasta koostuu aktiivi-ikäisestä väestöstä, joiden kielitaito tai mahdollisesti jokin muu syy saa heidät hakeutumaan palvelun piiriin (Vantaan Järjestörinki ry. 2021 Maahanmuuttajien neuvontapisteiden käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve v. 2020, 12).

Asiakkaista suurin osa ilmoitti itsensä työttömäksi ja on mahdollista, että myös osa opiskelijaksi itsensä ilmoittaneista mielsi itsensä opiskelijaksi esimerkiksi käynnissä olevan maahanmuuttajille suunnatun kielikurssin vuoksi. Kaiken kaikkiaan suurin osa asiakkaista (8033 henkilöä) eli 83 % (v. 2019 86 %) oli työmarkkinoiden ulkopuolella työttömyyden tai jonkun muun syyn takia (Vantaan Järjestörinki ry. 2021 Maahanmuuttajien neuvontapisteiden käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve v. 2020, 17).

On tärkeää huomioida, että maahanmuuttajien omakielisen vertaisneuvonnan asiakkaat eivät kuitenkaan ole yhtenäinen ryhmä huolimatta siitä, että asiakkaiden kielitaito, luku- ja kirjoitustaito tai muu osaaminen eivät riitä viranomaisasiointiin, tai koska he tarvitsevat neuvoja arkielämän asioissa.

5.3 Monitaitoinen vertaisneuvoja

Asiakkaat tarvitsevat neuvoja ja opastusta kaikenlaisissa ihmiselämän tilanteissa. Neuvojat auttavat asiakkaita muun muassa erilaisten lomakkeiden täyttämässä, viranomaispäätösten ymmärtämisessä, asunnon ja työ- tai opiskelupaikan etsimisessä sekä monissa muissa arjen asioissa. Vuoden 2020 aikana vertaisneuvojat kirjasivat 13 010 erilaista asiointitarvetta, joihin oli annettu apua. On kuitenkin tärkeä huomioida, että yksittäisellä asiakkaalla on usein monta eri

asiaa tai huolta hoidettavanaan (Vantaan Järjestörinki ry. 2021 Maahanmuuttajien neuvontapisteiden käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve v. 2020, 18).

Eniten apua tarvitaan Kelaa ja sosiaaliturvaa koskevissa asioissa (4796 kappaletta). Toiseksi suurimman osuuden muodostavat Maahanmuuttovirasto Migriin liittyvät erilaiset hakemukset (1435 kappaletta). Asuntoasiat muodostavat yksinään kolmanneksi suurimman osuuden (960 kappaletta). Muihin viranomaisiin, kuten maistraatti tai väestörekisteri, liittyviin asiointeihin tarvittiin apua yhteensä 540 kertaa. Muita henkilökohtaiseen elämään liittyviä asioita kirjattiin kaiken kaikkiaan yhteensä 3100 kappaletta. Edellä mainittujen asiointitarpeiden lisäksi neuvoja tarvittiin muun muassa terveyttä (856 kappaletta), koulutusta (725 kappaletta) ja työtä (570 kappaletta) koskevissa asioissa (Vantaan Järjestörinki ry. 2021 Maahanmuuttajien neuvontapisteiden käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve v. 2020, 18).

Maahanmuuttajien vertaisneuvonnassa neuvontatarpeista suurin osa liittyy viranomaisasiointiin, joka pääsääntöisesti hoidetaan verkkopalveluna. Niiden käsitteleminen edellyttää vertaisneuvojilta eri viranomaisten verkkoasioinnin laajaa osaamista ja terminologian tuntemista sekä tietoa yhteiskunnan eri palveluista ja käytänteistä eteenpäin ohjausta varten.

Verkkopalveluiden käyttö puolestaan edellyttää riittävää suomen kielen osaamista ja vahvaa tunnistautumista. Usein lomakkeisiin ja asiakirjoihin tarvitaan myös muiden asiakirjojen kopioita liitteinä. Vertaisneuvojat käsittelevät työssään yksityisyyden- ja tietosuojalain alaisia dokumentteja, joiden käsitteleminen herättää heissä huolta.

Toisaalta omakieliset neuvojat ovat myös oman etniskulttuurisen yhteisönsä jäseniä ja voivat törmätä työssään tilanteisiin, joissa he joutuvat punnitsemaan kuuluuko asiakkaan asia heidän hoidettavakseen tai miten kieltäytyä sen käsittelemisestä asiakkaan toivomalla tavalla. Osan asiakkaista on myös vaikea ymmärtää, että vertaisneuvojat eivät voi vaikuttaa päätösten aikaan tai tulokseen. He eivät voi tehdä viranomaispäätöksiä, eikä heillä ei ole viranomaisten kaltaista velvollisuutta hoitaa asiakkaan asioita.

Asiakaskontaktien tai asiointikertojen lukumäärää tarkastellessa on edelleen huomioitava, että joidenkin asioiden hoitaminen vaatii useamman käyntikerran esimerkiksi puuttuvien asiakirjojen tai liitteiden vuoksi. Vertaisneuvojat ovat itse yrittäneet oma-aloitteisesti korjata asiaa muun muassa varaamalla aikoja asiakkaille ja ohjeistamalla heitä tarvittavien asiakirjojen hankintaan etukäteen.

5.4 Vertaisneuvonnan kiitolliset asiakkaat

Vertaisneuvonta on osa kotoutumista ja maahanmuuttajien syrjäytymisen ehkäisyä. Omakieliset vertaisneuvojat ovat itse maahanmuuttajia ja kotoutumisprosessin läpikäyneitä. Heillä on paljon hiljaista tietoa ja he voivat helposti jakaa yhteisiä kokemuksia asiakkaiden kanssa. Heidän koulutustaustansa ja aikaisempi työkokemus sekä työssä opitut asiat antavat valmiuksia toimia tehtävässä, joka jo kielen vuoksi on hyvin itsenäistä. Maahanmuuttajien vertaisneuvonnan asiakkaille tehtyjen kyselyiden perusteella palvelulla on suuri merkitys asiakkaiden henkiseen hyvinvointiin. Neuvojat liikkuvat myös asiakkaiden mukana, mikä etenkin iäkkäämmille asiakkaille luo turvallisuuden tunnetta. Asiakaspalautteissa asiakkaat kuvaavat stressin ja huolen helpottuneen. He kertovat, etteivät pärjäisi ilman neuvojen antamaa apua ja tukea.

Edellisissä osioissa kuvatut asiat ovat johtaneet myös neuvojen turhautumiseen ja tyypillisiin työuupumuksen oireisiin muun muassa omaan työhön ja asiakkaisiin kohdistuvaan kyynisyyteen. Toisaalta asiakkaiden vaikeat elämäntilanteet aiheuttavat huolta ja henkistä kuormittamista. Halu auttaa on suurempi kuin siihen käytettävissä olevat resurssit.

5.5 Noidankehä

Maahanmuuttajien vertaisneuvontaan on syntynyt noidankehä, jonka yksi aiheuttajista on ollut asiakasmäärien räjähdysmäinen kasvu ja toisaalta viranomaisasioinnin laajamittainen siirtyminen verkkopalveluun, mikä on entisestään vaikeuttanut kieltä taitamattoman tai heikolla kieli- taidolla varustettujen ihmisten asiointia. Vertaisneuvojat ovat pystyneet vastaamaan lisääntyneeseen kysyntään tekemällä asioita asiakkaan puolesta, mikä on nopeuttanut niiden hoitamista huomattavasti. Siten kasvaviin asiakaskäyntimääriin on kyetty vastaamaan. Mutta vertaisuuteen perustuva vuorovaikutuksellinen opastaminen ja kiireetön asioiden ja ilmiöiden ymmärtä- mistä lisäävän keskustelun jäädessä pois, asiakkaan kokonaisvaltaisen palveluneuvonnan laatu on laskenut.

Vertaisneuvojista jokainen on luonut itselleen oman työn- tai toimenkuvan, mikä vaikeuttaa yhteistyötä sekä tiedon välittämistä ja jakamista. Yhteisten toimintatapojen puute aiheuttaa myös kitkaa neuvojen välillä ja estää kollegiaalisen vertaistuen toteutumista henkisesti kuor- mittavissa tilanteissa.

Toiminnan keskeinen tavoite kotoutumisen edistäminen lisäämällä asiakkaan omassa elämässä tarvittavia tietoja ja taitoja on jäänyt toissijaiseksi. Tämä puolestaan on johtanut tilanteen, jossa

sama asiakas palaa samojen tai samankaltaista apua tarvitsevien asioiden kanssa lisäten asiakaskäyntien määrää. On ollut tilanteita, jossa asiakas päätyy hakemaan lisää neuvoja lähipiiristään ja sieltä saadun väärän informaation johdosta vertaisneuvojan kanssa tehty hakemus kumoutuu ja koko prosessi joudutaan aloittamaan alusta (keskustelu vertaisneuvojan kanssa 2021). Toistuessaan tämän kaltaiset tapahtumat lisäävät entisestään neuvojien työmäärää ja turhautumista asiakkaisiinsa.

6 VERTAISNEUVOJAN TYÖNKUVAUS

6.1 Ammatillinen identiteetti

Ammatillisella identiteetillä tarkoitetaan ihmisen sekä nykyistä että tulevaa käsitystä siitä, millainen toimija hän ammatissaan on, millaiseen työyhteisöön hän tuntee samaistuvansa ja kuuluvansa sekä miten hän siihen sitoutuu työhönsä ja kuinka tärkeänä hän sitä pitää. Ammatillista identiteettiä määrittävät myös työkuultuuriin liittyvät arvot, tavoitteet ja uskomukset (Eteläpelto & Vähäsantanen 2010, 45). Toisaalta voidaan todeta, että ihmisellä on ammatillinen identiteetti, kun hän kokee ammattitaitonsa vastaavan työn vaatimuksia ja pystyy kantamaan vastuuta, mutta on saman aikaisesti tietoinen omista rajoituksistaan ja voimavaroistaan. Ammatilliseen identiteettiin kuuluu myös samaistuminen ammattiryhmän normeihin ja etiikkaan (Arasola 2004).

6.2 Työkuvaus ja työntekijöiden hyvinvointi

Työn- tai toimenkuvaus kertoo mihin tarpeeseen ja millaisten tehtävien suorittaminen työn tekeminen vastaa. Se on organisaatiosidonnainen ja siinä määritellään millaista osaamista työ edellyttää ja millaisia tehtäviä se pitää sisällään, jotta työlle asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Työkuvaus myös muokkaa työntekijän ammatillista identiteettiä. Ammattikuvauksella puolestaan tarkoitetaan yleistä tai alakohtaista ammatti-, virka- ja tehtävänimikettä.

Marja-Leena Mankan mukaan työhyvinvointiin eli työn sujumuuden kehittämiseen laitettu panos tuottaa monikertaisen tuloksen, sillä menestyvän organisaation perusta ovat osaava ja hyvinvoiva henkilöstö (Manka 2013, 5,6). Tärkeää on inhimillisen pääoman vahvistaminen kehittämällä niin työyhteisöä, yksilöä kuin työtäkin.

Tavoitteena oli tuloksellisen toiminnan ja laaja-alaisen työhyvinvoinnin näkökulman yhdistäminen uudenlaisten toimintatapojen löytämiseksi. Tärkeällä sijalla olivat muun muassa työpaikkojen työhyvinvointiin liittyvien käytäntöjen tunnistaminen ja alkutilanteen analyysit, työhyvinvoinnin järjestelmällinen suunnittelu ja kehittäminen sekä arviointitapojen luominen. Toiminnan tavoitteena oli innostaa ja kannustaa työpaikkoja työhyvinvoinnin ja samalla myös tuottavuuden edistämiseen (Manka 2013, 8).

6.3 Vaikutusmahdollisuudet oman työhön muutostilanteessa

Usein kehittämistyötä johdetaan tai tehdään ylhäältä alaspäin ilman, että itse työn tekijöille annetaan mahdollisuutta osallistua prosessiin, esittää näkemyksiään, ehdotuksiaan tai tulla ylipääntensä kuulluksi sen aikana. Kuitenkin kehittämistyö tähtää muutokseen, jossa vallitsevat toimintatavat, -mallit tai -menetelmät vaihtuvat tai ne korvataan kokonaan uusilla. Ei ole ihme, että erilaisten organisaatioiden kehittämistoimet aiheuttavat eri asteista muutosvastarintaa.

Marja-Liisa Mankan mukaan työntekijät ovat oman työnsä asiantuntijoita ja he kykenevät tuottamaan parantamisehdotuksia ja -keinoja. Osallistuminen sekä onnistunut ja reilu kehittäminen lisää oikeiden mukaisuuskokemuksia muun muassa vähentäen muutokseen liittyviä ahdistuksen tunteita. Lisäksi työelämässä yksilön tuleminen kuulluksi ja vaikutusmahdollisuudet ovat perustarpeita, jotka jo sinällään edistävät työhyvinvointia. Osallistavalla henkilöstöpolitiikalla on huomattu olevan yhteys sekä työtyytyväisyyteen että organisaatioon sitoutumiseen. (Manka 2013, 23.)

Kehittämistyö aloitettiin vertaisneuvojille suunnatulla vapaaehtoisella kyselyllä. Kyselyn tavoitteena oli selvittää vertaisneuvojien käsitystä omasta ammatillisesta identiteetistään, suhteestaan asiakkaisiinsa ja yhteistyökumppaneihin eli muihin vertaisneuvonta tarjoaviin järjestöihin ja Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluihin. Tärkeää oli myös selvittää, millaiseksi vertaisneuvojat kokevat oman työnsä merkityksen sekä asiakkailleen että itselleen, ja miten kyselyssä esille tulleita asioita olisi mahdollista toteuttaa vertaisneuvojien työssä.

Kehittämistehtävää varten perehdyttiin tutkimalla Mia Pajarin ja Elina Takalan jo vuonna 2010 tekemää Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyötä, jonka tavoitteena oli selvittää Tampereen kaupungin maahanmuuttajien omakielisten neuvojien työnkuvaa ja sen kehittämistarpeita. Toisena perehtymiskohteena oli Keski-Suomen Yhteisöjen tuki ry:n Info Gloria -hanke vuosina 2015–2016, jonka tavoitteena oli niin ikään kehittää maahanmuuttajien matalankynnyksen omakielistä neuvontapalvelua.

7 AIKAISEMMAT TUTKIMUSRAPORTIT

7.1 Tampereen kaupungin omakielinen neuvonta

Jo vuonna 2010 Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijat Miia Pajari ja Elina Takala tuottivat Tampereen kaupungin maahanmuuttajien neuvontapisteen omakielisten neuvojien työkuvaa ja työtehtäviä sekä niihin liittyviä kehittämistarpeita käsittelevän opinnäytetyön. Haastattelututkimuksen perustana olivat neuvojien omat näkemykset. Neuvojen työaika oli lyhyt, vain joitakin tunteja viikossa, josta osa oli niin kutsuttua kenttätöitä (1–2 h /vko) eli neuvojat jalkautuivat asiakkaiden kanssa tarvittaessa. Lyhyen työajan vuoksi neuvojat eivät kokeneet työtään raskaaksi, mutta siitä johtuva kiire ja halu auttaa enemmän koettiin henkisesti kuormittavaksi. Toisaalta jotkut heidän mielestään työhön liittymättömät asiat tai tehtävät lisäsivät työn kuormittavuutta. (Pajari & Takala 2010, 33–35).

Haastattelututkimuksen perusteella omakieliset neuvojat kokivat työnsä perustehtäviksi neuvomisen ja oikean tiedon antamisen, ohjaamisen sekä kuuntelemisen, ei sen, että asioita tehdään asiakkaiden puolesta (Pajari & Takala 2010, 29, 35).

Omakieliset neuvojat olivat hyvin tietoisia toiminnan tärkeydestä, osa mielsi sen lyhyen työajan ja uramahdollisuuden puuttumisen vuoksi enemmän harrastukseksi, kun taas osalle auttamisella oli myös henkilökohtaista merkitystä. Toisaalta heidän mielestään myös tuttavallisuudelle tulisi asettaa raja (Pajari & Takala 2010, 33).

Pajari ja Takala päätyvät opinnäytetyössään siihen, että omakielinen neuvonta tulisi ammatillista esimerkiksi virallisen koulutuksen kautta (Pajari & Takala 2010, 40). Omakielisten neuvojien näkemyksen mukaan kehittämistyön lähtökohta on työnkuvan selkeyttäminen.

Neuvojan työnkuvan tulisi koostua vain neuvonnasta. Neuvontatilanteessa asiakkaalla on päätösvalta asioistaan, eikä neuvojan tule tehdä asioita hänen puolestaan. Neuvonnan tarkoituksena on tukea asiakasta toimimaan itsenäisesti niin, että hän ei jäisi riippuvaiseksi neuvonnasta (Pajari & Takala 2010, 36).

7.2 Info Gloria -hanke

Info Gloria -maahanmuuttajaneuvonnan kehittämishankkeen (2015–2016) tavoitteena oli kehittää matalankynnyksen omakielistä neuvontapalvelua Keski-Suomessa. Päävastuussa hankkeen toteutumisesta oli Keski-Suomen Yhteisöjen tuki ry (KYT), joka on Vantaan Järjestörintä kaltainen kansalaistoiminnan edistäjä ja tukija. KYT myös hallinnoi Kansalaistoiminnan

keskus Mataraa Jyväskylässä, jonka yhteydessä toimi Monikulttuurikeskus Glorian neuvontapiste. Hanke syntyi tarpeesta tarjota luotettavaa tietoa maahanmuuttajille, ja yksi sen tavoitteista oli ammatillista maahanmuuttajaneuvojien työ ja tuottaa sille perehdytys- ja ammatillista koulutusta. Hankkeen edetessä ja koulutuksen myötä yllättäen neuvojat alkoivat pohtia ammatillista identiteettiään ja rooliaan (Huttunen 2016, 5).

Neuvojille tehdyissä haastatteluissa ilmeni, että he näkivät oman roolinsa ja ammattikuvansa osaksi palvelujärjestelmää, mutta ymmärsivät, etteivät he ole viranomaisia. He huomioivat, että toiminen asiakkaiden ja viranomaisten välissä aiheutti painetta asiakkaiden odotusten taholta. Neuvojien työ muistuttaa tulkin roolia viranomaisasioinnissa, mutta toisin kuin oikeat tulkit, heillä on myös mahdollisuus ottaa kantaa ja jakaa omia näkemyksiään asiakkaalle. Neuvojat kohtasivat myös samankaltaisia riittämättömyyden tunteita ja asiakkaiden väärinkäsityksiä neuvojan roolista kuin Tampereen kaupungin neuvojat. Neuvojien ryhmähaastattelussa ilmeni myös, että työ- ja yksityisroolin sekä työ- ja vapaa-ajan erottaminen toisistaan on vaikeaa, sillä asiakkaisiin voi törmätä kadulla tai he ottavat yhteyttä työajan ulkopuolella. Työn ja vapaa-ajan erottaminen on kuitenkin tärkeitä omalle hyvinvoinnille ja jaksamiselle. (Huttunen 2016, 15–16.)

Samoin kuin Tampereen kaupungin ja Info Glorian työntekijöiden vastuu ja tietoisuus olivat johtaneet ammatillisen roolin ja identiteetin pohdintaan ja muodostumiseen huolimatta siitä, että heillä kaikilla oli erilainen henkilö- ja työhistoria sekä koulutustausta ilman varsinaista kokemusta maahanmuuttajatyöstä (Huttunen 2016, 17).

Info Gloria -hankkeen aikana työntekijät kuvailivat hyvän neuvojan ominaisuuksia. Hahmotelmassa he listasivat asiantuntijuuteen, ammattitaitoon ja sosiaalisiin taitoihin liittyviä ominaisuuksia. Asiantuntijuuteen kuuluvat esimerkiksi halu ja kyky oppia eli seurata uusia asioita ja reflektiokyky eli kyky haastaa omat ennakkokäsitykset ja kyseenalaista niitä. Ammattitaitoa edustavat auttamishalu, kärsivällisyys asiakkaiden ja viranomaisten kanssa sekä taito erottaa työ ja vapaa-aika toisistaan. Sosiaalisiin taitoihin työntekijät kirjasivat avoimuuden eli kyvyn puhua vaikeistakin asioista ja tilannetajun eli kulttuurisen sensitiivisyyden sekä realismin eli sen, että kaikkia ei voi auttaa (Huttunen 2016, 17).

7.3 Vertaisneuvojien vapaaehtoinen kysely

Vapaaehtoiseen kyselyyn vastasi viisi työntekijää kahdeksasta sillä hetkellä palkatusta neuvojista. Joissakin monivalintakysymyksissä oli mahdollista myös valita useampi vaihtoehto, minkä vuoksi vastausten määrä vaihteli kysymysten välillä. Vaikka vertaisneuvojien suomenkielentaito on varsin hyvä, kysymysten laadinnassa pyrittiin käyttämään heille tuttuja termejä, mikä osittain esti syvällisempään suomenkieliseen analysointiin tarvittavien kysymysten käytön.

7.4 Asiantunteva neuvoja

Kysymykseen omasta työroolista kolme nimesi itsensä nevojaksi, joka auttaa arkipäivän asioissa ja vain yksi opettajaksi, joka opettaa asiakasta itse hoitamaan asioitaan. Vastaajista yksi valitsi kohdan joku muu. Sen sijaan kotouttajaksi (auttaa asiakasta ymmärtämään suomalaista kulttuuria ja elämäntapaa) tai kulttuuritulkiksi (auttaa asiakasta sopeutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan) ei kukaan mieltänyt itseään, joita voidaan pitää keskeisinä kotoutumista edistävän toiminnan tavoitteina.

Monivalintakysymykseen omasta roolistaan suhteessa asiakkaisiin vastausten (n 8) perusteella neuvotat kuvasivat itseään asiantuntijaksi (3 kpl) ja ”viranomaiseksi” (1 kpl). Joksikin muuksi (3 kpl) itsenä määritelleet nimesivät roolinsa avoimeen kenttään nevojaksi tai asiakaspalvelunevojaksi ja asiakkaiden edustajaksi viranomaisille.

Vastaukseni on Neuvoja tai asiakasneuvoja koska emme ole virallisesti viranomaisia, joten tuo termi neuvoja tuntuu oikeanlaiselta.

Neuvojan työ on hyvin monipuolista. Se tarkoittaa, että voin käyttää työssäni erilaisia muotoja.

Huomioitavaa on, että vaihtoehtoja vertainen tai ystävä kukaan ei valinnut. Tuloksesta voidaan päätellä, että joko vertaisuuden käsite tai merkitys on huolimatta työnimikkeestä vieras tai yksinkertaisesti vertaisneuvojat mieltävät itsensä ensisijaisesti työntekijöiksi.

Monivalintakysymykseen suhteesta viranomaisiin (n 9) korostuivat neuvojan rooli asiakkaan edustajana (4 kpl) ja avustajana (3 kpl). Yhteistyökumppani valittiin kaksi kertaa.

Hoidamme asioita asiakkaiden puolesta, heidän kieliongelmansa takia. Joten olemme tavallaan asiakkaan edustajia, vaikka virallisesti emme voi vaikuttaa asiakkaiden päätöksiin. Mutta autamme asiakkaiden asioissa, jotta he saisivat parhaan mahdollisen päätöksen ja avun viranomaisilta

Monivalintakysymykseen rooliin suhteessa muiden vastaavaa toimintaa harjoittavien yhdistysten työntekijöihin (n 8) kollega (4 kpl) nousi suosituimmaksi vaihtoehdoksi. Yhteistyökumppani, yhteistyökumppanin edustaja, ystävä ja asiantuntija valittiin kukin yhden kerran, kukaan ei mieltänyt itseään kilpailijaksi.

Yhteistyökumppani jonka luoks voimme tarvittaessa ohjata asiakkaan, jos meidän yhdistys/neuvonta ei pysty auttamaan juuri siinä asiassa

Kyselyn perusteella eri toimijoiden kollegiaaliselle yhteistyön kehittämiseksi olisi tarvetta nimittäin käytännön neuvontatyötä tekevien kesken.

Meidän toimintamme on toiminut hyvin, mutta jos olisi jokin yleinen lista tai vastaava jos kaikki neuvojat haluaisivat osallistua sen tekemiseen, jossa lukisi vähän, että minne voisi ohjata, esim kielikurssi asioissa, jos kielitaitoa ei ole ollenkaan, tai , että neuvojat voisivat omien kokemustensa perusteella tehdä tuollaisen pienen muistilistan joka olisi kaikilla käytettävissä. Jotta onnistuisimme ohjaamaan asiakkaan oikeaan paikkaan tai että osaamme sitten ottaa yhteyttä oikeaan paikkaan asiakkaan puolesta, että asiakas pääsee oikean palvelun luokse, jota hän lähti hakemaan.

7.5 Työn merkityksellisyys ja palkitsevuus

Vertaisneuvojien (työ)hyvinvointia kartoitettiin väittämiä sisältävillä kysymyksillä, joissa heitä pyydettiin arvioimaan oman työnsä ja toiminnan merkitystä sekä yleisesti että itselleen asteikolla täysin eri mieltä 1 – täysin samaa mieltä 5. Yleisesti vastausten (n 5) perusteella voidaan todeta, että vertaisneuvojat suhtautuvat omaan elämäänsä ja työhönsä positiivisesti. He kokevat päivittäiset tekemisensä merkityksellisinä, saavat niistä myönteistä palautetta ja he kokevat, että heihin luotetaan (ka 5). Kyselyn perusteella he tuntevat, että heidän elämällään on tarkoitus ja että he saavat apua tarvitessaan (ka 4,8).

Kysymyksiin kuulumisesta itselleen tärkeään ryhmään tai yhteisöön ja tarpeellisuuteen muille ihmisille oli myös korkea (ka 4,5). Väittämiin siitä että, pystyy vaikuttamaan omaan elämäni

kulkuun ja tavoittelemaan itselleen tärkeitä asioita sekä vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin antoivat saman arvon (ka 4,5).

Toimintaa arvioivissa kahdessa kysymyksessä asteikko rajattiin neljään jättämällä neutraali vaihtoehto pois (ei saamaa eikä eri mieltä). Väittämien arvioinnin perusteella toiminnan tarpeellisuus ja alueellinen tarve tulevaisuudessa arvioitiin tärkeäksi (ka 4). Sen sijaan toiminnan laatu, selkeys ja riittävä näkyvyys sekä tieto toiminnasta arvioitiin alemmaksi (ka 3,6). Yhteistyö ja toiminnan monipuolisuus sijoittuivat edellä mainittujen väliin (ka 3,8).

Kysymystä toiminnan hyödyllisyydestä pyydettiin arvioimaan useiden eri väittämien kautta, jotka koskivat ihmisten osallisuutta taustat huomioon ottaen, keskinäistä ymmärrystä ja yhdenvertaisuuden lisääntymistä (ka 4). Väittämät koskivat myös toimintaan osallistuvien mahdollisuuksia kohdata erilaisia ihmisiä sekä kykyään vahvistaa yhteisöllisyyttä ja yksilön voimavaroja (ka 4). Osallistujat saavat keinoja huolehtia itsestään ja toisistaan sekä tulevat hyväksytyiksi sellaisena kuin ovat (ka 3,8).

Toivon että, toimintamme tulee olemaan menestyvämpi ja vauraampi

Kohderyhmämme oppii tekemään asioita itsenäisesti, joissa olemme heitä autta-
neet. Ja opettavat samalla muita, he myös saavat tukea eri elämäntilanteisiin. ja saavat tietoa eri yhdistyksistä, jotka tarjoavat apua.

Kyselyn avoimessa vapaaehtoisessa kysymyksessä (n 3) vertaisneuvojia pyydettiin kirjaamaan ajatuksiaan ja ideoita toiminnan kehittämiseksi.

Yritän aina tehdä parhaani, ja myös yritän saada asiakkaiden luottamus .

Minulle ei juuri nyt tule mieleen mitään mitä voisimme kehittää, mutta hieman sitä, että voisimme pitää pieniä niin sanottuja koulutuksia, uusille neuvojille toiminnastamme ja missä kaikessa autamme, ja mitä asioita saattaa tulla vastaan kun hoitamme asiakkaidemme asioita. Jotta he osaisivat auttaa asiakkaita tai ohjata heidät eteenpäin, jos sattuu ette me emme voi hoitaa jotakin tiettyä asiaa.

Työmme on hyvin järjestetty. Se on erittäin hyvää. Kiitos.

7.6 Johtopäätökset

Kehittämistyön tavoite on selvittää vertaisneuvojien työn- tai toimenkuvaa työtehtäviä kasvavissa asiakasmäärissä sekä luoda mahdollisuuksia toteuttaa työtä, jossa akuutin neuvontatarpeen hoitamisen sijaan ohjaamalla ja opastamalla asiakkaat kykenevät tulevaisuudessa itse hoitamaan asioitaan.

Kysely osoitti, että vertaisneuvojat näkevät oman ammatillisen roolinsa ensisijaisesti asiantuntijoina ja neuvojina, jotka suhteessa viranomaisiin toimivat asiakkaidensa edustajina ja avustajina. Toisaalta myös suhde yhteistyökumppanina viranomaisten kanssa valittiin kaksi kertaa. Suhde muihin vastaavaa toimintaa harjoittavien yhdistysten työntekijöihin oli ensisijaisesti ammatillisesti kollegiaalinen.

Oman työnsä sekä itselle että asiakkaille neuvojat kokevat merkitykselliseksi ja se tuottaa heille tyydytystä. Vastausten perusteella työ koetaan hyödylliseksi, mutta toiminnan kehittämiseksi nähtiin olevan tarvetta.

Kyselystä ilmenee myös, että vertaisneuvojien näkemykset ja ajatukset omasta työstään eivät juurikaan tue vertaisuuteen perustuvaa toimintatapaa, eikä työtä suoranaisesti mielletä kotoutumista edistävänä toiminnaksi. Pikemminkin heidän itsensä luoma toimenkuva muistuttaa asiakaskeskeistä ja -lähtöistä asiantuntijapalvelua, jossa neuvojan tehtävänä on toimia asiakkaan asianajajana tai edunvalvojana elämän eri osa-alueita koskevissa asioissa.

Kyselyn perusteella voitaneen todeta, että neuvojien käsitykset omasta työstään vastasivat suurelta osin aiempia Pajarin ja Takalan opinnäytetyössä ja Info Gloria -hankkeen raportissa esitettyjä näkemyksiä ja kehittämistarpeita.

8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Vantaan Järjestöringin toiminnanjohtajan Suve Pääsukenen opinnäytetyö (2020) käsitteli samankaltaista palvelutoimintaa järjestävien maahanmuuttajien yhdistysten yhteistyömahdollisuuksia Länsi-Vantaalla. Siinä hän pohti myös Vantaan Järjestöringin vertaisneuvonnan kehittämistarpeita.

Pohdin myös, olisiko omia neuvojiamme myös syytä kouluttaa lähestymään asiakkaita päihdehuollossa käytettävän mini-intervention tavoin? Neuvojen olisi hyvä asiakkaan sen hetkessä ongelmassa auttamisen lisäksi ehtiä keskustella asiakkaan kanssa siitä, mikä ongelman taustalla on. Aiheutuvatko taloudelliset ongelmat työttömyydestä, ja työttömyys kenties kielitaidon tai koulutuksen puutteesta? Keskustelujen tuloksena asiakkaita ohjattaisiin heille parhaiten soveltuvan palvelun piiriin. Tämä on syytä ottaa osaksi tulevaa toimintaa. (Pääsukene 2020, 61.)

Neuvojen nimike tulisi kenties muuttaa siten, että jatkossa vertaisneuvonta tarkoittaisi vapaaehtoista, ja palkattuja neuvoja nimitettäisiin esim. ohjaajiksi, niin kuin nyt jo jotkut tahot, mm. kaupunki, tekevät. (Pääsukene 2020, 63.)

Yllä mainitut päätelmät ja ajatukset voisivat tarkoittaa omakielisen vertaisneuvonnan kehittymistä kohti ammatillisempaa työtä osana yhteiskunnan asettamaa lakisääteistä kuntien ja kolmannen sektorin tuottamaa kotouttamistoimintaa ja toisaalta työntekijöiden ammatillisen roolin muuttamista palveluneuvojasta kohti kokonaisvaltaisempaa asiakasohjausta, joka itsellään edellyttää tavoitetta tukevaa koulutusta, joita esimerkiksi eriasteisten oppilaitosten avoin kursitoiminta tarjoaa.

Ne eivät silti akuutisti poista käytettävissä olevan työvoiman ja asiakasmäärien epäsuhdan aiheuttamia ongelmia. Toisin kuin lakisääteisessä viranomaispalvelussa järjestöissä on mahdollista vastata haasteeseen toisin – luoden omia toimintatapoja.

8.1 Työajan jakaminen päivystykseen ja varattuihin aikoihin

Maahanmuuttajien vertaisneuvonta on matalan kynnyksen palvelutoimintaa, joka toimii päivystysluonteisesti, jolloin aikaa vievän asiakastilanteen vuoksi asiakas voi joutua odottamaan pitkään vuoroaan. Toisinaan asiaa ei saada hoidetuksi yhdellä käyntikerralla asiakkaan henkilökohtaisten pyyntöjen tai asiakirjojen puuttumisen takia. Tilanteiden helpottamiseksi osa neuvoista on alkanut varaamaan aikoja esimerkiksi aikaa vieviä oleskelulupa- ja perheenyhdistämishakemusten täyttämistä varten.

Neuvojen työaikaa voidaan jakaa päivystykseen ja varattuihin aikoihin. Varaamalla käyntiaika neuvoja voi ohjeistaa asiakasta hankkimaan tarvittavia asiakirjoja tai selvittää asioita etukäteen, jolloin niiden eteenpäin vieminen veisi vähemmän aikaa ja olisi molempien kannalta sujuvampaa.

8.2 Asiakohtaiset omakieliset työpajat

Vertaisneuvonnan tilastojen perusteella voidaan todeta, että asiakkailla on hyvin samankaltaisia neuvoja ja opastusta tarvitsevia asioita hoidettavanaan. Asiakohtaisten työpajojen avulla voidaan saavuttaa useampi asiakas samalla kertaa. Yhden työpajan aikana yksi vertaisneuvoja voi opettaa asian usealle hakijalle samanaikaisesti. Asia- tai teemakohtaiset työpajat soveltuisivat esimerkiksi kansalaisuushakemuksen tai arkisiin kansalaistaitoihin kuuluvien asioiden opetteluun. Sellaisia ovat esimerkiksi pankki- ja vakuutusasiat tai muut sopimusasiat, joiden käsittely ei vaadi yksityisyyttä. Samalla asiakkaita voitaisiin opettaa käyttämään digitaalisia välineitä ja asioimaan eri viranomaisten ja yritysten verkkopalveluissa.

Pajojen ohjaaminen toisi myös neuvoille vaihtelua intensiivisille ja henkisiä voimavaroja kulluttaville asiakaskohtaamisille.

8.3 Vapaaehtoiset vertaisneuvojat

Pajatoiminnan avulla asiakkaiden joukosta voitaisiin etsiä vapaaehtoisia maahanmuuttajien vertaistoimintaan. Vapaaehtoiset vertaisneuvojat toimisivat palkattujen työntekijöiden lisänä omissa yhteisöissään ja naapurustossaan helpottaen Vantaan Järjestöringin neuvontapisteiden ylikuormittumista. Vapaaehtoisen vertaistoiminnan riskinä on toisin kuin ammattimaisesti järjestetyssä työssä se, että vertainen neuvoo läheistään väärin. Tätä riskiä voidaan pienentää kattavalla koulutuksella, jossa voitaisiin ottaa mallia jo olemassa olevista muiden järjestöjen koulutuksista ja hyvistä käytänteistä kuten Naapuriäiti-toiminta tai Fattaluuta-malli. Omakielinen ja soveltuvin osin suomenkielinen koulutus voisi sisältää tarvittavaa kansalais- ja digitaitojen vahvistamista ja suomalaisen toimintakulttuurin selkiyttämistä. Vapaaehtoisille vertaisneuvojille voitaisiin tarjota työnohjauksellista tukea heidän toimiessa Vantaan Järjestöringin lähivertaisena. Tämän vertaisneuvojatoiminnan käynnistämisen ja kouluttamisen tuloksena voisi syntyä uusi vapaaehtoistoiminnan muoto.

8.4 Omakieliset ohjeet asiakkaille

Huolimatta siitä, että neuvontapalvelu ei rajaa käsiteltäviä asioita, asiakkaita tulisi informoida väärinkäsitysten välttämiseksi. Omakielinen neuvonta perustuu ensisijaisesti neuvojan ja asiakkaan yhteiseen kieleen ja neuvojen Suomen kielen taitoon sekä suomalaisen yhteiskunnan toimintatapojen tuntemiseen (kansalaistaidot) ja erityisosaamiseen maahanmuuttajia koskevista asioissa. Omakielinen neuvoja osaa auttaa erilaisesta kulttuurista tulevaa asiakasta ymmärtämään, mutta hän ei toimi ensisijaisesti oman kulttuurinsa edustajana vaan tekee työtään neuvojana.

Neuvojen työtä säätelevät asiakkaiden tunnistautumista ja tietojen käsittelyä koskeva lainsäädäntö, joka estää heitä toimimasta asiakkaan kannalta miellyttävältä tavalla. Asiakkaiden tulisi ymmärtää, että huolimatta siitä, että neuvojat ovat palkkatyössä, heillä ei ole samankaltaisia velvollisuuksia kuin viranomaisilla, eivätkä he pysty vaikuttamaan viranomaisten tekemiin päätöksiin. Heidän työvelvollisuutensa ei myöskään ulotu työajan ulkopuolelle. Neuvojen työtä helpottaa myös se, että heillä on käytettävissään työnantajan tuki erimielisyyttä aiheuttavissa asiakastilanteissa.

Vuonna 2020 vertaisneuvonnan asiakkaille tehdyn webropol -kyselyn perusteella tieto palvelusta saadaan useimmiten ystävältä tai tuttavalta (79 % vastanneista). Ja kohtaan ”jostain muualta” asiakkaat olivat kirjanneet olevansa vanhoja asiakkaita (17 % vastauksista). Eli käytännössä tietoa palvelun luonteesta ja neuvonnan toimintatavoista on vaikea tiedottaa esimerkiksi digitaalisesti verkon välityksellä. Asiakkaita ohjataan myös Vantaan kaupungin eri palveluiden, muiden maahanmuuttajayhdistysten ja yhteistyökumppanien toimesta, mutta niiden määrää ei toistaiseksi tilastoitu. Siksi tarvitaan selkeä eri kielillä tuotettu ohjeistus, joka voidaan antaa asiakkaalle luettavaksi, tulostaa odotustilan seinälle, lähettää asiakkaan sähköpostiin tai puhelimeen ja julkaista verkkosivuilla.

Kotona Suomessa – hankkeen työryhmän tuottamassa oppaassa järjestöjen omakielisen neuvojan roolin ja tehtävän kuvauksessa korostettiin sitä, että asioita ei tehdä asiakkaan puolesta, vaan hänen kanssaan. Palvelun tavoitteena on auttaa asiakasta ymmärtämään suomalaisen yhteiskunnan rakenteita ja oppia toimimaan niissä itsenäisesti (Kotona Suomessa-hanke: Maahanmuuttajien palveluiden alkuvaiheen malli, 14, 16).

Asiakkaille suunnattujen ohjeiden puhuttelutyö ja muotoilu työestetään yhteistyössä neuvojien kanssa, mutta niihin tulisi sisältyä seuraavia asioita:

- toimintamme on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumatonta
- toimintamme perustuu yhdenvertaisuuteen ja sukupuolten väliseen tasa-arvoon
- toimimme vaitiolovelvollisina ja kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä
- noudatamme tietosuojalakeja, siksi asiakkaan on itse huolehdittava asiakirjoistaan
- opetamme käyttämään verkkopalveluja ja vahvaa tunnistautumista (pankkitunnuksia), mutta emme voi käyttää niitä asiakkaan puolesta
- autamme viranomaisasioinnissa, mutta emme ole viranomaisia
- autamme Suomen kieltä vaativissa asioissa, mutta emme voi toimia virallisina tulkkeina
- tehtävämme on opastaa ja neuvoa, ei toimia asianhoitajana
- annamme ohjeita ja neuvoja, mutta päätös niiden noudattamisesta on asiakkaalla

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni alkaa kysymyksellä voiko vertaisuus olla ammatti ja palkkatyötä sekä voiko ammatillinen identiteetti ja rooli perustua henkilökohtaisiin kokemuksiin. Vastaan, että varmasti voi, mutta sen tulee perustua omaan valintaan.

Opinnäytetyön tavoite oli selventää Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien omakielisten neuvojien työnkuvaa ja tuottaa kehittämissuhteita, joiden avulla voidaan vähentää neuvojien työtaakkaa ja siirtää työn painopistettä asiakkaan omatoimisuuden lisäämiseen.

Vertailu neuvojille teetetyn kyselyn tuloksista vastaa ja tukee aikaisempiin maahanmuuttajien omakielisten neuvojien työnkuvaa käsitteiden opinnäytetyön ja hankeraportteista saatuja havaintoja ja päätelmiä. Niissä korostuvat ammatillisuuteen liittyvät näkökulmat ja tarve.

Kotona Suomessa -hankkeen oppaassa osuvasti todettiin, että omakieliset neuvojat ovat tiedon etsinnän ja asioiden selittämisen eksperttejä sekä maahanmuuttoprosessin ja kotoutumiseen liittyvien palveluiden asiantuntijoita. Yhdyn myös oppaan kirjoittajien näkemyksiin siitä, että omakielistä neuvontaa tulisi hyödyntää enemmän, sillä esimerkiksi tulkkauspalveluun verrattuna se on sekä edullisempaa että vähemmän aikaa vievänä tehokkaampaa. Olen myös samaa mieltä siitä, että viranomaisten kehittäessä toimintaansa ja vähentäessään matalan kynnyksen kasvokkain tapahtuvaa palveluaan, joillekin maahanmuuttajille se on kuitenkin välttämätöntä (Kotona Suomessa-hanke: Maahanmuuttajien palveluiden alkuvaiheen malli, 14, 16).

Koronaepidemian vuoksi neuvontapisteet toimivat vuoden 2020 aikana ja vuoden 2021 alussa rajoitetusti tai kokonaan suljettuina. Etätyöhön siirtyneet neuvojat palvelivat ainoastaan puhelimen, sähköpostin ja eri puhelinsovellutusten kautta. Etukäteispeloista huolimatta siitä saadut kokemukset olivat positiivisia ja palvelun saavutettavuus lisääntyi, mitä osoitti Vantaan ulkopuolelta tulleiden asiakaskontaktien määrä. Mielestäni kehittämistyötä voisi jatkaa perehtymällä ja tutkimalla etäneuvonnan liittämistä pysyväksi osaksi matalan kynnyksen palvelua.

9.1 Osaamisen tunnistaminen

Päivi Pirkkalaisen mukaan järjestöt voivat tarjota maahanmuuttajille merkittäviä mahdollisuuksia sijoittua työelämään tarjoamalla ensimmäisiä työtilaisuuksia (Pirkkalainen 2015, 52). Vantaan Järjestöringin sääntöjen mukainen tarkoitus ja tavoitteet voisivat tukea tätä mahdollisuutta.

Maahanmuuttajien omakielisen vertaisneuvojan työpaikkoja voisi suunnata maahanmuuttajataustaisille henkilöille, jotka ovat kiinnostuneita sosiaali- tai hyvinvointialasta ja jotka ovat oikeutettuja työkokeiluun ja/tai palkkatukeen. Vantaan Järjestörinki voisi tarjota heille työpaikan ja mahdollisuuden hankkia työkokemusta ja ammattitaitoa, joilla voi parantaa työllistymismahdollisuuksia tai luoda näkymiä ammatilliseen koulutukseen. Järjestöillä on myös mahdollisuus tunnistaa osaamista.

Osaamisen tunnistamisen tähtäävä työ ja siihen liittyvä koulutus voisivat koostua kolmesta neljän kuukauden jaksosta. Ensimmäinen jakso käsittelee perustaitoja kuten suomalainen yhteiskuntatietous, asiakaspalvelun ja asiakaskohtaamisen perusteita sekä digitaalisten välineiden käyttöä. Toisen jakson pääpaino on asiakkaan ohjaamisessa ja neuvontatyön tavoitteissa sekä viranomaisasioinnin ammattisanastossa. Kolmas jakso keskittyisi erikoistumiseen esimerkiksi yhdistystoimintaan tai vertaistukeen.

Mia Pajari ja Elina Takala omassa opinnäytetyössään 11 vuotta sitten pohtivat neuvojen ammattikunnan muodostamista koulutuksen ja osin sosiaalialan opintojen avulla (Pajari & Takala 2010, 40). Info Gloria -hankkeessa epäiltiin, ettei omalle maahanmuuttoneuvojan ammattitutkinnolle ole riittävästi perusteita, mutta nähtiin mahdolliseksi lisätä valmiisiin koulutusohjelmiin aiheeseen liittyvää sisältöä. Toisaalta Jyväskylän opettajankoulutuslaitoksessa pilotoitiin vuonna 2016 kotoutumisvalmentajan vuoden kestävä täydennyskoulutus, joka oli tarkoitettu myös muille kuin oppilaitoksissa työskenteleville. Info Gloria -hankkeen neuvotia perehdytettiin työajan puitteissa erilaisten asiakokonaisuuksien osaamiseen (Huttunen 2016, 19).

Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajien neuvonnassa voisi tutkia mahdollisuutta liittää osaamisen tunnistamiseen tähtäävää työkokemus ja koulutus osaksi ammattikorkeakoulujen väyläopintoja yhteisöpedagogin tai sosionomin tutkinnoissa.

Me ihmiset elämme vastavuoroisissa suhteissa toistemme kanssa, meidän ajattelumme, näkemysme ja ideamme syntyvät ja kehittyvät vuorovaikutuksessa ja toinen toistaan ruokkien kasvattaen sosiaalista pääomaa. Siksi kiitos Vantaan Järjestöringin maahanmuuttajaneuvonnan työntekijöille ja erityisesti opinnäytetyöni ohjaajille.

LÄHTEET

- Alitolppa-Niitamo, Anne, Fågel, Nina & Säävälä, Minna (toim.). 2013. Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto ry. Monikulttuurinen osaamiskeskus. Helsinki.
- Arasola, Päivi. 2004. Osviitta 1 /2004. <http://uraohjauksen-sanakirja.purot.net>: viitattu 4.4.2021
- Ekholm Elina 2015. Työn ja yhteiskunnan hyväksi - Maahanmuuttajajärjestöt kotoutumisen tukena. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 53/2015. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-32-036-7>
- Eteläpelto, Anneli & Vähäsantanen, Katja. 2010. Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Asunmaa, Tuuli & Rähä, Pekka (toim.). 2010. Samalta viivalta 4, Valtakunnallisen kasvatusalan valintayhteistyöverkoston (VAKAVA) kirjallisen kokeen aineisto 2010. https://blogs.helsinki.fi/tum402-teologinen-tyoelamajakso/files/2018/12/Etelapelto_ammattillinen_identiteetti_sivu45.pdf#page=47
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2019. Monikulttuuri-osaaminen ja kotoutuminen opetusmateriaalit. Videoluento. Kotouttamisen osaamiskeskus: Viitattu 23.2.2020
- Hannula, Kristiina. 2020. Soste: STEA-haku uudistuu - webinaari 27.8.2020: viitattu 28.8.2020. <https://www.soste.fi/tapahtuma/stean-haku-uudistuu/>
- Huttunen, Hannu-Pekka (toim.)2016. MONIKIELISEN NEUVONTATYÖN AMMATILLAISEKSI. Info Gloria -maahanmuuttajaneuvonnan kehittämishankkeen kokemuksia (2015–2016) ISBN 978-952-68724-0-7 (nid.) ISBN 978-952-68724-1-4 (PDF)
- Isola A.-M., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Scheiner T., Valtari S., KetoTokoi A.: THL – Työpäperi 33/2017. Mitä osallisuus on?
- Lind, Kimmo (toim.). 2020. Kestääkö järjestöjen edustuksellisuus?. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Kauppila P, Silvonen J, Vanhalakka-Ruoho M. 2015. Toimijuus, ohjaus ja elämäntyyli. Publications of the University of Eastern Finland
- Keskustelu Vantaan Järjestöringin vertaisneuvojan kanssa 6.4.2021.
- Laki kotoutumisen edistämisestä (31§) 31.12.2010/13862010. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Manka, Marja-Liisa & Bordi, Laura (toim.). 2013. Tosielämän työhyvinvointia. Ratkaisuja ja kokemuksia. Tampereen yliopisto.
- Neuvova Vantaa-hanke.2021. Yhteistyöpalaveri 26.3.2021.
- Niemelä, Jorma. 2019. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. Kunnallissalan kehittämissäätiön Julkaisu 25 2019. ISBN 978-952-349-031-4 ISSN 2489-963
- Parviainen, Elina 2019. Vantaan väestö 2018/2019. Vantaan tietopalvelu. <https://www.vantaan-kaupunki.fi>: viitattu 4.4.2021.
- Pajari, Mia & Takala, Elina. 2010. Maahanmuuttajien neuvonta, työnkuva neuvojan näkökulmasta. Tampereen ammattikorkeakoulu.

- Pirkkalainen, Päivi. 2015. Kansalaisyhteiskunta 1 (2015), 51—73 TEEMA-ARTIKKELIT MAAHANMUUTTAJAJÄRJESTÖT KOLMANNEN SEKTORIN MUUTOKSESSA Vertaistuesta ja vapaaehtoisuudesta viranomaisyhteistyöhön.
- Pääsukene, Suve. 2014. Vantaalaisjärjestöjen koulutusyhteistyön kehittäminen. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Pääsukene, Suve. 2020. Verratonta neuvontaa?. Humanistinen ammattikorkeakoulu
- Rissanen, Päivi & Puumalainen, Jouni. 2016. Artikkel: Kokemuksen kautta osaamiseen: vapaaehtoisuus, vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. Kuntoutus 1 /16.
- Ruhanen, Milla & Martikainen, Tuomas. 2006. Maahanmuuttajaprojektit: hankkeet ja hyvät käytännöt. Väestöntutkimuslaitos Katsauksia E 22/2006.
- Saukkonen, Pasi. 2020. Kotoutuminen kaupungissa, kokonaiskuva ulkomaalaistaustaisista Helsingissä 2020. Helsingin kaupunki, kaupungin kanslia, kaupunkitutkimus ja -tilastot. Helsinki <https://hel.fi/tilastot>
- Sivistysliitto Kansalaisfoorumi ry. 2021. <https://kanslaisfoorumi.fi>.
- Vantaan Järjestörinki ry. 2013. Säännöt.
- Vantaan Järjestörinki ry. 2021. Vuosikertomus 2020.
- Vantaan Järjestörinki ry. 2021. Maahanmuuttajien neuvontapisteiden käyttäjäprofiili, käyttöaste ja tarve v. 2020.
- Vantaan Järjestörinki. 2021. STEA toiminnan suunnitelma 2021.
- www.kotouttaminen.fi: Kotona Suomessa - hankkeen työryhmän opas Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli: viitattu 20.4.2021
- www.stea.fi: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA. 2021: viitattu 4.4.2021.
- www.yksielama.fi/vertaistoimintaa: viitattu 12.4.2021

