



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Ovenavaus maahanmuuttajille

Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopalveluiden saavutettavuuden
parantaminen Hämeenlinnan kaupungissa

Emmi-Elina Fjällström

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

Toukokuu 2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kulttuurituotannon koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Emmi-Elina Fjällström	Sivumäärä 50 ja 6 liitesivua
Työn nimi Ovenavaus maahanmuuttajille – Kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluiden saavutettavuuden parantaminen Hämeenlinnan kaupungissa	
Ohjaavat opettajat Molla Walamies ja Terhi Dahlman	
Työn tilaaja Hämeenlinnan kaupungin monikulttuurinen työ, Sirpa Ylikerälä	
Tiivistelmä <p>Millainen kulttuuritoiminta kiinnostaa maahanmuuttajia, entä oppiiko sen avulla oppia suomea? Voiko yhteisen viljelylaarin äärellä saada ystäviä? Onko monikulttuurinen osaaminen kielitaitoa ja tietoa eri kulttuureista vai halua rakentaa ymmärrystä erilaisten kaupunkilaisten tarpeista ja ottaa heitä mukaan suunnittelemaan ja järjestämään toimintaa? Mihin kaupungin monikulttuurista työtä tarvitaan?</p> <p>Opinnäytetyönä tulevaisuustyöpajassa joukko kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluiden työntekijöitä tilaajapäällikköineen istuivat Ajatushautomo Demos Helsingin kanssa pohtimaan näitä kysymyksiä. Osallistuneista työntekijöistä kolme oli maahanmuuttajataustaisia. Selvisi, että Hämeenlinnassa on paljon palveluita, tapahtumia ja toimintaa, osaamista monikulttuurisuuteen liittyvissä kysymyksissä, sekä halua saada maahanmuuttajia mukaan toimintaan. Työskentelyn tuloksena syntyi viisi erilaista, inspiroivaa ja innostavaa käytännön mallia siitä, kuinka naamasolle jalkautuvan sekä monikielisen viestinnän, koulutilan ympärivuotisen hyödyntämisen ja asukkaiden osaamisen jakamisen avulla voidaan lisätä kotikaupungin tuntua ja tuntemusta, sekä lisätä asukkaiden välistä vuorovaikutusta.</p> <p>Hämeenlinnan kaupungin terveyden ja toimintakyvyn palveluiden tilaama opinnäytetyö tuottaa käytännöllistä tietoa siitä, missä ja millä tavoin maahan muuttaneita voi toimintaan tavoittaa ja kuinka erilaisia palveluita tuottavat voivat uudistaa näkövinkkeliään ja hyödyntää paremmin uusien kaupunkilaisten omaa osaamista ja tietoa palveluiden kehittämiseksi. Työn ehdotukset toimivat myös jatkeena Kulttuuria kaikille-verkoston tuottamalle, kulttuurin saavutettavuuteen liittyvälle materiaalille. Opinnäytetyö on osa kaupungin Kehittämisyksikön kanssa tehtävää Monikulttuuriohjelman 2012-2015 jalkauttamistyötä.</p> <p>Uusia työskentelymalleja ideoimassa olivat Sibeliuksen syntymäkaupunkisäätiö, Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX sekä Aimokoulu, Hämeenlinnan settlementti ry., Ämy ry., Sibeliuspisto, Nuorisopalvelut, Etsivä nuorisotyö, Kehittämisyksikkö, Maahanmuuttajapalvelut ja Hämeenlinnan Liikuntahallit Oy sekä Kulttuuri- ja kirjastopalveluiden sekä Terveyden ja toimintakyvyn palveluiden tilaajapäälliköt.</p>	
Asiasanat monikulttuurisuus, kulttuurien välinen vuorovaikutus, kulttuuripalvelut, liikuntapalvelut, nuorisopalvelut, saavutettavuus, kotoutuminen	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Cultural Management

ABSTRACT

Author Emmi-Elina Fjällström	Number of Pages 50 + 6
Title Opening Doors to Immigrants – Accessibility of Culture-, Youth- and Free-time services in the City of Hämeenlinna	
Supervisors Molla Walamies and Terhi Dahlman	
Subscriber The Multicultural Work of the City of Hämeenlinna, Sirpa Ylikerä	
Abstract <p>Is participation to cultural and free-time activities a good way to learn Finnish? What are the forms of art and culture that seem interesting to people who have moved to Finland? In a professional setting, is intercultural competence about a good knowledge of different cultures and language skills or is it more about a will to build understanding, concerning the needs of foreign people? What is the role of the multicultural work as a city service in all this?</p> <p>A team of twenty professionals, including three immigrant-backgrounded people working in culture-, youth- and free-time services located in Hämeenlinna, shared their experience and discussed about these issues with a think-tank Demos Helsinki. Their work resulted in five diverse, inspiring hands-on approaches on how to improve the accessibility of the activities and services for immigrant families, children and youth.</p> <p>Using suburb school buildings as community activity centers around the year, community gardening, collecting the resources and ideas of the people, and developing multilingual communication in organizations can be used as tools to increase the interaction between the city residents. This thesis has an empowering approach to appointed questions and it can provide practical information for those who are interested in reaching more immigrants to participate and organize cultural events and activities.</p>	
Keywords multicultural work, intercultural competence, youth services, cultural services, free-time services, accessibility, integration	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
1.1 Hämeenlinnan kaupungin tilaaja-tuottaja -malli	7
1.2 Työskentelyyn osallistuneet kaupungin palvelut sekä järjestöt.....	7
1.3 Maahanmuuttajapalvelut ja monikulttuurinen työ.....	8
1.4 Millaisia tarpeita monikulttuurisen työn kehittämiseen on?	9
2 MONIKULTTUURISUUS	11
2.1 Osaaminen, taito vai kompetenssi?.....	12
2.2 Kaksisuuntainen kotoutuminen.....	14
2.3 Kulttuurin saavutettavuus	15
2.4 Mahdollisia saavutettavuuden esteitä maahanmuuttajille.....	16
2.5 Venäjän- ja vironkieliset kulttuuripalveluiden käyttäjinä ja tuottajina.....	17
3 TULEVAISUUSTYÖSKENTELELLÄ IDEAT IRTI ARJEN KOKEMUKSISTA	18
3.1 Demos Helsinki Ajatushautomo asiantuntijavetäjänä	19
3.2 Työpajojen toteutus ja kulku	20
4 TYÖSKENTELEYN SATOA.....	23
4.1 Onnistuneet palvelukokemukset ja palvelukömmähdykset.....	23
4.2 Palveluiden käyttäjälähtöinen suunnittelu.....	27
4.3 Kulttuuri-, nuoriso- ja vapaa-ajan palveluiden monikulttuurinen osaaminen	32
4.4 Palveluiden saavutettavuuden parantamisen keinoja.....	34
4.5 Muita keinoja kulttuurin saavutettavuuden parantamiseksi.....	35
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	39
5.1 Työpajat alkua monikulttuurisen työn rajaamiselle	40
5.2 Mennään sinne missä maahanmuuttajia on	40
5.3 Työssä tarvitaan toisia	41
5.4 Monikulttuurisen työn rooli ja paikka organisaatiossa.....	41
6 EHDOTUKSET TOIMENPITEIKSI	44
7 POHDINTAA	47
LÄHTEET	48
LIITTEET	50

1 JOHDANTO

Hämeenlinnan kaupungin monikulttuurinen työ on osa Maahanmuuttajapalveluita ja toimii yhden työntekijän yksikkönä lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARXin tiloissa. Monikulttuurinen työ järjestää avointa kotouttamistoimintaa, kuten suomenkielen kerhoja, tapahtumia, ohjaa asiakkaita kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluihin, sekä tukee yhteisöjen omaehtoista toimintaa ja eri yhteisöjen välistä vuorovaikutusta.

Opinnäytetyö on työelämän kehittämishanke Hämeenlinnan terveyden ja toimintakyvyn palveluiden tilaajalle, jonka alaisena monikulttuurinen työ toimii. *Työn lähtökohdiana on palveluiden saavutettavuuden parantaminen maahanmuuttajanäkökulmasta Hämeenlinnan kaupungissa toimivien kulttuuripalveluiden, nuorisopalveluiden, liikuntapalveluiden ja monikulttuurisen työn yhteistyössä. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää seuraavia kysymyksiä: millaista monikulttuurista osaamista edellä mainituilla palveluilla on, ja millä tavoin kulttuurin saavutettavuutta voidaan maahanmuuttajiasiakkaiden kohdalla voidaan parantaa. Työssä pohditaan monikulttuurisen työn roolia suhteessa eri toimijoihin kaupungin organisaatiossa. Se tuottaa tietoa myös kulttuurin saavutettavuudesta kiinnostuneille ja sitä edistäville toimijoille. Tulokset ovat vapaasti sovellettavissa myös muiden kaupunkien ja järjestöjen työhön kulttuurin, nuorison ja liikunnan parissa.*

Opinnäytetyö pohjautuu marraskuussa 2012 järjestettyyn kaksiosaiseen työpajaan, jonka toteutti Demos Helsinki Ajatushautomo, ja se oli osa Hämeenlinnan kaupungin monikulttuuriohjelman 2012-2015 jalkauttamistyötä. *Työskentelystä tehtyjen havaintojen pohjalta pohdin, kuinka palvelujen saavutettavuutta voidaan kehittää. Monikulttuuriohjelman jalkauttamisella tarkoitetaan yksinkertaisesti strategian toimeenpanoa, sen viemistä käytännön työn tasolle erilaisina toimintamalleina. Monikulttuuriohjelma on strategiatason paperi, joka pitää sisällään kotouttamistyöhön kuuluvat osa-alueet ja miten niitä hoidetaan. Monikulttuuriohjelma syntyi työpajoissa, joiden teemat olivat Työ ja toimeentulo, Lapset ja nuoret, Yhdenvertainen osallisuus sekä Hyvinvointi ja ikääntyminen. (Hämeenlinnan kaupungin monikulttuuriohjelma 2012 – 2015).*

Tässä opinnäytetyössä monikulttuuriohjelman jalkauttamisella kulttuuri-, nuoriso- ja vapaa-ajan palveluille tarkoitetaan työkäytäntöjen ja toiminnan suunnittelua sillä tavoin, että se kohtaa paremmin myös maahanmuuttajalasten, nuorten ja perheiden arkitodellisuuden ja tarpeet. Maahanmuuttajat otetaan tällöin mukaan palveluiden suunnitteluun, ja käytännössä helpotetaan myös toimintaan osallistumista.

Opinnäytetyön ensimmäisessä osassa kuvaan Hämeenlinnan kaupungin monikulttuurisen työn toimintaa, käyn läpi työn haasteita, kokemuksia ja kehittämistarpeita. Toisessa luvussa käyn läpi työn käsitteitä monikulttuurisuus, monikulttuurinen osaaminen, kulttuurin saavutettavuus, monikulttuuriohjelman jalkauttaminen sekä kaksisuuntainen kotouttaminen. Kolmannessa luvussa kerron kuinka opinnäytetyössä kerättiin tietoa työpajojen avulla, sekä avaan työpajojen menetelmiä ja tuloksia. Johdospäättöksissä kuvaan työpajoista nousseita kulttuurin saavutettavuutta edistäviä tekijöitä ja ehdotuksia monikulttuurisen työn kehittämisestä ja käytännön toiminnasta, jolla saavutettavuutta voidaan Hämeenlinnan kaupungissa edistää. Lopuksi poimin esimerkkejä opinnäytetöistä, joita kulttuurin ja vapaa-ajan palveluiden saavutettavuudesta ja monikulttuurisuudesta on viime vuosina tehty, sekä peilaan lyhyesti Hämeenlinnan monikulttuurisessa työssä saatuja kokemuksia niihin.

Suuri osa Suomessa asuvista maahanmuuttajista on työikäisiä aikuisia. Vuonna 2008 perheitä, joiden molemmat huoltajat tai yksinhuoltaja oli maahanmuuttaja oli lähes 40 000. (Väestöliitto). Perheiden huomioonottaminen palvelussa pelkkien yksilöiden sijaan on tuloksellisempaa kotouttamista. Näyttää siltä, että lasten ja nuorten syrjäytymiskehityksestä yleensä on alettu lisääntyvästi huolestua. Vaikka maahanmuuttajataustaiset lapset ja nuoret oppivat usein aikuisia nopeammin uutta kieltä ja omaksuvat taitoja uudesta kulttuurista, heidän elämässään on aikuisiin verrattuna syrjäytymiselle altistavia erilaisia tekijöitä. Näitä voivat olla esimerkiksi omalle kouluasteelleen riittämätön kielitaito, kulttuurien välissä tasapainoilun haasteet, tarvittavien palveluiden tavoittamattomiin jääminen, ja se, että maahanmuuttajataustaiset vanhemmat eivät aina välttämättä pysty tukemaan riittävästi heidän koulunkäyntiään.

1.1 Hämeenlinnan kaupungin tilaaja-tuottaja -malli

Hämeenlinnan kaupunki oli vuonna 2011 67254 asukkaan kaupunki, jossa äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvia asui 2204 henkilöä eli 2,3 prosenttia kaupungin asukkaista. Vuoden 2009 kuntaliitoksen jälkeen kaupungin palvelut on tuotettu tilaaja-tuottaja-mallilla (liite 1). Tilaajien ja palvelutuotannon lisäksi organisaatioon kuuluvat konsernipalvelut, jossa toimivat mm. kaupungin strategiaa toteuttavat *kehittämispalvelut*. Tilaaja-tuottaja -mallissa tilaaja päättää, ”mitä palveluita kuntalaisille tarjotaan ja mistä palvelut hankitaan”, kun taas palvelutuotannon tehtävä on tuottaa tilaajan tilaamia palveluita palvelusopimuksessa määritetyllä tavalla.

Tilaajapäälliköt vastaavat palvelualansa strategisista linjauksista, palvelujen kilpailutuksesta ja palvelusopimuksista, avustuksista ja palveluverkkosuunnittelusta. Syksystä 2012 lähtien tilaajapäälliköillä on myös aluevastuut, mikä tarkoittaa alueiden asukkaiden tarpeiden sekä käytössä olevien resurssien ennakoimista, palveluiden innovoimista ja kehittämistä sekä palveluiden monialaista tuottamista ja asukkaiden omien ideoiden ja kehittämisen tukemista.

Tilaaja- tuottajamallin mukaan kaupungin palvelut jakautuvat viiden luottamuselimen eli lasten ja nuorten-, elämänlaatu-, ikäihmisten-, terveyden ja toimintakyvyn edistämisen-, yhdyskunta- sekä ympäristö- ja rakennuslautakuntien alaisuuteen. Lautakunnat laativat valtuustokausittain palvelusuunnitelman, joka luo pohjan tilaajan vuotuiselle talousarviolle ja sen pohjalta tehtäville palvelusopimuksille. Palvelusuunnitelma on siis nelivuotinen, ja sitä tarkastellaan vähintään kerran vuodessa. (Hämeenlinnan kaupungin organisaatio 2012).

1.2 Työskentelyyn osallistuneet kaupungin palvelut sekä järjestöt

Opinnäytetyön työpajoissa mukana olevista palveluista (liite 2) Lasten ja nuorten lautakunnan alaisiin opetuspalveluihin perusopetuksen lisäksi kuuluvia ovat Nuorisopalvelut, Käsityö- ja kuvataidekoulu Aimo ja sekä lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX. Elämänlaadun lautakunnan alaisia ovat muut kulttuuripalvelut sekä liikuntapalvelut

Hämeenlinnan liikuntahallit Oy joka tuottaa liikuntapalveluita sekä hoitaa ja hallinnoi liikuntatiloja.

Työpajojen työskentelyyn osallistuivat Kirjasto- ja kulttuuripalvelut, Sibeliusopisto, Sibeliuksen syntymäkaupunkisäätiö, Hämeenlinnan elävän musiikin yhdistys Ämy ry., Opetuspalveluiden tilaaja, Jukolan koulu, Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX, lasten ja nuorten käsityö- ja kuvataidekoulu Aimo, Nuorisopalvelut ja Etsivä nuorisotyö, Kehittämisyksikkö, Kylä kaupungissa-hanke, Liikuntapalvelut, Maahanmuuttajapalvelut ja Settlementin nuorisotyö. Maahanmuuttajataustaisia osallistujia edellä mainituista organisaatioista mukana kolme.

Hämeenlinnan kaupungin monikulttuurisen työn Kulttuuriolohuone aloitti toimintansa tammikuussa 2010 lasten ja nuorten kulttuurikeskus Arxissa, Verkatehtaan kulttuurikeskuksen alueella. ARX-taloon muuton jälkeen on monikulttuuriselle työlle on syntynyt selvästi lisää yhteistyötä kulttuurikeskus Verkatehtaan alueen palveluiden kanssa. ARX-talossa toimivat myös käsityö- ja kuvataidekoulu Aimo, Nuorisopalveluiden nuorisotila Pesä sekä Minitatteri. Eri toimijoiden välillä on olemassa pohjakontakti, ja ne tekevät yhteistyötä tilan käytössä. Toiminnan suunnittelussa ja tapahtumien järjestämisessä yhteistyö vaihtelee eri toimijoiden välillä, ja se kaipaa selkeämpää jäsentymistä palveluiden saavutettavuuden parantamisessa maahanmuuttaja-asiakkaille.

1.3 Maahanmuuttajapalvelut ja monikulttuurinen työ

Monikulttuurinen työ on Hämeenlinnan kaupungin Maahanmuuttajapalveluihin kuuluvaa toimintaa. Maahanmuuttajapalvelut on terveyden ja toimintakyvyn lautakunnan alainen pakolaisten, A-luvan saaneiden turvapaikanhakijoiden ja paluumuuttajien vastaanotto- ja kotouttamistyön sekä monikulttuurisen työn yksikkö.

Monikulttuurisen työn toiminnasta vastaava työntekijä suunnittelee ohjaus-, tiedotus- ja neuvontatyötä yhteistyössä Maahanmuuttoinfo-hankeen (ESR 2008-2012) kanssa monikulttuurisen työn tiimissä noin joka toinen kuukausi. Tiimiin kuuluvat Maahanmuuttoinfo-hankkeen projektipäällikkö ja maahanmuuttajaneuvonnan työntekijä, sekä substanssiesimiehenä toimiva maahanmuuttotyön palvelupäällikkö. Maahanmuuttoin-

fo- hankkeen tehtävä on ”kehittää Hämeenlinnan seudun palvelujärjestelmää maahanmuuttajaystävällisemmäksi”. Hankkeen aloittama neuvonta toimii kaupungin palvelupiste Kastellissa. Neuvontatyö vakiinnutettiin hankkeen päättymisen jälkeen vuonna 2012 osaksi kaupungin palveluita 60% työntekijän palkkauksella. Maahanmuuttoinfo-hanke sai jatkorahoitusta vuoteen 2014 asti ja sen painopiste on viestinnän kehittäminen.

Monikulttuurisesta työstä vastaavan työntekijän vakanssin perusteluna on alun perin ollut ns.rinnasteisen toiminnan järjestäminen, millä tarkoitettiin kotouttavan toiminnan kuten suomen kielen ja kulttuurin opetusta ja ohjausta niille aikuisille maahanmuuttajille jotka eivät olleet työvoimatoimistojen asiakkaita.

”--- kunta vastaa kotouttamislain nojalla järjestettävien työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin rinnastettavien toimenpiteiden tuottamisesta yhdessä muiden toimijoiden kanssa.” (TM Ohje vanha kotouttamislaki.)

Syyskuussa 2011 uuden kotouttamislain myötä rinnasteisten toimenpiteiden käsitettä ei enää käytetä mutta velvoite toiminnan järjestämiseen säilyy.

Monikulttuurisen työn yhtenä tavoitteena Hämeenlinnassa on toimia yhteistyössä eri sektoreiden palveluntuottajien kanssa niin, että maahanmuuttajalasten, -nuorten ja -aikuisten on mahdollisuus osallistua olemassa oleviin toimintaan ja palveluihin. Joissakin tilanteissa erillisen tai vertaisryhmään perustuvan toiminnan järjestäminen on perusteltua ja tarkoituksenmukaista. Kotoutumisen ja osallisuuden kannalta ihmisille on kuitenkin hyödyllistä päästä käyttämään suomenkieltä ja tuntemaan olevansa yksi kaupunkilaisista, jolla on mahdollisuus osallistua mielekkääseen toimintaan.

1.4 Millaisia tarpeita monikulttuurisen työn kehittämiseen on?

Vuonna 2012 toimintaan vaikuttavia kysymyksiä olivat mm. Maahanmuuttoinfon pois jääminen ARX-talosta ja sen vaikutus työn sisältöön ja toimintatapoihin sekä tilanmuutos talon sisällä. Yhden työntekijän ja mahdollisten tuntipalkattujen ohjaajien työllä ei kannata järjestää erillisiä tapahtumia ja toimintaa, vaan uusia tapoja hyödyntää monikulttuurityön osaamista kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluissa on mahdollista suunnitella ja toteuttaa.

Kävin alustavia keskusteluja opinnäytetyöstä suunnitteluvaiheessa tällöin työtä tekevän monikulttuuriryöntekijän sekä maahanmuuttotyön palvelupäällikön, monikulttuurisen työn tilaajapäällikön sekä lasten ja nuorten kulttuurikeskuksen kanssa. Pysin pitämään näkökulman on laajana, jotta työ voisi hyödyttää mahdollisimman monia toimijoita.

1) Opinnäytetyöprosessin aikaan työtä tekevän monikulttuuriryöntekijän näkökulmasta oli tarve työn sisältöjä ja tavoitteita jakavalle työyhteisölle tai työparille, jonka kanssa suunnitella ja jakaa ajatuksia työstä. Hänellä oli tuntemus siitä, että monikulttuuriselle työlle ei ole riittävän hyvin määritelty selkeitä rajoja, tavoitteita eikä suuntaa, mikä tekee työn arjesta sekavaa ja sirpaleista. Olin itse monikulttuurista työtä tehdesäni kokenut samanlaisia tarpeita, sillä monikulttuuriryöhön, kuten maahanmuuttotyöhön yleensä, kohdistuu ristiriitaisia paineita eri suunnista.

2) Tilaaja toivoi uusia näkökulmia monikulttuuriseen työhön: mahdollisuuteen uudistaa, rajata uudelleen ja luoda pitempiaikainen strategia monikulttuuriselle työlle. Hän toivoi työltä ehdotusta siitä, millaisia eri areenoita monikulttuuriryöllä voi olla Hämeenlinnassa.

3) Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ilmaisi olevansa tyytyväinen tähänastiseen yhteistyöhön: tapahtumien ja talon tunnettavuus oli parantunut jonkin verran, talossa näkyi maahanmuuttajakävijöiden lisääntynyt määrä. Yhteisen tiedottamisen ja tapahtumien kehittäminen on tulevaisuudessa tärkeää, samoin maahanmuuttajaväestön mukaan ottaminen tapahtumien suunnittelussa ja tiedottamisessa. Monikulttuurisuuden alleviivaamisesta luopuminen, olemassaolevan toiminnan avaaminen ja osallistumiskynnyksen madaltaminen palvelisi suomalaisten ja maahanmuuttajien kohtauksia.

Lopulta syntyi luonnos kulttuuripalveluille pidettävästä työpajasta, jonka tavoitteena pohtia millä tavalla työtä voidaan yhdessä kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluiden kanssa tehdä tulevaisuudessa. Maahanmuuttajapalveluiden näkökulmasta oli myös tarvetta saada tietää, minkä verran em. palvelut tavoittavat maahanmuuttajalapsia, nuoria ja perheitä tällä hetkellä.

2 MONIKULTTUURISUUS

Monikulttuurisuus on laaja ja näkökulmasta riippuen ristiriitaisiakin merkityksiä saanut käsite. Sen käytöstä maahanmuuttajatyön yhteydessä on keskusteltu muun muassa siksi, että sana on alkanut yleisessä keskustelussa saada negatiivisia merkityksiä. Viittaa tässä lyhyillä esimerkeillä eri näkökulmiin, joista käsin sanaa käytetään.

Hämeenlinnan monikulttuuriohjelman lopusta löytyvässä sanastossa monikulttuurisuus määritellään eräänlaiseksi ideaalilaksi: ”eri kulttuurisia ja kielellisiä taustoja edustavien ryhmien tasa-arvoinen rinnakkaiselo.” (Hämeenlinnan kaupungin monikulttuuriohjelma 2012 – 2015.)

Ruotsalainen tutkija Ulf Hannerz (2003, 213-220) käsittelee artikkelikokoelmassa ”Erilaisuus” kulttuurin määritelmien yhteentörmäystä ja erilaisten puhetapojen seuraamuksia. Hän kuvaa kulttuuripuheen jakautuneen eräänlaiseen ”kulttuuriseen fundamentalismiin” ja ”ylistävään kulttuuripuheeseen”. Kulttuurinen fundamentalismi eroaa hänen mukaansa rasismista sillä, ettei se sisällä välttämättä kulttuureja koskevia hierarkkisia käsityksiä. Negatiiviset miellelyhtymät syntyvät käsitteissä ”kulttuurien yhteentörmäys”, ”kulttuurien konflikti”, ”kulttuurien välinen sota” ja jossain mielessä myös ”kulttuurishokki”. Hannerz viittaa niinsanottuun Huntingtonin teesiin, jonka päättelyketjun mukaan ”ihmiset ovat luontojaan kulttuurin kantajia, kulttuurit eroavat toisistaan ja ovat yhteismitattomia: erilaisten kulttuurien kantajien suhteet ovat luontaisesti ristiriitaisia: ksenofobia kuuluu ihmisluontoon.”

Huntingtonin teesin kaltaiseen päättelyketjuun voi olla yksinkertaista samaistua, mutta se on minusta hyvin *pessimistinen* näkemys ihmisten ongelmanratkaisu- tai valintakyvystä. Päivittäin ihmiset tekevät lukemattomia tietoisia valintoja siitä, kuinka suhtautua johonkin asiaan tai ratkaista jokin ristiriita tai ongelma. Näin ollen ihmisillä on kyky käsitellä myös edellämainittuja ”luontaisia ristiriitoja”: lopputulokseen vaikuttaa se, syntyvätkö ristiriidat sisäisesti vai yksilöiden välillä, ja mitä nämä yksilöt ovat valmiita asialle tekemään. Asia on siis jokaisella kohtaamisella tekijöidensä summa, ei teesin mukainen väistämätön, yksinkertaistettu ketju. Ihmiselämään kuuluvat myös erilaiset pelot ja niiden kohtaaminen. Pelon kohtaaminen saa ihmisen muodostamaan uudenlaisia käsityksiä.

"Kulttuurisella ylistyspuheella" Hannerz viittaa joidenkin kulttuuripolitiikan, humanistisen ja yhteiskuntatieteen alueella toimivien tottumukseen käyttää positiivista puhetta vakuuttuneena siitä, että "puhetapa on muita valistuneempi tapa lähestyä kulttuuria". Hän pohtii "ylistyksen" ja "fundamentalismin" mahdollisuutta löytää yhteistä, vakuuttavaa tapaa kulttuurista puhumiseen. Hän havaitsee fundamentalistisessa ajattelussa yksinkertaistuksia, jolla on helppo vedota ihmisen arkijärkeen. (mt., 220-226).

2.1 Osaaminen, taito vai kompetenssi?

Monikulttuurinen osaaminen on tässä opinnäytetyössä käsite, joka pitää sisällään laajasti ottaen taitoja kohdata ja olla vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa kulttuuritaustasta riippumatta. Monikulttuurista osaamista voidaan tarkemmin kuvata myös käsitteillä monikulttuurisuustaidot, kulttuurisensitiivisyys, kulttuurikompetenssi tai kulttuurien välinen kompetenssi.

Monikulttuurisuustaidot on käsite jota esimerkiksi OPM on käyttänyt mm. Monikulttuurisuustaitojen kehittäminen kouluyhteisössä-hankkeessa. Hankkeseen osallistuneessa Pyhtään kunnan monikulttuurisuustaitojen kehittämissuunnitelmassa monikulttuurisuustaidot on määritelty seuraavasti:

"Monikulttuurisilla eli usean eri kulttuurin piirteitä sisältävillä taidoilla tarkoitetaan tässä kehittämistoiminnassa sekä maahanmuuttajien että valtaväestön taitoja kohdata eri kieli- ja kulttuuri-ryhmiin kuuluvia henkilöitä." (Pyhtää.)

Kulttuurienvälinen kompetenssi	Vuorovaikutus- ja toimintakompetenssi
Osallistuva kompetenssi	Viestintätaito vieraalla kielellä, kyky olla mukana vuorovaikutuksessa tuottavasti sekä käsitellä ja arvioida tietoja, taitoja, asenteita ja näkökulmia.
Interaktiivinen kääntäminen	Kyky määritellä yhteinen merkitys ja kyky metatason tulkintaan sekä toimintatapojen kokeiluun.
Kulttuurienvälisessä verkossa toimiminen	Kyky toimia verkostoissa antaen ja jakaen tietoa.
Yhteistoiminnallinen kulttuurienvälinen oppiminen	Kyky etsiä yhdessä uusia ratkaisuja ja oppia erilaisista näkemyksistä tietoisien oppimisen kautta.
Kulttuurienvälinen tiedon, kokemusten ja arvojen siirto	Kyky kehittää omaa tietämistä sekä integroida sitä muiden tietämiseen ja muuntaa tietoa ryhmän kannalta tarkoituksenmukaiseksi.
Yhteistoiminnallinen ilmapiirin luominen	Kyky luoda yhteys ja luottamus myös joustavalla kielenkäytöllä.

Kuvio 1: Dahlmanin (2010) mukaelma Lasosen ja Halosen taulukosta (2009)

Terhi Dahlman on tutkinut kulttuurituottajien tarvitsemaa monikulttuurisuusosaamista monikulttuurisen työn kentällä. Monikulttuurisella osaamisella voidaan viitata myös käsitteeseen kulttuurienvälinen kompetenssi, joka muodostuu vuorovaikutus- ja toimintakompetensseista. Kulttuurituottajien monikulttuurista osaamista voidaan edistää neljällä eri tavalla: tarjoamalla kaikille yhteisiin opintoihin erillinen monikulttuurisuusopintopaketti, valinnaisina syventävinä tai eriytyvinä opintopaketteina, mahdollisuuksina osallistua monikulttuuristen tapahtumien tuottamiseen projektin tai harjoittelun muodossa, tai liittämällä monikulttuurisuus opiskeltaviin kokonaisuuksiin läpileikkaavana teemana, kuten viestinnän kurssiin kulttuurienvälisen viestinnän osio. (Dahlman, 2010).

Myös palveluita voidaan ajatella järjestettävän erillisinä joko alaan erikoistuneissa palveluissa, projektien turvin, tai niin että monikulttuurinen osaaminen löytyy kunkin palvelun sisältä, jolloin raskaampien ja kalliimpien erityispalveluiden tarve kevenee. Kulttuurienvälinen kompetenssi ei siis ole yhtä kuin vuosien työkokemuksella hankittu tietotaito maahanmuuttotyöstä. Edellä mainittujen mukaan kyse on ennemminkin vuorovaikutustaidoista, kuten yhteisten merkitysten löytämisestä, yhdessä ratkaisujen etsimisestä, kyvystä kehittää omaa tietämystä ja luoda yhteyttä ja luottamusta joustavalla kielenkäytöllä. (Lasonen & Halonen 2009.)

2.2 Kaksisuuntainen kotoutuminen

Ei voi tehdä yleistyksiä siitä, miten suomalaiset suhtautuvat maahanmuuttajiin, ja jokainen maahanmuuttajana Suomessa asuva ihminen kokee elämänsä eri tavoin täällä: suhteessa suomalaisiin, omaan kotimaahansa ja toisiin maahan muuttaneisiin. Jokaisella tulee olla oikeus itse määrittellä identiteettinsä.

Uudessa kotouttamislaissa (3§) kotoutumisen kaksisuuntaisuudella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, kotoutumisen monialaista kehittämistä. (Kuusipalo 2011.) Kotoutumisen kaksisuuntaisuudella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä työssä rakentavaa vuorovaikutusta maahanmuuttajien ja kantaväestön välillä.

Tavallista on, että ns. monikulttuurisella toiminnalla tavoiteta niitä suomalaisia, joilla on muutenkin vähän kokemusta ja kontakteja maahanmuuttajataustaisten ihmisten kanssa. Ryhmien ennakkoluulot toisiaan kohtaan ovat suurimmillaan yleensä silloin, kun henkilökohtaisia kontakteja ei niiden välillä ole. Maahanmuuttoa kohtaan kovenuneet asenteet ovat monien tekijöiden summa ja kriittisen keskustelun kieltäminen ei poista varsinaisia syitä, jotka siihen ovat johtaneet. Rakentava vuoropuhelu vaatii henkilökohtaisten kokemusten syntymistä suomalaisten ja maahanmuuttajien välillä, sekä molemminpuolista halua kunnioittavaan keskusteluun.

2.3 Kulttuurin saavutettavuus

Kulttuurin saavutettavuudella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä kulttuuripalveluiden järjestämistä niin, että erilaisilla väestöryhmillä on halutessaan tasavertaiset mahdollisuudet osallistua taide- ja kulttuuritoimintaan sekä tapahtumiin. *Saavutettavan kulttuurin piirteitä Kulttuuria kaikille-sivuston mukaan on kaikille yhtäläinen mahdollisuus osallistua, helppo tiedon hankkiminen, liikkuminen ja vuorovaikutus, jossa on huomioitu erilaisten yleisöjen yksilölliset tavat toimia.*

Saavutettavuuden osa-alueita ovat esimerkiksi viestinnän, hinnoittelun saavutettavuus sekä kulttuurinen saavutettavuus. Näihin voidaan vaikuttaa asenteiden avoimuudella ja päätöksenteolla. Sivustolla on lista kysymyksiä (liite 4), jotka auttavat tarkastelemaan eri osa-alueiden toimivuutta. (Kulttuuria kaikille - mitä on saavutettavuus 2012) .

Kulttuuria kaikille tekee myös tilauksesta maksullisia saavutettavuuskartoituksia esimerkiksi museoille, kulttuurikeskuksille ja muille kulttuuripalveluita tarjoaville toimijoille. Linnapuomi & Salovaara ovat selvittäneet Kulttuuria kaikille- saavutettavuuskartoituksen hyötyjä, ja kyselyn mukaan vastanneet pitivät ulkopuolisen tekemää kartoitusta hyvänä. Selvityksestä ei käynyt ilmi, onko kartoituksia tehty koskaan maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta. Tavallisimmin saavutettavuutta arvioidaan esteettömän ympäristön näkökulmasta esimerkiksi eri vammaisryhmille. (Linnapuomi & Salovaara 2010).

Osallistuin marraskuussa Tampereen kaupungin järjestämään kulttuuria kaikille- seminaariin, jonka aiheena oli viestinnän saavutettavuus. Seminaarissa käsiteltiin saavutettavuutta ensisijaisesti vammais- ja liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmasta. Maahanmuuttajanäkökulmasta katsottuna seminaarin antia olivat selkokielen ja erilaisten symbolien käyttö viestinnässä ja palveluympäristöissä. Tilaisuudessa keskusteltiin kuitenkin myös moni- ja selkokielisestä viestinnästä. *Selkokeskus tarkistaa ilmaiseksi selkokielelle kirjoitettuja tekstejä ja myöntää selkokieli-merkin hyväksymälleen materiaalille. Selkokeskukselta voi myös tilata maksullisen käännöksen suomenkielisestä materiaalista selkokielelle käännettynä.* (Kulttuuria kaikille- seminaari 15.11.2012).

2.4 Mahdollisia saavutettavuuden esteitä maahanmuuttajille

Eri kaupunkien kotouttamis-, kansainvälistymis- ja monikulttuuriohjelmien ja strategioiden perusteella kulttuurin saavutettavuuden parantaminen on edelleen ajankohtaista. Kulttuuri- ja vapaa-ajan palvelut saavuttavat maahanmuuttajalapsia-, nuoria ja perheitä vielä melko vähän tai vaihtelevasti. Tietoa siitä, millaiseen toimintaan sekä suomalaisten että maahanmuuttajien on helppo osallistua on vielä vähän. Tutkija Pasi Saukkosen mukaan myös tietoa maahanmuuttajien kulttuuripalveluiden käytöstä on toistaiseksi vähän, ja konkreettiset kulttuuripoliittiset toimenpiteet ja resurssit ovat vähäisempiä, kuin mitä yleisen tason monikulttuurisesta puheesta voi ymmärtää. (emt. 2010.)

Suomeen muuttaneella eri kieltä puhuvalla on kaksi kieleen ja kulttuuriin liittyvää suurta haastetta: omaksua suomenkieli ja oppia toimimaan uudessa kulttuurissa sekä säilyttää oma äidinkieli ja siteet omaan kulttuuriin. (Lagerspetz 2011.)

Esteitä toimintaan osallistumiselle voivat olla esimerkiksi tiedon puute olemassa olevista toimintamahdollisuuksista, tarjonnan vähäinen kiinnostavuus, taloudelliset rajoitukset tai korkeat maksut, ajan puute tai vähäinen kielitaito, yksin mukaan lähtemisen korkea kynnyks ja välimatkat. Joskus taas henkilön uskonnollinen arvomaailma ei käy yksiin toiminnan kanssa. (Joronen, 2009).

Kun maa, kieli ja kulttuuri ovat vieraita, tiedon hankkiminen ja uudessa ympäristössä toimiminen on aluksi vaikeaa. Vapaa-aikaan, harrastustoimintaan ja kulttuurielämään osallistuminen alkaa yleensä kiinnostaa ja olla mahdollista vasta, kun arjen perusasioista on jonkinlainen käsitys ja muuton jälkeisen alkuvaiheen akuutit asiat ovat hoidossa. Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimintaan osallistuminen voi kuitenkin parhaimmillaan helpottaa kotoutumista ja edistää sosiaalista verkostoitumista.

Työssä saamani kokemuksen mukaan perheissä lasten harrastuksiin osallistumiseen voivat vaikuttaa muun toiminnan/hankintojen tärkeämmäksi priorisointi, kulttuuriset tai uskonnolliset käsitykset siitä, millä tavalla tai mihin toimintaan tytöt tai pojat voivat osallistua, vanhempien asenteet, tai puutteellinen tai virheellinen tieto toiminnan luonteesta tai ajatus siitä, että koulutyö tai arkisten asioiden hoitaminen on harrastusta tärkeämpää.

2.5 Venäjän- ja vironkieliset kulttuuripalveluiden käyttäjinä ja tuottajina

Tuglasseuran sekä Venäjän ja Itä-Euroopan Instituutin tekemissä selvityksissä mainittiin *tiedon saamisen vaikeuden olevan joskus esteenä osallistua kulttuuripalveluihin. Viro ja venäjä ovat suomen ja ruotsin jälkeen kolmanneksi ja neljänneksi suurimmat kieliryhmät sekä koko Suomessa, että Hämeenlinnassa. Molemmat ryhmät kaipasivat tietoa erityisesti omaan maahan tai omaan kieleen liittyvistä tapahtumista.*

Venäjänkielisten selvityksessä ehdotetaan (liite 5) kulttuurialan toimijoille, palveluiden tuottajille ja organisaatioille Suomessa olevan *venäjänkielisen median, sekä sosiaalisen median hyödyntämistä tiedotuksessa, tutustumiskäyntejä ja teosesittelyjä venäjän kielellä, sekä venäjän- tai englanninkielistä nettisivumateriaalia.* Ehdotukset järjestöille ovat kaksikielisen toiminnan järjestämiseen ja venäjänkielen taidon ylläpitämiseen ja kohentamiseen liittyviä (Lammi & Protassova 2011, 38). Selvityksen mukaan venäläiset tarkastelevat suomalaista kulttuuria ”mieluusti venäläisen prisman lävitse” etsien siitä venäläisen kulttuurin vaikutuksia.

Vironkielisten kulttuuripalveluiden käyttöä ja tuottamista koskevan selvityksen ehdotusten (liite 6) mukaan *kirjasto on parhaiten vironkielisiä tavoittava palvelu joten niitä voidaan käyttää tiedon jakamiseen tälle ryhmälle. Vironkielisten keskuudessa eniten tietoa kaivattiin kansalais- ja työväenopistojen kurssitarjonnasta sekä yhdistyselämästä. Tiedotuksessa tälle ryhmälle voidaan hyödyntää virolaista ja vironkielistä mediaa (Viron TV, virolaissanomalehtien verkkojulkaisut ja muut virolaiset uutisportaalit), sekä Helsingissä toimiva virolaisen kulttuurikeskuksen nettisivut ja verkostot.* (Lagerspetz 2009, 32-33).

Vironkielisistä vastaajista 21%:n koulutus tai opiskelu liittyi kulttuurin tuottamiseen, tutkimiseen, arvioimiseen tai hallinointiin. 63% edellä mainituista arvioi voineensa käyttää tätä koulutusta työssään (Lagerspetz 2009, 26.) Venäjänkielisistä vastaavasta koulutuksesta ilmoitti 26 %, joista täysimääräisesti tai osittain työssä kulttuurialan koulutusta käytti 30-45 %. (Lammi & Protassova 2011, 36.)

3 TULEVAISUUSTYÖSKENTELYLLÄ IDEAT IRTI ARJEN KOKEMUKSISTA

Päätimme yhdessä tilaajan kanssa toteuttaa kaksiosaisen työpajan kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluille palvelujen saavuttamisen parantamiseksi. Halusimme luoda työpajoihin ilmapiirin, jossa osallistujat tunnistavat ja tuovat esiin omaa osaamistaan, sekä jakavat ideoita ja luovat mahdollisesti uudenlaisia toimintamalleja ja ratkaisuehdotuksia käytännön työhön. Työpajoissa etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Millaista monikulttuurista osaamista ja toimintaa kulttuuri-, nuoriso- ja vapaa-ajan palveluilla palveluilla on?
- 2) Miten em. palveluiden saavutettavuutta maahanmuuttajalapsille, -nuorille ja perheille voidaan parantaa?
- 3) Millä tavoin monikulttuurinen työ voi toimia paremmin yhteistyössä em. palveluiden kanssa ja mikä on sen rooli tulevaisuudessa?

Tarkoituksena oli myös antaa käytännön työkaluja palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada aikaan uudenlaisia ratkaisumalleja ja keskustelu, joka tuottaa selkeämpää työnjakoa toimijoiden välillä. Työpajaan kutsuttiin lasten, nuorten ja perheiden kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluntuottajia ja -tilaajia. Työpajan ulkopuolelle jäivät sosiaali-, koulutus- ja työllisyyskysymyksiin keskittyvät toimijat. Opinnäytetyön lopputuotoksena oli tarkoitus luoda ehdotus monikulttuurisen työn mahdollisista rooleista osana kaupungin palveluorganisaatiota.

3.1 Demos Helsinki Ajatushautomo asiantuntijavetäjänä

Demos Helsinki tekee tutkimusta, tuottaa julkaisuja, luennoi ja järjestää workshopeja yrityksille, järjestöille ja julkiselle sektorille. Se toimii tulevaisuussuuntautuneiden tutkimuksen ja kokeiluiden, demokratian, hyvinvoinnin, kaupunkien tulevaisuuden, kestävien elämäntapojen ja ilmastofiksun liiketoiminnan edistäjänä. Kahdeksan tutkijan ajatushautomo on perustettu vuonna 2005. Demoksen menetelmä on pistää ihmiset puhumaan ja ajattelemaan yhdessä. Demos on ollut mukana tekemässä mm. Lasten ja nuorten liikkumisen ja urheilun tulevaisuus 2020-strategiaa, Suomen maabrändiraporttia ja Onnellisuuspoliittista manifestia. (Demos Helsinki, 2012).

Demos oli suunnitellut työpajojen rakenteen tutkimuskysymysten mukaisesti, ja työpajat päätettiin toteuttaa marraskuussa kahtena perjantaiamupäivänä. Työskentelyn maksimiosallistujamääräksi määriteltiin 20 henkeä, ja se tapahtui pienryhmissä. Tutkijat olivat mukana ryhmissä fasilitoimassa ja muistuttamassa työskentelyn ratkaisulähtöisyydestä, sekä kannustamassa kaavamaisuutta rikkovaan ajatteluun. Työpajan dokumentoidut tulokset toimivat tutkimuksen lähdeaineistona ja tutkimusmateriaalina.

Työpajojen kulku oli suunniteltu tutkimuskysymyksien mukaan eteneväksi kokonaisuudeksi, mikä helpotti työn koossa pysymistä. Rakenne oli kuitenkin materiaalin kertymisen kannalta ”haarautuva” ja moninkertaistuva, mikä aiheutti pohdintaa sisällön kuvaamisen, rajaamisen ja olennaisuuksien kysymyksistä.

Liikkeelle lähdettiin kahdesta ensimmäisestä tutkimuskysymyksestä: 1) osallistujien osaaminen ja 2) palveluiden saavutettavuus, joita käsiteltiin ensimmäisessä työpajassa. Näiden pohjalta syntyivät toisen työpajan pohjana olevat kolme eri teemaa: 1) viestinnän tärkeys palveluiden saavutettavuudessa, 2) olemassaolevien palveluiden runsaus ja 3) maahamuuttajien oman osaamisen hyödyntäminen ja omatoimisuuteen kannustaminen.

3.2 Työpajojen toteutus ja kulku

Työpajoihin ilmoittautuneet sitoutuivat hyvin työskentelyyn, ensimmäiseen työpajaan oli ilmoittautunut 19 osallistujaa, joista paikalle pääsi 17. Toisella kerralla 23 ilmoittautuneesta 22 tuli paikalle. Työpajaa vetäneillä tutkijoilla ei ollut erityistä monikulttuurisuusasiantuntijuutta, vaan he ovat käyttäjälähtöisen kehittämisen asiantuntijoita, joloin osaaminen ja sisältö syntyy osallistujista.



Kuvio 2: Osallistujien toiveita työpajoista (Demos Helsinki)

Esittäytymiskierroksella selvisi, että kaikilla työntekijöillä oli vähintään jonkin verran kokemuksia maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelystä. Useimmat toimijat kertoivat parhaillaan miettivänsä, kuinka tavoittaa paremmin maahanmuuttajalapsia, nuoria ja perheitä omaan perustoimintaansa. Osallistujien odotuksia ja toiveita työpajoista kerättiin lyhyellä nettikyselyllä ennen ensimmäistä työpajaa.

Ensimmäinen työpaja

Ensimmäisen työpajan työskentely aloitettiin pikatreffeillä, joille osallistujat saivat valita itse parinsa vapaasti. Pikatreffien aiheena olivat onnistuneet kokemukset monikulttuurisesta palvelusta ja kömmähdykset, joita matkan varrella on koettu. Osallistujat kirjäsivat ylös keskusteluista onnistuneimpia kokemuksia ja palvelukömmähdyksiä.

Ensimmäisen työpajan toisella puoliskolla palveluiden saavutettavuutta lähestyttiin maahanmuuttajataustaisten ihmisten arkielämän näkökulmasta. Työpajoja varten oli valmisteltu viisi hämeenlinnalaisen maahanmuuttajan asiakasprofiilia haastattelun pohjalta. Maahanmuuttoon liittyviä erityisiä palvelutarpeita ovat ns. alkuvaiheen neuvonta ja ohjaus, kun taas liikkuminen, harrastuspaikat, byrokratia, terveydenhuolto ja

kriisitilanteiden hoitaminen ovat arkielämälähtöisiä, kaikkia ihmisiä koskettavia tarpeita. Keskeiset kysymykset ovat, onko tieto palveluista siellä, missä ihmiset muutenkin ovat sekä missä määrin tarvitaan ”erityisiä” ja missä määrin ”yleisiä” palveluita. (Demos Helsinki).

Me & käyttäjän elämä

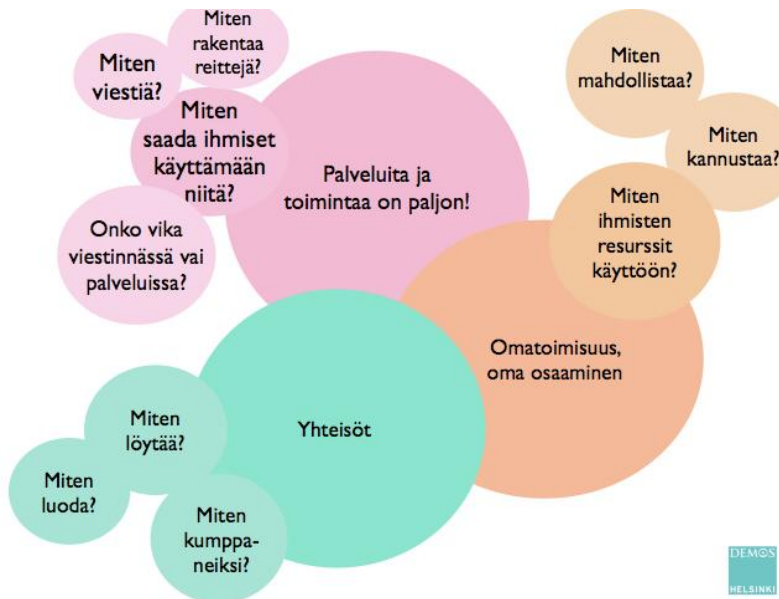


Kuvio 3: Asiakasprofiileissa tarkasteltiin elämän eri osa-alueita (Demos Helsinki)

Asiakasprofiilien työstäminen lähti liikkeelle kysymyksestä: mitä tarjoamme hänelle? Työpajaosallistujat jakautuivat pareihin ja kävivät kahden eri käyttäjäprofiilin äärellä miettimässä tämän kuvaamaa elämäntilannetta ja tarpeita. Parien tuli pohtia, mihin elämän osa-alueille heidän tekemänsä työ liittyy tai tarjoaa asiakkaalle jotakin. Jälkimmäisen käyttäjän luona parit tarkastelivat, mitkä tämän ihmisen elämän osa-alueet ovat hyvin palveltuja, ja millä tarvealueella näyttäisi olevan aukkoja.

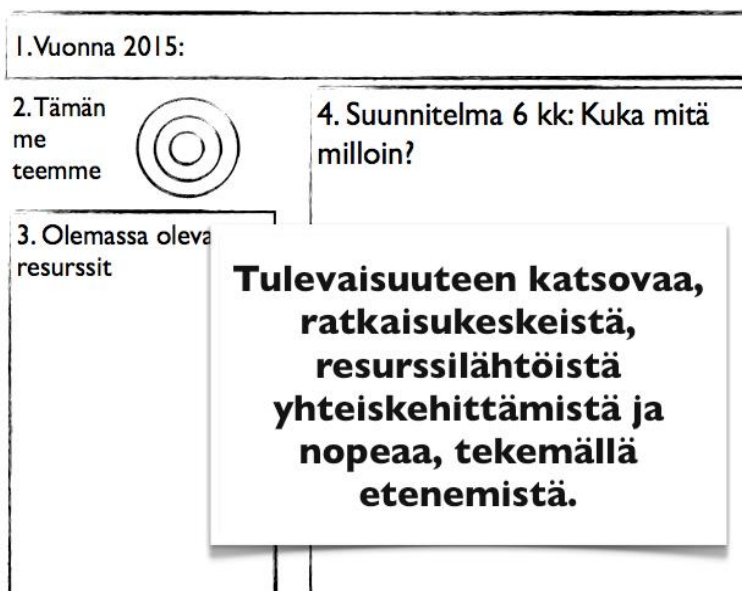
Toinen työpaja

Toisen työpajan teemat muodostuivat ensimmäisen työpajan pohjalta. Kolme pienryhmää jakautuivat teemoja ”Toimintaa ja palveluita on paljon”, ”Yhteisöt” ja ”Omatuimisuus” sekä teemoihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä (kuvio 4). Yhteisiä nimittäjiä teemoista olivat viestinnän kehittäminen, kohtaamisen paikat ja alustat, sekä maahanmuuttajien oman osaamisen hyödyntäminen.



Kuvio 4: Teemat ensimmäisen työpajan pohjalta (Demos Helsinki)

Työpajojen viimeisessä vaiheessa ryhmät valitsivat mielestään parhaan uuden idean joka aiheista ”viestinnän kehittäminen”, ”kohtaamisen paikat ja alustat”, sekä ”osamisen valjastaminen ja jakaminen” olivat aikaan saaneet. Ryhmien tehtävänä oli valita käytännössä toteutettava tavoite: idea tai ajatus jonka on mahdollista käydä toteen vuonna 2015. Ratkaisutyökalun avulla ryhmät synnyttivät suunnitelman: mitä voisimme tehdä yhdessä? Niinsanotuksi ”häränsilmäksi” valittiin käytännön teot.



Kuvio 5: Ratkaisutyökalu vuoden 2015 tavoitteeseen pääsemiseksi (Demos Helsinki)

4 TYÖSKENTELYN SATOA

4.1 Onnistuneet palvelukokemukset ja palvelukömmähdykset

Pikatreffeillä osallistujat tutustuivat toisiinsa kertomalla onnistuneita palvelukokemuksia sekä työssä, että asiakkaana. Pareittain keskustellen ongelmia ratkoneet osallistujat kertoivat ratkaisujen lisäksi syntyneen myös lisää kysymyksiä. Jaan seuraavassa tuloksia onnistumisien ja kömmähdyksien lisäksi esiin nousseisiin haasteisiin ja ratkaisuehdotuksiin.

Onnistuneet (palvelu)kokemukset	Menestystekijä
Tyttöjen kerhotoiminta niille jotka eivät vapaa-aikanaan voi viettää aikaa poikien kanssa	Tutut työntekijät ja rohkaistuminen kieli-aidon käyttämiseen
Kuvataiteen menetelmien käyttö toiminnassa somalainien kanssa (suomalaiset työntekijät olettaneet ettei toimi)	Maahanmuuttajataustaisen ohjaajan uskallus kokeilla ilman ennakoasennetta kuvataidetoiminnan epäsovivuudesta islaminuskaiselle ryhmälle
Koko perheen uimakoulu	Myös vanhemmat voivat tarvita uimaopetusta
Kirjaston kielikahvilat tavoittavat sekä suomalaisia että maahanmuuttajia	Kirjasto avoin ja tuttu ympäristö monelle. Monen toimijan yhteistyö, ja toiminnan vakiinnuttaminen kirjastolle
Hyvin suunniteltu ”kokonaisuuspaketti” joka alkaa valmentavalta luokalta ja suuntaa sinne mihin kouluun ja mille luokalle lapsi tämän jälkeen siirtyy	Otetaan huomioon myös vanhempien tiedontarve, selvitetään lapsen tarpeet ja oppilaan lähtövalmius siihen mihin hän siirtyy valmentavan jälkeen.
Bussikuljetus lähiöistä loma-ajan urheilu- ja toimintapäivään	Lasten helppo tulla mukaan läheltä. Monen toimijan yhteistyö, vastuun ja kustannusten jakaminen
Koulukodissa maahanmuuttaja- ja suomalaisten nuorten osaamis- ja kulttuurivaihtotilanteet	Tiiviissä yhteisössä nuorten tultava toimeen toistensa kanssa olosuhteiden pakosta
Koulu-school-tapahtuma (Hki) jossa 200 vapaaehtoista opetti omaa osaamista tai taitoaan muille.	Viesti siitä että jokainen voi olla ”opettaja” omassa taidossaan. ”Esikoulujen” avulla annettiin välineitä ja vinkkejä ohjaukseen.
Ns. avainhenkilöiden kautta eri maahanmuuttajaryhmien tavoittaminen	Tieto siirtyy ihmiseltä toiselle ja se otetaan kasvokkain paremmin vastaan kuin kirjallinen informaatio

Kuvio 6: Päätelmiä onnistumiskokemusten menestystekijöistä

Palvelukokemus voi olla onnistunut asiakkaan, työntekijän tai molempien näkökulmasta. Kaikki työpajassa tulleet esimerkit onnistuneista palvelukokemuksista olivat ryhmässä tapahtuvaan toimintaan liittyviä. Muuten onnistumisen kokemukset olivat

keskenään erilaisia, kahteen liittyi kokemus toiminnan onnistuneisuudesta jonkin tietyn ryhmän kanssa, kahteen monen toimijan yhteistyössä järjestämä toiminta tai tapahtuma. Viestintään liittyviä onnistumisia olivat kasvokkainviestintä, positiivisena kokemuksena nostettiin harjoittelukokemus vastaanottokeskuksessa, jossa työntekijän onnistumisen kokemus syntyi vaikeassa tilanteessa olevien nuorten ilon hetkistä ja oppimisesta.

Palvelukömmähdykset	Kriittinen piste
Työntekijöiden vaihtuminen ja ajan puute läksykerhotoiminnassa	
Lasten toiminta, johon tulee joka kerralla erilainen ryhmä: eri-ikäisiä lapsia, joskus mukana sisaruksia/muita perheenjäseniä	Työntekijän yksin tekeminen, toiminnassa liikaa muuttuvia tekijöitä johon yksi työntekijä ei ehdi vastata.
Määräaikainen hanke	Toiminta alkaa mutta ei vakiinnu mihinkään eikä saa jatkuvuutta
Nuori tai perhe ei tule ymmärretyksi kun yhteistä kieltä ei ole	Tulkkia ei ole ollut saatavilla tilanteessa (joko nopea tilanne tai huono saatavuus)

Kuvio 7: Arvioita tekijöistä jotka johtavat epäonnistuneeseen palvelukokemukseen

Palvelukömmähdykokemukset liittyivät kaikki jollakin tavalla nopeasti muuttuviin työtilanteisiin, työntekijäolosuhteisiin tai työn lyhytjänteisyyteen. Kahdella osallistujalla oli samanlaisia kokemuksia sekä yksin tekemisestä, että maahanmuuttajalapsien toimintaan mukaan tulemisesta: toimintaan on vaikea saada tulemaan joka viikko samaa porukkaa, jokainen viikko on erilainen, osallistujien ikähaitari venyy ja lasten mukana saattaa tulla sisaruksia tai perheenjäseniä, jotka eivät ole aikaisemmin mukana olleet. Yhden työntekijän voimin ryhmässä ja toiminnassa jatkuvasti tapahtuviin muutoksiin on vaikea reagoida. Jos toiminnan luonne on strukturoitua ja portaittain etenevää, se ei sovi yhteen muuttuvan ryhmän kanssa.

”...sen mä tiedän että tällästä (ryhmänohjaus) työtä ei kannata koskaan tehdä kun työparin kanssa. Samoin tuolla kakkosessa (kuviskoulu) me ollaan yhdistetty ryhmiä ja tehty työpareja, se on musta todella hyvä tekniikka.” (Aimokoulu)

Esimerkkinä yhteisen kielen puuttumisen vuoksi tapahtuneesta kömmähdyksestä oli myös yritys järjestää soitinpolku Sibeliusopistossa maahanmuuttajaperheille. Polun tarkoituksena oli tutustuttaa perheitä opiston toimintaan. Perheet olivat mukana mutta tieto ei välittynyt, sillä tulkkamaan ei saatu ketään ajankohdan ja harvinaisen kielen vuoksi. Tällaisessa tilanteessa ”*vertaistulkkaus*” olisi toiminut sillä asia oli luonteeltaan sellainen, että virallisen tulkin käyttö olisi ollut kallista ja eikä tilanteen luonteen vuoksi välttämätöntä.

Esiin nousseet haasteet	Esiin nousseet ratkaisuehdotukset (E) tai käytössä olevat ratkaisukeinot (K)
Puuttuu suora kontakti maahanmuuttajiin joten ei saada tietoa siitä mitä he toivoisivat toiminnalta	(E) Maahanmuuttajien henkilökohtainen tapaaminen
Uuteen maahan muuttaessa uuden tiedon määrä ja on valtavan suuri mutta oppiminen ja tapojen omaksuminen sekä orientoituminen yksilöllistä	(E) Erikielisiä radiokanavia tai lähetyksiä. Nettistreamin kautta toimiva radiokanava olisi erittäin halpa, ja sitä voi kuunnella älypuhelimien kautta.
Maahanmuuttajayhdistysten pieni määrä Hämeenlinnassa,	(K) Pakolaisavun Järjestöhautomon yhdistystoiminnan koulutuksia ja neuvontaa järjestetään Hämeenlinnassa
Löytää sopivia toimintamuotoja ja malleja joilla tavoitetaan sekä suomalaisia että maahanmuuttajia	(K) Mainostaminen lähiökeskusten kautta ja monikulttuurisessa työssä, väylät kulttuuripalveluihin, paljon kanavia
Lähitulkkipalvelun puuttuminen Hämeenlinnasta	(E) ”Vertaistulkki”-systeemin synnyttäminen, olisiko mahdollista käyttää vapaaehtoisia?
Yhdistykset ja maahanmuuttajaryhmät kaipaavat tiloja joissa voivat järjestää omia tilaisuuksia ja juhlia.	(K) Ryhmille tarjolla ilmaista kokoontumistilaa Kulttuuriolohuoneesta ja mahdollisuus hakea apua muun tilan etsinnässä sekä pientä yhteisöavustusta esim. tilavuokraan.

Kuvio 8: Ratkaisuehdotuksia ja käytössä olevia keinoja haasteisiin tarttumiseksi

Esiin nousseita haasteita ja ratkaisuehdotuksia

Lisää toimintaa toivottiin erityisesti yläkouluikäisille tytöille. Osallistujilla oli kokemuksia siitä, Hämeenlinnassa ole paljon tekemistä, etenkin maassa asumisen alkuvaiheessa kun ei ole ystäviä ja tuttuja kaupungissa. Uimakoulut ja -vuorot ovat kysytyjä ja niitä erityisesti toivotaan. Esiin tuli, että kouluilla ja lähiökeskuksissa on läksykerhoja- ja tytöille toimintaa johon äidit voivat tulla mukaan.

Haasteena nousi suoran kontaktin tarve maahanmuuttaja-asiakkaisiin, jotta saataisiin tietoa siitä mitä he toivovat kulttuuritoiminnalta. Näin toiminnasta voisi tiedottaa eri maahanmuuttajaryhmille ja mahdollisesti auttaa heitä oman toiminnan järjestämisessä. Osallistujien kokemus oli, että maahanmuuttajat eivät vielä käy kovin paljon kulttuuritapahtumissa ja pohtivat onko syy tiedotuksessa, toiminnassa vai jossakin muussa. Tarvetta nähtiin tiedotukseen eri kielillä.

Työpajoissa esiin nousi huomio, että tavoitettavuudella pitäisi tarkoittaa sekä suomalaisia että ulkomaalaisia kävijöitä jotta toiminta olisi sekä suomalaisia että maahanmuuttajia kotouttavaa. Esimerkiksi Lasten ja nuorten kulttuurikeskuksen koko perheen Arxantai-tapahtumien järjestämisen suhteen on ajateltu, ettei niiden nimessä jatkossa korosteta erityisesti monikulttuurisuutta, sillä tähänastisen kokemuksen mukaan se rajaa ulos osan suomalaisista kävijöistä. Voidaan myös kysyä, toivovatko maahanmuuttajat itsekään monikulttuurisuuden alleviivaamista, vai mieluummin tapahtumia, jonka sisältö on laadukasta ja kiinnostavaa, ja joihin on helppo osallistua.

Haasteeksi koettiin on myös maahanmuuttajayhdistysten kehityksen tilanne Hämeenlinnassa. On ryhmiä, jotka ovat olleet kiinnostuneita yhdistyksen perustamisesta, mutteivät toistaiseksi olleet pystyneet järjestäytymään niin, että löytyisi ihmisiä yhdistystoimintaa vetämään. Työpajan aikaan kaupungissa toimivat venäjänkielisten, somalien ja thaimaalaisten yhdistykset. Viron kieltä ja kulttuuria edistää Tuglasseura, mutta sen toiminnassa ei ollut kovin paljon virolaisia, vaikka Tuglasseura toivoo heitä tavoittavansa. Yhdistykset ja maahanmuuttajaryhmät kaipaavat useimmin tiloja, joissa voivat järjestää omia tilaisuuksia ja juhlia. Ongelmallisena pidettiin tähän liittyen kulttuuritapahtumien kaupallistumispaineita, sillä tilat ja järjestäminen ovat kalliita.

Muutamit toimijat löysivät yhteisen haasteen tulkkipalveluista. Esimerkiksi kouluilla tulkkeja tarvitaan suuri määrä, tulkit tulevat kaukaa ja maksavat paljon. Lisäksi käytännössä tulee esiin eri maiden murrekysymyksiä, joihin tulkkipalvelutkaan eivät voi aina vastata. Joskus tulkkeja tarvitaan akuuttitilanteisiin.

Haasteeksi koettiin myös se, että tiedotus eri toimijoiden ja palveluiden välillä toimii vaihtelevasti. Viimeisen työpajan lopussa ehdotettiin, että toimijat alkaisivat rakentaa yhteistä vuosikelloa, josta jokainen voisi tarkistaa kunkin toimijan tärkeimmät vuosittain toistuvat tapahtumat, loma-ajat ja erilaiset kulttuuriset ja uskonnolliset juhlapyhät ja ajat. Monikulttuurinen työ tarjoutui kokoamaan tietoa toimijoiden lähettämien tietojen perusteella.

4.2 Palveluiden käyttäjälähtöinen suunnittelu

Ihmiset käyttävät palveluja omien tarpeidensa, kokemustensa, mieltymystensä ja tuttaviansa suositusten mukaan. Käyttäjälähtöinen ajattelu on tapa kehittää uusia palveluja, tai varmistaa ja hioa nykyisten palvelujen vastaavuutta käyttäjien tarpeisiin. Palvelujen ja tuotteiden menestyksen ratkaisee niiden soveltuvuus kuluttajan tarpeisiin hänen arkisissa toimintaympäristössään. (Demos Helsinki diaesitys)

Ensimmäisessä työpajassa työskentelystä nousi esiin että *palveluita ja toimintaa on Hämeenlinnassa paljon*, mutta kysymys kuuluu: kuinka viestiä niistä, miten niihin pääsee mukaan, ja mitä reittejä pitkin maahanmuuttajat löytävät niihin. Jokapäiväisessä elämässä *ihmiset kaipaavat yhteisöjä* ja niihin liittyen pohdittiin, miten löytää itselle sopivia yhteisöjä tai luoda sellaisia. Heidän *oman osaamisensa hyödyntäminen ja omatoimisuuteen kannustaminen* parantaisi mahdollisuutta saada palveluita ja toimintaa, tarpeita ja aukkoja täyttämään.

Ryhmät synnyttivät viisi erilaista tavoitetta ja niiden toteuttamissuunnitelmaa.

- 1) Vuonna 2015: Kaikki lapset tasavertaisesti mukana palveluissa,
- 2) Vuonna 2015: Mahdollisimman moni saa tietoa kielellä jota ymmärtää,
- 3) Vuonna 2015: Koulu keskellä kylää kohtaamisen paikkana
- 4) Vuonna 2015: Palstaviljely yhteisöllistänyt kaupungin asukkaita
- 5) Vuonna 2015: Eritasoisia matalan kynnyksen kohtaamisia

Tulevaisuusvision aikajänne tulevalle 6 kuukaudelle ei ollut osallistujia ankarasti sitova sen vuoksi, ettei uusia ideoita olisi kovin vapaasti syntynyt, jos jokaista ideaa vastaan olisi jaettu tehtävä kuten yhteistyöryhmissä tavallisesti toimitaan. Syntyneet mallit olivat tämän vuoksi rohkeita ja aikaisemmin Hämeenlinnassa kokeilemattomia. Malleja on mahdollista ottaa käyttöön organisaatioissa, kun sille on sopiva aika.

Ideatyöskentelystä näkyi varovaisuus nimetä vastuutahoja toimintaan. Ryhmät kuvasivat hyvin mitä tehdään, mutta kysymykset 'milloin' ja 'kuka' tulivat otetuksi huomioon muuta kevyemmin. Tulevaisuusvisioissa ryhmät eivät siis määritelleet selvää työnjakoa suunnitelmissaan. Erilaisia toimijoita, jotka kussakin visiossa voisivat toteutukseen osallistua, nimettiin kuitenkin paljon.

Selvimmän työryhmät kirjasiivat ylös vastuuta tilaajille, monikulttuuriselle työlle, sekä maahanmuuttajahankkeille kuten Maahanmuuttoinfo, Osallisena Suomessa, Palloil- len porukkaan ja Kotilo-hanke. Tilaajille osoitetut vastuut liittyivät heidän rooliinsa kaupunginosien ja alueiden yhteyshenkilöinä, tehtävänä esimerkiksi viestintä- ja tie- dotus sekä erilaisten aloitteiden käynnistäminen (Kuviot 3 ja 4).

Maahanmuuttajahankkeille osoitetut vastuut liittyivät niiden toimintaan, kuten Maa- hanmuuttoinfole suunnattu monikielisen viestintämateriaalin tuottaminen (Kuvio 2), Osallisena Suomessa maahanmuuttajien osuuskuntatoiminta-projektille suunnattu tehtävä, ja Kotilo-hankkeen toimiminen vapaaehtoiskoordinaattoreiden rekrytoijana (kuvio 4). Monikulttuurisen työn vastuulle ehdotettiin vetovastuuta viestinnän kehittä- miseen liittyvässä visiossa ”Kaikki lapset tasavertaisesti mukana palveluissa”. Moni- kulttuuriselta työltä toivottiin myös toimimista yhteystahona maahanmuuttajien suun- taan.

Visioissa opiskelijoiden antamalla työpanoksella kuten harjoittelujaksoilla, projekti- ja opinnäytetyöllä oli merkitys tutkivana, kokeilevana ja toimintaa toteuttavana. Niin hankkeita kuin opiskelijoitakin voidaan käyttää innovoivana, etsivänä ja tutkivana voimana, mutta visioissa ”Eritasoisia matalan kynnyksen kohtaamisia” (kuvio 5) to- dettiin myös, että organisaatioiden tulee keskustella vastuista. Edellä kuvatut tulokset vahvistavat, että vastuiden määrittelyyn ja jakamiseen on tarvetta. Niin tarpeellista kuin se onkin, opinnäytetyöllä ei voida aikaan saada tuollaista jakoa, vaan se vaatii vahvaa sitoutumista jokaisesta organisaatiosta käsin, sekä ns. ”ylhäältäpäin”, kuten tilaajien taholta. Tämä vastuiden määrittely ei liity pelkästään monikulttuurisen työn toiminta-alueisiin, vaan siitä voisi olla hyötyä organisaatioille myös perustoiminnan kannalta.

Visio: vuonna 2015	Resurssit:	Mitä missä milloin (6 kk aikana)	Kuka tekee
<p>VIESTINTÄ Kaikki lapset tasa- vertaisesti mukana palveluissa (kulttuuriset ja uskonnolliset seikat eivät esteenä)</p> <p>Tämän me teemme: Keräämme tietoa paikoista joissa kohderyhvät kokoontuvat</p> <p>Tulos: Vuosikello tapahtumista päällekkäisyyden välttämiseksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Henkilökunta organisaatioissa, opiskelijoita, opinnäytetöitä - Ei vaadi tiloja vaan mennään sinne missä ryhmät ovat. - VOP* ja kulttuuripalveluita lähemmäksi Verkatehtaalla, hyvät yhteydet -Tulkki/kontakti kieliryhmille vertaistulkkaus 	<ul style="list-style-type: none"> - Vertaistulkkiensa etsintä - Lumipalloeefekti, kuinka saadaan yhdyshenkilöitä kulttuuriryhmiin (viestintä) - Jotta lapset saataisiin mukaan niin vanhemmat tähtäimessä - Laajasti tietoa, yleistutkimus mutta myös palvelualakohtainen tiedonhankinta - Sisäinen viestinnän parantaminen esim. kaupungin intraan eivät pääse kaikki tahot - Sellaisen rakenteen suunnittelu joka ei ole henkilöstösidonnainen, jolloin vaihdokset eivät katkaise jo tehtyä kehittämistä 	<p>Vetovastuu monikulttuurinen työ</p> <p>Esim. mukana olleiden maahan muuttajien kontaktien kautta</p>

* Vanajaveden opisto järjestää kaupungin kotouttamiskoulutukset

Kuvio 9: Vuonna 2015 - Kaikki lapset tasavertaisesti mukana palveluissa

Viestintään liittyviä kysymyksiä pohtivien ryhmien keskustelussa esiin tuli viestin ymmärretyksi tulemisesta ja pelkoa asiakkaan tahattomasta loukkaamisesta, mikä voi viestintätilanteissa aiheuttaa arkuutta kysyä tai ottaa asioita puheeksi. Ryhmässä kuitenkin todettiin suoraan ystävällisesti kysymisen olevan hyvä keino toimia ja saada olennaista tietoa. Tilanteessa jossa työntekijä ei tunne asiakkaan kulttuuriin liittyviä kysymyksiä, ja olettaa, että kulttuurierot voi toimintaan tai viestintään vaikuttaa, liikaa huolehtimista parempi keino on koettaa ottaa asiasta selvää. Viestin ymmärretyksi tulemisen kysymys liittyi myös erilaisiin brändeihin, kuten tapahtumien nimiin.

Lisäksi esiin nousi koulujen käyttämä sähköinen Wilma-viestintäjärjestelmä, jolla opettajat pitävät yhteyttä kotiin. Järjestelmän käyttö sujua kieltä hyvin osaavalta, mutta heikompi kielitaito ja vanhempien mahdollinen tottumattomuus sähköisten järjestelmien käyttöön tai nettiyhteyden puute pohditutti. Oma tuntumani on, että nettiyhteys on jo suuressa osassa niin suomalais-, kuin maahanmuuttajaperheitä. Monelle maahanmuuttajaperheille se avaa edullisen kanavan kotimaan uutisiin, oman äidinkielen käyttöön ja yhteydenpitoon.

Visio: vuonna 2015	Resurssit	Mitä missä milloin (6 kk aikana)	Kuka tekee
<p>VIESTINTÄ Mahdollisimman moni saa tietoa kaupungin palveluista kielellä jota ymmärtää</p> <p>Tämän me teemme: Nettisivujen kääntäminen eri kielille ja erikieliset tiedotteet.</p>	<p>Nuorten hyödyntäminen nuorten nettisivujen kääntämisessä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hämeenlinnaopas 7 kielellä mennyt nettiin (löytyy kaupungin maahanmuuttajapalveluiden sivulta) - monikielinen liikuntaopas valmistuu 2012 loppuun mennessä - Tilaajan toimeksianto viestintäyksikölle jotta tieto lähtee liikkeelle (työntekijät ja asukkaat) - Radio-ohjelma vieraalla kielellä, tarvitaan mediasuhteita (radio, tv, lehdet) - Vierailut eri tilaisuuksissa, jalkautuminen ja naaman näyttäminen yhteisöissä - Vapaaehtoisten kouluttaminen 	<p>Maahanmuuttoinfojatkohanke työ alkanut syksy 2012: - Palloillen porukkaanhanke</p>

Kuvio 10: Vuonna 2015 - Mahdollisimman moni saa tietoa kielellä jota ymmärtää

Viestintävisiossa ”Kaikki lapset tasavertaisesti mukana palveluissa” (Kuvio 9) painotuitivat tiedon keräämisen merkitys, maahanmuuttajakontaktien- ja yhdyshenkilöiden käyttö, sekä vanhempien tavoittaminen lasten toimintaan mukaan saamisessa. Visiossa ”mahdollisimman moni saa tietoa kielellä jota ymmärtää” (Kuvio 10) painotettiin kirjallisen monikielisen materiaalin ja median tuottamisen, sekä jalkautumisen merkitystä. Visiossa otettiin huomioon myös hankkeiden tuottamat monikieliset materiaalit kaupungin palveluista, ja jatkettiin erikielisten materiaalien tuottamista nettisivuille (esimerkiksi nuorisopalveluiden kohdalla nuorten omaa kieliosaamista hyödyntäen).

Esiin nousi myös monikielisten radiokanavien tarve, joiden kautta saada tietoa ajankohtaisista asioista Suomessa. *Yhteisöllinen työllistämishanke* Hämeenlinnan Mokia ry:llä on mediapajatoimintaa, jota arveltiin voitava hyödyntää asian eteenpäin viemisessä paikallisella tasolla. Ryhmällä oli monipuolisesti ajatuksia kielimateriaalin tuottamiseen. Mielestäni huomattavaa oli se, että taloudellisia resursseja siihen osoittaa ei ollut muilla kuin hankkeilla.

Visio: vuonna 2015	Resurssit:	Mitä missä milloin (6 kk)	Kuka tekee
<p>OMATOIMISUUS "Koulu" keskellä kylää rakennus palvelee julkisena tilana</p> <p>Tämän me teemme: Rakennamme koulusta tekemisen tukikohdan, kohtaamisen, kodin ja koulun yhteistyön paikan</p> <p>Tulos: Vuosikello alueelle</p>	Resursseja on alueilla monenlaisia, jos rahakysymyksiä tulee katsotaan niitä sitten kun niitä tulee.	<ul style="list-style-type: none"> - Maahanmuuttajien osaamista käytetään jo nyt esim kerhojen vetäjänä, laajennetaan - Liikuntävälineitä lainattavissa alueilla, voidaan laajentaa - Monikulttuurisia juhlia jatketaan vastakin - Vanhempainyhdistykset mukaan toimintaan myös siellä missä ei ole, päiväkodit koulujen pihalla jolloin syntyy luontainen kontakti - Opetusta pääsee seuraamaan ja tätä käytäntöä levitetään - Lähiöpäivät, aluejuhlat, osallisuus ja jatketaan sitä 	Kylä kaupungissa-hankkeen myötä tilaajilla omat aluevastuut

Kuvio 11: Vuonna 2015 - Koulu keskellä kylää kohtaamisen paikkana

Tulevaisuusvisiot "Koulu keskellä kylää", "Palstaviljely yhteisöllistänyt kaupungin asukkaita" ja "Eri tasoisia matalan kynnyksen kohtaamisia" loivat malleja, joiden teemana oli kohtaaminen ja ihmisten omien taitojen esille tuominen. Malleissa painotettiin toiminnan mielekkyyden syntymistä sitä kautta, että ihmiset itse pääsevät vaikuttamaan toiminnan sisältöön ja luomaan sitä, sekä toiminnan luonne ihmisiä yhteen tuovana tekijänä. Mielekkääseen yhteisöön kuulumisen tunne on tärkeää.

Visio: vuonna 2015	Resurssit:	Mitä missä milloin (6 kk)	Kuka tekee
<p>OMATOIMISUUS: Palstaviljely yhteisöllistänyt kaupungin asukkaita</p> <p>Tämän me teemme: Aloitetaan viljely Katumän lähiökeskuksesta tai Arx-talon pihalta</p> <p>Tulos: pilottikokeuksia saatua taloyhtiöt mukaan helpommin, yhdistää asukkaita intressien näkökulmasta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jonoa palstoille, ihmisiä löytyy - Tiedot ja taidot viljelemisestä esim. monilla agrikulttuurista eläneillä, omien maiden kasviksista joita ei HMLsta saa - Kaupunginosa / kyläyhdistykset mukaan - Oppilaitokset: Lepaa, Kiipula** - 4H, Martat, settlementti, kaupunginosayhdistys, asukkaat 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiinnostuneiden kokoon kutsuminen: tiedotus postiluukuista, palstajonossa oleville, lähiökeskusten kautta, koulun kautta - Vapaaehtoiskoordinaattoreiden rekry - Yhteys materiaalien ym. saamiseksi rakennuskierätyskeskus, Kiipula, Nuorisosasuntosäätiö, - Istustustalkoot (mm-viljelyneuvojat, pautoilta taidokkaita viljelijöitä neuvojiksi) - Viestintäväline "kasteletko mun säkkiä?" - Sadonkorjuujuhlat 	<ul style="list-style-type: none"> - Voisiko tilaajapäälliköt viedä alueille asiaa? - KOTILO-hankkeen Asumispakki- vertaisneuvontahankkeeseen yhdistäminen - Maahanmuuttajien osuuskuntaprojekti (OSSU* -hankkeen kautta) voitaisiin saada mukaan rakentamaan viljelylaatikoita - Koordinaattorit + Lepaa opiskelijat järjestävät pystytystalkoot

* Osallisena Suomessa-hanke

** Lepaan (HAMK) ja Kiipulan ammattiopiston puutarhatalouden koulutusohjelmat

Kuvio 12: Vuonna 2015 - Palstaviljely yhteisöllistänyt kaupungin asukkaita

Kohtaamiseen ja oman osaamisen hyödyntämiseen perustuvissa visioissa (Kuviot 11, 12 ja 13) yhdistävänä tekijänä oli se, että niissä oli mukana useita toimijoita niin kaupungin organisaatiosta, kuin kolmannelta sektorilta. Tämä auttaa jo olemassa olevien yhteisöjen löytymistä sen lisäksi, että uusi tai omaehtoinen toiminta synnyttää uusia yhteisöjä.

Visio: vuonna 2015	Resurssit:	Mitä missä milloin (6 kk)	Kuka tekee
<p>OMATOIMISUUS Eri tasoisia matalan kynnyksen kohtaamisia Tämän me teemme: <i>Vaihe 1:</i> Tiedon keruu erilaisella menetelmällä. <i>Vaihe 2 :</i> toinen kohtaaminen <i>Vaihe 3:</i> Bileet: tavoitteena olisi se että ihmiset haluaisivat tulla mukaan uudestaan ja että toimintaa syntyisi mahdollisimman omaehtoisesti</p>	<p>- Tarvitaan lonkeroita eri suuntiin, jotta saadaan ihmisiä kokoon alkuun ja prosessi käyntiin. minkäläisten eri portaiden kautta päästään tähän</p> <p>- Millä tavalla fasilitoida kohtaamista, kuinka säilytetään aito asiakaslähtöisyys, avamaan helppo lähtökohta ja kohtaamisen</p> <p>- istuttaa siemen josta lähteä liikkeelle</p>	<p>- <i>Vaihe 1:</i> Kuvataan ihmisten käsiä, ”kerro jotain mitä olet käsilläsi tehnyt.” Kootaan kuvista näyttely.</p> <p>- <i>Vaihe 2:</i> Järjestetään näyttelynavajaiset, johon osallistuneet kutsutaan mukaan. Avajaisissa jaetaan kutsu yhteisiin bileisiin</p> <p>- <i>Vaihe 3:</i> Luodaan bileisiin olosuhteet jossa tekemiseen voi osallistua: joko järjestelyissä (kakku, elokuva, dj jne).</p>	<p>HAMK:n sosionomiopiskelijat:</p> <p>- koskettaisi niin maahanmuuttajataustaisia kuin meitä kaikkia</p> <p>- organisaatioiden puhuttava vastuutuksista, miten itu saadaan istutettua</p>

Kuvio 13: Vuonna 2015 - Eritasoisia matalan kynnyksen kohtaamisia

4.3 Kulttuuri-, nuoriso- ja vapaa-ajan palveluiden monikulttuurinen osaaminen

Kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluilla on paljon toimintaa ja palveluita, joiden on mahdollista tavoittaa maahanmuuttajataustaisia perheitä. Kaikilla osallistuneilla on halua ja kiinnostusta parantaa palveluiden saavutettavuutta, mutta kokemuksen määrä vaihtelee sen mukaan, onko maahanmuuttajien kanssa tehty paljon työtä tai ovatko he osallistuneet toimintaan. Monikulttuurisen osaamisen määrittäminen sinänsä on vaikeaa, ja tämän työn puitteissa en pysty erittelemään tarkasti, millaista osaamista kullakin osallistujalla on, sillä työpajassa osaaminen muodostui yhteisestä keskustelusta. Työpajassa osaamisen jakaminen antoi jokaiselle mahdollisuuden oppia jotakin uutta.

Työpajatulosten perusteella kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluilta löytyi vähintään neljäntyyppistä osaamista: Osallistujilla oli tietoa *viestintään liittyvistä erityiskysymyksistä*, kuten tulkkauksesta ja monikielisen tiedotusmateriaalin tuottamisesta, sekä suomenkielisen viestinnän selko- ja ymmärrettävyyteen liittyvistä kysymyksistä. Työpajatyöskentely toi esiin, että kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluilla on hyvä kyky *tarkastella ihmiselämän kokonaisuuksia* laatikkomaisen ja sektorirajoittuneen ajattelun sijaan, *ymmärtää kulttuuristen tekijöiden vaikutusta* ja sitä, kuinka ne voivat vaikuttaa esimerkiksi lasten harrastuksien valintaan ja vanhempien käsityksiin toiminnasta. Työpajoissa näkyi myös *toimijoiden valmius tarkastella omaa toimintaa "uusien" asiakasryhmien näkökulmasta*. Niillä oli myös jonkin verran tietämystä eri elämäntilanteisiin liittyvistä palveluista ja niihin ohjaamisesta.

Työpajoihin osallistuneilla oli vähintään seuraavanlaista monikulttuurista osaamista:

- 1) *tietoa viestintään liittyvistä erityiskysymyksistä*
- 2) *kykyä tarkastella ihmiselämän kokonaisuuksia*
- 3) *ymmärrystä kulttuuristen tekijöiden vaikutusta toimintaan*
- 4) *valmiutta tarkastella omaa toimintaa "uusien" asiakasryhmien näkökulmasta*

Työpajojen avulla avattiin maahanmuuttajuuteen liittyviä kysymyksiä, ja pohdittiin mitkä tekijät sulkevat, mitkä puolestaan avaavat ovia. Keskeinen kysymys oli, miten viestiä toiminnasta niin että se tavoittaa maahanmuuttajat ja saa heidät lähtemään liikkeelle. Erilaisten yhteisöjen löytämiseen, tavoittamiseen ja luomiseen kaivataan kontakteja ja tietoa. Myös maahanmuuttajien omatoimisuuteen kannustaminen ja omien resurssien käyttöön ottaminen todettiin keskeisiksi tekijöiksi. Työpajojen aikana niihin osallistuneet toimijat tuottivat monipuolisia ideoita ja kuvauksia siitä, millaisilla keinoilla maahanmuuttajia voidaan lähteä tavoittelemaan, ja saavuttaa mukaan omaan toimintaan.

4.4 Palveluiden saavutettavuuden parantamisen keinoja

Tärkeiksi tekijöiksi työpajojen perusteella nousi maahanmuuttajien osallisuus ja kuu-
leminen: jotta voidaan lähteä avaamaan ja suunnittelemaan toimintaa, tarvitaan lisää
tietoa siitä, mitä maahanmuuttajataustaiset asiakkaat pitävät tärkeänä. Kotouttami-
sen työkaluina voidaan käyttää lasten, nuorten ja vanhempien omaa osaamista.
Maahanmuuttajat otetaan tällöin mukaan suunnittelemaan ja tuottamaan palveluita,
ja näin tehdään käytännössä helpommaksi osallistua toimintaan. Maahanmuuttajien
suunnitteluun mukaan ottamisen tarve nousi selvästi esiin myös järjestetyissä työpä-
joissa.

Saavutettavuutta edistävä tekijä	Millä tavoin?
1) Arkisiin elämän ympäristöihin jalkautumi- nen	- koulut, kotouttamiskoulutukset
2) Päällekkäisyyksien välttäminen	- vuosikello, koordinaatio
3) Toimijoiden lähekkäisyyden hyödyntämi- nen ja tiedonkulun parantaminen	- toimijoiden keskustelu ja tarpeen mukaan toiminnan suunnittelu yhdessä
4) Kielellisen ymmärrettävyyden varmistami- nen	- tulkkaus, vertaistulkkaus, monikielinen ma- teriaali
5) Tiedon saavutettavuus verkossa	- edullisten tai ilmaisten verkkomedioiden ku- ten radio- ja videokanavien hyödyntäminen - linkitykset, selkeä- tai selkokieliisyys, moni- kielinen materiaali
6) Asuinalueiden toiminta ihmisten itsensä tuottamaa	- asukkaiden osaamisen ja eri kulttuurien esiin nostaminen
7) Vaihtoehtoisten, toiminnallisten tiedonke- ruumenetelmien käyttö	- toiminnan kautta saadun tiedon kerääminen ihmisiltä

Kuvio 14: Yhteenveto palveluiden saavutettavuuden parantamisen keinoista

4.5 Muita keinoja kulttuurin saavutettavuuden parantamiseksi

Yleisötyön menetelmät kotouttamisessa

Yleisötyö on taiteen saavutettavuuteen liittyvä työmuoto, jota voidaan tehdä taidelaitoksessa tai viedä taide ulos laitoksesta harvemmin saavutettavan yleisön pariin. Yleisötyössä voidaan avata taiteen sisältöjä, tai käyttää soveltavan taiteen menetelmiä ja hyödyntää taiteellisia menetelmiä esimerkiksi sosiaalisissa kysymyksissä. Taidekasvatus on myös osa yleisötyötä.

Maliisa Rale (Humak, 2009) on tutkinut opinnäytetyössään Helsingin kaupunginteatterin yleisötyön menetelmien käyttöä maahanmuuttajaryhmien kanssa. Työpajoissa tutkittiin soveltavan draaman keinoin maahanmuuttajien käsityksiä Helsingistä. Raleen tutkimuksen mukaan teatterin yleisötyötä voidaan hyödyntää kotouttamisessa, mutta maahanmuuttajatyötä tekeville sen menetelmät voivat olla tuntemattomia. Aloitteen yhteistyöhön tulisi tulla teatterilta ja sen yleisötyöstä vastaavalta henkilöltä. Aikuisia maahanmuuttajia voidaan tavoittaa yhteistyössä kotouttamiskoulutusten kanssa, kaksisuuntaisen kotouttamiseen tarvitaan enemmän yhteistyötahoja. Tällöin yleisötyöntekijä hyötyy laajoista yhteistyöverkostoista järjestö- ja koulutuskentällä. Teatterit voivat ottaa monikulttuurisuuden laajemmin huomioon myös strategia- ja suunnittelutyössä.

Monikulttuurisen työn esimerkki kokeilu ”draamatyöpajoista” pakolaisvanhempien kanssa tehtävässä perhetyössä osoittaa mielestäni toimintamuodon mahdollisuudet, mutta samalla tarpeen avata käytäntöjä ja silmiä uudennlaisille työkuultuureille. Työpajatyöskentelyä kokeiltiin vuosina 2009-2011 teatterin, draaman ja taideterapeutusten ja erilaisten toiminnallisten menetelmiin erikoistuneiden ammattilaisten avulla. Ensimmäisenä vuonna työpajat pitivät sisällään teatteriryhmä Putouksen erilaisia pienoistöytelmiä, arkisia kohtauksia perheiden elämästä. Kahden hengen teatteriryhmän toinen jäsen oli varhaiskasvatuksen ammattilainen, ja työpari oli suunnitellut eläviä kohtauksia erilaisista ratkaisumalleista arjen kasvatustilanteissa, joista vanhempien kanssa oli tarkoitus keskustella. Itse näytelmät oli toteutettu hyvin, mutta ensimmäisenä kokeiluna suunnittelusta ja muusta toteutuksesta jäi paljon opittavaa.

Arkityön kiireessä ”uudenlaista” tapaa tuntui hieman vaikealta perustella ja myydä sosiaalityön perinteisiin tapoihin tottuneille työntekijöille. Suunnittelutilanteissa näkyi erilaisten työkulttuurien ja kielten yhteensovittamisen alkukankeus ja minulla yhteistyötä organisoitavana jäi paljon sellaisia asioita huomioimatta, johon perhetyön ammattilaisilla olisi ollut annettavaa. Vanhempien orientoiminen tulevaan työskentelyyn ei ollut riittävää ja näin ollen työpajan päätyttyä hämärretty teatterisali taisi olla täynnä yhtäläillä hämmentyneitä vanhempia kuin työntekijöitäkin.

Työpajoja jatkettiin saman ryhmän kanssa kolmena vuonna erilaisia menetelmiä kuten toiminnallisia taideterapiassa käytettyjä tehtäviä ja varhaiskasvatukseen käyttämää Käsikynkkä- menetelmää, jossa tuetaan lapsen ja vanhemman vuorovaikutusta toiminnallisia tehtäviä hyödyntäen sekä erilaisten kasvatustilaisuuksien kanssa toiminnallisista tehtävistä keskustellen. (Sosiaaliportti – Käsikynkkä 2012.)

Kansalaisosallistuminen

Helsingin Kulttuurikeskus Stoan ohjelmistosuunnittelussa kansalaisosallistumista kehittänyt tutkimus (Haatainen, 2012) perustelee kansalaisosallistumisen lisäämistä mm. viestinnän tehostamisella. Kansalaisosallistuminen vaatii aikaa, uskallusta, kehittämistä ja resursseja, mutta se tuottaa myös tulosta. Ihmiset, jotka ovat saaneet vaikuttaa ohjelmistoon, tulevat itse katsomaan esityksiä ja kertovat siitä myöskin herkemmin tuttavilleen. Haataisen mukaan kansalaisosallistumisen kehittämisen kynnyksen kulttuuritaloissa voi liittyä pelkoon asiantuntijuuden tason heikkenemisestä ohjelmistosuunnittelussa. Haataisen mukaan kansalaisosallistumisen keinoja kulttuurikeskuksissa ovat Tuottaja tavattavissa- päivät, kansalaisraadit ja asiakastytytyväisyyskyselyt.

Tuottaja tavattavissa- päivänä Helsingin alueellisten kulttuurikeskusten kulttuurituottajat siirsivät työpisteensä talojen aulaan, paikalla oli esityksiä, kahvitarjoilua ja toiminnallista ohjelmaa kuten yleisövalokuvausta, ja ihmiset saivat käydä juttelemassa tuottajien kanssa talojen sisällöistä. Stoassa käy myös paljon maahanmuuttajia, joten heidänkin kommenttinsa saatiin kuuluviin. Opinnäytetyöstä kävi ilmi että Hämeenlinnan Verkatehdas vastasi teettävänsä asiakastytytyväisyystutkimuksia ulkopuolisella

toimijalla noin kahden vuoden välein. Verkatehtaalla ajatellaan että on myös olennaista tietää kuka puhuu ja kuka ei puhu, sekä millainen vaikutus talon omilla työntekijöillä ja toimijoilla on sisältöihin. (Haatainen, 2012). Olisikin kiinnostavaa tietää, onko maahanmuuttajien läsnäolo Verkatehtaalla on otettu mukaan talon sisältöihin, sillä Verkatehtaan toimijoita on myös Vanajaveden opisto joka kansalaisopistotoiminnan lisäksi tuottaa pääasiassa kaupungin kotouttamiskoulutuksen.

Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARXilla on lasten ja nuorten ARX-komissio, joka suunnittelee ja toteuttaa erilaisia projekteja ja vaikuttaa talon ohjelmistoon. (Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX 2012.) Myös ARX-komissioon on mahdollista saada mukaan maahanmuuttajataustaisia nuoria. Haataisen mukaan Lappeenrannan museoiden asiakasraadissa on monipuolinen otos eri-ikäisiä kaupunkilaisia ja nimettyjä henkilöitä mm. vanhus- ja vammaisneuvostoista, nuorisovaltuustosta, Monikulttuurikeskus Momentista sekä koulu- ja päiväkotiyhteyshenkilöitä. (mt., 2012.)

Nuoriso- ja maahanmuuttajapalveluiden yhteistyö

Vuorio-Palmumaa (2011) on tutkinut Kouvolan kaupungin maahanmuuttajapalveluiden ja kulttuuripalveluiden yhteistyötä lasten ja nuorten toiminnan parissa. Opinnäytetyön mukaan yhteistyön lisääminen kaupungissa lisää laatua ja karsii tapahtumien päällekkäisyyttä. Integroitumista edistäviä ehdotuksia tutkimuksessa olivat nuorten itse järjestämä toiminta ja tapahtumat, kesäleirit joihin on kutsuttu maahanmuuttajia, pienryhmätoiminta, henkilökohtainen tiedotus ja viestintä sekä nuorisotiloihin tutustumismahdollisuudet ja maahanmuuttajataustaisten bändikerhotoiminta, kulttuurikortti, jonka avulla tutustutaan tapahtumiin, vanhempien ja nuorten yhteiset kulttuuritapahtumat ja kurssit joissa myös maahanmuuttajat toimivat esiintyjinä ja asiantuntijoina sekä kouluikäisten toiminnalliset kerhot.

Lisäksi työssä mainittiin kaupungin, eri kulttuurijärjestöjen ja maahanmuuttajajärjestöjen välinen yhteistyö, monikulttuurisen nuorisotyön suunnitelma ja koottu tieto maahanmuuttajataustaisista taiteilijoista.

Hämeenlinnassa Nuorisopalveluiden, Monikulttuurisen työn ja ARXin yhteistyötä on kokeiltu muunmuassa nuorisotyön kehittämiseen liittyvän Kanuuna-hankkeen yhteydessä, jossa ryhmä suomalaisia ja maahanmuuttajanuoria järjestivät yhdessä Koe-

ajo-tapahtuman ARX-talossa. Koeajo on ARXin oma menetelmä, jossa nuoret voivat tutustua tapahtumanjärjestämiseen opastetusti. (Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX 2012.)

Kulttuuriluotsitoiminta

Manerus (2009) on tutkinut Kulttuuriluotsi- eli kulttuurikohdetarjontaan perehtyneiden vertaisohjaajien toimintaa ja kokemuksia Jyväskylän alueella. Luotsien kokemukset toiminnasta olivat myönteisiä ja ne lisäsivät heidän sosiaalista elämäänsä ja kulttuuriharrastustaan. Kokemukset niinsanotusta monikulttuuriluotsauksesta tutkimuksessa olivat, että maahanmuuttajataustaisten sitouttaminen toimintaan on vaikeaa, kielitaito ja suomalaisen kulttuurin tuntemus aina ole riittävää. Monikulttuurikeskus Glorian toiminnan kautta toivottiin jatkossa löytyvän kulttuuriluotsauksesta kiinnostuneita. Koulutettujen luotsien kielitaitoa voidaan hyödyntää myös vasta maahan muuttaneiden kaupunkiin ja kulttuuriin perehdyttämisessä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön työpajoissa vahvasti esiin nousseet teemat kulttuurin ja palveluiden saavutettavuuteen liittyen olivat viestintä, maahanmuuttajan oman osaamisen käyttäminen jakaminen sekä kohtaaminen. Näissä teemoissa yhdistävä tekijä on kyky vuorovaikutukseen. Kulttuurienvälinen kompetenssi muodostuu erilaisesta vuorovaikutuksesta ja toiminnasta, kuten kyvystä toimia vuorovaikutuksessa ja viestiä sekä vieraalla kielellä, että joustavalla kielenkäytöllä luoden yhteyttä ja luottamusta. Kompetenssiin sisältyy myös kyky etsiä uusia ratkaisuja ja oppia erilaisista näkemyksistä tietoisien oppimisen kautta sekä kehittää omaa tietämistä ja integroida sitä muiden tietämiseen muuntaen tietoa ryhmän kannalta tarkoituksenmukaiseksi. (Halonen & Lasonen, 2009).

Työpajatyöskentely onnistui hyvin, ja se tuotti tarpeellista tietoa monikulttuurisen työn kehittämisen kannalta. Hämeenlinnan kaupungin tilaajaorganisaation käsissä on se, millä tavalla tietoa käytetään jatkossa hyväksi. Työpajat olivat sisällöltään saadun palautteen mukaan hyvin suunniteltuja, mutta niissä esiin nousseiden kysymysten työstämistä tulisi jatkaa edelleen toimijoiden kanssa. Mahdollisuutena tähän oli yhdessä sovittu opinnäytetyön ensimmäinen esittelytilaisuus Hämeenlinnassa, mutta suurin osa työpajoihin osallistuneista ei päässyt paikalle tilaisuuteen.

Työn esittelytilaisuudessa olivat paikalla tilaaja, Aimokoulun edustaja, Maahanmuuttoinformaation projektipäällikkö, monikulttuuriohjaaja sekä maahanmuuttajaosallistuja. Opinnäytetyön tuloksia pohdittiin yhdessä edellä mainittujen kanssa, ja olen nostanut pohdintoja ja ehdotuksia esiin tulevissa johtopäätöksissä. Opinnäytetyön tulosten esittelyyn oli kutsuttu työpajoihin osallistuneiden lisäksi Vanajaveden opiston suomen kielen jatkavia ryhmiä keskustelemaan työpajoissa nousseita kysymyksistä, johon kaivattiin vastauksia ja ehdotuksia maahanmuuttajilta itseltään. Peruin kuitenkin opiskelijaryhmien osallistumisen työpajaosanottajien vähyyden vuoksi.

5.1 Työpajat alkua monikulttuurisen työn rajaamiselle

Työpajoissa nousi selvästi seuraavanlaisia tarpeita: viestinnän kehittäminen, muutostilanteissa (kuten työntekijävaihdoksissa) kantavan toimintarakenteen suunnittelu, monikulttuurisen työn työnkuvan ja tavoitteiden rajaaminen ja ankkuroiminen, jotka ovat niinkään laajoja kokonaisuuksia sekä kysymyksiä, jotka liittyvät kaikkiin eri toimijoihin. Näitä suuria, tärkeitä ja monitahoisia kysymyksiä monikulttuurinen työ voi omalta osaltaan pitää pinnalla, niitä voidaan toteutettujen työpajojen tapaan joukkovoimin ratkoa, mutta vastuu muutoksen käynnistämisessä on päätöksiä tekevillä portailla. Työpajan tuloksien eteenpäin viemisestä on vastuu työn tilaajalla ja muilla tilaajapäälliköillä. Tämän vuoksi sovimme asiasta yhteisen tapaamisen työn valmistumisen jälkeen maahanmuuttotyön suunnittelijan, monikulttuurityöntekijän, tilaajan, sekä muiden tilaajapäälliköiden kanssa.

5.2 Mennään sinne missä maahanmuuttajia on

Kotouttamiskoulutusten kanssa yhteistyön tekeminen tulevaisuudessa hyödyttää kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluja. Monikulttuurinen työ tavoittaa kuukausittain koulutusten kautta monia kymmeniä ihmisiä kotouttamiskoulutusryhmien ”päivystyskäyneillä”, jonka kehittämistä yhdessä Vanajaveden opiston ja kulttuuri-, nuoriso- ja vapaa-ajan palveluiden kanssa olisi mahdollista jalostaa. Päivystyksiä olisi mahdollista muuttaa eri toimijoille avoimeksi foorumiksi säännölliseltä pohjalta esimerkiksi kerran kuussa sen mukaan, mikä palvelee parhaiten eri osapuolia. Maahanmuuttajien tavoittaminen tapahtuu parhaiten henkilökohtaisessa kontaktissa. Kaikkia ei voi erikseen jokaiseen tapahtumaan henkilökohtaisesti käydä kutsumassa, mutta eri toimijoille voisi olla hyötyä mahdollisuudesta jalkautua tapaamaan esimerkiksi suomen kielen opiskelijoita ja saada kontakti uusien hämeenlinnalaisien kysymyksiin, osaamiseen ja tarpeisiin.

5.3 Työssä tarvitaan toisia

Työpajoissa innostavaa oli yhteinen oivaltaminen: uudet tavat ja ajatukset tehdä kouttamistyötä käytännössä. Osa ajatuksista oli toisille ennestään tuttuja tapoja tehdä työtä, mutta niiden yhdessä miettiminen mahdollisti uuden näkökulman saamisen asiaan. Monikulttuurisen työn kehittämistarpeita selvittäessäni olimme jakaneet samanlaisen kokemuksen sijaisuutta tekevän monikulttuuriohjaajan kanssa siitä, että työssä tarvitaan selkeitä rajoja, tavoitteita ja linjaa, mikä helpottaa työn kuormittavuutta ja tuo motivaatiota. Työpajoissa osaaminen syntyi tiedon ja kokemusten jakamisesta. Opinnäytetyössä en yksilöinyt eri toimijoiden osaamista tarkemmin, vaan käsittelin osaamista ryhmien tuottaman tiedon, ideoiden ja materiaalin perusteella. Työpajoissa todettiin, että organisaatiosta riippumatta tiedon ja osaamisen jakamista ei ole koskaan tarpeeksi. Uudistuva kylä kaupungissa-hankkeen loppuraportissa Opetuspalveluiden suunnittelija Nikke Keskinen kannustaa lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä tekemään työtä yhdessä. Hänen mukaansa ammattilaisten työtä arjessa vahvistaa ja työhyvinvointia parantaa mahdollisuus jakaa myönteisesti ja ratkaisukeskeisesti työn erilaisia tilanteita. (Uudistuva kylä kaupungissa-loppuraportti 2012).

5.4 Monikulttuurisen työn rooli ja paikka organisaatiossa

Työpajoista välittyi toive, että monikulttuurinen työ olisi mukana maahanmuuttajia tavoittavana tekijänä. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada aikaan uudenlaisia ratkaisumalleja ja keskustelu, joka tuottaa selkeämpää työnjakoa toimijoiden välillä. Työpajoissa syntyi viisi erilaista mallia, joissa sovellettiin hyväksi havaittuja tapoja ja kokeiltiin uudenlaisten toimijoiden ja toiminnan synnyttämistä. Toimijoiden välisen työnjaon selkiyttäminen on laajempi prosessi, jota ei kahden näin tiiviin ja laajan työpajan avulla ole mahdollista toteuttaa. Työpajatyöskentely oli kuitenkin uusi askel toimijoiden lähentymisessä ja keskustelussa työnjaosta ja yhdessä tekemisen alueista.

Mielestäni monikulttuurisen työn rooli on luontevasti eri toimijoiden välinen, keskustelun herättäjänä toimiva ja rohkaiseva. Monikulttuurisen työn tehtävänä ei ole olla tulkkina maahanmuuttajan ja palvelun välillä, vaikka sitäkin joskus tarvitaan. Maa-

hanmuuttajatyöntekijänä olen monta kertaa ollut tilanteessa, jossa suomalainen puhuu suomalaiselle vieressä seisovan maahanmuuttajan asiasta, ilmeisesti siinä oletuksessa, että kommunikaatiotilanne tämän kanssa ei onnistu.

Johtopäätöksiin liittyvässä keskustelussa pohdittiin monikulttuurisen työn vaihtoehtoja sijaintia palveluorganisaatiossa. Monikulttuurinen työ on lähestynyt kotouttamista perinteisesti sosiaalityön kautta, sille on olemassa perusteet ja yhteisö maahanmuuttajapalveluiden työyhteisössä sekä opastuksen ja neuvonnan viitekehyksessä. Opastusta, tiedotusta ja neuvontaa tekevät monikulttuurinen työ ja Maahanmuuttoinfo tarvitsevat jatkossakin yhteistyötä, mutta niiden työnjako ja yhteistyön muodot kaipaavat yhteistä keskustelua ja päivittämistä. Jakaakseen työtä sisällöllisesti Maahanmuuttajapalveluiden pakolaistyön kanssa monikulttuurisen työn olisi astuttava askel takaisinpäin sosiaalityön suuntaan, jalkauduttava paremmin perhetyöhön ja haettava asiakaskontaktit pakolaistyön parista. Tämä mahdollistaisi henkilökohtaisempaa asiakastyötä, kuten lasten harrastuksiin ohjaamista ja saattamista. Monikulttuurisen työn asiakaskunnaksi on kuitenkin määritelty laajempi asiakaskunta, kaikki suomalaiset ja maahanmuuttajat jolloin työ ei voi lähteä uusien pakolaisperheiden kotien näkökulmasta vaan sen on mentävä vilkasliikenteisemmille kentille, ja katsottava asioita laajemmista kulmista. Henkilökohtaisesta asiakastyöstä siirrytään tällöin toimijoiden risteyskohtiin, siihen mistä asiakkaiden elämä alkaa ja toimijoiden ja palveluiden ovet ovat raollaan. Suurien kokonaisuuksien miettimisessä parempaan tulokseen päästään useammalla ajattelijalla. Tämän vuoksi työn käytännöllisten sisältöjen jakaminen on niin tärkeää. Myös monikulttuurisen työn tulee voida saada riittävästi tukea oman työalueensa kysymyksille.

Työpajassa esiin tulleiden osittain jo olemassa olevien keinojen ja ideoiden käyttöön otto on niin Hämeenlinnassa kuin Suomessakin uusi, tulollaan oleva asia johon kulttuurityöllä on osaamista ja kiinnostusta. Työpajoihin osallistuneista suuri osa kuului opetuspalveluihin. Opinnäytetyön ensimmäisessä esittelyssä johtopäätöksiin liittyen käytiin keskustelua monikulttuurisen työn tämänhetkisestä kyvystä vastata työille asetettuihin odotuksiin ja ajankohtaisiin tarpeisiin. Keskustelusta nousi esiin, että aika on jollakin tavalla ajanut monikulttuurisen työn ohi siltä osin, ettei sen pelkästään avoimeen kotouttavaan toimintaan (kuten ns. rinnasteiseen toimintaan) ankkuroitu asema palvele maahanmuuttajien tarpeita.

Monikulttuurisen työn sitominen mielikuvien tasolla pakolaistyölähtöiseksi ylläpitää käsitystä auttamistyöstä. Se pitää yllä myös kuvaa siitä (virheellisestä) käsityksestä, että ”maahanmuuttajat” ovat yhtenäinen ryhmä, joka tarvitsee paljon tukea ja erityispalveluita, sen sijaan, että heidät nähtäisiin ensisijaisesti omien resurssiensa näkökulmasta. Maahanmuuttajien tarpeita, joita työpajojen ja jälkikeskustelun pohjalta nousi, olivat nimenomaan oman osaamisen hyödyntäminen ja edistäminen. Maahanmuuttajien osallistuminen palveluiden suunnitteluun on keino saada tietoa näistä tarpeista, parantaa palveluiden saavutettavuutta ja edistää osallisuutta.

Keskustelussa pohdittiin myös, toimiiko monikulttuurityön asema osana maahanmuuttajapalveluita tulppana esimerkiksi kulttuuripalveluiden oman monikulttuurisen osaamisen täysipainoiselle käyttämiselle. Tällaista ilmiötä voidaan pohtia esimerkiksi Maahanmuuttoinfon, eli neuvontapalvelun toiminnassa kaupungin palvelupiste Kastellissa. Kun maahanmuuttajille on olemassa oma piste, jolla asioida, olkoonkin että tämän palvelutiskin tarkoituksena on palveluohjaus eli oikean palvelupisteen löytäminen ns. yleispalveluissa, asiakas ohjataan helposti ”yleisestä palvelusta” Maahanmuuttoinfoon toivomuksena, että asia hoidettaisiin siellä kuntoon. Näin tapahtuessa vaikutus on käänteinen: tietoisuus tarvittavissa palveluissa maahanmuuttajan asian hoitamisesta ei lisääny vaan vastuu siirtyy takaisin ns. erityispalvelulle.

6 EHDOTUKSET TOIMENPITEIKSI

Monikulttuurinen osaaminen tulee olla sisällä kaikissa palveluorganisaatioissa. Ideaalitilanne olisi, että kaikki palvelut pystyvät ottamaan maahanmuuttajat osaksi palveluitaan ja niiden suunnittelua yhdenvertaisesti suomalaisten asiakkaiden kanssa. Kaupungin strategian arvoissa ”yhdenvertaisuus” ja ”yhteisöllisyys” painottavat tätä tavoitetta. Strategiassa painotetaan myös arvoja ”asukaslähtöisyys” ja ”palveluhenkisyys”, ”luovuus” ja ”rohkeus” sekä ”ekologisuus”. Jotta palveluita on mahdollista kehittää niin, että jokaisella palvelulla on monikulttuurista osaamista, tilaajien on sitouduttava ottamaan vaatimus osaksi palvelusopimuksia eri palvelunalojen kanssa. Ei riitä, että sopimuksissa on maininta maahanmuuttajien huomioon ottamisesta, vaan asia on muotoiltava konkreettiseksi toimenpiteiksi, joita on mahdollista seurata. Jos tilaajat vaativat monikulttuurista osaamista osaksi palvelusopimuksia, se tarkoittaa sitä että esimerkiksi monikielisen materiaalin tuottamiseen olisi mahdollista saada resursseja. Kunkin toimijan ei kannata kuitenkaan tuottaa materiaalia yksin, vaan esimerkiksi tuottaa keskitetysti tietoa esimerkiksi Hyvä arki-asukaslehden kautta.

Monikulttuurinen työ toimii kohtaamisia luovana toimijana. Viestinnän parantamiseen liittyen syntyi ehdotus viestinnällisen foorumin luomisesta esimerkiksi kotouttamiskoulutusten yhteyteen. Johtopäätöksiin liittyvässä keskustelussa syntyi ehdotus niin sanotusta yhteisestä kahvitauosta kerran kuussa, johon maahanmuuttajat ja eri toimijat kuten järjestöt, kulttuuri- ja vapaa-ajan palvelut voisivat tavata, tuoda tietoa tulevista tapahtumista ja kerätä kontakteja ja tietoa maahanmuuttajaryhmien tarpeista. Tämäntyyppinen tapahtuma on rakenteeltaan kevyt järjestää, helppo lähestyä ja se tuottaa tietoa, jota ei työpöydän ääreltä käsin ole hankittavissa. Tapaamisen toimijoita koordinoiva taho voi olla monikulttuurinen työ, ja kun ajankohdat ja paikka on sovittu etukäteen säännölliseksi esimerkiksi lukuvuoden ajaksi, siitä on helppo tiedottaa toimijoille. Kohtaamisalustan luomisessa voitaisiin hyödyntää jo olemassaolevia kotouttamiskoulutuksiin vietyjä neuvontapäivystyksiä. Jalkautumiseen liittyy kasvokainviestinnän tehokkuuden lisäksi se, että viesti on kaikkein tehokkain ja se vastaanotetaan ja hyväksytään parhaiten, kun se tulee ensisijaisesta lähteestä, kuten palvelun tai tapahtuman järjestäjältä. Tästä on kokemusta esimerkiksi Maahanmuuttajapalveluiden infotilaisuuksista, joissa esimerkiksi poliisin tai Kelan työntekijä tulee

kertomaan työstään, sen sijaan, että kaikki tieto asiakkaalle välittyä Maahanmuuttajapalvelun työntekijän kautta.

Seuraavat ehdotukset ovat luonnosmaisia ajatuksia siitä, millä tavoin monikulttuurinen työ liittyy sisällöllisesti eri palveluiden toimintaan. Mikäli monikulttuurisen työn selkeämpää rajausta ja/tai sen sijaintia pohditaan tulevaisuudessa sitä kautta, millaista sisältöä ja kenen kanssa yhteistyössä sen tulisi tuottaa, eri yksiköillä on ensisijaisesti tietoa siitä millä tavalla monikulttuurinen työ liittyy niiden tämänhetkiseen työhön. Joka tapauksessa on hyvä pohtia, kuinka ne voisivat toimia ja hyötyä yhteistyöstä, sekä onko sisällöllistä tukea mahdollista työlle saada niiden kautta.

Monikulttuurinen työ suhteessa Opetuspalveluihin:

Rooli fasilitoiva ja monikulttuurista osaamista tukeva

- perusopetuksen S2-opetuksessa sisällöllinen tuki suomen kielen ja kulttuurin avoimeen opetukseen
- perusopetuksessa paljon monikulttuurista osaamista, oman äidinkielen ja uskonnon opetus sekä kontaktit perheisiin
- lasten ja nuorten kulttuurikeskuksen monikulttuurisen osaamisen tukeminen ja monikulttuurisen osaamisen sisään vieminen ryhmätoimintaan ja tapahtumatuotantoon
- nuorisopalveluiden nuorisotyöntekijöiden kontaktit kouluille ja monikulttuurisen toiminnan tukeminen

Monikulttuurinen työ suhteessa Maahanmuuttajapalveluihin

Viestinnällinen ja koulutuksellinen rooli (Maahanmuuttoinfo)

- Maahanmuuttoinfon kanssa jaetut vastualueet ja työn sisällöllinen suunnittelu
- viestinnän kehittäminen ja kontaktit maahanmuuttajaväestöön
- asiantuntijatyö palveluiden monikulttuurisen osaamisen lisäämiseksi ja tukemiseksi
- neuvontatyö (vastuualue esim. lapset ja nuoret, kulttuuri- ja vapaa-aika)

Rooli perhetyössä, yksilö- ja yhteisötyössä (pakolaisten vastaanotto)

- Sosiaalityön, kotoutumisen tuemisen viitekehys, perhekohtainen ohjaaminen lasten ja nuorten harrastuksiin tukemisessa
- Yhteisöjen tukeminen
- Järjestöyhteistyö kotouttamisessa, mutta myös avoimen kotouttavan toiminnan järjestämisessä

7 POHDINTAA

Tiedon tavoittamisen kysymys on mielestäni ei vain kaksisuuntainen (löytääkö maahanmuuttajan tiedon ja onko viesti ymmärrettävä?) vaan myös kaksipuolainen: löytääkö asiakas tiedon ensin maahanmuuttajalle suunnatun erityispalvelun, ja saako hän sitä kautta ajankohtaisen tiedon toiminnasta. Tämä johtaa kysymykseen, onko maahanmuuttajapalveluiden kautta saatu tieto aina helpommin tavoitettavaa vai onko se ennemminkin useamman askeleen takana jolloin tiedon saamiseen voi syntyä viive? Olisiko tehokkaampaa että tiedon voisi ensi kädessä saada ymmärrettävästi? Voiko verrata tulkkauksen ”raskauteen” ja millä tavalla?

Pohtiessani monikulttuurisessa työssä yhdistyneiden, koulutukseni pohjalta ponnistavien roolieni yhtäläisyyksiä totesin, että niin kulttuurituottajan kuin sosionominkin työhön kuuluu toimia rooleissaan niin ”stetoskooppina”, ”äänenvahvistimena”, ”välittäjäaineena” kuin ”hallitunkkinakin”. Käytännössä tämä tarkoittaa eri osapuolien tarpeiden kuuntelemista, osaamisen esiin tuomista ja yhdistämistä sekä joskus raskaidenkin kokonaisuuksien ylöspäin hilaamista.

Tuottaja 2020- raportissa kulttuurituottajan rooli jakautuu kolmeen sfääriin: *taiteen tuottaja* jolle kuuluu perinteinen tuotantoposessi ja produktioksi jalostaminen, *osallisuuteen tähtäävä tuottaja* joka avaa luomisprosessia ja auttaa taiteilijaa ja yleisöä löytämään toisensa ja *fasilitoija* jonka tehtävänä on ”tuotantoprosessin avaaminen ja joukkoistaminen. Ydinkysymyksiä on kuinka saada ihmiset innostumaan ja antamaan aikaansa ja ajatuksiaan tuotannolle ja kuinka pitää heidät innostuneena.” (Halonen 2012, 50-51).

Suurien kokonaisuuksien miettimisessä parempaan tulokseen päästään useammalla ajattelijalla. Tämän vuoksi työn käytännöllisten sisältöjen jakaminen on tärkeää ja kehittämistyö vaatii yhteistä aikaa.

LÄHTEET

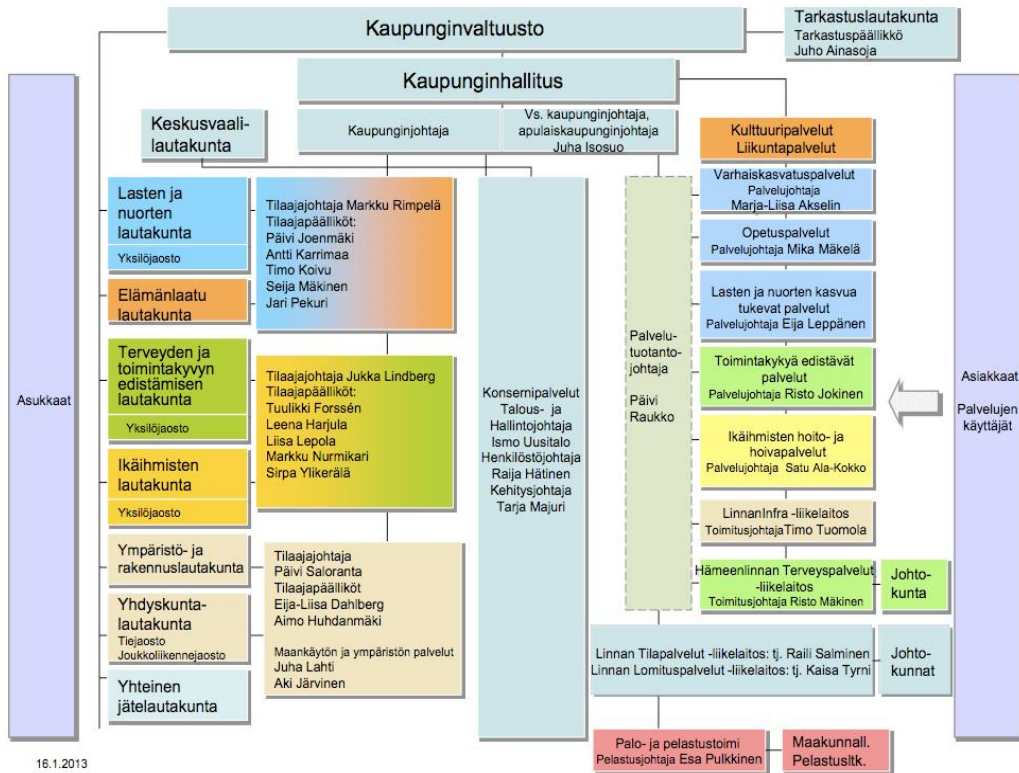
- Halonen, Katri & Hero, Laura-Maija 2011. Tuottaja 2020. Metropolia Ammattikorkeakoulu, Viitattu 8.1.2013. <http://tuottaja2020.metropolia.fi/index.php?id=5>
- Alitolppa-Niitamo, Anne 2005. Olemme muuttaneet – Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto.
- ARX-komissio, Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX. Viitattu 8.1.2013. http://arx.hameenlinna.fi/?page_id=393
- Dahlman, Terhi 2009. Kulttuurituottajien monikulttuurisuusosaaminen - Ehdotus opetuksen toteuttamisesta Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. HUMAK.
- Demos Helsinki Ajatushautomo 2012. Viitattu 12.6.2012. <http://www.demos.fi/yhteistyo>
- Grahn, Maarit & Häyrynen Maunu (toim.) 2009. Kulttuurituotanto: kehykset, käytäntö ja prosessit. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Huovila, Anna 2006. Mitä on kulttuurienvälinen kompetenssi. Helsingin yliopisto. Viitattu 9.1.2013. <http://www.palmenia.helsinki.fi/competence/kompetenssi.asp>
- Hämeenlinnan kaupungin monikulttuuriohjelma 2012.
- Haatainen, Marjo 2012. Kansalaisosallistumisen kehittäminen Stoan ohjelmistosuunnittelussa. Humak.
- Kaupungin organisaatio. Hämeenlinnan kaupunki 2012. Viitattu 21.1.2013. <http://www.hameenlinna.fi/Paatoksenteko-ja-talous/Kaupungin-organisaatio/>
- Koeajo ja tapahtumat. Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX. Viitattu 28.4.2013. http://arx.hameenlinna.fi/?page_id=395
- Kulttuuria kaikille - mitä on saavutettavuus, viitattu 30.11.2012. http://www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus_mita_on_saavutettavuus
- Kuusipalo, Paula 2011. Kotoutumislaki (1386/2010) uudistuu 1.9.2011 alkaen. Sisäasiainministeriö. Viitattu 21.1.2012. [http://www.alipi.fi/tiedostot/Paula%20Kuusipalo%20-%20kotoutumislaki\(1\).pdf](http://www.alipi.fi/tiedostot/Paula%20Kuusipalo%20-%20kotoutumislaki(1).pdf)
- Käsikynkkä-menetelmä. Sosiaaliportti. Viitattu 8.1.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/c73e0231-01ea-4a17-b95f-4eddc532863b.aspx>
- Lagerspetz, Mikko 2011. Vironkielisten maahanmuuttajien osallistuminen kulttuuri- ja yhdistyselämään. Åbo Akademi ja Tuglas-seura.
- Lammi, Anelma ja Protassova, Ekaterina 2011. Suomen venäjänkieliset kulttuuripalveluiden käyttäjänä ja tuottajina. Helsingin yliopiston nykyielten laitos.
- Lasonen, Johanna & Halonen Mia 2009. Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Lehtonen, Mikko & Löytty, Olli 2003 (toim.) Erilaisuus. Tampere: Vastapaino.
- Linnapuomi & Salovaara 2010. Saavutettavuuskartoituksen hyödyt? Kulttuuria kaikille- verkoston selvitys.

- Manerus, Milka 2009. Kulttuuriluotsit – Matalan kynnyksen kulttuuritoimintaa Jyväskylässä. Humak.
- Monikulttuurisuustaitojen kehittämissuunnitelma 2009-2012. Pyhtään kunnan esi- ja perusopetus. Viitattu 8.1.2012.
[http://www.pyhtaa.fi/folders/Files/tiedostot/Sivistysosasto/monikulttuurisuussuunnitelma%202009%20nettisivuille%20\(Word\).rtf](http://www.pyhtaa.fi/folders/Files/tiedostot/Sivistysosasto/monikulttuurisuussuunnitelma%202009%20nettisivuille%20(Word).rtf)
- Omakulttuurikeskeisyys vs. Kulttuurisensitiivisyys. Keva Wikispaces. Viitattu 9.1.2013.
<http://keva.wikispaces.com/Omakulttuurikeskeisyys+vs.+kulttuurisensitiivisyys>
- Palveluita monenlaisten hämeenlinnalaisten elämään - Miten voimme yhdessä palvella yhä paremmin monikulttuurista Hämeenlinnaa? Demos Helsinki diaesitys.
- Rale, Maliisa 2009. Teatterin yleisötyön mahdollisuudet osana maahanmuuttajien kotouttamista. Humak.
- Saukkonen, Pasi 2010. Kotouttaminen ja kulttuuripolitiikka. Cuporen julkaisuja.
- Uudistuva kylä kaupungissa-hankkeen loppuraportti 2012. Hämeenlinnan kaupunki.
- Vuorio-Palmumaa, Jaana 2011. Monikulttuurisuus kulttuurin voimavarana - Näkökulmia maahanmuuttajataustaisten nuorten kulttuuriseen integrointiin. HUMAK.
- Väestöliitto. Maahanmuuttajaperheet. Viitattu 8.1.2013.
http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/maahanmuuttajaperheet/

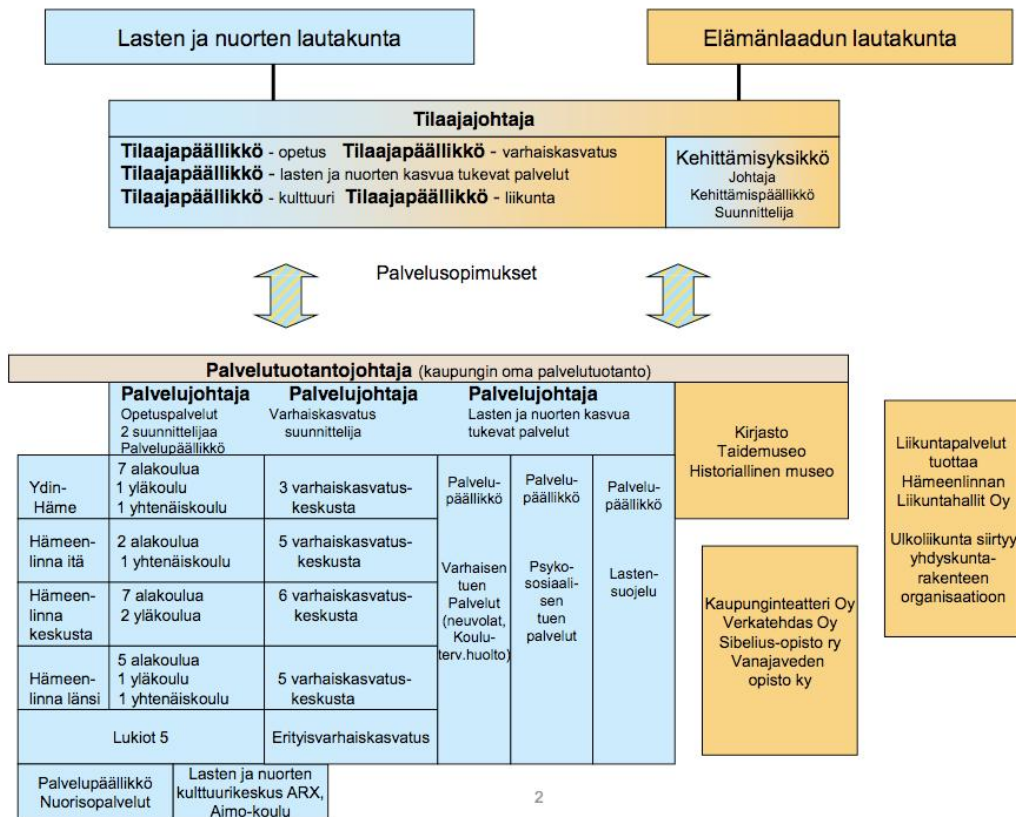
LIITTEET

- Liite 1 Hämeenlinnan kaupungin tilaaja- tuottajamallin organisaatiokaavio
- Liite 2 Osallistujien esittely
- Liite 3 Kulttuuria kaikille – mitä on saavutettavuus?
- Liite 4 Selvitys: venäjänkieliset kulttuuripalveluiden käyttäjänä ja tuottajana
- Liite 5 Selvitys: vironkieliset kulttuuripalveluiden käyttäjänä ja tuottajana
- Liite 6 Työskentelyssä käytettyjä asiakasprofileja

LIITE 1



Hämeenlinnan kaupungin organisaatio 2013 – tilaaja-tuottaja -malli



Hämeenlinnan kaupungin Lasten- ja nuorten- sekä Elämänlaadun lautakunta (lähde: Hämeenlinnan kaupungin internetsivut)

Nuorisopalvelut oli mukana monikulttuurisen nuorisotyön kehittämishanke Kanuunassa vuonna 2010. Hakkalan koulun valmistavalla luokalla on ollut vähän yläasteikäisiä ja alueen työntekijä on miettinyt mitä yhteistyö voisi olla, Lammin vastaanottokeskuksen kanssa ei ole kovin paljon tehty. Kaikki nuorisopalveluiden työntekijät toimivat maahanmuuttaja-asioiden yhteyshenkilönä omalla alueellaan. Nuorisopalveluiden harjoittelijalla oli kokemusta monikulttuurisesta yhteisöstä omassa työssään Harvialan koulukodissa.

Maahanmuuttajataustaiset osallistajat tekivät työtä kirjailijana ja taitelijana, lähihoitajaopiskelijana, Maahanmuuttajapalveluissa ohjaustyössä sekä Settlementissä ja Virvelinrannassa vahtimestarina. He toivoivat enemmän tietoa ja mahdollisuutta osallistua toimintaan vapaa-aikana Hämeenlinnassa, kaikki olivat asuneet Suomessa yli viisi vuotta.

Uudistuva kylä kaupungissa- hankkeen minipiloteissa on mietitty ja nostettu esiin moneen otteeseen miten maahanmuuttajat voisivat paremmin osallistua toimintaan erityisesti Jukolan alueella. Hanke on tehnyt paljon yhteistyötä Jukolan koulun kanssa ja sillä oli paljon esimerkkejä ja "keissejä" työskentelyä varten.

Jukolan koulun rehtori organisoi oman äidinkielen opetusta jossa työskentelee 12 opettajaa. Hän vastaa myös islamin, buddhalaisuuden, hindulaisuuden opetuksesta, S2-opetuksen ja maahanmuuttajien tukiopetuksen järjestämisestä. Jukolan koulussa maahanmuuttajataustaisia lapsia on vähän yli 20 prosenttia 19 eri kansallisuudesta. Alakoulun valmistavan opetuksen luokassa on noin 10 oppilasta. Koululaisten vanhemmilla on mahdollisuus suunnitella palveluita koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön. Jukolan koulu järjestää vuosittain maaliskuussa yhdessä perheiden kanssa koko kaupungille avointa monikulttuurista juhlaa.

Hämeenlinnan liikuntahallit on kaupungin omistama osakeyhtiö joka tuottaa liikuntapalveluita. Liikuntapalveluissa on tehty tähän asti vähän työtä maahanmuuttajien kanssa mutta se etsii yhteistyökumppaneita joiden kanssa tämän asiakasryhmän tavoitettavuus paranisi. Tulossa on liikuntaopas joka käännetään useammalle kielelle.

Aimokoulu antaa visuaalisen taiteen perusopetusta. Hämeenlinnassa on ollut jo 90-luvulla kuva yhteinen kielemme-hanke, joka toimi mm. Jukolan alueella. Aimokouluun on tullut paljon tutustujia ja myös uusia oppilaita monikulttuurisen työn läsnäolon kautta, mutta oppilaita ei ole rekisteröityjä lukumääriä. Aimokoulu tuottanut näyttelyitä Suomeen jossa avataan lapsille ja nuorille taustoja maailman menosta.

Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX tavoittaa maahanmuuttajataustaisia lapsia koulujen ja varhaiskasvatuksen kanssa tehtävän työn kautta. ARX järjestää tapahtumia yhdessä monikulttuurisen työn kanssa. Taidefestivaali Hippaloiden työpajoissa on käytetty paikallisia maahanmuuttajataustaisia tekijöitä.

Kehittämisyksikössä maahanmuuttotyön kehittämishankkeiden eriytyminen korostuu helposti ja yksikössä on tehty päätös että kaikissa hankkeissa on lisättävä maahanmuuttajanäkökulmaa työhön. Kehittämisyksikkö tähtää monikulttuuriohjelman tavoitteiden toteutumiseen ohjaamalla muutosta myös byrokraattisesti.

Kirjasto- ja kulttuuripalvelut jakaa vuosittain kaupungin avustuksia noin puoli miljoonaa euroa ja näyttää siltä että hakemisproseduuri liian vaikea maahanmuuttajille sillä maahanmuuttajayhdistykset eivät näy hakijoissa. Kirjastossa käy maahanmuuttajia päivittäin. Tässä tarvittaisiin lisää kontakteja yhteisöihin. Tilaajapäällikkö toimii kaupungin edustajana Etelä-Suomen etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNOssa.

Setlementin nuorisotyössä toimii 50 prosentin työajalla ohjaaja, joka hoitaa työtä Jukolan alueella, yhteistyötä Janakkalaan vapaa-ajan toimintaan on myös viritteillä. Jukolassa toimii sosiaalisen sirkuksen ryhmä jossa on monenikäisiä lapsia ja ryhmä koko on suuri.

Monikulttuurisen työn Kulttuuriolohuone toimii ARX-talon alakerrassa. Tilassa toimii suomen kielen ryhmiä joihin voivat osallistua myös kotiäidit sillä lastenhoito on järjestetty paikan päälle kaksi kertaa viikossa. Monikulttuurinen työ tekee yhteistyötä yhdistysten ja muiden ryhmien kanssa, kaupunkiin on perustettu somali- ja venäjänkielinen yhdistys

KULTTUURIA KAIKILLE

Saavutettavuuden osa-alueita voi tarkastella seuraavan jaottelun avulla:

[Asenteet](#) Toivotammeko uudet yleisöt tervetulleiksi? Onko henkilökunnalla tilaisuuksia kouluttautua monenlaisten yleisöjen huomioimiseen?

[Viestinnän saavutettavuus](#) Tavoittaako tiedotuksemme tehokkaasti uusia kävijäryhmiä? Viestimmekö vaihtoehtoisilla tavoilla?

[Hinnoittelun saavutettavuus](#) Onko pääsymaksuja porrastettu? Onko ilmaistapahtumia?

[Rakennetun ympäristön saavutettavuus](#) Onko rakennetussa ympäristössä huomioitu monenlaisten yleisöjen tarpeet?

[Saavutettavuus eri aistien avulla](#) Onko ihmisten erilainen tapa käyttää aistejaan otettu huomioon?

[Tiedollinen saavutettavuus](#) Saavatko ihmiset vaivattomasti käsityksen tarjonnastamme, vaikei heillä olisikaan aiheesta aiempaa tietämystä? Onko erilaiset oppimisen tavat otettu huomioon?

[Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus](#) Heijastavatko toimintamme sisällöt laajasti erilaisten yleisöjen, myös vähemmistöjen, kiinnostuksen kohteita ja elämäkokemuksia?

[Päätöksenteko ja strateginen työ](#) Konsultoimmeko mahdollisia uusia kävijäryhmiä? Millainen on organisaatiomme päätöksentekoprosessi? Näkyykö sitoutumisemme saavutettavuuden edistämiseen myös kirjallisissa toiminta- ja taloussuunnitelmissamme?

(http://www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus_mita_on_saavutettavuus)

Suomen venäjänkieliset kulttuuripalveluiden käyttäjinä selvitys 2012 LIITE 4 Ehdotukset

KULTTUURIALAN TOIMIJOILLE, PALVELUIDEN TUOTTAJILLE JA ORGANISAATIOILLE

Suomenkielisiä palveluja tuottavat toimijat

- venäläisten ryhmien (näyttelyiden) tuonti Suomeen ja suomalaisten Venäjälle
- Suomessa olevan venäjän- ja suomenkielisen sekä sosiaalisen median käyttö tiedottamisessa
- tutustumiskäynnit venäjän kielellä
- yksittäisen teoksen esittely venäjäksi esim. ennen esitystä
- nettisivut englanniksi ja osa nettisivuista venäjäksi

Venäjänkieliset kulttuuripalveluiden tuottajat ja kulttuurijärjestöt

- yhteistyö vastaavien suomenkielisten kulttuuripalveluiden tuottajien kanssa
- yhteistyö vastaavien suomenkielisten järjestöjen kanssa
- yhteistyö suomenkielisten ulkomailla toimivien järjestöjen kanssa, esim. miten ne toimivat, mitä haasteita ja toisaalta hyviä käytäntöjä on
- yhteistyö venäjänkielisten ulkomailla toimivien järjestöjen kanssa, esim. miten ne toimivat, mitä haasteita ja toisaalta hyviä käytäntöjä on

JÄRJESTÖILLE

Suomessa syntyneiden tai Suomeen lapsena muuttaneiden venäjän kielen taidon ylläpitäminen ja kohentaminen

- varsinaisen venäjän kouluopetuksen rinnalle venäjänkielisiä tapahtumia, leirejä ja festivaaleja lapsille ja nuorille
- kesäleirit, oppilasvaihto, opiskelijavaihto ja opintoihin kuuluvat työharjoittelu Venäjällä

Kaksikielinen toiminta

- Suomen ja Venäjän välinen yhteistyö, esim. yhteistuotannot
- kaksikieliset (suomi ja venäjä) kulttuuriprojektit / leirit lapsille ja nuorille
- matkat Suomessa

VALTIONHALLINNOLE JA KUNNILLE

Suomen kielen opiskelu

- suomen kielen opiskelun tulisi olla mahdollista myös työttömyyden aikana ilman, että työttömyysetuus kärsii
- suomen kielen oppimista voisi tehostaa työpajatoiminnalla, jolloin suomea opitaan tekemisen kautta, esim. taidetyöpajat

Täydennyskoulutus

- yleinen täydennyskoulutus aiheina esim. suomen kieli, suomalainen yhteiskunta, tietotekniikka, asennekasvatus, omatoiminen tiedonhaku esim. Internetistä, Suomea koskevan Internetistä löytyvän tiedon (esim. viranomaistiedon) luotettavuuden arviointi
- alakohtaiseen täydennyskoulutukseen valmentava polku
- alakohtainen täydennyskoulutus niille aloille, joille sitä ei ole vielä järjestetty tai määritelty
- alakohtaisia ohjeistuksia siitä, miten lähtömaassa hankittua ammatillista koulutusta voi täydentää Suomessa

Ammatillinen koulutus

- maahanmuuttajien pääsyä ammatilliseen koulutukseen tulisi helpottaa
- ammatillisen koulutuksen toimintamuotoja tulisi kehittää, esim. oppiminen tekemisen kautta

Suomea koskeva tieto

- tiedotus jo olemassa olevista tietopankeista ja niiden venäjänkielisistä materiaaleista, ei niinkään uusien luominen

Koulutuksella on suuri merkitys siihen, miten paljon ihminen harrastaa kulttuuria ja käyttää kulttuuripalveluja. Tämä pätee Suomen virolaisiin siinä kuin muihinkin maan asukkaisiin. Virolaisten maahanmuuttajien kohdalla merkittävä vaikutus myös sillä, kuinka kauan he ovat asuneet Suomessa. Molempien tekijöiden vaikutus kulttuurielämään osallistumiseen ilmeni selvästi kyselylomakkeeseen annetuista vastauksista, ja ryhmähaastattelujen perusteella voi myös sanoa, että Suomen virolaiset ovat itse tietoisia niiden merkityksestä. Suomeen muutettuaan virolaiset oppivat suomenkielen nopeasti, jolleivät sitä jo ennen osaa. Asenteet ja kulttuurierot eivät niin ikään näytä vaikeuttavan kulttuuripalvelujen käyttöä sitten, kun ne on jo opittu tavoittamaan. Suomessa vähemmän aikaa asuneille saattaa kielitaito joidenkin kulttuurin muotojen kohdalla muodostua esteeksi; heille voi myös olla vaikeampaa saada tietoa kulttuuripalveluista. Kauemmin Suomessa asuneiden tiedontarve on spesifimpi he kaipaavat tietoa nimenomaan vironkielististä ja Viroon liittyvistä tapahtumista ja harrastusmahdollisuuksista.

Mainitut, ryhmän sisäiset erot on otettava huomioon annettaessa suosituksia toimenpiteiksi, joiden avulla vironkielisten maahanmuuttajien osallistumista kulttuuri- ja yhdistyselämään voitaisiin edistää. Seuraavat suositukset esitetään julkiselle vallalle, mutta myös Suomen vironkielisiä yhdistäville ja/tai virolaisuudesta kiinnostuneille kansalaisjärjestöille. Eräiden suositusten toteuttaminen edellyttää yhteistyötä Viron valtion tai Virossa toimivien instituutioiden kanssa. Vironkielisille maahanmuuttajille tarkoitetut suomenkielen kurssit on jo aloitettu Helsingin virolaisessa kulttuurikeskuksessa. Tämä aloite on tarpeellinen ja tukemisen arvoinen. Kurssien kautta on myös mahdollista tavoittaa uusia maahanmuuttajia ja jakaa heille tietoa Suomen kulttuurielämästä, kulttuuripalveluista ja harrastusmahdollisuuksista. Ilmeisesti on tarvetta aloittaa myös vironkielisille suunnatut ruotsin- ja englanninkielen kurssit.

Koska kirjasto on parhaiten vironkieliset maahanmuuttajat tavoittava palvelu, on tarkoituksenmukaista käyttää kirjastoja tiedon jakamiseen. Suurinta tiedon tarvetta tunnetaan kansalais- ja työväenopistojen kurssitarjonnasta sekä yhdistyselämästä. Vaikka kielitaito ei useimpien kohdalla olekaan este, vironkielinen tiedotusmateriaali olisi tervetullut nimenomaan virolaisille suunnatusta tai Viron kulttuuriin liittyvästä toiminnasta. Parhaiten seurattuja tiedon lähteitä ovat internet-sivustot ja -ryhmät, Viron TV sekä virolaisten sanomalehtien verkkojulkaisut. Jotta tieto virolaisuuteen liittyvistä tapahtumista ja harrastusmahdollisuuksista olisi helpommin löydettävissä, tulisi niitä koskevaa tietoa koota järjestelmällisesti ja sijoittaa nähtäväksi esimerkiksi Helsingissä toimivan virolaisen kulttuurikeskuksen verkkosivuille. Sieltä olisi myös säännöllisesti lähetettävä kyseisen tiedotussivun osoite internetissä toimiviin, Suomen virolaisia yhdistäviin verkostoihin. Tätä ei varmaankaan voida tehdä pelkästään vapaaehtoistyönä.

Viron TV, virolaissanomalehtien verkkojulkaisut ja muut virolaiset uutisportaalit tavoittavat hyvin myös Suomessa asuvat virolaiset. Tätä tulisi mahdollisuuksien mukaan käyttää hyväksi tiedottamisessa; olisi mahdollista esimerkiksi aloittaa säännöllisesti toistuvan, Suomen virolaisille osoitetun tietoisuuden näyttäminen Viron TV:ssä. Voisi olettaa myös Viron valtioiden ja virolaisten instituutioiden olevan kiinnostuneita tällaisesta yhteistoiminnasta: suhteellisen suuri maastamuutto on viime aikoina noussut huolenaiheeksi Viron julkisuudessa. Kuten selvityksessä todettiin, yhteydenpito Viroon ja Viron seuraaminen ovat tavallisia varsinkin niille vastaajille, jotka harkitsevat jossain elämänvaiheessa muuttavansa takaisin Viroon. Suomen virolaisille suunnattu tiedotustoiminta ehkäisee heidän vieraantumistaan vanhasta kotimaastaan ja mikäli Virossa sitä halutaan, voi siinä nähdä myös keinon rohkaista paluumuuttoa harkitsevia. Vironkielisten lasten äidinkielen ja virolaisen kulttuurin opetuksen esteenä ovat joissain tapauksissa välimatkat ja muut käytännön vaikeudet opetusryhmien tavoittamisessa. Olisi syytä kartoittaa nämä esteet ja löytää keinoja niiden vähentämiseksi. Tätä selvitystä varten ei kerätty tietoa vastaajien perheistä esimerkiksi lapsien olemassaolosta ja iästä tai vastaajan mahdollisesta puolisoista ja hänen kansallisuudestaan. Näillä seikoilla voi kuitenkin ajatella olevan vaikutusta sekä kulttuurielämään osallistumiseen että yhteiskuntaan integroitumiseen muutenkin. Tulevissa selvityksissä on syytä analysoida myös näitä vaikutuksia.

Työskentelyssä käytettyjä asiakasprofileja

LIITE 6



Eszter

26 vuotta, kotoisin Unkarista
 Asun mieheni kanssa
 Liikun autolla
 Arkena käyn töissä ja pidän jumppatunteja, illalla syödään kotona ja katsotaan elokuvia
 Viikonloppuna vietämme aikaa yhdessä
 Toivoisin lisää suomalaisten ja ulkomaalaisten yhteisiä sosiaalisia tapahtumia



Nathalie

39 vuotta, kotoisin Kongosta
 Asun lasteni kanssa
 Liikun bussilla
 Arkena teemme kotitöitä, siivoamme ja laitamme ruokaa
 Viikonloppuna lapset harrastavat
 Haluaisin käydä tapahtumissa ja tehdä käsitöitä



Fernando

25 vuotta, kotoisin Meksikosta
 Asun vaimoni kanssa
 Liikun kävellen tai pyörällä
 Arkena käyn suomenkielen kursseilla, vietän aikaa vaimoni kanssa, käymme kaupassa, kävelyllä tai harrastamme liikuntaa
 Viikonloppuisin syömme yhdessä, kävelemme, katsomme leffoja, tapaamme perhettä
 Haluaisin viettää aikaa hieman enemmän latinokulttuurin, -musiikin ja -perinteiden parissa