

Kulttuuritietoisia työkäytäntöjä kehittämässä III



Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä
-täydennyskoulutuksessa 2013–2014 tuotettuja
kehittämishankkeiden kuvauksia

Toimittanut Kia Lundqvist & Anni Itähaarla

Kulttuuritietoisia työkäytäntöjä kehittämässä III

Kulttuuritietoisia työkäytäntöjä kehittämässä III

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä
-täydennyskoulutuksessa 2013–2014 tuotettuja
kehittämishankkeiden kuvauksia

Toimittanut Kia Lundqvist & Anni Itähaarla



Turun yliopisto
University of Turku

© kirjoittajat ja Turun yliopiston Brahea-keskus

Teos on suojattu tekijänoikeuslailla (404/61). Teoksen tai sen osan digitaalinen kopioiminen tai muuntelu on ehdottomasti kielletty.

Turun yliopiston Brahea-keskuksen julkaisuja 2
Julkaisija: Turun yliopiston Brahea-keskus
Brahea Centre at the University of Turku

Taitto: Keijo Viljakainen

Kansien valokuvat: Pekka Turunen

Julkaisuvuosi: 2014
ISSN 2342-4265 painettu
ISBN 978-951-29-5829-0 painettu

ISSN 2342-4273 pdf
ISBN 978-951-29-5830-6 pdf

Sisältö

Kulttuurienvälisen osaamisen ja maahanmuuttotyön kehittämisestä	11
<i>Kia Lundqvist</i>	
Kehittämishankkeet kulttuuritietoista osaamista edistämässä	14
<i>Merja Anis</i>	
Tieteen ja käytännön rajapinnalla	16
<i>Tuija Saarinen</i>	
Koulutuksesta konkreettisia valmiuksia kulttuuritietoisempaan työskentelyyn	18
<i>Jaana Laitinen, Marika Nevala</i>	
Kaupunkiorganisaatio ja kolmas sektori yhteistyötään vahvistamassa	20
<i>Aki Nummelin</i>	
Kotoutumisen arviointi	21
<i>Jouni Röntynen</i>	
<i>Helsingin ryhmä</i>	
Muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvan lapsen hoidon aloitus Espoon varhaiskasvatuksessa	24
<i>Irene Altundas</i>	
Maahanmuuttaja kuntoutusasiakkaana	26
<i>Pirjo Ekholm</i>	
Kotoutumiskoulutusten kehittäminen työelämälähtöisemmiksi Hyria-koulutus Oy:ssä	27
<i>Minna Hietala</i>	
Monikulttuuriset ohjauskompetenssit Trapesan maahanmuuttajien neuvontapalveluiden kehittämisessä	28
<i>Katja Ikonen</i>	
Suuntaa opetussuunnitelmatyöhön	30
<i>Ruut Kaukinen</i>	
Monimuotoisuussuunnitelma case Espoo Catering -liikelaitos 2013	32
<i>Tuija Kern</i>	
Tukihenkilötoiminta monikulttuurisessa hiv-työssä	33
<i>Niina Laaksonen</i>	
Perehdytysopas monikulttuuriseen sosiaalityöhön	34
<i>Aili Levänen</i>	

Yhdessä eteenpäin -kotoutusvalmennus Varhainen ja erityinen tuki naismaahanmuuttajille	36
<i>Bahar Mozaffari ja Margareta Vlasceanu</i>	
Opasmateriaalia nuorille maahanmuuttajille oman työkyvyn tukemiseen	38
<i>Marika Nevala</i>	
Kaksikielisen lapsen kielen kehityksen tukeminen	40
<i>Johanna Syrén</i>	
Väestöliiton Monikulttuurisen osaamiskeskuksen vertaistuki- toiminnan ja ohjaajan koulutuksen kehittäminen	42
<i>Mina Zandkarimi</i>	
<i>Joensuun ryhmä</i>	
Kotoutumisajan palvelut Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeino- toimistossa tuetun työllistämisen palvelulinjalla	44
<i>Arja Ehrukainen</i>	
Maahanmuuttajatyön keskus Sillan käsikirja	45
<i>Ville Elonheimo</i>	
Terveyspalveluprosessien kehittäminen Lieksan kaupungin ehkäisevässä perusterveydenhuollossa	46
<i>Sirpa Hiltunen</i>	
Parempaa asiakaspalvelua asiakkaille – Sisäinen ohje avuksi poliisin ulkomaalaislupa-asioiden käsittelyyn Pohjois-Karjalan alueella	47
<i>Susanna Karvonen</i>	
Parityömallin kehittäminen Kasvokkain-toiminnassa	48
<i>Anna Korppinen</i>	
Luku- ja kirjoitustaidottomien ohjauksen ja tuen merkitys maahanmuuttajatyössä	50
<i>Arjahelena Kutvonen ja Katja Mustonen</i>	
JoMoni ry:n toimihenkilöiden toimenkuvien selkeytys sekä rahoituksen ja toiminnan vuosikellon luominen	51
<i>Hanna-Leena Partinen</i>	
Pakolainen asiakkaana Joensuun kaupungin aikuissosiaalityössä	52
<i>Anne Päivinen</i>	
Kulttuuritietoisuusharjoituksia kielikeskuksen puheviestinnän kursseille	53
<i>Tarja Tanntu</i>	
Maahanmuuttaja-asiakkaiden alkuvaiheen palvelut Pohjois-Karjalan TE-toimistossa	54
<i>Hanna Veijonmaa</i>	

Oulun ryhmä

Monikulttuurisen lapsen osallisuuden tarkastelu huoltoriitaan liittyvässä selvitysprosessissa	55
<i>Saija Kivilompola ja Jenny Poikela</i>	
Poliisin ja maahanmuuttajapalvelujen yhteistyö ulkomaalaislupa-asioissa	56
<i>Marja Lundberg</i>	
Kulttuuritietoisuus vapaaehtoistoiminnassa	57
<i>Leena Mämmi-Laukka</i>	
Oulun kaupungin aluesosiaalityön, Byströmin nuorten palveluiden ja maahanmuuttajapalveluiden yhteistyö alle 29-vuotiaiden maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjauksessa	58
<i>Terhi Paldanius</i>	
Kotoutumisen arviointi	59
<i>Päivi Suhonen</i>	
Monikulttuurisuuden huomioiminen oppilashuoltotyössä kaksikulttuuristen perheiden kanssa	60
<i>Laila Vainio</i>	

Turun ryhmä

Triangeli-projektin kielituki	61
<i>Eeva Eskelinen</i>	
Kansainväliset osaajat paikallisten yritysten käyttöön	63
<i>Ramona Halarescu</i>	
Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalvelut Porin palveluverkostossa	65
<i>Hanna Holm ja Szilvia Simon</i>	
Kulttuurisen kompetenssin opettaminen hoitotyön koulutuksessa – kirjallisuuskatsaus	67
<i>Hanna Repo</i>	
Kulttuuritietoisuuden lisääminen ja asukkaiden tarpeiden tunnistamisen parantaminen Akseli Kiinteistöpalveluissa	69
<i>Tiia Sallasmaa</i>	
Perustietoa maahanmuuttaja-asiakkaista mielenterveystyön asiakkaina Suomessa –perehdytysmateriaalin kokoaminen uusille työntekijöille	71
<i>Riikka Suomi</i>	

Kulttuurienvälisen osaamisen ja maahanmuuttotyön kehittamisestä

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutus toteutui valtakunnallisena kolmannen kerran alkaen maaliskuussa 2013 jatkuen helmikuun 2014 loppuun. Julkaisemme siis koulutuksen kolmannen raportin. Koulutuksen tavoitteena on lisätä maahanmuuttotyötä tekevien ammattilaisten kulttuurienvälistä osaamista ja kehittää käytännön työtä tällä alalla. Valtakunnallinen täydennyskoulutus järjestettiin alueellisesti neljällä paikkakunnalla: Helsingissä, Joensuussa, Oulussa ja Turussa. Turun yliopiston Brahea-keskus koordinoi koulutushanketta. Kumppaneina olivat Helsingin yliopisto, Itä-Suomen yliopisto ja Oulun yliopisto. Neljä päivää vietettiin yhdessä Helsingissä, valtakunnallisilla koulutuspäivillä, muuten opiskeltiin alueellisissa ryhmissä. Osallistujien palautteiden mukaan erityisen tärkeitä koulutuksessa on ollut mahdollisuus vertaisoppimiseen ja oman työn kehittämiseen.

Koulutuksen osana tehtävä kehittämishanke on tarjonnut mahdollisuuden tutkia omaa työtä ja löytää tapoja tehdä arjen työtä uudella tavalla yhdessä oman työyhteisönsä kanssa. Jokaiselle osallistujalla on osoitettu työpaikkaohjaaja omalta työpaikalta. Jos tämä ei ole ollut mahdollista, on löydetty muita tapoja koulutuksen osallistujien tukemiseen heidän kehittämistyössään. Työpaikkaohjaajat ovat olleet koulutuksen osallistujien tukena erityisesti kehittämishankkeen suuntaamisessa ja jalkauttamisessa. Tässä julkaisussa voit tutustua vuoden 2013–2014 koulutuksessa toteutettuihin kehittämishankkeisiin ja niiden tuloksiin.

Syyskuussa 2014 alkaa neljäs täydennyskoulutus. Yhteiskunnallinen tilanne on nyt hyvin erilainen verrattuna neljän vuoden takaiseen aikaan, kun ensimmäinen vastaava koulutus pääsi alkamaan. Maahanmuuttokriittinen keskustelu ja kiristynyt talous ovat muuttaneet yleistä suhtautumista maahanmuuttoon liittyviin aiheisiin ja niiden parissa työskenteleeseen. Oman ammatillisen osaamisen kehittäminen saattaa olla haastavaa kriittisyyden ja kyseenalaistamisen ilmapiirissä. Monille koulutus on ollut tärkeä väylä tavoittaa asiantuntevia keskustelukumppaneita ja saada tarvittavaa kollegiaalista tukea. Koulutuksessa on luotu tärkeitä uusia ammatillisia verkostoja sekä paikallisesti että valtakunnallisesti.

Maahanmuuttotyötä tai monikulttuurista työtä, kuten monet sitä nimitävät, on usein tehty hankkeissa tai muissa määräaikaissa työsuhteissa. Tästä syystä kulttuurienvälinen osaaminen ammatillisena osaamisena on saattanut kehittyä hitaasti monilla aloilla. Aina on tullut uutta väkeä töihin, ja uusien työntekijöiden on pitänyt hankkia osaamisensa yrityksen ja erehdyksen kautta. Nyt käsillä oleva julkaisu on omalta osaltaan yritys-

suunnata kehitys uuteen suuntaan. Tämän kolmannen julkaisun myötä meillä on kuvailtuna ja dokumentoituna laaja kirjo erilaisia kehittämissankkeita, joista voi ammentaa tietoa ja kutoa verkostoja. Tavoitteena on, että ala kehittyisi ja uusi työn tekijä voisi jatkaa siitä, mihin toinen jäi.

Turussa 9.8.2014

Kia Lundqvist

Turun koulutusryhmän kurssinjohtaja ja hankkeen koordinaattori

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä – Korkeakoulutettujen oppisopimustyyppinen täydennyskoulutus 30 op

Maahanmuuttajien kulttuuritietoinen osaaminen on uusi, laajeneva osaamisalue eri ammattiryhmien keskuudessa. Turun yliopisto koordinoi oppisopimustyyppisen täydennyskoulutuksen maahanmuuttajien parissa työskenteleville. Täydennyskoulutus ohjaa esimerkiksi hanketyön, terveydenhuollon, sosiaalialan, koulun, varhaiskasvatuksen ja turvallisuusalan ammattilaisia parempaan vuoropuheluun maahanmuuttajayhteisöjen kanssa.

Oppisopimustyyppinen täydennyskoulutus on tarkoitettu perustutkinnon jälkeiseksi koulutukseksi työelämän ammattilaisille. Koulutukseen voivat hakea esimerkiksi sivistys-, sosiaali-, terveys- ja turvallisuusalan tehtävissä toimivat. Osallistujalla tulee olla soveltuva korkeakoulututkinto, työsuhde ja vähintään B2-tasoinen suomen kielen taito. Koulutuksen vaativuustaso määritellään osallistujan tutkinnon mukaisesti.

Korkeakoulutettujen oppisopimustyyppinen täydennyskoulutus on koulutusmuoto, jossa oppiminen sidotaan kiinteästi työn arkeen. Työpaikka osallistuu aktiivisesti täydennyskoulutuksen järjestämiseen. Kouluttajina toimivat maahanmuuton ja etnisten suhteiden sekä kulttuurienvälisen osaamisen eturivin tutkijat ja kouluttajat. Koulutus ei rakennu pelkästään asiantuntijoiden välittämän tiedon varaan, vaan osallistujilla on mahdollisuus käydä vuoropuhelua kokemuksistaan ja oivalluksistaan sekä kouluttajien ja vertaisryhmän että työpaikan ja maahanmuuttajayhteisöjen kanssa.

Koulutuksen rahoittaa opetus- ja kulttuuriministeriö, joten se on osallistujille maksutonta opiskelua. Yhteistyöverkosto, johon kuuluvat Turun yliopisto, Helsingin yliopisto, Itä-Suomen yliopisto ja Oulun yliopisto, on saanut opetus- ja kulttuuriministeriöltä jatkorahoituksen koulutukselle, ja neljäs Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutus alkaa syksyllä 2014 jatkuen kevääseen 2015.

Lisätietoja koulutuksesta saa koulutusryhmien vastuuhenkilöiltä ja Turun yliopiston Brahea-keskuksen sivuilta.

Turun yliopisto, Kia Lundqvist, puh. 0400 156 137
kia.lundqvist[at]utu.fi

Helsingin yliopisto, Johanna Heimonen, puh. 050 500 4917
johanna.heimonen[at]helsinki.fi

Itä-Suomen yliopisto, Sanna Soppela ent. Koistinen, puh. 050 590 3766
sanna.soppela[a]uef.fi

Oulun yliopisto, Bärbel Fink, puh. 0294 487 302, 040 551 9250
barbel.fink[at]oulu.fi

<http://www.brahea.utu.fi> -> *koulutus/taydennyskoulutus/sosiaali-ja-terveysala/kulttuuritietoiset-tyokaytannot-maahanmuuttajatyossa/*

Kehittämishankkeet kulttuuritietoista osaamista edistämässä

Merja Anis, VTT

Turun ryhmän tieteellinen asiantuntija, Turun yliopisto

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutukseen on viime vuosien aikana osallistunut laaja joukko ammattilaisia, joilla on innostusta kehittää kulttuuritietoisia työtapoja omassa työssään ja organisaatiossaan. Myös koulutukseen osallistuvien työnantajat ovat tunnustaneet kulttuuritietoisuuden osaamisen tarpeen, sillä he ovat osaltaan sitoutuneet tukemaan koulutusta. Kurssilla perehdyttiin jälleen uusimpaan tutkimustietoon, keskusteltiin vilkkaasti ja tuotettiin raportteja, selvityksiä ja tukimateriaaleja erilaisiin kehittämishankkeisiin ja -prosesseihin.

Kun uusia toimintatapoja ja osaamista ryhdytään kehittämään, alkuvaiheessa kootaan tavallisesti tietoa muualla toteutetusta vastaavanlaisesta kehittämistoiminnasta ja aiheesta koskevasta tutkimuksesta. Yksi tiedon koontiin soveltuva hyvä menetelmä on kirjallisuuskatsaus. Kun jokin ilmiö on otettava haltuun ja kehitettävä toimintaa, on hyödyllistä ensi kartoittaa, mitä tutkimustietoa ja kirjallisuutta aiheesta on olemassa. Koulutuksen puitteissa tällaista tiedonkeruuta tehtiin muun muassa monikulttuurisen hoitotyön opetusmenetelmistä ja maahanmuuttajien mielenterveyskysymyksistä. Lisäksi hankkeissa hyödynnettiin jo olemassa olevia toimintamalleja sekä kokemuksia esimerkiksi Ruotsissa toteutetusta maahanmuuttajien kielikoulutuksesta ja sen puitteissa tehdystä yhteistyöstä työnantajien kanssa. Koulutus kulki rinnalla myös kunnan sekä järjestöjen ja yritysten yhteisissä kehittämishankkeissa. Suuri merkitys on silläkin, että koulutuspäivien aikana osallistujat saivat tietoa toistensa työstä keskustelujen ja kommenttien myötä.

Koulutukseen osallistuvat ovat hyvin motivoituneita uudistamaan työtään ja organisaatioiden toimintakäytäntöjä, mutta kehittämistoiminnassa koetaan tavallisesti myös esteitä ja vaikeuksia. Kulttuuritietoisuuden toiminnan kehittämisessä voi tulla vastaan kielteisiä asenteita ja jähmeitä rakenteita. Hankkeen kohde- tai sidosryhmät eivät ehkä ole valmiita ottamaan uusia malleja käyttöön tai kehittämistoiminnan tapa voi olla vieras. Muutokseen tarvitaan paljon aikaa. Maahanmuuttajien työllistämistä edistämään tarkoitettujen hankkeiden puitteissa voidaan huomata, että hankkeiden hyvien tavoitteiden ja kokeilutoimien läpivieminen on todella työlästä tai onnistuu vain hyvin pieninä kokeiluina, joista ei ole nopeasti havaittavissa yleisempää hyötyä.

Hankkeiden niukoistakin kokemuksista tai tuotoksista on kuitenkin hyvä ottaa kaikki irti. Epäonnistumisetkin voivat olla erittäin hyviä tulok-

sia, koska ne antavat tietoa itse ilmiöstä, esimerkiksi ennakkoluuloista, toimintatapojen muuttamisen vaikeuksista ja toimintakäytäntöihin vakiintuneista syrjivistä elementeistä. Ne antavat myös tietoa siitä, mitä pitäisi ehkä tehdä toisin ja mihin asiaan panostaa enemmän. Kehittämishankkeiden varsinaisten tavoitteiden lisäksi erilaiset odottamattomat tulokset tai sivuvaikutukset voivat olla erittäin hyödyllisiä.

Työpaikoilla kulttuuritietoisuus strategisella tasolla merkitsee moninaisuusjohtamisen omaksumista ja käyttöönottoa. Tämä tarkoittaa ensinnäkin työyhteisön ja organisaation moninaisuuden tunnistamista ja arvostamista alkaen rekrytoinnista: ihmisten taustat, kokemukset, osaaminen, tavoitteet ja tarpeet ovat erilaisia. Moninaisuusjohtamisessa tärkeää on, että oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon toteutuminen varmistetaan koko työyhteisön moninaisuusosaamista ja kulttuuritietoisuutta edistämällä. Tämän pitäisi toteutua sekä toimintakäytäntöjen että vuorovaikutuksen tasolla. Edistyneimmässä vaiheessa henkilöstön moninaista osaamista hyödynnetään organisaation tuottavuutta, luovuutta ja innovatiivisuutta parantavana resurssina. (Colliander ym. 2009.) Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutukseen osallistuneiden työnantajat ovat lähteneet kehittämään toimintakäytäntöjään tämä suuntaisesti ainakin olemalla mukana koulutusprosessissa ja sen rinnalla toteutetuissa kehittämishankkeissa. Lisäksi hankkeissa tavoiteltiin toimivampia käytäntöjä maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseksi yleisemmin.

Koulutuksen yhteydessä keskustelimme opiskelijoiden kanssa myös siitä, että kehittämistyön tuotoksista ja kokemuksista tulisi tiedottaa paitsi tällä tiivistelmäraportilla myös ehdottamalla juttuja sanomalehtiin ja kirjoittamalla hankkeista. Etenkin onnistumisista on antoisaa levittää tietoa, sillä se on omiaan innostamaan myös muita uudistamaan toimintaa. Tieto hyvistä kokemuksista ja uudenlaiset kulttuuritietoiset toimintatavat voivat tälläkin tavalla edelleen levitä ja yleistyä.

Lähde: Colliander Annaliisa, Ruoppila Isto ja Härkönen Leena-Kaisa (2009) Yksilöllisyys sallittu. Moninaisuus voimaksi työpaikalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tieteen ja käytännön rajapinnalla

Tuija Saarinen, FT

Joensuun ryhmän tieteellinen ohjaaja

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -täydennyskoulutuksen Joensuun ryhmään osallistui vuosina 2013–2014 yhteensä 11 opiskelijaa. Heitä kaikkia yhdisti vankka kokemus työtehtävistä maahanmuuttajien parissa. Monet heistä toimivat tehtävissään yksin tai ovat ensimmäisinä luoneet oman alansa käytäntöjä. Maahanmuuttajatyöhön on Suomessa vielä nuori ala. Ensimmäisen työntekijäskupolven kokemukset on hyödyllistä jakaa laajemman yhteisön kesken. Kokemus myös karttuu tietoja vaihtamalla.

Opiskelijoilla oli kuluneen vuoden aikana mahdollisuus verkostoitua paikallisesti ja valtakunnallisesti käytössä olleen Moodle-oppimisympäristön avulla. Monet kokivat, että keskustelut toisten maahanmuuttajatyötä tekevien kanssa olivat koulutuksen parasta antia. Toisten työssä havaitsemia käytäntöjä voitiin parhaassa tapauksessa soveltaa omaan työhön. Vertaistuki antoi uusia ideoita ja voimia omaan työhön.

Koulutuksessa yhdistettiin myös tieteen menetelmiä käytännön maahanmuuttotyöhön. Moni alalla toiminnan perustamisvaiheesta saakka työskennellyt on oman työnsä uranuurtaja. Parhaassa tapauksessa hän on aloittanut työssään ilman minkäänlaista esivalmennusta maahanmuuttajatyöhön – koulutusta on usein kehitetty vasta, kun ensimmäinen sukupolvi on jo aloittanut maahanmuuttajatyön. Tällöin on pitänyt luoda itse toimintamallit ja testata niitä käytännössä usein monenkin vuoden ajan. Tällainen Kulttuuritietoisien opiskelija sai koulutuksesta uutta teoreettista tietoa. Näin muualla kerättyihin kokemuksiin ja havaintoihin perustunut teoria yhdistyi käytännön kokemuksiin. Syntyi uusia toimintamalleja, joista hyötyvät myös muut yhteisöt. Opiskelijoita kannustettiin tiedottamaan toimintamalleista laajemmalle yleisölle, sillä kaikkien kurssilaisten – niin opettajien kuin opiskelijoiden – yhteisenä tavoitteena on yleinen maahanmuuttajatyön kehittäminen.

Kuinka tieteen menetelmät yhdistyvät käytännön maahanmuuttajatyöhön? Ovatko tiede ja käytäntö toisistaan erillä olevia elementtejä? Filosofin Ilkka Niiniluodon (1984) mukaan tiede on ”luontoa, ihmistä ja yhteiskuntaa koskevien tietojen systemaattinen kokonaisuus ja näiden tietojen tarkoituksellista ja järjestelmällistä tavoittelua.” Tiede nähdään toimintana, joka etsii uutta tietoa ja ratkaisuja sekä vanhoihin että uusiin ongelmiin, ja tiede korjaa omia tuloksiaan. Tässä mielessä tiede ei ole käytännön elämälle vieras maa, eivätkä tieteentekijät ja käytännön työn puurtajat toisensa vastakohtia. Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutus yhdistää tieteen, taidon ja käytännön rakentavalla tavalla. Opi-

kelijoilla on vankka esiymmärrys tarkastelemistaan kysymyksistä, eivätkä he aloita kehittämisraporttiaan tyhjästä: kehittämishanke pohjautuu pitkään empiiriseen kokemukseen omassa työyhteisössä. Opiskelijat saavat tiiviiden koulutuspäivien aikana luentotietoa menetelmistä ja keinoista, joita sovelletaan sekä arkityössä omassa kohteessa että kehittämisraporttia laatiessa. Kirjalliseen muotoon laadittu kehittämistyö hyödyntää sekä tekijäänsä että muuta työyhteisöä. Monen kehittämishankkeen tuloksista on hyötyä myös alalla yleisemmin, ja opiskelijoita rohkaistiin tiedottamaan töidensä tuloksista eri foorumeilla.

Kulttis 2013–2014 -koulutuksen opiskelijoiden laatimat kehittämishankkeet keskittyivät oman työyhteisön tarpeisiin ja siellä käytössä olleisiin menetelmiin. Monessa kehittämishankkeessa pureuduttiin kirjaamaan ylös niin sanottua hiljaista tietoa ja hyväksi havaittuja menetelmiä. Näin kokemus sai kirjallisen asun ja se säilyy, vaikka työntekijä vaihtuisikin. Osassa hankkeita pyrittiin selkeyttämään ja päivittämään käytössä olleita toimintamenetelmiä, tai esitettiin suoranaisia muutosideoita. Monet työtehtävät vaativatkin säännöllistä toimintojen tarkastamista yksinomaan muuntuvien lakien ja asetusten vuoksi. Nyt valmistuneet kehittämishankkeet toteuttivat tieteellisen tavoitteen vanhan tiedon täsmentämisestä ja täydentämisestä.

Kehittämishankkeet myös pohtivat suomalaisen yhteiskunnan nopeaa muutosta yksikulttuurisesta kohti kansainvälisyyttä. Hankkeiden teksteissä heijastui huoli siitä, kuinka paikallistasolla elävä niin sanottu keskivertokansalainen ja erilaiset sidosryhmät ehtivät sopeutua ja oppia uuden tilanteen luomiin vaatimuksiin. Moni kehittämistavoite hyödyntää varsinaisen kohdeyhteisön lisäksi myös sidosryhmien edustajia. Näin Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutuksella on laajempaa merkitystä muuttuvassa yhteiskunnallisessa tilanteessamme.

Entä mikä on tärkein menetelmä maahanmuuttajatyössä? Koulutuksen aikana käytiin monia keskusteluja muun muassa kulttuurieroista. Yksikään maahanmuuttajatyön tekijöistä ei voi olla kaikkien kulttuurien erikoisasantuntija – eikä yksikään kulttuuri ole kovin helposti pelkistävissä ulkoa opeteltaviksi faktoiksi. Emme siksi voikaan lähteä liikkeelle siitä oletuksesta, että tuntisimme esimerkiksi islamin kaikkiin suuntauksiin liittyvät erityispiirteet. Toki on monia kulttuurisia käytäntöjä ja toimintatottumuksia, joiden poikkeaminen omastamme vaikeuttaa arkea niin työpaikalla kuin muuallakin. Esimerkiksi erilainen aikakäsitys voi sekoittaa päivärutiinit helpostikin. Mutta yleisesti ottaen yksittäisten detaljien hallinnan sijaan huomion voi kääntää myös yleisinhimillisiin arvoihin, joiden mielessä pitämisellä pärjää pitkälle. Näihin kuuluvat ennen kaikkea empatia ja toisen osapuolen suvaitseva ja kunnioittava lähestyminen, joka kantaa yli kulttuurirajojen. Jokainen ihminen on itsenään arvokas yksilö ja vaistoa kehomme kielestä, katseesta, eleistä ja ilmeistä positiivisen suhtautumismme häntä kohtaan. Siinä kaikki Kulttiksen osanottajat ovat yksimielisiä.

Koulutuksesta konkreettisia valmiuksia kulttuuritietoisempaan työskentelyyn

Jaana Laitinen, tiimipäällikkö, dosentti, Työterveyslaitos
Marika Nevala, asiantuntija, Työterveyslaitos

”Kulttis-opinnot ovat laajentaneet omaa näkökulmaani”, toteaa Marika. Maahanmuuttajatyötä tehdään monissa paikoissa, ja monikulttuurisuuteen liittyvät haasteet koskettavat kaikkia työpaikkoja, joissa tehdään työtä maahanmuuttajien parissa. Marika työskentelee NuMaT-hankkeessa Työterveyslaitoksessa. NuMaT edistää nuorten maahanmuuttajien työkykyä ja terveyttä.

Nuorten maahanmuuttajien työkyvyn tukeminen on tärkeä aloittaa heti työuran alussa, jotta työllistyminen ja työelämään kiinnittyminen onnistuvat sekä terveys ja työkyky säilyvät ikääntyessä. Nuoret maahanmuuttajat tarvitsevat työllistymistaitoja sekä tukea terveyden ja työkyvyn edistämiseen. Vasta Suomeen muuttaneille maahanmuuttajille Suomen kulttuuri ja työkulkuuri voivat olla vieraita. Samoin oman työkyvyn tunteminen ja siitä huolehtiminen on monille nuorille uusi asia.

Opintojen erinomaista antia ovat olleet konkreettiset kertomukset ja kuvaukset siitä, miten eri työpaikoilla toimitaan eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. Näkökulmat maahanmuuttaja-asioihin eri toimijoilla ovat erilaisia. Esimerkiksi henkilöstöhallinnossa toimitaan hyvin erilaisen asioiden ja haasteiden parissa kuin päiväkodissa. Nämä tarinat työpaikoilta avartavat ja konkretisoivat sitä kenttää, johon Työterveyslaitoksen NuMaT-hankekin osaltaan vastaa toiminnallaan ja tuotteillaan.

Kulttis opinnoissa Marika kuvaa saaneensa laajasti lisää tietoa monikulttuurisuuden tematiikasta, ja opinnot ovat vahvistaneet valmiuksia tuottaa tietoa konkreettisiksi oppaiksi ja videomateriaaliksi eri tahoilla toimiville. Opinnot ovat kannustaneet pohtimaan oman tekemisen perusteita ja valintoja myös teoreettisista viitekehyksistä lähtien. Kulttis-opintojen teoria ja luennot ovat vahvistaneet tietopohjaa. Koulutuksen vahvuutena on ollut muun muassa se, että tehtävät ja erityisesti kehittämishanke lähtivät oman työpaikan tarpeista ja oli tarkoitettu siellä hyödynnettäväksi.

Omassa NuMaT-hankkeessamme keskustelimme aluksi, että hanke ei lähde korostamaan kulttuurien välisiä eroja. Koulutuksen myötä vahvistui kuitenkin ajatus, että erot pitää tiedostaa ja ottaa huomioon. Kulttuuristen erojen tiedostaminen on tärkeää paitsi vuorovaikutuksessa, myös ihan käytännön arjessa vaikkapa työpaikoilla. Nuori maahanmuuttaja ei ole ehkä perillä siitä, että Suomessa työelämässä sinutellaan yleensä kaikkia työkavereita, asemasta riippumatta. Tai maahanmuuttajanuorten ohjaajan ja opettajan on tärkeää tiedostaa, että kulttuurieroja on olemassa ja

että omat ajatusmallit eivät ole universaaleja.

Marika on hyödyntänyt opintoja omassa työssään ja vahvistanut opintojen myötä ammattitaitoaan. Keskeinen haaste työpaikkaohjaajan näkökulmasta on se, miten koulutukseen osallistujan oppima tieto saataisiin jaettua yhteisölliseksi osaamiseksi. Siihen Kulttis-opinnoissa voisi jatkossa hiukan myös panostaa esimerkiksi jonkin oppimistehtävän muodossa. Meillä asiaa hoidetaan jakamalla opintojen materiaaleja muille ja tiimipalaverissa Marika pitää esityksen opinnoista ja pohtii erityisesti, mitä eväitä on saanut niistä oman ammattitaitonsa kehittämiseen.

Kaupunkiorganisaatio ja kolmas sektori yhteistyötään vahvistamassa

Aki Nummelin, hankejohtaja, Maahanmuuttajapalvelut, Pori

Laaaja kaupunkiorganisaatio on haastava työympäristö, erityisesti alalla, joka ei ole etukäteen ajatellen "seksikäs". Maahanmuuttotyö on Porissa vielä pientä, ja aiemmin tehdyistä ratkaisuista johtuen pitkälti kolmannen sektorin eli yhdistysten johtamaa työskentelyä. Kaupunkiorganisaation työntekijät eivät mielestäni silti vielääkään riittävästi tunnista kolmannen sektorin tarjoamia mahdollisuuksia.

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutuksessa opiskellut kaupungin työntekijä toimi kolmannella sektorilla työskentelevän ja oppisopimuksella opiskelevan työntekijän parina kurssin ajan. Tästä lähtökohdasta ajatellen pitäisi olla helppoa löytää kiintopisteitä, joista lähtien voitaisiin kehittää sekä kaupungin että yhdistysten maahanmuuttotyötä niin, että maahanmuuttajien etu vaikuttaisi koko toiminnan kiintotähtenä.

Työpari laati yhteisen lopputyön, jonka tavoitteena oli luoda malli kaupungin maahanmuuttajille suunnatun neuvontapisteen perustamiseksi. He tutkivat asiaa siitä lähtökohdasta, että neuvontapiste perustettaisiin yhdistyslähtöisesti, sillä maahanmuuttajat asioivat jo nyt aktiivisesti paikallisen maahanmuuttajaorganisaation toimistolla.

Jotta oppisopimustoiminta vaikuttaisi merkittävästi kaupunkiorganisaation sisällä, pitää esimiesten olla alusta pitäen aktiivisesti mukana oppisopimuksen tavoitteen suunnittelussa ja sitoutua oppisopimustoiminnan tukemiseen. Jos tavoitteena on saada aikaan jokin muutos organisaation sisällä, ei oppisopimusopiskelija voi sitä yksinään saavuttaa.

Työpaikkaohjaajana oli mielenkiintoista seurata, miten kaupunkiorganisaation työntekijä ja kolmannen sektorin työntekijä löytävät toisensa asettamalla yhteisen tavoitteen, jota kohden pyrkiä. Kun työparin työskentely on vasta päättynyt, voi olla ennenaikaista ruveta ennustamaan, millaisia seurauksia heidän lopputyöstään koituu. Joka tapauksessa uskallan ennustaa, että lopputyöllä on runsaasti positiivista annettavaa parhaillaan laadittavaan kaupungin kotoutumishjelmaan.

Kotoutumisen arviointi

Jouni Röntynen, vs. palveluesimies, Maahanmuuttajapalvelut, Oulu

Aina vaalien alla nostetaan esille kriittinen suhtautuminen maahanmuuttoon ja kotoutumisen onnistumiseen. Kritiikki ei ole aina aiheellonta, mutta eri mieltä voidaan olla siitä, onko se rakentavaa ja eteenpäin vievää. Meidän viranomaistahojen, jotka asiakasrajapinnassa teemme nimenomaan tätä käytännön kotouttamistyötä, tulee olla hereillä ja pyrkiä kehittämään omia toimintojamme asiakkaidemme kotoutumisen tueksi.

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -täydennyskoulutukseen on Oulun Maahanmuuttajapalveluista osallistunut kaksi työntekijää, toinen heistä nykyiseen koulutukseen. Tämän kurssin kehittämistyön aiheeksi nousi kotoutumisen arviointilomakkeen tekeminen. Arviointi on nykyisin nousemassa kaikilla työsektoreilla uudeksi tieteenalaksi. Arvioinnin kautta pyritään myös saamaan työn vaikuttavuudesta enemmän irti. Näistä kahdesta näkökulmasta on enenevässä määrin kaivattu enemmän tiedon tuottamista niin sosiaalityön kuin myös pakolaisten kotoutumisen kannalta. Uusien työtapojen myötä on ryhdytty suhtautumaan kriittisesti liian hallinnollisesti johdettuun asiakastyöhön. Asiakkaiden osallistuminen omaa elämää parantavien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen on nykyisin nostettu keskiöön keskusteltaessa siitä, millä tavoin asiakastyötä tulisi tehdä muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Kotoutumisaika on meillä Suomessa laskennallisesti taloudellisiin valtion korvauksiin sidotusti määritelty kolmeen vuoteen. Yksilöllisesti kotoutuminen vie varmasti monella maahanmuuttajataustaisella huomattavasti pitemmän ajan. Meidän Maahanmuuttajapalvelujen asiakkaamme ovat maahanmuuttajista heikoimmilla lähtökohdilla Suomeen tulleita pakolaisia. Heidän taustoissaan on useita traagisia lähtökohtia ja heikko koulutus pohja, mikä jo sinänsä tulisi huomioida kotoutumisen arvioinnissa. Asiakkaiden siirryttyä yleensä kolmen vuoden jälkeen pois asiakkuudestamme kuulemme usein mainintoja, kuinka huonosti kotoutuneita he ovat. Tämä kolmen vuoden "myytti" kotoutumisesta on tuonut mukanaan epärealistisia odotuksia ihmisten sopeutumisesta suomalaiseen yhteiskuntaan. Epärealistista on odottaa, että asiakkaamme ovat tulleet täysin ongelmittomiksi ja "helpoiksi" kolmen ensimmäisen vuoden aikana. Tulisi verrannollisesti miettiä, kuinka monta vuotta menee kantaväestöön kuuluvan henkilön uudelleen sopeutumisessa ja elämän hallintaan ottamisessa, kun kyseessä on esimerkiksi perheväkivaltaa, mielenterveys- ja päihdeongelmaa tai muutto toiseen maahan. Tuskin voidaan heidänkään osalta varmuudella mitään aikamääreitä täydelli-

sen "paranemisen" tai sopeutumisen suhteen vaatia. Jokainen sopeutuu uusiin tilanteisiin ja oppii pärjäämään omat taustansa huomioiden sekä ympärillä olevien tukiverkkojen avulla yksilöllisen aikataulun mukaan. Totuus on se, että asiakkaittemme kotoutuminen jatkuu meiltä lähtemisen jälkeenkin. Miten heitä tulisi auttaa tästä eteenpäin tässä prosessissa? Vastaus antaisi hyvää tietoa uuden yhteistyön aloittamisen lähtökohdista asiakkuuden loppuarviointiin niin asiakkaalle kuin viranomaisille.

Näihin teemoihin lähdimme hakemaan apua tässä kehittämistehtävässä asettamalla tavoitteeksi kotoutumisen arviointilomakkeen laatimisen. Tärkein ajatus on se, että kyseistä työkalua olisi helppo käyttää, se ohjaisi asiakkaitamme arvioimaan omaa kehitystään konkreettiselta arjen tasolta ja antaisi todellisen kuvan kollegoillemme "normaalipalvelujen" puolella asiakkaamme kotoutumisen tilasta ja siitä, mitä tekoja heiltä vaaditaan, jotta kotoutumisen jatkumista voidaan tukea. Oletusarvona on, että kyseisten arviointilomakkeiden analysointi tuo tarpeellista tietoa palvelujen kehittämisestä, oli kyseessä oma yksikkömme tai muut kotouttamisen kannalta tärkeät toimijatahot. Tulevaisuus näyttää, miten onnistuimme.

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -täydennyskoulutus on tarpeellinen lisä työelämän kehittämiseksi maahanmuuttaja- ja kotouttamistyötä tekeville työntekijöille ja heidän yksiköilleen. Moni tarvittava kehittämiskohde jää arjen kiireessä puheen varaan. Koulutuksen tuoma pikkuinen pakko luomistyön kannalta on meidän yksikön kohdalla onnistunut erittäin hyvin tuottamaan kaksi konkreettista työkalua käyttöömmee. Aiemman koulutuksen myötä kehittämistehtävänä syntyi sosiaalityöntekijän perehdytyskansio.

Yleisesti kotouttamistyö on vastuutettu asenteellisesti tietyille siihen tehtävään määritellyille yksiköille. Jotta asiakkaidemme kotoutuminen saisi todellista tukea ympäristöstään, tarvitaan kaikkien yhteiskunnassa toimijoiden tekoja. Toivonkin, että tätä koulutusta tarjottaisiin laajemmin ja useammalle taholle, jotta eri sektoreilla kehittyisi parempaa työorientoitumista maahanmuuttajien kohtaamiseen.

Muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvan lapsen hoidon aloitus Espoon varhaiskasvatuksessa

Irene Altundas

Espoon kaupunki, sivistystoimi

Espoonlahden varhaiskasvatus

Espoon varhaiskasvatuksen asiakasryhmä kansainvälistyy jatkuvasti, eikä vanhemmilla useinkaan ole tietoa suomalaisen varhaiskasvatuksen hoidon aloituskäytännöistä. Näin ollen perheet eivät ole osanneet varautua lapsen kannalta tärkeään harjoittelujaksoon, jossa vanhempien tulisi olla mukana tutustumassa päivähoitoon lapsen kanssa. Tänä aikana niin lapsen kuin aikuisenkin on tarkoitus tutustua uusiin aikuisiin ja varhaiskasvatuksen käytäntöihin. Tärkein tavoite on kuitenkin mahdollistaa lapselle hellä siirtyminen kotihoidosta hänelle uuteen hoitomuotoon ja luoda henkilökunnan ja perheen välille kasvatuskumppanuus.

Kehittämistyössäni pohdin mahdollisuuksia kehittää hoidon aloitusta niin, että tieto varhaiskasvatuksen hoidon aloituksen käytännöistä tavoittaisi kohderyhmän ja että sitä kautta harjoittelujakso ennen hoidon aloitusta toteutuisi. Asiaa pohdittuani muodostui ajatus kolmiosaisesta käytännöstä: aika ennen lapsen hoidon aloitusta, hoidon aloitus ja varhaiskasvatuskeskustelu. Ennen hoidon aloitusta ryhmien olisi mahdollista tilata suomi toisena kielenä -lastentarhanopettajan pitämä opintopiiri, jossa tuettaisiin ryhmiä ottamaan uusia tulokkaita vastaan. Konkreettisesti tämä tarkoittaisi päiväkotiryhmän oppimisympäristön tarkastelua kuvien ja oppimismateriaalien osalta, keskustelua nonverbaalista kommunikoinnista ja kertausta Eurooppalaisen viitekehyksen mukaisesta kielitaitotasosta A. Ennen hoidon aloitusta ryhmä lähettää perheelle kotiin Tervetuloa Päivähoitoon -lomakkeen ja omalla äidinkielellä kirjoitetun kirjeen, jossa kerrotaan perustietoa ryhmästä, kotikäynnistä ja harjoittelusta. Lisäksi he saisivat kuvin tuetun listan asioista, joita lapsi tarvitsee päivähoitonsa. Näin perhe voisi hoitaa käytännön asiat ennen itse hoidon aloitusta. Tarvittaessa tulkin avustuksella käytävässä aloituskeskustelussa voidaan käydä läpi sopimusasiat sekä tutustua lapseen vanhempien kertomana.

Hoidon aloituksessa keskityttäisiin lapsen ja perheen sopeutumiseen muutokseen ja kasvatuskumppanuuden luomiseen. Yhteisen kielen puuttuessa on hyvä varata arkeen tulkki, joka mahdollistaa paitsi henkilökunnan ja perheen välisen arkisen keskustelun lapsesta ja hoidosta, mutta myös vanhemman tutustumisen muihin ryhmän vanhempiin, jotka mahdollisesti ovat yhtä aikaa harjoittelemassa. Hoidon aloituksen tärkein tavoite on tutustua toistemme käytäntöihin ja saada arki sujumaan.

Varhaiskasvatuskeskustelu on yleensä noin kuukauden päästä lapsen

hoidon aloituksesta. Tarvittaessa tulkin olisi hyvä olla mukana, jotta kumpikin osapuoli tulisi ymmärretyksi. Ensimmäisessä varhaiskasvatuskeskustelussa kuunnellaan, miten hoidon aloitus on vaikuttanut perheessä ja miltä se on tuntunut, mutta mietitään myös pieniä lähitavoitteita, tehdään kaksikielisyysuunnitelma, esitellään Pienten kielireppu ja täytetään siitä Eväspussi-osio.

Maahanmuuttaja kuntoutusasiakkaana

Pirjo Ekholm

Orton Oy

Työpaikkaohjaaja Christel Trap-Petersen

Kehittämishankkeeni syntyi omassa työssäni esiin tulleista haasteista. Työssäni on tullut eteen tilanteita, joissa olen kokenut tarvitsevani enemmän tietoja ja taitoja, jotta voisin auttaa kuntoutusasiakasta paremmin tapaamistilanteessa. Erityisesti olen kokenut tarpeelliseksi kehittää omia vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaitojani maahanmuuttaja-asiakkaiteni kanssa.

Pyrin kehittämishankkeessani avaamaan ensin kuntoutuksen käsitettä ja määritelmiä erilaisten kuntoutusmuotojen kautta. Tämän jälkeen tarkastelen kuntoutussosiaalityön sisältöä, muun muassa miten sosiaalityön avulla voidaan edesauttaa maahanmuuttajakuntoutusasiakkaan hyvinvointia arkielämässä.

Seuraavaksi selvennän kuntoutussosiaalityön tavoitteita. Tarkastelen tulkin ja selkokielen käytön peruseriaatteita, jotta niistä saataisiin mahdollisimman paljon hyötyä työskenneltäessä maahanmuuttajakuntoutusasiakkaan kanssa.

Tämän jälkeen pohdin, mitä kaikkea on hyvä huomioida tulkkia käytettäessä käytännön tulkkaustilanteissa. Selvitän myös, miten Suomen monimutkainen ja vaikeasti ymmärrettävä sosiaaliturvajärjestelmä voidaan selkokielellä tuoda tunnetuksi ja ymmärrettäväksi.

Tätä hanketta tehdessäni olen oppinut paljon käytännöistä, jotka tekevät kommunikaatiosta toimivaa. Olen jo nyt ottanut näitä seikkoja huomioon muutamassa asiakastapaamisessani.

Kotoutumiskoulutusten kehittäminen työelämä- lähtöisemmiksi Hyria koulutus Oy:ssä

Minna Hietala

Hyria koulutus Oy, Mosaiikki-projekti II

Työpaikkaohjaaja Miina Pyylehto

Kehittämistyössäni selvitettiin, miten Hyria koulutus Oy:n järjestämää kaikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutusta voitaisiin muuttaa työelämälähtöisemmäksi ja miten Hyria koulutus Oy:n hallinnoima Mosaiikki II -projekti voisi tässä työssä auttaa.

Yksi tuloksista on se, että Mosaiikki I ja II -projektin kehittämät työhönohjausmallit sekä sähköinen ohjauspalvelu itsessään lisäävät työelämälähtöisyyttä ja varmistavat laadun tasaisuuden maahanmuuttajan ohjauksessa. Nämä osat on helppo lisätä koulutukseen. Ohjauksen lisääminen on resurssikysymys, mikä on tavallisesti vaikea järjestää. Ohjauksen ja samanaikaisesti ohjaavan kouluttajan työpanoksen lisääminen kotoutumiskoulutukseen olisi kuitenkin erittäin myönteinen asia ja takaisi koulutuksen päättävälle mahdollisesti nopeamman sijoittumisen työelämään.

Kehittämishankkeeni vastaa Hyria koulutus Oy:n tämänhetkiseen tilanteeseen siten, että se edistää oppilaitoksen kilpailukykyä kotoutumiskoulutusten saralla. Hanke on osa valmistavan koulutuksen osaston toimintaa ja tuo uudistuksia vakiintuneisiin koulutuksiin. Tämän hankkeen avulla kouluttajat ja projektihenkilöstö voivat toimia yhä työelämälähtöisemmin ja edistää maahanmuuttajan kotoutumista.

Monikulttuuriset ohjauskompetenssit Trapesan maahanmuuttajien neuvontapalveluiden kehittämisessä

Katja Ikonen

Filoksenia ry, Trapesa

Työpaikkaohjaaja Raisa Lindroos

Kehittämishankkeessani olen jäsentänyt työpaikkani Filoksenia ry:n Trapesan maahanmuuttajien neuvontapalveluita monikulttuuristen ohjauskompetenssien teorian pohjalta. Jäsentämisen tavoitteena on ollut Trapesan maahanmuuttajien neuvontapalveluiden toiminnan ja monikulttuurisen asiakaspalvelun kehittäminen sekä kulttuuritietoisuuden lisääminen. Koska neuvontatyö on pääsääntöisesti kokonaan vastuullani, olen tehnyt työn jäsentämisen itsearviointina.

Kehittämishankkeessa olen tarkastellut omia kokemuksiani Trapesan neuvontapalveluissa *Suen, Arredondon ja McDavisin* (1992) monikulttuuristen ohjauskompetenssien käsitteellistä runkoa vasten. Analyysin kohteina ovat olleet a) uskomukset ja asenteet, b) tiedot ja c) taidot.

Kehittämishanke on nostanut esiin Trapesan asiakaspalvelussa toisaalta toimivia käytäntöjä ja toisaalta selkeitä kehittämisen kohteita. Uskomusten ja asenteiden näkökulmasta toimivia käytäntöjä ovat erilaisuuden kunnioittaminen, omien valmiuksien ja asiantuntemuksen rajojen tunnistaminen, toimeen tuleminen etnisten, kulttuuristen ja uskonnollisten erojen kanssa, ohjattavan uskonnollisen vakaumuksen ja arvojen kunnioittaminen, toisen kulttuurin edustajiin kohdistuvien kielteisten tunnereaktioiden tunnistaminen, kaksikielisyyden arvostaminen sekä valmius vertailla omia ja ohjattavan uskomuksia ja asenteita.

Uskomusten ja asenteiden näkökulmasta Trapesan neuvontatyön kehittämiskohteita ovat tietoisuus omasta kulttuurista ja henkilökohtaisen taustan vaikutuksesta, vähemmistöryhmälle luontaisten auttamistapojen ja sen sisäisten auttamisverkostojen kunnioittaminen sekä tietoisuus omista ennakkokäsityksistä ja stereotyyppioista.

Tietojen näkökulmasta toimivia käytäntöjä ovat tieto omasta kulttuurista ja sen vaikutuksesta ohjausprosessiin, ymmärrys siitä, kuinka etninen tausta ja kulttuuri saattavat vaikuttaa ohjattavaan ja ohjausmenetelmien sopivuuteen, tietoisuus sosiaalisella ja yhteisöllisellä tasolla ilmenevästä syrjinnästä, joka voi vaikuttaa vähemmistöryhmän psyykkiseen hyvinvointiin, ja tieto institutionaalisista esteistä, jotka estävät vähemmistöjä käyttämästä erilaisia tukipalveluita.

Kehittämiskohteita työssä tarvittavien tietojen näkökulmasta ovat tieto ja ymmärrys rasismista, diskriminaation ja stereotyyppien vaikutuksesta ohjaajaan ihmisenä ja työntekijänä, tieto siitä, miten ohjattavaan voi vai-

kuttaa sosiaalisesti, kommunikaatiotapojen erojen ja niiden vaikutusten tunnistaminen suhteessa ohjattaviin, erityisen tiedon omaaminen juuri siitä kulttuurista, josta ohjattava on kotoisin, tieto sosiopoliittisista vaikutuksista, jotka koskevat rodullisia ja etnisiä vähemmistöjä, tieto siitä, miten erilaiset ohjauksikäytännöt sopivat kulttuurisesti erilaiselle ohjattavalle sekä tieto vähemmistöryhmän perheiden rakenteesta, hierarkiasta, arvoista ja uskomuksista sekä vähemmistöyhteisön piirteistä ja voimavaroista.

Toimivia käytäntöjä parempaan ja tehokkaampaan ohjaamiseen taitojen näkökulmasta ovat koulutuksen ja konsultaation hyödyntäminen, ei-rasistisen identiteetin kehittäminen, tietoja, ymmärrystä ja monikulttuurisia taitoja rikastuttavien kokemusten aktiivinen etsiminen, yhteys vähemmistöryhmien jäseniin myös ohjaustyön ulkopuolella, ohjattavan toivoman kielen käyttäminen, tarvittaessa tulkin hankkiminen tai asiakkaan ohjaaminen pätevän kaksikielisen ohjaajan luo, ennakkoluulojen ja ohjattavaa syrjivien menetelmien välttäminen ja poistaminen sekä ohjattavan auttaminen määrittämään ohjaustilanteeseen liittyviä päämääriä ja odotuksia ja ymmärtämään laillisia oikeuksiaan.

Kehittämiskohteita työssä tarvittavien taitojen näkökulmasta ovat verbaalisten ja nonverbaalisten auttamiskäytänteiden aktiivinen hyödyntäminen ja niiden kulttuurisidonnaisuuksien huomioiminen toimenpiteitä valittaessa, sopivien interventioiden käyttäminen ohjattavan tueksi sekä alan uusimpiin tutkimuksiin tutustuminen. Tärkeää on myös ottaa huomioon se, johtuvatko ongelmat toisten ennakkoluuloista ja rasismista vai ohjattavasta itsestään.

Toiminnan tarkasteleminen teoreettista taustaa vasten on kehittänyt omaa osaamistani monikulttuurisessa asiakaspalvelutyössä osoittamalla edellä mainittuja vahvuuksia ja kehittämisen kohteita. Kehittämisen kohteisiin aion nyt kiinnittää erityistä huomiota työssäni. Oman työn jäsentäminen ja analysointi kasvattaa työpaikkani osaamista monikulttuurisessa ohjauksessa ja neuvonnassa, koska olen suurimman osan aikaa ainoa monikulttuurista asiakaspalvelutyötä tekevä työntekijä työyhteisössäni. Kehittämiskohteet eivät kuitenkaan ole käytäntöjä, joiden muuttaminen yhdessä päivässä olisi mahdollista, vaan ne ovat pitkällä aikavälillä tavoiteltavia päämääriä, jotka kehittävät monikulttuurista ohjausta Trapesassa.

Suuntaa opetussuunnitelmatyöhön

Järjestötoimijoille suunnattu koulutustarveselvitys osana Humanistisen ammattikorkeakoulun englanninkielisen yhteisöpedagogikoulutuksen valmisteluprosessia

Ruut Kaukinen

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Työpaikkaohjaajat Kimmo Kumlander ja Merja Kylmäkoski

Humanistinen ammattikorkeakoulu on tehnyt alustavan päätöksen aloittaa yhteisöpedagogitutkinnon englanninkielinen koulutusohjelma syksyllä 2015. Tarvekartoitusvaiheen valmistelua vetämään on nimetty yliopettaja Merja Kylmäkoski tukenaan ohjausryhmä: järjestötyön kehittämisenäkökulmasta lehtori Ruut Kaukinen ja nuorisotyön kehittämisenäkökulmasta lehtori Sari Höylä. Valmisteluvaihe on tarkoitus saada päätökseen 31.3.2014, jonka jälkeen tavoitteena on aloittaa uuden koulutusohjelman konkreettisempi valmistelutyö.

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutukseen liittyvä kehittämisprojekti asemoituu yllä mainittuun valmistelutyöhön. Kehittämisprojektissa on selvitetty koulutustarvekartoituksen toteuttamista. Sen tarkoituksena on saada lisää tietoa Suomessa toimivien kansalaisjärjestöjen näkemyksistä englanninkielisen yhteisöpedagogikoulutuksen tarpeesta ja selvittää tutkinnon suorittaneilta edellytettäviä keskeisiä osaamispainotuksia työelämässä. Kehittämisprojektin jälkeen työni jatkuu edelleen tarvekartoituksen analyysin ja siihen pohjautuvan opetussuunnitelmatyön parissa.

Kehittämisprojektin päätarkoituksena oli lisätä valmiuksia englanninkielisen yhteisöpedagogikoulutuksen opetussuunnitelmatyöhön järjestötoimialan näkökulmasta. Jotta tämä toteutuisi, asetettiin muutostavoitteiksi

- 1) vahvistaa käsitystä järjestöjen näkemyksistä englanninkielisen
- 2) tutkinnon tarpeesta ja painopisteistä
- 3) muodostaa käsitys englanninkielisen tutkinnon sisällöllisistä
- 4) painopisteistä suhteessa suomenkielisten tutkintojen koulutusala-
- 5) kohtaisiin kompetensseihin.

Edellä mainittuihin tavoitteisiin pyrittiin käytännössä kartoittamalla monipuolinen kohderyhmä koulutustarvekartoitukselle järjestötoimialalta sekä suunnittelemalla ja toteuttamalla järjestötoimialalle suunnattu kysely.

Kohderyhmäanalyysin perusteella järjestötoimijoista valittiin koulutustarvekartoituksen kohderyhmäksi joukko järjestöjä. Analyysin perusteella oli merkittävää, että mukana oli

- 1) erikokoisia ja eri asemassa olevia järjestöjä
- 2) kattavasti eri toimialojen järjestöjä
- 3) järjestöjä, joiden toiminnassa on tietyvästi vähintäänkin
- 4) kansainvälinen ulottuvuus
- 5) järjestöjä, joiden toiminta painottuu globaalisti eri alueille.

Kysely lähetettiin neljällekymmenelle järjestölle. Kysely rakennettiin koulutussuunnitteluprosessissa olemassa olevan tiedon pohjalta niin, että sen perusteella voitiin tehdä johtopäätöksiä järjestötoimijoiden näkemyksistä englanninkielisen yhteisöpedagogikoulutuksen tarpeellisuudesta ja profiilista. Vaikka tulosten analyysivaihe ja niiden pohjalta tehty opetussuunnitelmatyö rajautuu kyseessä olevan kehittämisprojektin ulkopuolelle, kehittämisprojektia voidaan arvioida ainakin tavoitelähtöisesti. Keskeisenä huomiona nousi esiin koulutustarveanalyysin merkitys tulevan koulutusohjelman laadun mittaamisen ja arvioinnin näkökulmasta. Kehittämisprojektilla on ollut merkittävä rooli Humanistisen ammattikorkeakoulun englanninkielisen yhteisöpedagogikoulutuksen selvitysvaiheessa ja myös tulevan opetussuunnitelmatyön pohjana.

Monimuotoisuussuunnitelma Case Espoo Catering -liikelaitos 2013

Tuija Kern

Espoon palveluliiketoimi, Hallinto- ja kehittämissyksikkö

Työpaikkaohjaaja Kaisu Junnila

Monimuotoisuussuunnitelman tarkoitus on tarjota työyhteisölle keinoja eri kulttuurien edustajien, erilaisten ja eri-ikäisten naisten ja miesten välisen tasa-arvon edistämiseen. Espoossa tasa-arvosuunnitelma sisältyy kaupungin monimuotoisuussuunnitelmaan. Espoo catering -liikelaitoksen viimeisin monimuotoisuussuunnitelma on vuodelta 2006, joten päivitys koettiin tarpeelliseksi. Viitekehys rakentuu tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslakiin sekä Espoon kaupungin ohjeistukseen. Tekstiosassa keskitytään tarkastelemaan asiaa huomioiden erityisesti monikulttuurisuusasiat.

Espoo Catering -liikelaitos on muihin liikelaitoksiin verrattuna huomattavan naisvaltainen liikelaitos. Yli 90 prosenttia henkilökunnasta on naisia. Liikelaitoksessa työskenteli vuoden 2013 lopussa 482 henkilöä, joista maahanmuuttajataustaisia 5,1 prosenttia. Maahanmuuttajataustaisista henkilöistä 88 prosentilla on vakituinen palvelussuhde. Esimies- tai asiantuntijatehtävissä ei työskentele yhtään maahanmuuttajataustaista.

Arjen työn sujumiseen tarvitaan kulttuurien tuntemusta. Tukea tarvitsevat sekä esimiehet että työntekijät. Liikelaitoksessa noudatetaan lain vaatimuksia, mutta vähemmistö pyritään mahdollisesti sulauttamaan enemmistön ajatusmalleihin. Toisaalta moninaisuutta arvostetaan ja hyödynnetään esimerkiksi markkinoinnissa ja asiakaspalvelussa, mutta ajatus siitä, että moninaisuudesta opitaan, on vielä uusi. Erityisen tärkeää on tukea maahanmuuttajien kielitaidon kehittymistä. Keskustelussa ja kirjallisia ohjeita laadittaessa tulee käyttää selkokieltä. Vaikka perehdytys on liikelaitoksessa järjestetty hyvin, sen kehittämistä on edelleen tarpeen jatkaa esimerkiksi videoimalla eri työtapoja.

Kehittämishanke tukee Palveluliiketoimessa vuonna 2013 käynnistettyä työhyvinvoinnin- ja esimiestyön kehittämissuunnitelmaa, jonka yhtenä osa-alueena on eri-ikäisten ja -taustaisten johtaminen.

Tukihenkilötoiminta monikulttuurisessa hiv-työssä

Niina Laaksonen

Hiv-säätiö, Hiv-tukikeskus

Työpaikkaohjaaja Batulo Essak

Kehittämishankkeen tarkoituksena on muodostaa hiv-positiivisten maahanmuuttajien tukihenkilötoiminnan runko Hiv-tukikeskukselle ja käynnistää tukihenkilötoiminta sen pohjalta.

Tukihenkilötoimintaa on toteutettu, ja sen on havaittu soveltuvan muun muassa lapsiperheiden, maahanmuuttajien, nuorten, ikääntyneiden ja päihde- tai mielenterveyskuntoutujien parissa tehtäväksi. Hiv-positiivisten maahanmuuttajien tukihenkilötoiminnan tarve on erittäin suuri, eikä mikään organisaatio ole tarjonnut kyseistä toimintaa Suomessa ennen Hiv-tukikeskusta.

Hiv-tukikeskuksen tukihenkilöt ovat vapaaehtoisia, joilla on halua ja aikaa olla tukena hiv-positiivisen maahanmuuttajan arjessa. Toiminnan tavoitteena on auttaa ja tukea kaikenikäisiä hiv-positiivisiä maahanmuuttajia erilaisissa elämäntilanteissa ja edistää heidän hyvinvointiaan. Keskeistä Hiv-tukikeskuksen tukihenkilötoiminnassa on avoimuus, aitous ja yksilöllisyys.

Tavoitteena on, että vuoden 2014 aikana tukihenkilötoiminta käynnistetään ja koulutetaan viisi tukihenkilöä sekä muodostetaan tukisuhteet. Tukihenkilötoiminnan toteutus tapahtuu Hiv-tukikeskuksen koordinoimana ja toteuttamana yhteistyössä SHE-ohjelman ja Auroran sairaalan kanssa. SHE-ohjelman tarkoitus on rakentaa vahvoja (Strong), hiv-positiivisiä (HIV-positive) ja voimaantuneita naisia (Empowered women) tukihenkilötoiminnan kautta. SHE-ohjelma tarjoaa yhteistyössä Hiv-tukikeskuksen kanssa tukihenkilölle koulutuksen, tuen ja ohjauksen sekä mahdollisuuden virkistystoimintaan yhdessä muiden vapaaehtoisten kanssa. Hiv-tukikeskus sitoutuu ylläpitämään tukihenkilötoimintaa osana monikulttuurista hiv-työtä Suomessa. Toiminta on maksutonta sekä tukihenkilöille että tuettaville.

Tukihenkilötoimintaa muokataan ja kehitetään saatujen palautteiden, itsearvioinnin sekä swot-analyysin ja määrällisen arvioinnin perusteella.

Perehdytysopas monikulttuuriseen sosiaalityöhön

Aili Levänen

Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto, nuorten palvelut, nuorten sosiaalityö

Työpaikkaohjaaja Katri Schroderus

Suomi on monikulttuuristunut nopeasti viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. Sosiaalityön asiakkaina on entistä enemmän etniseltä taustaltaan erilaisia ihmisiä, joiden kulttuuri ja siihen liittyvät arvot, normit, tavat ja tottumukset poikkeavat suomalaisesta kulttuurista. Monikulttuurisuus ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden erilaisuus rikastuttavat sosiaalityötä ja suomalaista yhteiskuntaa.

Monikulttuurisen sosiaalityön toteuttaminen vaatii työntekijöiltä uudenlaisia kommunikointitaitoja, eri kulttuurien tuntemusta ja arvostusta sekä kykyä kohdata kulttuurieroista ja ihmiskäsityksistä johtuvaa erilaisuutta. Monikulttuurinen osaaminen on nykyisin keskeinen osa sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista. Monikulttuurisiin kompetensseihin kuuluvat asenteet itseä ja toisia kohtaan ja positiivinen asenne monikulttuurisen ammattitaidon kehittämiseen. Lisäksi kompetenssit vaativat sekä yleistä että spesifiä tietoa ja taitoa. Spesifi tieto liittyy tietyssä tilanteessa, esimerkiksi sosiaaliasemalla tarvittavaan tietoon, ja se omaksutaan omassa kontekstissaan.

Vuorovaikutustaidot ovat yleisiä työelämässä tarvittavia taitoja, mutta ne näyttävät korostuvan monikulttuurisessa työssä, koska ihmisten erilaisuus korostuu. Kaikki ihmiset ovat erilaisia, myös samasta kulttuurista tulevat. Samasta kulttuurista tulevilla on kuitenkin paljon yhteistä tulkinta- ja johtopäätöspohjaa vuorovaikutustilanteita varten. Monikulttuurisessa työssä onkin pohjimmiltaan kysymys erilaisuuden suuremmasta määrästä. Keskeiset vuorovaikutustaidot liittyvät turhien väärinkäsitysten sekä arvo- ja arvostusristiriitojen ehkäisyyn. Tästä huolimatta konflikteilta ei useinkaan voi välttyä. Työskentely maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa edellyttää yleensä pitkäjänteisyyttä.

Kulttuurisesti tarkoituksenmukaiset työskentelytavat auttavat sosiaalityöntekijöitä ymmärtämään paremmin, miksi asiakkaat toisaalta sitoutuvat työskentelyyn ja hyväksyvät tarjolla olevan avun, toisaalta torjuvat sen. Kulttuurin lisäksi sosiaalityöntekijän on oltava tietoinen muistakin asiakkaan tilanteeseen vaikuttavista seikoista, kuten sosiaalisista, taloudellisista ja psykologisista taustatekijöistä.

Monikulttuurinen kompetenssi on hyvä esimerkki hiljaisen tiedon merkityksestä sosiaalityöntekijöiden ammatillisessa osaamisessa. Aikaisemmin ei ole ollut mitään erityistä koulutusta, ja työntekijät ovat kehittäneet muutoksissa tarvittavan osaamisen käyttäen kaikkea sitä kokemus-

tietoa, jota heille on kertynyt. Kehittämishankkeeni, perehdytysopas monikulttuuriseen sosiaalityöhön, on saanut alkunsa työyhteisön tarpeista. Henkilöstömuutosten myötä työyhteisö on kasvanut uusilla, vasta työuransa alkutaipaleella olevilla sosiaalityöntekijöillä. Yliopistoissa monikulttuurinen sosiaalityö nähdään erityisalana, ja monikulttuurisuuteen liittyvät opintojaksot ovat useimmiten vapaavalinnaisia. Kehittämishankkeeni tavoitteena on ollut rakentaa aikuissosiaalityössä työskenteleville sosiaalityöntekijöille kattava tietopaketti maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamisen tueksi.

Yhdessä eteenpäin -kotoutusvalmennus Varhainen ja erityinen tuki naismaahanmuuttajille

Bahar Mozaffari ja Margareta Vlasceanu

Espoon työ- ja elinkeinotoimisto, Maahanmuuttajapalveluiden yksikkö

Tämä kehittämishanke toteutetaan lyhytkoulutuksena yhdessä WILPF:n (Women's International League for Peace and Freedom) Suomen osaston kanssa.

Lyhytkoulutuksen tarkoituksena on ohjata maahanmuuttajanaisia tunnistamaan identiteettinsä sekä omat odotuksensa ja tavoitteensa. Haastattelevalla työtavalla heitä johdatetaan itse löytämään ratkaisuja ja ideoita siihen, miten he voisivat ratkaista työnhaun tiellä olevia esteitä ja ryhtyä etsimään töitä. Lisäksi tavoitteena on kannustaa naisia yhteisölliseen toimintaan ja osallistumiseen erilaisissa yhteisöissä.

Päämäärä on, että koulutukseen osallistuneet naiset ovat rohkaistuneita etsimään töitä ja kehittämään omaa kielitaitoaan ja muuta työssä tarvittavaa osaamista sekä osallistumaan yhteisölliseen toimintaan, kuten ravintolapäivään, festivaaleihin yms.

Ensimmäinen koulutus suunnitellaan iranilaisille ja afganistanilaisille maahanmuuttajanaisille, joiden tilanteessa on paljon yhteistä. Sopiva ryhmäkoko on 10–15 naista. Koulutus järjestetään kolmen viikon sisällä, yhtenä iltana viikossa Espoossa Matinkylän Asukastalo Kylämajassa.

Koulutukset toteutetaan osallistujien äidinkielellä, persian ja darin kielillä.

Koulutuksen ajankohdat:

25.2.2014 klo 17–20

4.3.2014 klo 17–20

11.3.2014 klo 17–20

Kohderyhmän tavoittamiseen käytetään tiedottamista Espoossa TE-toimistossa, kirjastoissa ja sosiaalitoimistossa (sosiaalitoimisto voi tiedottaa asiakkailleen) sekä Helsingissä Pasilan ja Itäkeskuksen kirjastossa. Tiedotusmateriaali monistetaan kahdella kielellä, persiaksi ja suomeksi, ja siinä kerrotaan konkreettisesti koulutuksen hyödyistä. Koulutuksen aikana järjestetään lastenhoitopalvelua, jotta lastenhoito-ongelmat eivät estäisi koulutukseen osallistumista.

Ensimmäinen koulutuskerta:

Oma identiteetti, oman osaamisen tunnistaminen, työnhakupolkua mahdollistavien omien ideoiden löytäminen. Työskentelymetodina keskustelu.

Toinen koulutuskerta:

Esimerkkejä yrittäjänaisesta ja/tai onnistuneesta työllistymisestä tai

uranvaihdosta, maahanmuuttaja ja suomalainen esimerkkeinä. Tietoa hygieniapassista. Esimerkkinä suomalaisnaisten työelämään siirtyminen sodan aikana. Keskustelua: Miksi suomalaisnaiset eivät halunneet palata kotirouviksi sodan jälkeen. Mitä työ merkitsee sinulle? Miten suhtaudut päivähoitoon vs. kotihoitoon?

Kolmas koulutuskerta:

Mitä naiseus merkitsee? Naisena olemisen iloja. Perheväkivalta, henkinen ja fyysinen. Syyllisyyden tunto. Mistä tukea ja apua? Työskentelymetodina keskustelu.

Opasmateriaalia nuorille maahanmuuttajille oman työkyvyn tukemiseen

Marika Nevala

Työterveyslaitos

Työpaikkaohjaaja Jaana Laitinen

Kehittämishankkeeni on osa laajempaa Nuorten maahanmuuttajien työkyvyn tukeminen työuran alussa -projektia eli NuMaT-projektia. Projektin tavoitteena on koota hyviä toimintamalleja nuorten maahanmuuttajien työllistymiseen, perehdyttämiseen ja työkyvyn edistämiseen. Maahanmuuttajien työttömyysaste on korkeampi kuin kantaväestön ja heidän asemansa työelämässä on epävakaampi ja he työllistyvät usein fyysisesti raskaampiin töihin ja tapaturmaherkemmille toimialoille kuin kantaväestö. Näin ollen nuoret maahanmuuttajat tarvitsevat erityisen hyvää työkykyä sekä valmiuksia kohdata työelämän mahdollisia haasteita.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa maahanmuuttajanuorille videoita liittyen työkykyyn ja työelämävalmiuksiin. Videoiden tarkoituksena on herättää ajatuksia ja keskustelua työkyvystä ja työllistymisestä. Lisäksi videoiden tarkoituksena on herätellä nuoria pohtimaan, miten he itse omilla valinnoillaan ja omalla toiminnallaan voivat vaikuttaa työssä jaksamiseen ja pärjäämiseen. Keskeinen ajatus videoissa on ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys. Yhtenä tavoitteena on myös se, että nuoret maahanmuuttajat voimaantuisivat uskomaan itseensä nähtyään videoiden positiivisia tarinoita.

Kehittämishankkeen tuloksena syntyi viisi lyhyttä, positiivista ja kannustavaa videota. Videoilla työssäkäyvät nuoret maahanmuuttajat kertovat omista kokemuksistaan työelämästä. Videoiden tarinat ovat siis autenttisia, ja videoilla esiintyvät nuoret ovat oikeita henkilöitä. Teemat käsittelevät työllistymistä, perehdyttämistä, työyhteisöasioita sekä työkyvyn ylläpitämistä työssä ja vapaa-ajalla. Testausvaiheessa saatu palaute osoitti, että videot täyttivät niille asetetut tavoitteet; ne herättivät testiryhmässä keskustelua ja ajatuksia. Lisäksi saadusta palautteesta oli havaittavissa myös voimaantumisen tunteita.

Videot ovat saatavilla Työterveyslaitoksen verkkosivuilla itseopiskelumateriaalina, mutta niitä on mahdollisuus hyödyntää myös oppilaitoksissa opettajan johdolla.

Kokonaisuudessaan kehittämishanke toimi tärkeänä ja samalla myös luonnollisena osana NuMaT-projektia. Kehittämishankkeen ansiosta työvaiheet tuli kirjattua tarkemmin ylös, omia työskentelytapoja tuli arvioitua enemmän ja videoiden taustalla olevia ajatuksia tuli pohdittua

syvällisemmin. Kulttuuritietoiset työkäytännöt siis lisääntyivät ja tulivat näkyvämmiksi työpaikallani.

Kaksikielisen lapsen kielen kehityksen tukeminen

Johanna Syrén

Tampereen kaupungin erityispäivähoito

Viimeisten kahden vuosikymmenen aikana monikulttuuristen ja -kielisten lasten määrä varhaiskasvatuksessa on kasvanut hyvin nopeasti. Monikulttuurisuus alkaa olla arkipäivää etenkin isommissa kaupungeissa. Päiväkotien henkilökunnalle asiakaskunnan monikulttuuristuminen ja -kielistyminen asettaa uudenlaisia haasteita. Keskeiseksi kysymykseksi nousee suomen kielen opettaminen, sillä päiväkotikieli on lapselle tärkeä ja usein ensimmäinen suomenkielinen ympäristö.

Omassa työssäni erityislastentarhanopettajana työskentelen erittäin monikulttuurisella alueella, jossa kaksikieliset lapset alkavat monessa ryhmässä olla enemmistönä. Käydessäni keskusteluja eri päiväkotien työntekijöiden kanssa esiin nousee hyvin usein tarve vahvistaa omaa osaamistaan nimenomaan kielenopetuksen ja suomi toisena kielenä (S2) -opetuksen alueella. Tämä konkreettinen tarve nousi merkittäväksi perusteeksi miettiessäni aihetta kehittämishankkeelleni. Aiheeksi tarkentui kielikasvatuksen tukemiseen liittyvän osaamisen vahvistaminen varhaiskasvatuksessa, jota päätin lähestyä kahtaalta: oman äidinkielen tukemisen ja S2-opetuksen näkökulmasta.

Varhaiskasvatuksen tehtävä on toiminnallisen kaksikielisyyden vahvistaminen. On yleisesti tiedossa, että hyvä oman äidinkielen taito edistää myös toisen kielen oppimista. Näin ollen on tärkeää, että myös varhaiskasvatuksessa tuetaan lapsen omaa äidinkieltä, vaikka äidinkielen opettaminen onkin pääasiallisesti kodin vastuulla. Olen myös huomannut, että vanhemmat tarvitsevat jonkin verran ohjausta sen suhteen, miten tukea lapsen oman äidinkielen kehitystä. Tämän vuoksi ryhdyin omalla alueellani pieneen projektiin, jossa itse opetin lapsille suomea, ja vanhemmat kävivät päiväkodissa opetetut asiat läpi kotona lapsen kanssa omalla äidinkielellä. Jakso onnistui oikein hyvin, ja sivutavoitteeksi asettamani kielellisen itsetunnon vahvistaminen sekä ylpeys omasta äidinkielestä kasvoivat lapsilla selvästi. Pysin jatkamaan näiden jaksojen vetämistä ja perehdyttämään työntekijöitä siihen ”ideologiaan”, joka tämän työskentelytavan takana piilee.

Äidinkielen tukijaksojen lisäksi aloin laatia koulutuspakettia alueelleni. Sen aiheeksi tarkentui Kaksikielisen lapsen kielen kehityksen tukeminen. Pysin laatimaan koulutuspaketistani mahdollisimman konkreettisen, teoriaa kuitenkaan unohtamatta. Koulutukseni kantavana ajatuksena on kielen opetuksen liittäminen nimenomaan tärkeisiin arjen tilanteisiin. Kaksikielisen lapsen kielen kehitys ja siihen liittyvät haasteet, kielen kehi-

tys ja S2-opetus varhaiskasvatuksessa ovat koulutukseni keskeiset teemat. Olen suunnitellut pitäväni alueellani kolme koulutusta vielä kevään aikana. Koulutukset jäävät mahdollisesti pysyväksi osaksi varhaiskasvatuksen henkilöstön koulutuskalenteria.

Väestöliiton Monikulttuurisen osaamiskeskuksen vertaistukitoiminnan ja ohjaajan koulutuksen kehittäminen

Mina Zandkarimi

Väestöliitto

Työpaikkaohjaaja Minna Säävälä

Maahanmuuttajien määrä Suomessa kasvaa koko ajan. Muutto toisesta maasta tai kulttuurista ei ole pelkästään rajan ylittämistä, vaan siihen liittyy oman elämän uudelleen rakentaminen. Se on haasteellista varsinkin lapsiperheille. Ei ole helppoa kasvattaa lasta maassa ja kulttuuriympäristössä, jossa ei ole itse kasvanut.

Uudessa yhteiskunnassa vanhemmat ovat usein hämmentyneitä eivätkä tiedä, miten kasvattaa ja ohjata lasta tilanteessa, joka poikkeaa heidän omasta kasvuympäristöstään. Tämä ongelma tulee esiin varsinkin maahanmuuttajataustaisilla vanhemmilla, joiden oma kasvuympäristö on ollut hyvin erilainen kuin Suomi. Vanhemmat tuntevat hämmennyksen lisäksi usein myös neuvottomuutta ja avuttomuutta.

Väestöliiton Monikulttuurisessa osaamiskeskuksessa (Kotipuu) on vuodesta 2004 alkaen kehitetty ja toteutettu perhelähtöisiä vertaistuen ryhmiä ja mallinnettu vertaisryhmämalleja ja vertaisryhmäohjaajan koulutusta. Vertaisryhmämalleista on myös kehitetty niihin liittyvää oheismateriaalia eli ohjaajan oppaat. Tavoitteena on tukea maahanmuuttajien omaehtoista selviytymistä. Väestöliitto on yrittänyt juurruttaa tätä toimintamallia kouluttamalla sekä ammattilaisia että vapaaehtoisia vertaistukiohjaajia vuodesta 2007 lähtien. Koulutukseen on osallistunut aktiivisesti ammattilaisia eri ammattiryhmistä, muun muassa varhaiskasvatuksesta, opetus- ja sosiaalialalta sekä vapaaehtoisia maahanmuuttajia. Koulutuksesta on kerätty palautetta, ja vertaistukitoiminnan vaikutusta on arvioitu vuonna 2012. Arvioinnissa ja koulutuksen palautteissa on huomattu, että kotouttamismalli on hyvä ja toimiva, mutta se vaatii kehittämistä.

Kehittämishankkeen yksi tavoite on saada ”kotoutuneita” maahanmuuttajataustaisia vapaaehtoisia aktiivisemmin mukaan kotoutumistointintaan.

Koulutuksen osallistujien ja ryhmäläisten palaukset:

- Kahden päivän koulutus ei ole riittävä.
- Koulutetuille ohjaajille pitäisi järjestää konsultaatiomahdollisuus esimerkiksi Väestöliitossa.
- Ohjaajille pitäisi järjestää tilaisuus, jossa he voivat jakaa omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan.

- Milloin vapaaehtoiset alkavat saada korvausta työstään? Nyt ei saa edes kulukorvausta.
- Esimerkiksi Väestöliitto voisi pitää jonkinlaista rekisteriä koulutetuista ohjaajista.
- Sana "vertaistukiryhmä" on tuntematon ja vieras. Kaikista kieliryhmistä ei löydy vastaava.
- Jotkut ryhmäläiset ovat ymmärtäneet virheellisesti, että kyseessä on kurssi.
- Ryhmäläiset ovat halunneet kokoontua myös ryhmän jälkeen.

Ryhmäohjaajan koulutus on lyhytkestoinen koulutus, jonka tavoitteena on vahvistaa osallistujan ymmärrystä maahanmuuttajan erityistarpeista lastenkasvatukseen ja perheen hyvinvointiin liittyen yleisellä tasolla sekä vertaisryhmätoiminnassa.

Uudistettu koulutusmalli

'Puhutaan kotoutumisesta'

Ryhmäohjaajan koulutus ammattilaisille ja vapaaehtoisille

- Koulutettaville perustetaan oma ryhmä esimerkiksi perheaika.fi ja/tai suljettu fb-ryhmä.
- Koulutukseen kuuluu yksi Ohjaajan opas, loput voi ostaa Väestöliitosta.
- Paikkoja on rajoitettu määrä (8–12).
- Konsultaatiomahdollisuus löytyy Väestöliiton monikulttuurisesta osaamiskeskuksesta.

Palvelutuotantokoulutus

- Kysytään osallistujilta (ammattilaisilta), onko kiinnostusta osallistua koulutukseen.

Malli:

- Koulutuksen kesto on noin kolme kuukautta, joka sisältää kolme lähiovetuspäivää ja oman ryhmän ohjaamisen opetuspäivien välissä.
- Väestöliiton avoin koulutus järjestetään kaksi kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan järjestetään kohdennettuja koulutuksia/tilauskoulutuksia.
- Ensimmäinen koulutusjakso (2 päivää) alkaa keväällä helmikuussa, jatkokoulutus (1 päivä) touko-kesäkuun vaihteessa. Syksyisin ensimmäinen jakso (2 päivää) pidetään syyskuussa ja jatkokoulutus (1 päivä) joulukuussa.
- Osallistujat toteuttavat ryhmän kahden ensimmäisen opiskelupäivän jälkeen.
- Kerran vuodessa järjestetään työpaja kaikille koulutuksen käyneille.
- Työpajaan osallistuville vapaaehtoisille korvataan matkakulut (julkiset kulkuneuvot).
- Koulutetuille ohjaajille annetaan konsultaatiomahdollisuus Monikulttuurisessa osaamiskeskuksessa.

Kotoutumisajan palvelut Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimistossa tuetun työllistämisen palvelulinjalla

Arja Ehrukainen

Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto

Työpaikkaohjaaja Pirjo Valima-Bamberg

Kehittämishankkeessa on tehty kyselytutkimus 25:lle Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimiston työntekijälle. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kotoutumisaikaisen palvelun kehittämiseen tuetun työllistämisen palvelulinjalla koettiin tarvittavan jonkin verran lisää yhteisiä linjauksia. Käytännön järjestelyt ovat vaihdelleet kuudessa eri toimipaikassa.

Kehittämishankkeen aikana julkistettiin valtakunnalliset uudet asiakkuuslinjaukset, mikä tukee hankkeen avulla saadun tiedon soveltamista työyhteisössä. Työntekijöistä yhä useampi tarvitsee jatkossa kompetenssia maahanmuuttajien asiakaspalvelussa. Kehittämistyö jatkuu Työ- ja elinkeinotoimiston yhteisillä aamutunneilla ja opintopiirissä.

Maahanmuuttajatyön keskus Sillan käsikirja

Ville Elonheimo

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Joensuussa perustettiin *Maahanmuuttajatyön keskus Silta* keväällä 2013. Sillan käsikirja on tarkoitettu lähinnä Sillan työntekijöille selostamaan Sillan toimintaa ja toimintakäytäntöjä. Käsikirjaa voi käyttää perehdytysoppaana. Käsikirjassa ei kuitenkaan ole kuvata tarkasti esimerkiksi työntekijöiden töitä, vaan vain Sillan yhteisiä asioita, koska toimitaan yhteisissä tiloissa ja yhteisillä välineillä.

Maahanmuuttajatyön keskus Sillalla toimivat Joensuun kaupungin Joensuun maahanmuuttajapalvelut, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen Maahanmuuttajien neuvontapiste ja muu monikulttuurisuustyö, Suomen Pakolaisavun Kasvokkain-vertaisryhmätoiminta ja Joensuun seudun monikulttuurisuusyhdistys JoMoni.

Maahanmuuttajatyön keskus Silta on monikulttuurinen ainakin kolmella ulottuvuudella:

- Työntekijöitä ja kävijöitä tulee monesta maasta.
- Julkisen sektorin ja järjestöjen toimintakulttuurit ovat poikkeavat.
- Palkkatyön ja vapaaehtoistoiminnan kulttuurit ovat erilaisia.

Sillan käsikirjassa esitellään organisaatiot, yhteistyörakenteet ja yhteinen viestintä. Yhteistyörakenteista tärkein on viikkopalaverit, joihin on opiskelijatyönä tehty lisäksi erillinen viikkopalaverien ohje.

Tilaisuuksien järjestämisestä on ohjeet sekä työntekijöille että iltakäyttäjär ryhmien vetäjille. Julkisesti jaettavana ohjeena on Illalla Sillalla – iltaja viikonloppukäyttäjän ohje, johon on tiivistetty muun muassa turvallisuusasioita.

Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kysymyksistä on esitetty perusasiat. Täyttä turvallisuussuunnitelmaa Sillan käsikirja ei sisällä, koska se on kunkin organisaation velvollisuus omien työntekijöidensä työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseksi. Käsikirjassa on tiivistelmä joistain asioista, kuten hätätilanteissa ja uhkatilanteissa toimimisesta, mutta esimerkiksi pelastussuunnitelma on koko monikerroksisen kiinteistön yhteinen.

Käsikirjassa on myös uusien työntekijöiden, sijaisten, harjoittelijoiden ja vapaaehtoistoimijoiden perehdyttämistietoa. Käsikirjan lopussa on käytännön tietoa, esimerkiksi selostus vuokrasuhteista ja muista huoneistoasioista.

Sillan käsikirja on koottu ensimmäisen toimintavuoden aikana sovitusta käytännöistä. Asioita ei ehditty käsitellä tekstiluonnoksen pohjalta vuoden 2013 aikana. Käsikirja käsitellään ja päivittämisestä sovitaan viikkopalaverissa vuoden 2014 aikana.

Terveyspalveluprosessien kehittäminen Lieksan kaupungin ehkäisevässä perusterveydenhuollossa

Sirpa Hiltunen

Lieksan kaupunki

Työpaikkaohjaaja Elli Hyttinen

Viime vuosina kuntien palveluiden asiakkaat ovat muuttuneet entistä monikulttuurisemmiksi. Lieksassa asuu tällä hetkellä reilu 350 pakolaistaustaista maahanmuuttajaa, ja se on luonut omanlaisen leiman palvelurakenteeseemme. Kaupungilla on oma kotouttamissuunnitelma ja perusterveydenhuoltoon on tehty kotouttamisstrategia, joka on osa tuota kaupungin kotouttamissuunnitelmaa.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden virta Lieksaan jatkuu edelleen, ja perheenyhdistämisen kautta Lieksaan saapuu myös paljon lapsia ja nuoria. Kaikki tulevat tavalla tai toisella myös terveydenhuollon palveluiden piiriin. Ehkäisevässä perusterveydenhuollossa ja on kirjattu terveyspalveluprosesseja auki vuosien 2012 ja 2013 aikana, myös maahanmuuttajien terveyspalveluiden osalta. Asiakaskunnassa, palveluiden rakenteessa ja henkilöstössä on tapahtunut muutoksia parin viime vuoden aikana, minkä vuoksi otin kehittämistehtäväni aiheeksi maahanmuuttajien terveyspalveluprosessit.

Tavoitteenani oli päivittää prosessit sekä kirjoittaa auki eri tehtävien sisällöt. Kehittämistehtävän avulla prosessit tulivat selkeämmiksi ja tehtävänkuvat tarkentuivat. Prosesseja ohjaa vahvasti sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksen julkaisu 2009:21, Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden infektio-ongelmien seulonta sekä ELY-keskuksen ohjeet erityiskorvattavuuksien maksamisesta kunnalle. Ne antava raamit prosesseille, mutta ne ovat muokattavissa tarpeisiimme soveltuviksi. En laatinut prosesseista liian tarkkoja, vaan niissä on vapautta toimia niin, että asiakkaiden yksilöllisyys pystytään huomioimaan mahdollisimman hyvin.

Prosessien on tarkoitus palvella myös sidosryhmien edustajia. Kun kaikilla alkuvaiheen kotoutumisvaiheessa mukana olevilla on tietoa kunnan toimesta, yhteistyö ja asioiden eteenpäin vieminen on mahdollisimman jouhevaa.

Parempaa asiakaspalvelua asiakkaille – Sisäinen ohje avuksi poliisin ulkomaalaislupa- asioiden käsittelyyn Pohjois-Karjalan alueella

Susanna Karvinen

Itä-Suomen poliisilaitos, Joensuun poliisiasema

Työpaikkaohjaaja Kirsi Suominen

Koulutan työssäni muita ulkomaalaisasioiden parissa toimivia Pohjois-Karjalan alueen poliisiasemilla. Käydessäni opettamassa muissa maakunnissa ajankohtaisia ulkomaalaisasioita, muut virkailijat toivoivat kirjallista materiaalia siitä, mistä he saisivat tiettyihin ulkomaalaislupiin liittyvän vastauksen asiakkaalle mahdollisimman nopeasti. Tästä lähti idea kehittämishankkeeseeni.

Tällä hetkellä tietoja ulkomaalaisluvista löytyy internetin kautta poliisiin (www.poliisi.fi) ja Maahanmuuttoviraston (www.migri.fi) sivuilta. Lisäksi hakemuslomakkeissa on ilmoitettu tarvittavat liitteet hakemusten takasivuilla. Maksutkin on annettu eri ohjeella. Tietoja kyllä löytyy, mutta monesta eri paikasta. Tämänkin takia ohjeiden yhtenäistämiseksi oli tarvetta. Toiveena oli ohje, jonka voisi tulostaa koneelta ja joka olisi ikään kuin ”runkona” ulkomaalaisasioista. Päätin kehitellä ohjeen, jossa on lueteltu tavallisimmat oleskeluluvat ja mitä niiden liitteeksi tarvitaan.

Pohjois-Karjalan alueella on ollut paljon muutoksia ulkomaalaislupa-asioiden hoidossa viime vuosien aikana. Lieksassa asiakkaat ovat lisääntyneet ja Kiteellä asiakkaiden asiointi on siirtynyt Joensuuhun. Siksi ohjetta toivottiin. Myös muilla paikkakunnilla koettiin hyvänä, että ulkomaalaisasioista olisi tietoa muuallakin kuin internetissä tai koulutusten kautta. Todettiin yleisesti, että ohjeesta voisi olla hyötyä.

Monella paikkakunnalla Suomessa ulkomaalaisluvut on keskitetty alueen suurimpaan kaupunkiin. Pohjois-Karjalassa on toistaiseksi pyritty ottamaan huomioon pitkät etäisyydet ja hakijoilla on vielä meidän alueellamme mahdollisuus jättää tietyt hakemukset myös tietyille pienemmille paikkakunnille, kuten Lieksa, Nurmes, Outokumpu ja Ilomantsi. Tämän takia myös pienempien paikkakuntien virkailijoilla olisi tärkeää olla tietoa siitä, kuinka eri hakemuksia otetaan vastaan, mitä liitteitä tarvitaan ynnä muuta sellaista.

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -kurssi toi minulle paljon. Sain uusia näkemyksiä työhöni ja sain keskustella toisten maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ihmisten kanssa ajankohtaisista asioista. Sain tilaisuuden pohtia omaa työtäni ja sen vaikutuksia muiden työhön. Myös luennoitsijat olivat hyviä, ja heidän kauttaan sain uusia näkökulmia omaan työhöni.

Parityömallin kehittäminen Kasvokkain-toiminnassa

Anne Korppinen

Suomen Pakolaisapu ry

Työpaikkaohjaaja Yuko Kametani

Olen kehittämishankkeessani kuvannut parityömallin historiaa maahanmuuttajatyössä. Tässä olen keskittynyt siihen, miten parityömallin käyttöön on päädytty Suomen Pakolaisapu ry:ssä. Erityisesti olen koennut niitä tapoja, joilla työtä on ennen tehty ja mitä etuja parityönä tehtävään työhön on nähty liittyvän. Lisäksi olen haastatellut maahanmuuttajataustaisia, jo pitkäään Kasvokkain-toiminnassa mukana olleita, vertaisohjaajia, heidän näkemyksistään parityömalliin liittyen. Olen myös kirjannut kehittämishankkeeseeni niitä kysymyksiä ja parityön erityispiirteitä, joita olen työssäni pohtinut yhdessä vertaisohjaajien kanssa.

Hankkeessani saatu tieto vastaa hyvin sitä mielikuvaa, joka meillä on ollut parityömallista Kasvokkain-toiminnassa. Vertaisohjaajien kokemukset parityömallin toimivuudesta ovat hyvin positiivisia. He kokivat parityömallin vahvuudeksi vastuun jakamisen ryhmän toiminnasta toisaalta ihan jokapäiväisessä toiminnassa ja toisaalta ryhmän käynnistämiseen ja ylläpitämiseen liittyvien haasteiden edessä. Ohjaajat kokivat myös saaneensa itsekkin paljon ohjaamisesta: uusia kokemuksia ja uusia tietoja. Yllättäen ryhmässä oli käytetty kieltä hyvin eri tavoin. Osin ryhmän kielenä oli ollut vain ryhmäläisten äidinkieli, osin mukana oli ollut tulkki asian tuntija-vierailla. Kielen käyttö on vaikuttanut myös ohjaamisen rooleihin ryhmässä. Tämä liittyy ajankäyttöön: jos ohjaaja tulkaa, hän ei ehdi ohjata ryhmää niin vahvasti. Yhteisen ideoinnin koettiin olevan yksi hyvä anti parityömallissa. Haasteita ohjaajilla on ollut oman työni näkökulmasta erilaisten toimintatapojen yhdistämisessä. Yksilöiden toimintatavat ovat olleet erilaiset, ja niiden sovittamiseen on tarvittu tukea.

Palaute parityömallista oli haastatteluissa hyvin positiivista, ja siihen on varmasti vaikuttanut se, että haastatellut olivat pitkäaikaisia Kasvokkain-toiminnan ohjaajia. He varmasti kokevat toiminnan omaksi ja toimivaksi. Jatkossa olisikin kiinnostavaa tutkia vähemmän aikaa ohjanneita ohjaajia.

Työpaikallani voidaan kehittää erilaisia tukitoimia, jotta parityön kehittyminen ryhmässä voidaan varmistaa. Eri paikkakunnilla toimivat aluekoordinaattorit voivat ottaa ohjaajaparin keskinäisen kommunikoinnin osaksi väli- ja loppuarviointia. Tämän parityön tukemisen tärkeyttä voidaan korostaa myös yhteistyökumppaneille, jotka järjestävät maahanmuuttajien vertaisryhmätoimintaa Startti-koulutusten kautta. Kehittämis-

hankkeessani on nyt myös saatu kirjattua yksiin kansiin parityömallin historiaa järjestössä. Tämä työ on varmasti hyödyllistä, kun toimintaa halutaan kehittää eteenpäin.

Luku- ja kirjoitustaidottomien ohjauksen ja tuen merkitys maahanmuuttajatyössä

Arja Helena Kutoonen ja Katja Mustonen

Lieksan kristillinen opisto

Työpaikkaohjaaja Heli Piipponen

Hankkeen tavoitteena oli lisätä opettajien tietoisuutta luku- ja kirjoitustaidottomien opettamisesta, ohjaamisesta, tukemisesta ja kohtaamisesta. Lisäksi tarkoituksemme on opiskelijan osallisuuden lisääminen, strategian mukainen syrjäytymisen ehkäiseminen, oman tiedon ja valmiuksien lisääntyminen koskien luku- ja kirjoitustaidottomuutta.

Lukuvuoden alussa tehty alkukartoitus ja sen jälkeinen sijoittaminen opiskeluryhmään ei tuonut opiskelijalle toivottua edistymistä opinnoissa. Valitsimme tämän aiheen, koska halusimme muutosta tähän asiaan, jonka näimme opiskelijoiden opintoja haittaavana ja jopa stressaavana tekijänä. Tässä kehittämissuunnitelmassa olemme selvittäneet, että taustatietojen kartoituksella ja ohjauksella on hyvin merkittävä osa opiskelijan opintopolun jäsentymisessä ja myöhemmässä opinnoissa edistymisessä. Taustatietojen kartoituksella saimme tietoa, jota voidaan hyödyntää koulutuksen ohjaus- ja tukimuotojen sekä käytännön toteutuksen suunnittelussa.

Saamamme tieto opiskelijan fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista tekijöistä auttaa laatimaan oppitunneista paitsi kulttuuritietoisia myös monikanavaisia ja erilaisia opiskelijoita kohtaavia. Opiskelijoiden elämänvaiheiden kuvaukset taas auttavat ymmärtämään yksilöä ja suhtautumaan opiskelijoiden eroihin myönteisesti. Tällaisessa vuorovaikutustilanteessa olemme luottamuksellisessa ja toisiamme kunnioittavassa suhteessa.

Kehittämissuunnitelmassa havaitsimme myös yhteistyön merkityksen. Opiskelijan kokonaisvaltaisen tilanteen toteamiseksi olisi tärkeää kokoontua pohtimaan opiskelijan opintojen ja ohjausmenetelmien toimivuutta jakson päättyessä. Jatkossa olisi hyvä järjestää opistolla neljä ohjausviikkoa aina jakson lopussa. Lukujärjestykseen voisi varata tunnit opiskelijan kehityksen seurantaan kielilinjan vastaavalle.

Toivomme, että tämän työn myötä oppilaitoksemme opiskelijoiden koulutuspolku olisi alusta saakka opiskelijan lähtökohtia vastaava. Esittämämme ohjaus- ja tukimalli veisi opiskelijaa eteenpäin hänen omien päämääriensä saavuttamiseksi, nostaisi hänen motivaatiotaan ja nopeuttaisi kotoutumisprosessia. Tuloksena olisi hyvinvoiva ja tyytyväinen asiakas.

JoMoni ry:n toimihenkilöiden toimenkuvien selkeytys sekä rahoituksen ja toiminnan vuosikellon luominen

Hanna-Leena Partinen

Joensuun Monikulttuurisuusyhdistys JoMoni ry

JoMoni ry:n kehittäjänä ohjaan työssäni sekä JoMonin omia toimijoita että muita alueellamme asuvia maahanmuuttajatoimijoita heidän omien ideoidensa eteenpäin viemisessä. Vastaan lisäksi muun muassa JoMonin toimistotehtävistä, kurssisuunnittelusta sekä rahoitushauista.

JoMoni ry valitsi syyskokouksessa uuden hallituksen. Kehittämistehtävänäni tein työkalun hallituksen käyttöön. Kävin läpi tälle vuodelle suunnitellut toiminnot ja kirjoitin ne auki. Tämän lisäksi listasin haetut ja suunnitellut rahoitukset. Vuosikellon lisäksi kävin läpi toimihenkilöiden työnkuvat ja kehitin niitä toimivammiksi. Tavoitteena oli, että uusi hallitus aloittaisi tammikuussa työskentelyn uusilla työnkuvilla. Työnkuvien kirkastaminen tuo toimihenkilöiden tehtävää helpommaksi ja paremmin ymmärrettäväksi. Vuosikellon luominen sekä työnkuvien auki kirjoittaminen auttaa myös minua ohjaustyössäni. Kehittämistehtäväni teoriaosuus koostui monikulttuurisen yhteisön viestinnästä, monimuotoisuuden huomioivasta ohjaamisesta sekä yhdistysteoriasta.

Vuosikellot, tehtävänkuvien kuvaukset sekä teoriaosuus ovat apunani hallituksen jäsenten ohjauksessa ja myös työkaluna hallitukselle. Taulukoita on mahdollista muokata uuden toiminnan alkaessa tai uusien rahoituspäätösten tultua. Taulukot jaetaan hallituksen jäsenille ja niitä käydään läpi kokouksissa. Kehittämistehtävääni voi käyttää myös harjoittelijoiden perehdyttämisessä. Tulen käyttämään Kehittämistehtävääni osin myös muiden yhdistystoimijoiden ohjauksessa. Tehtävä on samalla hyvä kuvaus JoMoni ry:n tämänhetkisestä tilasta.

Pakolainen asiakkaana Joensuun kaupungin aikuissosiaalityössä

Anne Päivinen

Joensuun kaupunki, aikuissosiaalityö

Työpaikkaohjaaja Arja Pöntinen-Heinonen

Joensuuhun on tullut pakolaistaustaisia henkilöitä turvapaikanhakumennettelyn ja perheenyhdistämisprosessin kautta. Joensuussa suurin kansalaisuusryhmä pakolaisten keskuudessa on somalialaiset. Pakolaisia on tullut myös muista Afrikan maista sekä muun muassa Irakista, Venäjältä ja Afganistanista.

Kehittämishankkeenani olen kirjoittanut auki Joensuun kaupungin aikuissosiaalityössä sosiaaliohjaajana pakolaistaustaisten henkilöiden ja perheiden asioissa toimiessani tekemiäni havaintoja vuodesta 2010 lähtien. Olen jakanut kokemukseni ja hyväksi havaitsemani työtavat sekä pyrkinyt nostamaan esille niitä seikkoja, jotka erityisesti tämän asiakasryhmän kanssa työskennellessä on hyvä tiedostaa. Tavoitteenani on ollut kirjata hiljaista tietoa tuleville työntekijöille ja käytettäväksi perehdytystoiminnassa.

Tehtävässäni olen pohtinut asiakkaan alkuvaiheen palveluja Joensuussa kuntapaikan saamisesta muuttoon, passiasioista terveydenhuoltoon ja toimeentulon kysymyksiin. Olen myös kirjannut muita tehtäviä, joita sosiaaliohjaajana olen asiakkaan asiassa ollut rinnalla ja mukana hoitamassa.

Tämän jälkeen olen esitellyt toimeentulotukea myönnettäessä huomioitavia asioita pakolaistaustaisen asiakkaan kotoutumisaikana ja selittänyt, mitä kotoutumis- tai korvausajalla tarkoitetaan sekä kuvannut toimia asiakkaan asioissa hänen siirtyessään pakolaistyöntekijän asiakkuudesta peruspalveluihin.

Lopuksi olen oman työkokemukseni ja kollegan kanssa käymieni keskustelujen perusteella nostanut esille joitakin asioita, joihin työssä pakolaistaustaisten asiakkaiden kanssa näkisin olevan merkityksellistä kiinnittää lisähuomiota. Tässä tehtävässä nostin esille perhetyön ja asumisen ohjauksen, terveys- ja mielenterveyspalvelut sekä kielitaidon ylläpitämisen ja osallisuuden mahdollisuudet.

Näkisin, että resurssien lisääminen yleensäkin maahanmuuttajatyöhön kaupungin palveluissa olisi pitkällä tähtäimellä tuottava sijoitus. Pakolaiset ovat vain pieni osa Joensuuhun muuttavista maahanmuuttajista, ja maahanmuuttajien erityistarpeisiin perehtyneiden työntekijöiden tuella niin pakolaiset kuin muista syistä kuntaan muuttavat maahanmuuttaja-taustaiset asiakkaat pääsisivät nopeammin osalliseksi kunnan toimintaa ja itsenäisiksi toimijoiksi yhteiskunnassamme.

Kulttuuritietoisuusharjoituksia kielikeskuksen puheviestinnän kursseille

Tarja Tanntu

Itä-Suomen yliopisto, Koulutus- ja kehittämispalvelu Aducate

Itä-Suomen yliopiston kielikeskus

Työpaikkaohjaus: vertaispalaute kollegoilta

U seimmat Itä-Suomen yliopiston eri tieteenalojen opiskelijat osallistuvat jossakin opintojensa vaiheessa tutkintoonsa kuuluvalla kielikeskuksen järjestämälle puheviestinnän opintojaksolle. Eräs näiden opintojaksojen oppimistavoite liittyy erilaisuuden kohtaamiseen ja erilaisina yhdessä toimimiseen: opiskelijoiden kanssa harjoitellaan ja pohditaan sitä, miten kohtaaminen ja yhteistyö voi onnistua, kun monella tavalla erilaiset ihmiset yrittävät toimia yhdessä. Opintojaksojen sisältöjen ja tavoitteiden kuvauksissa mainitaan myös kulttuurierot ja erilaisista kulttuurisista taustoista tulevien ihmisten kohtaaminen yhtenä erilaisuuden muotona, mitä kursseilla olisi hyvä käsitellä.

Kehittämistehtävässä halusin koota konkreettisia työkaluja, joita puheviestinnän opettajat voisivat käyttää ohjatessaan opiskelijoita kohti syvällisempää kulttuuritietoisuutta. Päätin laatia pienen koulutuspaketin: teoriaosuudessa avattaisiin joitakin keskeisiä käsitteitä, ja sen lisäksi koostaisin opettajien käyttöön pienen harjoitustarjottimen. Tavoitteeksi täsmentyi matkan varrella muutaman oppitunnin mittainen kokonaisuus, jonka voisi toteuttaa osana tutkintoon kuuluvaa puheviestinnän opintojaksoa. Päätin toteuttaa ensin kartoituksen vallitsevasta tilanteesta: tiedustelin puheviestinnän opettajakollegoilta sähköpostitse jo käytössä olevia hyviä käytänteitä sekä ideoita siitä, miten heidän mielestään olisi mielekästä käsitellä kulttuuritietoisuuteen liittyviä asioita kielikeskuksen puheviestinnän opintojaksolla. Kokosin hyviä käytänteitä ja toiminnallisia, puheviestinnän opintojaksolle sopivia harjoituksia eri lähteistä yhteen, jotta tällainen pienimuotoinen valmiin materiaalin opetuspaketti tai harjoitustarjotin olisi jatkossa sovellettavissa erilaisilla puheviestinnän kursseilla ja hyödyttäisi kaikkia kielikeskuksen puheviestinnän opettajia.

Kehittämistehtävä vahvisti käsitystäni siitä, että kulttuuritietoisuutta haluttaisiin käsitellä puheviestinnän kursseilla paljon nykyistä enemmän. Uskoakseni kollegojen on jatkossa helpompi ottaa teema kursseilla esille, kun heillä on käytettävissään jo valmiiksi mietittyjä harjoituksia, joita voi hyödyntää opetuksessa kätevästi.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden alkuvaiheen palvelut Pohjois-Karjalan TE-toimistossa

Hanna Veijonmaa

Pohjois-Karjalan TE-toimisto

Työpaikkaohjaaja Sirkka Mielonen

Työ- ja elinkeinotoimistojen organisaatioissa tapahtui suuri muutos vuoden 2013 alussa. Pohjois-Karjalassa kolmesta eri TE-toimistosta muodostui yksi Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto. Toimipisteitä on kuudella eri paikkakunnalla aiemman yhdentoista paikkakunnan sijaan. Palvelulinja-ajattelun mukaisesti asiakkaat jakautuvat eri linjoille palvelutarpeensa mukaisesti. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat on palveltu suurelta osin Joensuussa maahanmuuttajapalveluissa.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää työntekijöiden palveluosaamista ja sitä kautta antaa valmiuksia kohdata maahanmuuttaja-asiakas. Maahanmuuttajapalveluissa osaamisen kehittämisen palvelulinjalla asioisivat jatkossa enää ne kotoutuja-asiakkaat, jotka tarvitsevat osaamisen kehittämistä kotoutuakseen. Työvälitys ja yrityspalvelut -palvelulinjalla asioivat suoraan työmarkkinoille tähtäävät ja tuetun työllistämisen palvelulinjalla syvempään henkilökohtaista palvelua tarvitsevat maahanmuuttaja-asiakkaat. Kotoutumisajan jälkeen osaamisen kehittämisen palvelulinjalta asiakkaat siirtyvät normaalipalveluiden piiriin.

Hankkeen aikana päivitettiin virkailijaohje maahanmuuttajapalveluihin ja pidettiin henkilöstön koulutustilaisuus. Diasarjaksi koottiin keskeisiä asioita, joita on huomioitava palvelutilanteessa uuden asiakkaan asioidessa. Vuoden 2013 aikana on pidetty kolme maahanmuuttajapalvelujen opintopiiriä, joissa on käyty läpi lainsäädäntöä, asiakastapauksia ja palvelujen organisointia. Syksyllä 2013 tehtiin kysely TE-toimiston työntekijöille. Kyselyn perusteella TE-toimiston työntekijät tarvitsevat vielä lisää koulutusta maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluun. Lisäksi erityisesti kaivattiin yhteistä käsitystä erilaisissa ongelmatilanteissa. Sitä varten Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimistossa aloittaa vuoden 2014 alkupuolella työryhmä, jonka ratkaisujen avulla pyritään yhtenäistämään käytäntöjä ja päätöksentekoa.

Hankkeen tekijä aloitti uutena työntekijänä maahanmuuttajapalveluissa vuoden 2013 alussa, ja vuoden aikana Pohjois-Karjalan maahanmuuttajapalveluiden yhteistyöryhmän puheenjohtajuus siirtyi hankkeen tekijälle. Kehittämishankkeen tekeminen ja suoritettu koulutus on tukenut hankkeen tekijää uuden substanssin haltuunotossa; se on antanut syvempää tietoa monista keskeisistä asioista, jotka olisivat jääneet muuten vähemmälle huomiolle.

Monikulttuurisen lapsen osallisuuden tarkastelu huoltoriitaan liittyvässä selvitysprosessissa

*Saija Kivilompolo ja Jenny Poikela
Oulun kaupunki, sosiaalinen hyvinvointi
Työpaikkaohjaaja Marika Aho*

Hanke on tehty Oulun kaupungin perheoikeudellisten palveluiden yksikköön, jossa tuomioistuimen pyynnöstä laaditaan olosuhdeselvityksiä huoltoriitatilanteessa lapsen huollosta, asumisesta ja/tai tapaamisista.

Hanke on syntynyt tarpeesta kehittää yksikön henkilöstön ammattitaitoa ja luoda perustaa työkäytännöille monikulttuurisissa asiakastilanteissa. Monikulttuuriset asiakkuudet, joissa lapsen suomen kielen taidot eivät ole hyvät tai taitoja ei ole, ovat vielä harvinaisia olosuhdeselvitystyössä Oulussa. Hankkeessa on ennakoitu tilannetta ja pohdittu erikielisen lapsen kanssa työskentelyä. Siinä on tarkasteltu, miten voidaan luoda tilanne, jossa lapsen osallisuus toteutuisi ja lapsi pääsisi oikeasti osalliseksi asiassaan.

Hankkeen aikana on tehty havaintoja ja oivalluksia, joita hyödyntämällä voidaan lisätä lapsen osallisuutta. Tämä on mahdollista esimerkiksi käyttämällä tulkkia lapsilähtöisesti tai kääntämällä lomakkeita eri kielille. Kehittämishankkeen kautta on syntynyt konkreettisia jatkokehittämistarpeita ja ideoita, joita on tarkoitus työstää yksikössä. Suunnitelmana on laatia lapselle oma kirje ja esite, joita voidaan kääntää eri kielille.

Poliisin ja maahanmuuttajapalvelujen yhteistyö ulkomaalaislupa-asioissa

Marja Lundberg

Oulun poliisilaitos, Kajaanin poliisiasema

Työpaikkaohjaaja Pirjo Vimpari

Tässä työssä on arvioitu hyvän hallinnon periaatteiden toteutumista Kajaanin poliisin lupapalveluissa - ennen kaikkea ulkomaalaislupa-asioissa. Kehittämishankkeena oli ulkomaalaislupaprosessien kulun ja yhteistyön sujumisen tarkastelu prosessien eri vaiheissa sekä poliisilaitoksella että poliisin ja maahanmuuttajapalvelujen kesken.

Hyvän hallinnon periaatteiden toteutumista tarkasteltiin itsearviointina. Lupaprosessit vaiheistettiin ja kirjattiin nykyisen käytännön mukaan. Yhteistyön sujumista kysyttiin kyselylomakkeella sekä työyhteisössä että maahanmuuttajapalveluissa.

Lupapalveluissa on kokeiltu erilaisia ajanvarauskäytäntöjä ja kerätty kehittämisideoita, joiden toteutumista kokeillaan organisaatiomuutoksen myötä. Yhteistyön kehittämisen laajuutta arvioidaan kevään 2014 kuluessa yhdessä maahanmuuttajapalvelujen kanssa.

Arviointi ja lupaprosessien tarkastelu osoittivat, että toiminnoissa on päällekkäisyyttä ja siitä johtuen hajanaisuutta. Havaittiin kuitenkin, että toimintaa voidaan kehittää suhteellisen helposti. Käytännön kehittämistoimia voisivat olla virkailijoiden ja yhteistyökumppaneiden säännölliset palaverit, uusien käytäntöjen opettelu, asiain seuranta-aulukko ja hyvän tiedonkulun edistäminen ja ylläpito. Jatkotoimenpiteet on tosin sopeutettava poliisiorganisaatiomuutokseen.

Työkokemukseni perusteella voin todeta, että omaan työhön sokeutuu helposti. Entiset työkäytännöt ovat helppoja ja turvallisia. Työn prosessointi ja vaihtoehtojen etsiminen ovat avartaneet näkökulmaa omaan työhöni. Työyhteisöstä olen saanut rakentavia kehittämisideoita. Uusien työtapojen käyttöönotto helpottaa koko henkilöstön työtä ja antaa asiakkaille aikaisempaa parempaa palvelua.

Kehittämishanke on auttanut oman työni jäsentämistä, kehittämistarpeiden tunnistamista ja tiivistänyt yhteistyötä koko työyhteisössä. Maahanmuuttajapalveluissa on aktiivisesti arvioitu yhteistyötä. Sitä kehitetään ja arvioidaan jatkossa tarpeen mukaan.

Kulttuuritietoisuus vapaaehtoistoiminnassa

Leena Mämmi-Laukka

Oulun Seudun Setlementti ry.

Työpaikkaohjaaja Anne Mustakangas-Mäkelä

Kehittämishankkeenani laadin koulutusmateriaalin monikulttuurisuudesta, kulttuurien välisestä viestinnästä, kulttuurien kohtaamisesta ja kulttuurisensitiivisyydestä Oulun Seudun Setlementin koordinoiman VARES-verkoston toimijoille – vapaaehtoisille ja työntekijöille. Kehitin VARES-verkoston käyttöön peruskoulutuksessa ja lisäkoulutuksessa hyödynnettävää monikulttuurisuuteen liittyvää materiaalia. Koulutuksen tavoitteena oli, että sen jälkeen niin vapaaehtoisten kuin muiden järjestötyöntekijöiden tietoisuus ja osaaminen kulttuurisensitiivisyydestä ja monikulttuurisuudesta lisääntyy ja koulutukseen osallistujat kykenevät tiedostamaan omien ennakkoluulojen ja asenteiden merkityksen toiminnassaan.

Koulutus oli onnistunut kokonaisuus, ja sitä hyödynnetään jatkossa VARES-verkoston perus- ja jatkokoulutuksissa. Koulutusmateriaalia voidaan käyttää laajasti ja suppeammin koulutusten laajuuden mukaan ja sitä voidaan tarjota myös muiden alojen kuin sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöille.

Kulttuuritietoisuuden lisääntyminen niin vapaaehtoistoimijoilla kuin järjestön työntekijöillä on hyvin positiivinen asia ylipäätään koko yhteiskunnassa mutta myös järjestössä itsessään. Järjestöjen yhtenä tehtävänä on myös nostaa esiin erilaisia ilmiöitä ja asioita yhteiskunnan eri tasoilla. Kulttuuritietoisuuden lisääntyminen järjestötoiminnan vapaaehtoistoiminnassa, ohjaustyössä ja kehittämistyössä on yhteiskunnallisesti hyvin merkittävää.

Oulun kaupungin aluesosiaalityön, Byströmin nuorten palveluiden ja maahanmuuttajapalveluiden yhteistyö alle 29-vuotiaiden maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjauksessa

Terhi Paldanius

Oulun kaupunki, Aikuissosiaalityö/Byströmin nuorten palvelut

Työpaikkaohjaaja Nina Kinnunen

Kehittämishankkeessa kartoitetaan Oulun kaupungin aluesosiaalityön, Byströmin nuorten palveluiden ja Oulun kaupungin Maahanmuuttajapalveluiden yhteistyötä ja yhteistyön kehittämistarpeita nuorten, alle 29-vuotiaiden maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ohjauksessa. Kehittämishankkeen tavoitteena on edistää ja kehittää jo olemassa olevaa yhteistyötä Oulun kaupungin eri yksiköiden välillä. Tiedon lisäämisellä ja yhteistyön kehittämisellä varmistetaan, että asianmukainen ohjaus tehostuu ja maahanmuuttajanuorille voidaan tarjota yksilöllisesti heidän tarpeidensa mukaisia palveluja kotoutumisajan päättymisen jälkeen.

Kaikkien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaustarve ei pääty asiakkuuden päättyessä Maahanmuuttajapalveluissa. Usein nuoret maahanmuuttaja-asiakkaat siirtyvät Maahanmuuttajapalveluiden asiakkuuden päättyessä peruspalveluiden piiriin, joko itse tai työntekijän kanssa tehdyn arvion perusteella. Kehittämishankkeessa näkökulma painottuu aluesosiaalityön, Byströmin nuorten palveluiden ja Maahanmuuttajapalveluiden yhteistyöhön ja asiakkaiden tarpeiden mukaiseen ohjautumiseen näiden palveluiden välillä.

Yhteistyön rajapintoja ja kehittämistarpeita kartoittaessa kävi ilmi, että aluesosiaalityön ja Maahanmuuttajapalveluiden välisellä yhteistyöllä on pitkät perinteet, mutta myös tarvetta yhteistyön kehittämiselle. Vaikka Byströmin nuorten palvelut on uudehko toimija, yhteistyöstä aluesosiaalityön ja Maahanmuuttajapalveluiden kanssa on jo kokemusta. Yhteistyön kehittämistarpeita kartoitettaessa ilmeni, että eri toimintayksiköt tarvitsevat lisätietoa toistensa toimintatavoista ja olemassa olevista palveluista, jotta niitä osataan hyödyntää ja yhteistyön nähdään merkitykselliseksi.

Kotoutumisen arviointi

Päivi Suhonen

Oulun kaupunki, Maahanmuuttajapalvelut

Työpaikkaohjaaja Jouni Röntynen

Kehittämistehtävän tavoitteena oli perehtyä maahanmuuttajien kotoutumisen arviointiin sosiaalityössä. Ajatus arvioinnin kehittämistä syntyi tarpeesta saada kootusti tietoa asiakkaan kotoutumisen tilasta. Etenkin kotoutumisen loppuvaiheessa arviointiin kaivattiin työvälinettä, jonka avulla arviointitietoa olisi mahdollista koota. Ajatuksena oli, että arviointitiedon avulla voitaisiin kehittää myös kotouttamistyötä.

Arviointi on tärkeä osa sosiaalityön prosessissa, ja sitä tehdään prosessin eri vaiheissa yhdessä asiakkaan kanssa. Arviointi pohjaa kotoutumissuunnitelmaan. Kehittämistehtävänäni oli työstää asiakkaan kotoutumisen arviointiin työvälineeksi soveltuva arviointilomake. Perehdyin kirjallisuuden ja muun lähdemateriaalin kautta kotoutumiseen ja arviointiin. Tältä pohjalta laadin kotoutumisen arviointilomakkeen Oulun Maahanmuuttajapalveluiden käyttöön. Arviointilomakkeen on tarkoitus palvella kotoutumisajan päättövaiheen arviointia.

Kehittelin arviointilomakkeen pääasiassa itsenäisesti lähdemateriaalin ja käytännön kokemuksen pohjalta. Työyhteisön kommentit ja palaute auttoivat lomakkeen työstämisessä. Olen pyrkinyt huomioimaan kotoutumisen eri osa-alueita mahdollisimman laajasti sosiaalityön näkökulmasta. Arviointilomaketta ei ole ajanpuutteen vuoksi ehditty testata käytännössä, mutta tavoitteena on sen testaaminen kevään 2014 aikana. Sen jälkeen lomakkeeseen tehdään tarvittavia korjauksia yhdessä työyhteisön kanssa. Lomake viedään sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmään syksyn 2014 aikana. Kehittämishankkeen myötä on pystytty syventymään sosiaalityön päättymisvaiheen arviointiin. Kotoutumisen arviointi on nostettu tärkeäksi osaksi maahanmuuttaja-asiakkaan kotoutumis- ja kehitymisprosessia. Kehittämishankkeen myötä kotoutumisen arviointiin tullaan Maahanmuuttajapalveluissa kiinnittämään entistä enemmän huomioita.

Monikulttuurisuuden huomioiminen oppilashuoltotyössä kaksikulttuuristen perheiden kanssa

Laila Vainio

Limingan kunta, Limingan terveyskeskus

Työpaikkaohjaaja Susanna Martikkala

Selvitystyössäni kartoitin työskentelyä kahden kulttuurin perheiden lasten kanssa oppilashuoltotyön viitekehityksessä eräässä Pohjois-Pohjanmaan kunnassa. Tavoitteena oli edistää kulttuurisensitiivistä ajattelua oppilashuoltotyön kontekstissa. Haastateltujen osalta tämä toimi vähintäänkin keskustelun herättäjänä. Selvitin sitä, miten oppilashuoltotyöntekijät huomioivat monikulttuurisuuskysymyksiä kahden kulttuurin perheiden kanssa toimittaessa ja koetaanko monikulttuurisuuden huomioimiseen tarvetta. Selvitystyössäni kuvaan koulun oppilashuoltotyöryhmän jäsenten monikulttuurisuusosaamista.

Selvitystyötä varten haastattelin seitsemää oppilashuoltotyöryhmän jäsentä eräällä koululla 15.12.2013–31.3.2014. Avointen haastattelukysymysten vastaukset analysoitiin laadullisesti. Teemoina olivat monikulttuurisuuden huomioiminen oppilashuoltotyöryhmän työssä, työntekijän käsitys siitä, mikä on vaikeaa monikulttuurisuuden huomioimisessa, monikulttuurisuuden puheeksi ottaminen, työntekijän oma toimintatapa monikulttuurisuusasioiden esille ottamisessa sekä kehittämisideat. Hypoteesina oli, että oppilashuoltotyöryhmän jäsenet ovat työssään tottuneet monikulttuurisuuteen ja että heillä on selkeitä näkemyksiä aiheesta.

Selvitystyössä ilmeni, että kaksikulttuurisia perheitä ei helposti tunnusteta, vaan haastatellut ajattelivat kaksikulttuurisuuden huomioimisen koskevan lähinnä pakolaisperheitä. Haastatellut kokivat monikulttuurisen oppilashuoltotyön vaikeana. Aihepiirin rajaaminen tarkasti strukturoituihin kysymyksiin ei kuitenkaan olisi ollut selvitystyön kannalta adekvaattia, sillä tarkoituksena oli nimenomaan selvittää sitä, miten kahden kulttuurin perheiden kanssa toimitaan ja tarvitaanko kulttuurisensitiivisyyttä koulussa. Kulttuurisensitiivistä oppilashuoltotyötä ei pidetty välttämättömyytenä. Selvitystyön tuloksia esittelen oppilashuoltotyön kehittämispäivän yhteydessä syyslukukaudella 2014 selvityksen kohteena olleessa kunnassa.

Triangeli-projektin kielituki

Eeva Eskelinen

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala, Triangeli-projekti

Työpaikkaohjaaja Päivi Sannola

Kuvaan kehittämishankkeessani Triangeli-projektin kielitukikokeilua. Triangeli-projekti on maahanmuuttajien työllisyysprojekti, jonka kohderyhmänä ovat Turussa ja Turun lähikunnissa asuvat maahanmuuttajataustaiset henkilöt. Projektin tavoitteena on tukea asiakkaita löytämään oman polkunsä työelämään. Ensisijaisena tavoitteena on löytää työpaikkoja avoimilta työmarkkinoilta, mutta asiakkaita autetaan myös työkokeilupaiikkojen ja koulutuksien hakemisessa. Työllistymisen esteeksi nousee usein asiakkaan heikko kielitaito. Triangeli-projektissa pyritään vastaamaan haasteeseen kokeilemalla omakielistä kielitukea, joka on suomen kielen opiskelua työpaikalla omakielisen ohjaajan avustamana.

Kuvaan kehittämissprojektissani miten kielituki toimii, millaisia haasteita Triangeli-projektin yrityskoordinaattorit ovat havainneet kielituen käynnistämässä ja miten kielitukea voisi jatkossa kehittää. Haastatellin kahta Triangeli-projektin yrityskoordinaattoria, joiden asiakkaat ovat saaneet kielitukipalvelua. Vertailukohtana on Tukholman työtorin malli, jossa kielituki otettiin käyttöön vuonna 2009 projektissa Svenska för invandare (SFI). Mallin mukaan noin viiden viikon käytännönläheisten kielipintojen jälkeen ruotsin kielen opiskelu jatkuu työharjoittelun lomassa, jolloin asiakkaalla on tukenaan omakielinen kielitukiohjaaja.

Triangeli-projektin kielituki on käytettävissä työ- tai työkokeilusuhteen alkuvaiheessa, mikäli asiakkaan suomen kielen taito kaipaä kohentamista. Kielitukiohjaaja perehdyttää asiakasta työtehtävissä tarvittavaan sanastoon ja työpaikan työturvallisuusasioihin. Kielituki voi parhaimmillaan edistää ja nopeuttaa henkilön perehtymistä uuteen työhönsä ja työpaikan käytäntöihin. Kielitukea hankitaan ostopalveluna Sondip ry:ltä albanian, arabian, kurdin, somalin ja venäjän kielellä. Kullekin kielelle on nimetty kaksi ohjaajaa.

Kielituki on käynnistynyt suunniteltua hitaammin. Ensimmäinen sopimus solmittiin huhtikuussa 2013, ja vuoden loppuun mennessä sopimuksia syntyi neljä. Yrityskoordinaattoreiden mukaan haasteena ovat erityisesti asiakkaan kielitaidon arviointi ja kielituen markkinointi työnantajille. Kielitaidon arviointi tapahtuu asiakastapaamisissa keskustelun myötä, harvemmin yrityskoordinaattorilla on käytettävissään testein todennettua tietoa asiakkaan kielitaidosta. Kielituen markkinointi tapahtuu yrityskäyntien yhteydessä suullisesti ja esitteen avulla. Vaikka työnantajan suhtautuminen kielitukeen olisi suopea, voivat työskentelyolosuhteet,

työtehtävien laatu tai työyhteisön asenteet olla esteenä kielitukisopimuksen solmimiselle.

Kielituki tarjoaa uudenlaisen työvälineen maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden työllistämiseksi. Vaikka kokemukset Triangeli-projektin kielituesta ovat jääneet vähäisiksi, idea on projektihenkilöstön mielestä edelleen lupaava, ja sitä tulee kehittää. Yrityskoordinaattoreiden kokemuksen mukaan omakielinen ohjaus soveltuisi erityisen hyvin kotoutumis- tai valmennuskoulutusten työharjoittelujaksolle. Tämä ajatus myötäilee Tukholman työtorin käytäntöä. Triangeli-projektin asiakastyö päättyy marraskuun 2014 lopussa. Kielituen jatkokehittäminen jäänee tulevien projektien tehtäväksi. Hankekehittämisen ainaisena haasteena näyttäisi olevan hyväksi todettujen käytäntöjen levittäminen ja erityisesti niiden juurruttaminen pysyviksi.

Kansainväliset osaajat paikallisten yritysten käyttöön

Ramona Halarescu

Salon seudun aikuisopisto

Työpaikkaohjaaja Irmeli Leino, Turun ammattikorkeakoulu, Salo

Kehittämishankkeeni tavoite oli kartoittaa korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien osaamistasoa ja alueen yritysten valmiutta hyödyntää heidän osaamistaan ja verkostojaan sekä kehittää ja pilotoida erilaisia palveluja ja koulutuksia, jotka lisäävät paikallisten yritysten monikulttuurisuutta ja kansainvälistymistä. Kartoituksen perusteella kehitettiin kolme koulutusta, jotka pilotoitiin syksyn aikana. Pilotoinnista saatuja kokemuksia ja kehitettyjä toimintamalleja on tarkoitus soveltaa myös laajemmin koulutuksen palveluina. Tässä kehittämishankkeessa korkeasti koulutettuja maahanmuuttajaosaajia, joilla on vahvaa ammatillista osaamista kansainvälistymisestä tai monikulttuurisuudesta sekä vahvat verkostot lähtömaassaan, nimitetään kansainvälisiksi osaajiksi.

Salon seutu elää rakennemuutoksen aikaa. Epävarmuus tulevaisuudesta ja erityisesti elektroniikkateollisuuden murrokset pakottavat paikalliset yritykset miettimään erilaisia ja mahdollisesti uusia liiketoimintamalleja. Kotimaan markkinat ovat rajalliset, eikä sieltä ole löydettävissä laajenemismahdollisuuksia. Oman toimialan kasvu saattaa olla laskusuunnassa, tai sen kilpailukyky kustannuspaineen myötä heikkenee. Yksi vaihtoehto turvata tulevaisuutta on laajentaa oman yrityksen markkinoita kansainvälistymisen kautta, jolloin yritys kohtaa haasteen, miten kansainvälistyä. *Mutta onko yrityksillä riittävää kansainvälistä osaamista, kulttuurien ja kielten tuntemusta, jotta ne voivat pärjätä kansainvälisillä markkinoilla?* Kehittämishankkeen alkuvaiheessa todettu kartoitus kansainvälistyneistä osaajista on tuonut esiin, että tällä hetkellä monet kansainväliset osaajat ovat työttöminä tai tekevät työtä, joka ei vastaa heidän koulutustaan. Tutkintoja on eniten liiketalouden ja hallinnon aloilla.

Nyt, ennen talouden nousua, olisi järkevää miettiä, miten kansainväliset osaajat saadaan työllistettyä yrityksiin, jotka toimivat kansainvälisillä markkinoilla tai ovat sinne pyrkimässä. Kansainvälisten osaajien joukossa on myös hallinnon osaajia, joilla on olemassa yhteyksiä ja verkostoja, jotka hyödyttäisivät Salon kaupungin organisaatiota suhdeverkon luomisessa.

Mutta ovatko Salon alueen työnantajat ja työyhteisöt valmiita ottamaan tätä osaamista vastaan?! Ja Osaavatko kansainväliset osaajat tuotteistaa omaa osaamistaan yrityksille myytäväksi tuotteeksi?

Vaikka Salossa on jonkin verran työvoimatarvetta, paikallisissa yrityksissä ja organisaatioissa on edelleen sekä työyhteisön että työnjohdon tasolla ihmisiä, jotka eivät vielä ole halukkaita ottamaan ulkomaalaistaus-

taista työntekijöitä tai harjoittelijoita vastaan. Monissa työyhteisöissä elää edelleen ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan. Samalla monet työnantajat pelkäävät leimautua ”maahanmuuttajia työllistäväksi tahoksi”.

Salon tilanne on vaikuttanut myös kansainvälisten osaajien halukkuuteen työllistyä ja toimia aktiivisena yhteiskunnan jäsenenä. Hankaluus työllistyä on kasvanut huomattavasti. Kansainvälisten osaajien mielestä Suomessa ei osata hyödyntää riittävästi koulutettujen maahanmuuttajien osaamista. Tämä pääoma pitäisi hyödyntää mahdollisimman pian, ennen kuin se häviää muihin kaupunkeihin. Kannattaisi keskittyä siihen, että maahanmuuttajien osaaminen saadaan seutukunnan käyttöön. Sen takia oli tärkeää kehittää menetelmiä ja malleja, joiden avulla voidaan hyödyntää maahanmuuttajien osaamista, vahvistaa heidän osallistumistaan ja sopeutumistaan suomalaiseen työelämään. Nämä lähtökohdat edellyttävät toimintamalleja ja koulutuspalveluita, joissa kehitetään työyhteisöjen ja työnantajien valmiuksia ottaa vastaan kansainvälisiä osaajia. Näistä syistä vuoden 2013 lopussa kehittämishankkeeni keskittyi oman organisaation monikulttuuristen palvelujen kehittämiseen.

Kehitettyjen koulutusten kautta pyrittiin kehittämään kansainvälisten osaajien työelämävalmiuksia ja tuettiin työyhteisöjä toimimaan monikulttuurisissa työympäristöissä. Myös henkilökunnan osaamista kehitettiin koulutuksen ja työelämän yhteistyön vahvistamiseksi.

Koulutuksiin osallistuneiden palautteet olivat pääasiassa positiivisia. Niiden perusteella tullaan tekemään pieniä parannuksia koulutusten sisältöön ennen kun ne ovat osa organisaatiomme koulutustarjontaa. Lisäksi vuorovaikutus on lisääntynyt kansainvälisten osaajien ja paikallisten yritysten, sekä työelämän ja oppilaitoksen välillä. Tällä hetkellä työ on vielä kesken ja siten monia haasteita on vielä edessä. Tämän hankkeen kansainvälisten osaajien, oppilaitosten ja yritysten välillä aloitettua yhteistyötä kannata joka tapauksessa jatkaa.

Kansainvälisen osaamisen kehittäminen ja tuotteistaminen on varmistettava jo ennen talouden nousua. Työnantajille ja työyhteisöille on tarjottava monikulttuurisuuskoulutusta, jolla pyritään vähentämään mahdollisia kulttuurienvälisiä konflikteja. Tavoitteena on asenneilmastoltaan monikulttuurisuuteen myönteisesti suhtautuva työyhteisö. Laman aikana suhtautuminen maahanmuuttajiin on kielteisempää, mutta uskon siihen, että suhdanteiden parannuttua suvaitsevaisuus tulee lisääntymään. Salossa on hyvin ymmärretty, ettei kansainvälisten osaajien työllistyminen ole koskaan yksin organisaation toimintakenttään kuuluva kysymys. Tästä syystä yhteistyö toimijoiden kesken sujuu hyvin.

Hyvien esimerkkien korostamisen ja markkinoinnin, median positiivisen suhtautumisen kansainvälisiin osaajiin sekä osaajien omien valmiuden työllistymisen parantamisen kautta saavutamme vielä halutun lopputuloksen eli saamme *kansainväliset osaajat paikallisten yritysten käyttöön.*

Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalvelut Porin palveluverkostossa

Hanna Holm & Szilvia Simon

Työpaikat: Porin kaupungin perusturvakeskus, sosiaali- ja perhepalvelut, aikuis-sosiaalityö, Satakoto-hanke (Holm) ja Satakunnan Monikulttuuriyhdistys ry (Simon)

Työpaikkaohjaajat: hankejohtaja Aki Nummelin (Holm) ja toiminnanohjaaja Kirsi Paavilainen (Simon)

Valitsimme kehittämishankkeemme kohteeksi yhden Porin kaupungin maahanmuuttostrategian kärkiteemoista, *maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalvelut*. Kehittämishankkeemme tavoitteena oli selvittää Porin kaupungissa tällä hetkellä toteutuvan alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontatyön tilanne, luonnostella mahdolliset kehittämiskohteet ja tarjota tukea palveluiden edelleen kehittämistä varten.

Toteutimme kehittämishankkeen parityönä. Toinen meistä edustaa kuntaa ja toinen kolmatta sektoria. Edustamillamme organisaatioilla on taustallaan pitkä yhteistyö, mutta meistä molemmat on roolissaan tuoreina työntekijöinä. Uskoaksemme ”puhtoisuudestamme” oli kehittämistyöhön lähdeittäessä jopa jonkin verran etua.

Havaitimme jo työmme alkuvaiheessa julkisen ja kolmannen sektorin välillä vallitsevan jonkinasteisen luottamuspuolan. Varauksellinen suhtautuminen eri sektoreihin tuntui heijastuvan myös maahanmuuttaja-asiakkaiden arvioissa heille eri toimipisteissä annetuista neuvontapalveluista.

Nostimme keskeisimmäksi aineistoksi maahanmuuttajapalveluiden kohderyhmän eli maahanmuuttajien itsensä haastattelut. Lisäksi haastatelimme maahanmuuttajien kanssa kotoutumisen alkuvaiheessa ja arkisella tasolla toimivien työntekijöiden, S2-opettajien ja neuvojen haastattelut. Myös kuntatyöntekijöiden kokemuksia kartoitettiin kyselyn avulla. Kyselyssä selvitettiin maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelemiseen liittyviä kokemuksia ja osaamistarpeita. Lisäksi tutustuimme kahden kunnan, Jyväskylän ja Turun, neuvontapalvelumalleihin.

Aineiston analysoinnin tavoitteena oli löytää niitä yhteneviä teemoja, joiden osalta palvelujärjestelmää voitaisiin kehittää. Oli tärkeää havaita, että resursseja tuntuu löytyvän usealta toimijalta ja useasta organisaatiosta, mutta yhteensovittaminen hakee edelleen paikkaansa. Maahanmuuttaja-asiakkaat olivat palveluihin monilta osin tyytyväisiä, mutta he korostivat tiettyjä toimintatapoihin ja saavutettavuuteen liittyviä seikkoja, muun muassa omakielisen tuen ja vertaistuen merkitystä, matalan kynnyksen asiointimahdollisuutta ja oma-aloitteellisuuden tukemista.

Erityisesti neuvontatyötä ruohonjuuritasolla tekevien ja S2 -opettajien kohdalla jäimme pohdiskelemaan myös niin kutsuttuja ammatillisia "välitiloja", joihin maahanmuuttajien parissa työskentelevät törmäävät. Ohjaus- ja neuvontatyön professio on vielä melko nuori, ja osin syntyi sellainenkin vaikutelma, että arkisten kohtaamisten tilanteisiin ajautuvilta työntekijöiltä vaadittiin käytännössä varsin monialaisia valmiuksia, merkittävä määrä panostusta ohjaustyöhön ja lisäksi tietynlaista persoonaa.

Uskomme työmme osaltaan rakentavan eri toimijoiden välillä siltaa, jollaista Porin tilanteessa tunnutaan kaipaavan. Toimintatavoiltaan kolmannen sektorin työ vaikuttaisi soveltuvan erityisen hyvin niihin tarpeisiin, joita maahanmuuttaja-asiakkaat listasivat alkuvaiheen kotoutumiseensa liittyen.

Kehittämishankkeemme tarjoaa merkittävän taustamateriaalin myös viranomaistyön kentälle. Hankkeemme on suoraan sovellettavissa Porin kaupungin kotouttamisohjelmatyöryhmän tarkoituksiin ja eritoten alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapistejärjestelyihin liittyen. Kaiken kaikkiaan toivomme kehittämishankkeemme vaikuttavan myönteisesti Porin kaupungin valmiuksiin tarjota kotoutumista tukevia palveluita ja näin myös alueen kokonaisvaltaisiin mahdollisuuksiin kansainvälistyä.

Kulttuurisen kompetenssin opettaminen hoitotyön koulutuksessa – kirjallisuuskatsaus

Hanna Repo

Hanna Repo

HUS, HYKS, psykiatria

Ohjaaja TtM, TtT-koulutettava Niina Eklöf, Turun yliopisto

Monikulttuuriset kohtaamiset ovat terveydenhuollossa arkipäivää. Maahanmuuton lisääntyessä on tärkeää panostaa hoitohenkilökunnan kulttuuriseen osaamiseen eli kompetenssiin. THL:n selvityksen mukaan maahanmuuttajat käyttävät muuta väestöä vähemmän terveystalveluita, vaikka palvelujen tarve onkin muuta väestöä suurempi, erityisesti mielenterveystalveluiden osalta. Esteet hoidon saannille liittyvät kieliongelmiin, henkilökunnan kulttuurisen kompetenssin puutteisiin sekä henkilökunnan ajan puutteeseen ja joustamattomuuteen. Opetusministeriö on nimennyt yhdeksi sairaanhoitajan tutkinnon vähimmäisosaamisvaatimukseksi monikulttuurisen hoitotyön. Tutkimusten mukaan kulttuurisen kompetenssin opetus jää kuitenkin usein heikolle tasolle ja priorisoinnin uhriksi. Tutkimukset osoittavat myös hoitohenkilökunnan kulttuurisessa kompetenssissa olevan merkittäviä puutteita.

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli kuvata kulttuurisen kompetenssin opettamista hoitotyön koulutuksessa. Tehtävänä oli selvittää, mitä tutkimusta on tehty kulttuurisen kompetenssin opettamisesta hoitotyön koulutuksessa ja millaisilla menetelmillä kulttuurista kompetenssia opetetaan. Hanke toteutettiin kirjallisuuskatsauksena. Artikkeleita haettiin terveystieteiden keskeisistä kansainvälisistä tietokannoista: Cinahl (Ebsco), PubMed (Medline) ja Cochrane (Wiley) sekä kotimaisesta Medic-tietokannasta. Yhteensä tarkasteluun valikoitui 29 mukaanottokriteerit täyttäneitä artikkeleita. Artikkelit oli julkaistu vuosina 2001–2013.

Tulosten mukaan kulttuurista kompetenssia opetettiin hyvin monin menetelmin. Sen opettamisen keinoja olivat opiskelu ulkomailla (n=10), yhteisöllinen oppiminen (n=7), aktivoivat menetelmät (n=3), opintokokonaisuudet ja kurssit (n=5) sekä yhdistelmämenetelmät ja muut menetelmät (n=4). Opetusinterventioista saatiin lähes poikkeuksetta positiivisia oppimistuloksia opiskelijoiden kulttuurisen kompetenssin kehittymisen suhteen. Näyttö menetelmien tehokkuudesta oli kuitenkin hyvin vähäistä, ja menetelmien tehokkuutta oli mahdotonta vertailla keskenään. Valtaosassa tutkimuksista käytettiin laadullisia menetelmiä sekä itsearviointiin perustuvia mittareita. Tutkimuksista suurin osa (n=21) oli tehty Yhdysvalloissa.

Jatkossa on tärkeää kartoittaa systemaattisesti kulttuurisen kompetenssin opetuksen toteutumista sekä käytössä olevia opetusmenetelmiä suomalaisessa hoitotyön koulutuksessa. Lisäksi on tarpeen tutkia menetelmien tehokkuutta sekä kehittää osaamisen arviointiin monipuolisia menetelmiä, jotta ammattikorkeakoulut voivat ottaa käyttöön kustannustehokkaita ja toimivia menetelmiä kulttuurisen kompetenssin opettamiseksi hoitotyön koulutuksessa.

Kulttuuritietoisuuden lisääminen ja asukkaiden tarpeiden tunnistamisen parantaminen Akseli Kiinteistöpalveluissa

Tiia Sallasmaa

Akseli Kiinteistöpalvelut Oy

Työpaikkaohjaaja Pirjo Vuorinen, asiakaspalveluesimies

Kehittämishankkeella parannettiin koulutuksen avulla Akseli Kiinteistöpalvelut Oy:n henkilökunnan tietopohjaa maahanmuuttajuudesta ja maahanmuuttajataustaisen asukkaan kohtaamisesta työssä. Koulutuksia pidettiin viisi. Luento sisälsi tietoa omasta suhtautumisesta eri kulttuureihin ja kulttuurin rakentumisesta. Erityisesti esiin nostettiin islamin kulttuuri, koska siihen liittyy paljon negatiivisia asenteita. Luento-osuuden aikana esitettiin jonkun verran kysymyksiä, ja palaute antoi ymmärtää, että työntekijät saivat uutta tietoa. Koulutuksen avulla nostettiin esiin arjen tilanteita, joissa eri työntekijäryhmillä tulee kohtaamisia maahanmuuttajataustaisten asukkaiden kanssa. Tämän avulla annettiin mahdollisuus puhua omakohtaisista tilanteista, joita on tullut työssä vastaan ja myös kysyä maahanmuuttajuuteen liittyvistä asioista. Tämä herätti keskustelua erityisesti huoltomiehistä, mutta muissakin ryhmissä esitettiin kysymyksiä, mietittiin tapahtuneita tilanteita ja mahdollisia vastaan tulevia haasteita annetun tietopohjan avulla.

Koulutuksen kolmas osio sisälsi jokaisen koulutusryhmän (asiakaspalvelu, huoltohenkilökunta, siivoojat ja isännöitsijät sekä kirjanpitäjät) työhön liittyvien tilanteiden kehittämistä. Tilanteet oli aiemmin valikoitu keskusteluissa yhdessä useiden eri työntekijöiden kanssa. Kehittämision kautta asumisneuvoja teki kansion asunnon eri elementeistä, jotta kommunikointi asiakaspalvelussa helpottuisi. Huoltomiehille on tarpeen mukaan tarkoitus luoda valokuvien avulla pieni mukana kulkeva vihko, jota voi käyttää apuna ongelmatilanteissa. Siivoojien tehtävä sisälsi saunatilojen ohjeistuksen kehittämistä, mutta materiaalia syntyi suppeasti, eikä tuotosta vielä syntynyt. Kirjanpitäjät ja isännöitsijät miettivät omistusyhtiöissä vastaan tulevien maahanmuuttajataustaisten vuokralaisten tai omistajien ohjeistusta siitä, mitä ongelmia tulee vastaan ja mitä tietoa olisi hyvä luoda Akselin omaksi oppaaksi. Tietoa tuli paljon, mikä vaatii päätöksen siitä, millainen opas halutaan tehdä.

Koulutuksen kautta asumisneuvoja sai omaa työtään esille. Tärkeää oli kertoa oman työn kautta esille tulevista tilanteista maahanmuuttajataustaisten asukkaiden kanssa ja myös siitä, mistä kaikista asioista asumisneuvojaa voi informoida, miten sen voi tehdä ja mitä asumisneuvoja tekee saamalleen tiedolle. Tiedon hakeminen antoi asumisnevojalle

paljon lisätietoa maahanmuuttajuudesta, ja suuri osa opitusta tiedosta jäi koulutuksen ulkopuolelle. Tieto on tietoa hakiessa lisääntynyt ja lisääntyy myös työtä tehtäessä eri asioiden yhdistyessä aina uudella tavalla.

Koulutusdiat laitettiin työpaikan yhteisiin tietoihin, josta kaikki saavat luettua ne uudelleen. Koulutuksen jälkeen kontaktien otto asumisneuvojaan on lisääntynyt tämän työhön liittyvissä asioissa. Hankkeen avulla asumisneuvoja ehdottaa myös työpaikalle lisäkoulutusta liittyen maahanmuuttajiin, jotta koulutus ei jää kertaluontoiseksi.

Perustietoa maahanmuuttaja-asiakkaista mielenterveys-työn asiakkaina Suomessa -perehdytysmateriaalin kokoaminen uusille työntekijöille

Riikka Suomi

Turun hyvinvointitoimiala, Lasten psykiatrian poliklinikka

Työpaikkaohjaaja Tarja Miettälä

Tässä kehittämishankkeessa olen kerännyt kirjallisuutta käyttäen pienen perehdytyspaketin Turun kaupungin hyvinvointitoimialan lasten- ja nuorten psykiatrian poliklinikan uusille työntekijöille ja poliklinikalla harjoitteluaan suorittaville opiskelijoille maahanmuuttaja-asiakkaisiin liittyvistä perusasioista osaksi poliklinikan perehdytysmateriaalia. Olen koonnut kehittämishankkeeni raporttiin tietoja maahanmuuttaja-asiakkaista mielenterveysasiakkaina Suomessa, ja tämän raportin pohjalta työstänyt tiiviimmän ja ytimekkäämmän version perehdytysmateriaaliksi.

Olen aloittanut raportin käsitteiden määrittelyllä ja täsmentämisellä, koska maahanmuuttajiin liittyvä käsitteistö ja sen käyttö arkikielessä on melko kirjavaa. Olen käynyt raportissa lyhyesti läpi maahanmuuton historiaa Suomessa ja maahanmuuttajien määrää täällä. Näiden asioiden hahmottaminen on tärkeää, jotta voidaan ymmärtää, miten monimuotoisista asioista puhutaan keskusteltaessa maahanmuutosta Suomessa. Monikulttuurisuus yhdistetään Suomessa usein 1990-luvulla tapahtuneisiin muutoksiin maahanmuutossa, mutta on tärkeää, että ei unohdeta muuta jo paljon varhaisempaa väestömme monimuotoisuutta.

Olen käsitellyt raportissa myös maahanmuuttoa sopeutumisprosessina. Sopeutumisprosessissa nähdään yleensä neljä eri vaihetta, jotka ovat ihastus, kriisi, sopeutuminen ja takaisin normaaliin -vaihe. Maahanmuuttajien kanssa työtä tekevän on tärkeää tietää perusasiat sopeutumisprosessista voidakseen tukea asiakasta prosessin eri vaiheissa. Olen kuvannut raportissa maahanmuuttajien mielenterveyteen liittyviä asioita Suomessa. Otan esiin, mitä haasteita Suomessa on maahanmuuttajien hakeutumisessa mielenterveyspalveluiden piiriin ja mitä haasteita saattaa olla diagnosoinnissa ja hoidossa. Oman kappaleen olen kirjoittanut tulkin käytöstä asiakastapaamisissa. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa on aina tärkeää varmistua siitä, että asiat tulevat molemmin puolin ymmärretyiksi. Mielenterveystyössä keskustelu ja puhe ovat tutkimuksen ja hoidon aikana hyvin tärkeässä asemassa, joten kielikysymyksen merkitys on erityisen tärkeä. Aivan lopuksi avaan ja pohdin lyhyesti maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen liittyviä asioita.

Kehittämishankkeen raportin pohjalta työstetty materiaali on sellaisenaan käytettävissä poliklinikalla uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen. Hankkeesta jää siis konkreettinen kirjallinen tuotos työpaikalle.

Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä – Korkeakoulutettujen oppisopimustyyppinen täydenniskoulutus on uudenlainen kokoneille maahanmuuttajatyön asiantuntijoille suunnattu valtakunnallinen koulutuskokonaisuus. Turun yliopiston Brahea-keskus koordinoi hanketta, ja koulutus toteutetaan Turun, Helsingin, Itä-Suomen ja Oulun yliopistojen yhteistyönä.

Tärkeä osa koulutusta on kehittämishanke, jossa kehitetään omaa arjen työtä. Osallistajat ovat keränneet tietoa, tutkineet ja arvioineet jotakin työnsä osa-alueita. Tavoitteena on ollut kehittää osallistujien kulttuurienvälistä osaamista mutta myös työkäytäntöjä ja omassa työssä toteutettavia palveluja. Oppiminen on sidottu kiinteästi työn arkeen ja keskeistä on työssä oppiminen. Kehittämishankkeet ovat tuottaneet uusia näkökulmia, paljon uutta tietoa ja kehittämisideoita.

Tähän julkaisuun on koottu puheenvuoroja, joissa tieteelliset ohjaajat ja työpaikkaohjaajat valottavat kehittämishankkeita ja niiden merkitystä. Julkaisu sisältää myös kaikissa alueellisissa ryhmissä toteutettujen kehittämishankkeiden kuvaukset. Tämä julkaisu pyrkii omalta osaltaan kehittämään maahanmuuttajien kanssa tehtävää ammatillista työtä ja sitä kautta parantamaan palveluja, joita tarjotaan Suomeen muuttaneille.



Valokuvaaja Pekka Turusen kuvasarja uusista suomalaisista liittyy Salon taidemuseon yhteisöprojektiin Esineen tarina – Every Object Tells a Story. Vuonna 2004 toteutettuun hankkeeseen osallistui 47 Salon lähialueille muuttanutta ihmistä, jotka kertoivat tarinan mukanaan tuomasta tärkeästä esineestä. Ulla Leinon toimittamista tarinoista ja Pekka Turusen ottamista henkilökuvista syntyi näyttely ja kirja: Esineen tarina. Salon taidemuseon julkaisu 4, 2004.

Andréa Vannucchi toi mukanaan riippumaton Brasiliasta hyvänolon hetkiä varten. Riippumatto on halpa ja ihana sänky ja sohva ja tuoli ja leikkikalua.

Vijay Nihawan kertoi muuttaneensa Saloon Sydneystä Australiasta, jossa asui yhdessä lähiössä yli 120 kansallisuutta.

Sariin pukeutunut nainen on intialainen opiskelija Anjuli Saklani. Kuvan asetelma on lainaa Lapin matkailuetsotikan kuvastosta, mutta porot ovat salolaisen Meri-Vihanneksen kotieläintarhasta.