DET EGNA SPRÅKET SOM STÖD VID INTEGRATION

HANDBOK FÖR YRKESFOLK

IOM
UN MIGRATION

Internationella migrationsorganisationen (IOM) är en organisation som hör till FN-systemet och som är specialiserad på globala migrationsfrågor. Organisationen har ett kontor även i Finland. Innehållet i denna publikation representerar inte nödvändigtvis Internationella migrationsorganisationens allmänna ställningstagande.

Denna publikation är producerad med stöd av Europeiska unionens asyl-, migrations- och integrationsfond (AMIF) som en del av Finlands Flyktinghjälps, Yrkeshögskolan Diakonias och IOM:s Finlandskontors projekt Navigaattori - kohti monimuotoisia kuntia (2018–2021).

Utgivare: International Organization for Migration (IOM)
Unionsgatan 13, PB 851, 00101 Helsingfors
Webbplats: finland.iom.int | Twitter: IOMFinland | Facebook: IOM Finland
Materialansvariga: Minna Savolainen och Julia Jänis
Fotografier: ©IOM 2020/Minna SAVOLAINEN
Layout, bilder och pärmar: ANELJÄVIIS

ISBN 978-952-67776-6-5 (hft)
ISBN 978-952-67776-7-2 (PDF)

@2020 International Organization for Migration (IOM)
Alla rättigheter förbehålls. Denna publikation eller delar av den får inte utan skriftligt tillstånd av utgivaren publiceras på nytt i någon som helst form elektroniskt eller mekaniskt, inte heller kopieras eller laddas ner utan tillstånd.

ASYL-, MIGRATIONS-
OCH INTEGRATIONSFONDEN

Med stöd från Europeiska unionen

INNEHÅLL

INLEDNING 4

UTNYTTJA SPRÅKKUNSKAPERNA I BÖRJAN AV INTEGRATIONEN 5

KULTURORIENTERING GER EN BRA START PÅ INTEGRATIONEN 6

- Tillit till sig själv och Finland 8
- Moving to Finland-webbplatsen 8
- Tänd en gnista för det finska språket! 10

SAMHÄLLSORIENTERING 12

- Språkkunskap och medborgarfärdigheter är hörnstenar i integrationen 12
- Jämlikhet och enighet 13
- Samhällsorientering ökar tilliten till myndigheterna 15
- Samhällsorientering på det egna språket 15
- Kunniga utbildare i samhällsorientering 15
- Dialog – att lära sig tillsammans 17
- Finland - Lärobok i samhällsorientering 18
- Smidig samhällsorientering genom samarbete 20
- Erfarenheter från Lojo 22

KONTAKTTOLKNING – ETT GEMENSAMT SPRÅK 24

- Kontakttolkens roll 24
- Kontakttolkning främjar egen aktivitet 26
- Att jobba med kontakttolk 26
  - 1. Beställning av tolk 26
  - 2. Samspelet i tolkningssituationen 28
  - 3. Efter tolkningen 28

ETT SPRÅKMEDVETET ARBETSSÄTT 30

- Språkets betydelse för integrationen 31
- Ett tydligt språk främjar integration 33
- Kulturtolkning som en form av flerspråkig handledning 36

BÖRJA INTEGRATIONEN I KOMMUNEN 38

ANNAT INTRESSANT MATERIAL 41

KÄLLOR 42

INLEDNING

Denna publikation är utarbetad för att hjälpa dem som arbetar i kommunernas bastjänster samt för alla som är intresserade av att främja integration.

I kommunerna främjas integration professionellt inom flera sektorer. Kommunerna beslutar lokalt om sina integrationsfrämjande insatser. Tjänsterna och deras innehåll varierar därför från kommun till kommun. Kommunerna och deras anställda innehar en viktig roll i integrationen. Vid utarbetandet av den här publikationen lyssnade man på både kommunanställda och kommuninvånare som själva var i integrationsprocessen.

Integration är en process på flera nivåer som sker när människor möts och interagerar. Resultatet blir bäst när både den som integreras och yrkesmänniskan får stöd. Publikationen presenterar modeller som utnyttjar språkkunskaperna hos nyanlända och som kan användas i början av integrationen. Den erbjuder synvinklar på integrationsfrämjande interaktion för professionella inom olika områden.

Publikationen är producerad som en del av Finlands Flyktinghjälps, Internationella migrationsorganisationens (IOM) och Yrkeshögskolan Diakonias gemensamma projekt Navigaattori (2018–2021). Projektet har ökat mellersta Nylands kommuners förmåga att ta emot kvotflyktingar och främja deras integration. I anslutning till projektet ordnade man utbildning för kommunernas anställda och samhällsorientering för nyanlända på deras eget språk, utbildade lärare i samhällsorientering som talar de nyanländas språk samt informerade beslutsfattare om förutsättningar för att ta emot flyktingar och integrera dem. Navigaattori-projektet finansierades av Europeiska unionens asyl-, migrations- och integrationsfond.

På Navigaattori-projektets vägnar vill jag varmt tacka finansiären och integrationsexperterna som deltagit i att utarbeta publikationen, Navigaattori-projektets styrgrupp, invandringskoordinatorerna i mellersta Nylands kommuner, alla intervjuade experter och nyanlända samt kommentatorer och dem som deltagit i projektets utbildningar.

Helsingfors 11.11.2020

Simo Kohonen
Chef för IOM:s Finlandskontor

UTNYTTJA SPRÅKKUNSKAPERNA I BÖRJAN AV INTEGRATIONEN

Invandringen till Finland har ökat och blivit mångsidigare under de senaste årtiondena. Kommunerna innehar en väldigt viktig uppgift i att främja integrationen av alla kommuninvånare. **Kunnandet hos dem som jobbar i kommunernas basservice spelar en nyckelroll.** I lagen om främjande av integration[1] ges kommunerna skyldigheter i fråga om främjandet av integrationen. Kommunen måste se till att personalen utvecklar sin kompetens och att alla kommunens tjänster också lämpar sig för kommuninvånare som är invandrare.[2]

Integration är en process som sker på flera nivåer. Den innebär att en människa blir en fullvärdig medlem av ett samhälle, vet sina rättigheter och skyldigheter och känner samhörighet med de andra i samhället. Genom att främja integration kan man förebygga marginalisering och främja goda relationer bland befolkningen.

Tidig integration förutsätter att **nyanländes språkkunskaper** utnyttjas redan i början av integrationen och att man i bastjänsterna utnyttjar **integrationsfrämjande arbetssätt i möten och samtal**.

En människa kan bara integreras i ett land som hon känner och förstår. En helhetsbild av samhället främjar utvecklandet av de medborgarfärdigheter som behövs i Finland och skapar en grund för integrationen.

Det egna språket är en resurs i integrationen och kan utnyttjas i början på så sätt att kurser, rådgivning och handledning ordnas på olika språk, som stöd för myndigheternas arbete, tills personen kan sköta ärenden på det nya språket. Med det egna språket byggs en bro till det nya hemlandet - till dess kulturer och språk samt till kommunen. **Språket är också ett viktigt redskap för yrkesfolk och myndigheter.** Därför är det bra att vara medveten om hurudan interaktion man själv är med och skapar.

Den här publikationen behandlar integrationens inledande skede ur både den vuxna nyanländes och den yrkesprofessionellas synvinkel. Först presenteras kulturorientering och samhällsorientering, där nyanländes språkkunskaper kan utnyttjas för att främja integrationen. Sedan behandlas kontakttolkning och ett språkmedvetet arbetssätt som stöd för yrkesprofessionella. Slutligen presenteras olika förslag på hur kommunerna kan främja integration på ett språkmedvetet och helhetsinriktat sätt.

1 Lagen om främjande av integration (2010/1386)
2 Lagen om främjande av integration 30 §.

KULTURORIENTERING GER EN BRA START PÅ INTEGRATIONEN

Finland ordnar kulturorientering för sina kvotflyktingar redan innan de kommer till Finland.[1] Kulturorienteringen är en 3–4 dagars kurs om Finlands samhälle och kultur samt det finska språket. Kulturorienteringen är för många invandrare den första inblicken i deras nya liv i Finland. Kulturorienteringen främjar tidig integration och minskar kulturchocken när invandraren anländer till det nya hemlandet. Kulturorienteringen har en positiv effekt på kvotflyktingarnas liv i Finland.

Finland har tagit emot kvotflyktingar i över 40 år.[2] Finland fokuserar i sin kvotpolitik på att ta emot människor i särskilt sårbar ställning. Riksdagen beslutar årligen om storleken på Finlands flyktingkvot. År 2021 är flyktingkvoten **1050 personer.** Kvotflyktingarnas mottagningsprocess i Finland och hemkommunen är kontrollerad och så trygg som möjligt. Finska myndigheter utser personerna som får komma till Finland och kommunerna beslutar självständigt om hur många platser de erbjuder.[3]

Utlänningslagen 90 §

FLYKTINGKVOT

Inom en flyktingkvot kan Finland för omplacering ta emot personer, som UNHCR anser vara flyktingar, eller andra utlänningar som är i behov av internationellt skydd

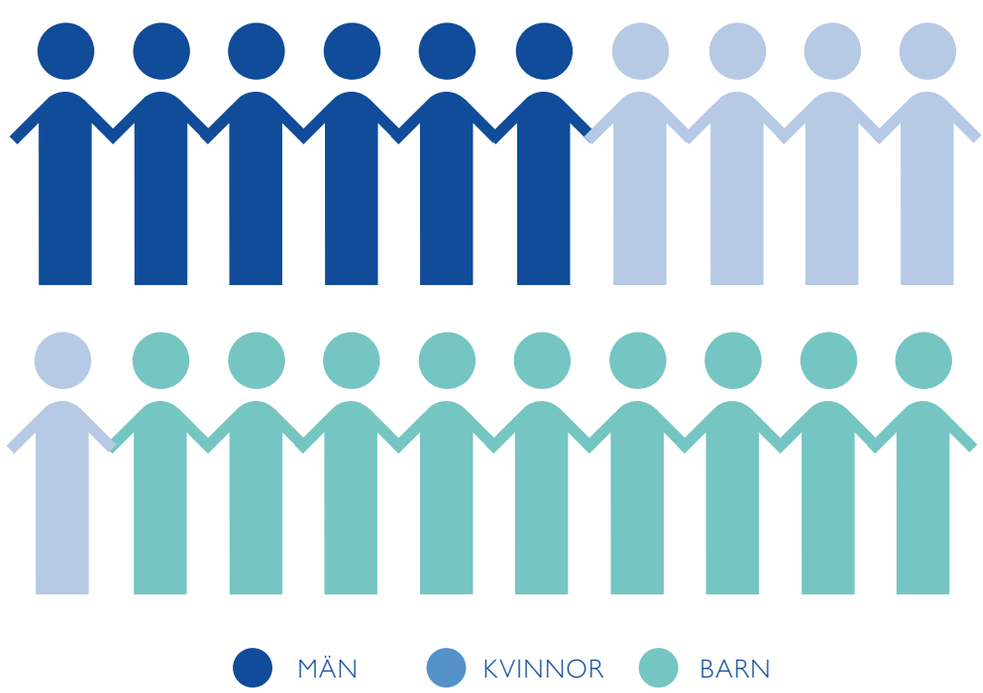
Med flyktingkvot avses att sådana utlänningar i behov av internationellt skydd som skall omplaceras tas emot i enlighet med de grunder som fastställts i statsbudgeten för respektive år.

1 Kulturorientering har ordnats sedan år 2001.
2 Inrikesministeriet, 2019. Finland har tagit emot kvotflyktingar sedan 1970-talet.
3 Se infograf om kvotflyktingarnas väg till kommunen: https://finland.iom.int/publications

Språkmedvetenhet är centralt i kulturorienteringen. Utbildarna i kulturorienteringen talar alltid deltagarnas modersmål eller använder tolk. På finskalektionerna lär man ut finska på finska. Utbildarna i kulturorientering är integrationsexperter från IOM:s Finlandskontor och Yrkeshögskolan Diakonia. Tolkarna är kontakttolkstuderande från Yrkeshögskolan Diakonia eller tolkar anlitade av IOM:s lokala kontor.

Barnskötare som anställts av lokala IOM tar hand om barn under skolåldern, så att de vuxna kan koncentrera sig på utbildningen. För barn under 12 år ordnas övningar i form av lekar och spel samt finskaundervisning som passar åldern. För ungdomar finns en egen grupp där innehållet är skräddarsytt så att det passar dem.

I kulturorienteringen finns en programdel där deltagarna kan ställa frågor och kommentera vilka ämnen de vill. Frågor som intresserar deltagarna diskuteras könssensitivt i separata grupper för män och kvinnor, för att tröskeln att ställa frågor och kommentera ska vara så låg som möjligt. Bland annat frågor om äktenskap, sexuell och reproduktiv hälsa, sysselsättningsmöjligheter och jämlikhet brukar väcka mycket intresse. Med hjälp av korrekt information kan invandrarna bygga en realistisk bild av sitt nya hemland och sina möjligheter där.



Kvotflyktingar anländer vanligen till Finland det år då de valts eller året efter det. År 2019 kom 891 kvotflyktingar till Finland, av vilka 28 % var vuxna män och 24 % vuxna kvinnor. Barnen utgjorde nästan hälften, nämligen 48 %. (Migrationsverket, 2020)

TILLIT TILL SIG SJÄLV OCH FINLAND

Tillit är en av integrationens hörnstenar. Orsakerna till flyktingskap, bland annat krig, konflikter och förföljelse, har påverkat trygghetskänslan hos alla som kommer till Finland som flyktingar. Tilliten till människor och samhället har tagit skada. Ett syfte med kulturorienteringen är att uppmuntra och motivera kvotflyktingarna som kommer till Finland att lära känna sitt nya hemlands kultur och fortsätta lära sig på egen hand. Genom information kan tilliten stärkas till det finska samhället och till de egna förmågorna att klara sig och skapa sig ett bra liv i Finland.

I kulturorienteringen tar man också fram det finska samhällets sekulära och mångskiftande karaktär. Kulturorienteringen förbereder invandraren för integrationens personliga, sociala och psykologiska process. Livet i det nya landet kan kännas skrämmande. Människor kan ha väldigt lite information, felaktig information eller ingen information alls om Finland. Okunskap ökar onödiga rädslor och orätta antaganden. Kulturorienteringen minskar dessa genom att korrigera felaktiga uppfattningar och ge korrekt information verbalt på deltagarnas eget språk. Kulturorienteringen fungerar bäst när den är interaktiv. Utbildaren svarar på frågor, gör förväntningarna mer realistiska och ger information för att minska kulturchocken.

MOVING TO FINLAND-WEBBPLATSEN

Moving to Finland-webbplatsen är utarbetad som stöd för kulturorienteringen. Den ger kvotflyktingar grundläggande information på många språk om att resa till Finland samt om tjänster, utbildning, sysselsättning och kultur, till stöd för vardagen. Informationen ger invandrarna hjälp att komma igång med integrationen och motivation till självständiga studier. Webbplatsen kan också användas med mobila enheter. Där finns information på nio språk: burmesiska, arabiska, kurdiska, franska, engelska, svenska, finska, swahili och persiska. Lärmaterialet är samlat i moduler och kan utnyttjas i valbara delar.

En arbetsbok har också tryckts för kulturorienteringen. Den delas ut åt deltagarna i början av orienteringskursen. Boken används i viss mån under lektionerna. Den är framför allt till nytta för läskunniga kvotflyktingar som med bokens hjälp kan repetera det som tagits upp under kursen. Boken innehåller också hänvisningar till pålitliga informationskällor som kan nås via mobilanslutning. Tack vare den tryckta boken får också kvotflyktingar som inte kommer åt internet eller inte har tillräcklig digital läskunnighet tillgång till informationen.

I kulturorienteringen går man igenom samma ämnen som på webbplatsen och i boken, men utbildarna fördjupar ämnena och berättar om dem på ett interaktivt sätt med bland annat bilder och videor.

Kolla webbplatsen mof.fi

DIMA SALIH
utbildare i kulturorientering (arabiska, engelska), TM, IOM:s Finlandskontor

”I kulturorienteringen måste deltagarna ta in mycket ny information på bara några dagar. Därför belyser jag saker med exempel och berättelser. Det hjälper deltagarna förstå och komma ihåg. Utbildarens roll är inte lätt eftersom det är viktigt att den icke-verbala kommunikationen stöder den verbala. Jag ställer frågor och ger utrymme för deras frågor, som är många.

Ofta vet människor att Finland har ett kallt klimat och hög utbildningsnivå. Människor vet också att Finland har fred och är ett tryggt land särskilt för barn. Jag är alltid stolt över Finland när jag får berätta om det i kulturorienteringen. Människor drömmer framför allt om ett vanligt liv; arbete, skola och familjeliv.

Alla tänkesätt behöver inte förändras, men en del måste det. Identiteten förändras och vi förbereder den förändringen i kulturorienteringen. Men jag berättar att Finland sätter värde på deras modersmål och kultur. Dem behöver de inte överge. Integrationen är en process där vi kombinerar gammalt och nytt, men vi assimileras inte. Du förlorar inte dig själv fast du tar emot något nytt.

Jag använder min egen bakgrund som redskap i utbildningen när det är lämpligt, eftersom den kan erbjuda deltagarna ett uppmuntrande identifieringsobjekt. Jag klarade det också. Det är inte alltid lätt, men ge inte upp!”

Kulturchockens faser. Alla går igenom dem i egen takt och längden varierar. Ofta talar man också om invandringens psykiska process eller krisprocess.[1]

1. Se t.ex.. Bremer L. och Haavikko A. 2018, 20. Finlands Röda Kors (2020) har också utarbetat en integrationscykel på sju språk: https://rednet.punainenristi.fi/kotoutumiskaari

TÄND EN GNISTA FÖR DET FINSKA SPRÅKET!

Största delen av kvotflyktingarna flyttar till en finskspråkig kommun. Därför får deltagarna öva sig lite i finska språket redan under kulturorienteringen. De lär sig bland annat att hälsa och presentera sig på finska. De får också höra om svenska språkets ställning som Finlands andra officiella språk. Man framhåller också att svenskspråkiga kommuner tar emot kvotflyktingar som då får lära sig svenska.

Språkkunskap är en nyckel till integration. När en person lär sig finlands språk är det lättare att förstå Finland och finländare, eftersom språket hjälper en komma närmare den världsbild som byggs upp med språket. Finska språkets personpronomen "hän" beskriver till exempel väl den finska synen på jämställdhet. Språket är viktigt om en person ska kunna uttrycka sig, inhämta information och skapa nätverk. Det tar flera år för en vuxen att lära sig ett nytt språk och det kräver motivation och mycket arbete.

Kvotflyktingar har väldigt olika utbildningsbakgrunder. En del kan inte läsa eller skriva eller använda det latinska alfabetet. Andra är högt utbildade och kan både tala och läsa flera språk. Språkavsnittets syfte är att tända en gnista till att vilja studera språket, inte så mycket att uppnå vissa krav. Därför får alla lära sig lite finska i kulturorienteringen. I språkavsnittet uppmuntras deltagarna också att studera på egen hand med hjälp av Moving to Finland-boken eller webbplatsen.

KULTURORIENTERING

Under de senaste 25 åren har IOM ordnat kulturorientering för fler än 500 000 kvotflyktingar i över 70 länder världen över. Utbildningen skräddarsys alltid enligt målgruppen. Sedan år 2001 har IOM:s Finlandskontor ordnat kulturorientering för över 5000 flyktingar.

Åren 2018–2021 ordnar IOM:s Finlandskontor kulturorientering tillsammans med Yrkeshögskolan Diakonia och lokala IOM-kontor i ett projekt som administreras av Migrationsverket (Migri) och finansieras av Europeiska unionens asyl-, migrations- och integrationsfond (AMIF). Innehållet i kulturorienteringen utvecklas under ledning av Migri, i samarbete med Diak och IOM:s Finlandskontor.

KULTURORIENTERINGENS DELOMRÅDEN

KATJA PÄÄLLYSAHO
utbildare i kulturorientering,
lektor i socialt arbete, PM,
Yrkeshögskolan Diakonia (Diak)

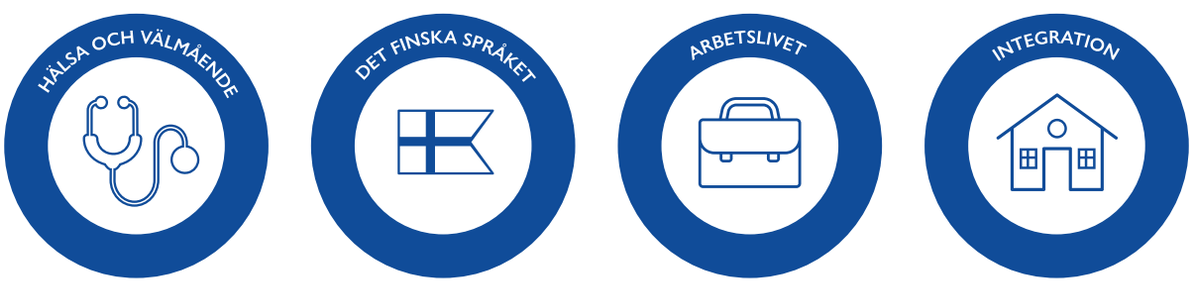
De som deltar i kulturorienteringen har fått veta att de får komma till Finland, men de vet ännu inte till vilken kommun de ska. De vet inte hurudant Finland är eller hurudant deras liv här kommer att bli. De grubblar på många vardagliga frågor: kan jag lära mig det nya språket, får jag arbete, får jag nya vänner, hurudan är maten och livet i allmänhet i det nya hemlandet?

Handledarkompetens är viktigt i kulturorienteringen. Undervisningen kan gärna levandegöras enligt möjligheterna, till exempel genom att utnyttja också andra sinnen än syn och hörsel. När jag berättar om vintern får deltagarna prova hur en täckjacka eller vantar känns. Jag bjuder också på rågbröd som smakprov.

Det gäller inte bara att förmedla information i kulturorienteringen. Det är också viktigt att skapa en varm atmosfär, motivera deltagarna och ingjuta tro och hopp om en bättre framtid.

Barnen kan ha avbrutit sin skolgång i det gamla hemlandet för att arbeta och hjälpa till med att försörja familjen. Skolspråket i den lokala skolan kan också ha varit ett annat än barnets hemspråk.

Tolkning är nödvändig i kulturorienteringen om utbildaren inte talar samma språk som deltagarna. Diak:s kontakttolkstuderande är förberedda för uppgiften. Jag talar finska och studerande tolkar mitt tal åt deltagarna och tvärtom, så att jag och deltagarna förstår varandra. I början av integrationen är kvotflyktingarna tvungna att använda tolk när de kommunicerar med myndigheter, eftersom de inte kan finska eller svenska tillräckligt bra. Tolkningen påverkar kommunikationen. I kulturorienteringen får deltagarna erfara hur det är att kommunicera via tolk.”



SAMHÄLLSORIENTERING

Samhällsorientering är en helhetsinriktad kurs som stöder integrationen. Den är riktad till **alla personerna som har invandrat.** Kommunerna kan om de vill ordna med samhällsorienteringskurser för kommuninvånare som behöver integreras. Samhällsorienteringen är avsedd att hållas i början av integrationen.

Samhällsorienteringen ger mångsidig information om det finländska samhället och effektiviserar integrationen. Kursen hålls av en kunnig utbildare i samhällsorientering, i grupp och på deltagarnas **eget språk.** I praktiken hålls kursen antingen på deltagarnas modersmål eller på ett språk de behärskar väl. Det är lättare att ta in ny information på sitt eget språk. Samhällsorienteringen bygger en grund för integrationen och stöder kommunernas yrkesinriktade handledning och rådgivning.

Information på det egna språket ger en djupare förståelse av samhället än man annars kunde få i början av integrationen. Undervisning på det egna språket minskar inte motivationen att lära sig finska eller svenska, tvärtom. Förståelse för samhället och dess kulturer fördjupar lärandet av det nya språket och sporrar till att använda det.

Samhällsorientering på det egna språket har utvecklats av Finlands Flyktinghjälp med Sveriges lagstadgade kurs i samhällsorientering som modell[1]

SPRÅKKUNSKAP OCH MEDBORGAR-FÄRDIGHETER ÄR HÖRNSTENAR I INTEGRATIONEN

Två hörnstenar i integrationen är **språkkunskapen** och **medborgarfärdigheterna** man behöver i det nya hemlandet. Medborgarfärdigheter betyder i det här sammanhanget de färdigheter, de kunskaper och den förståelse som behövs för att vara medlem i det finländska samhället. Medborgarfärdigheter behövs för att en person ska kunna känna sig som en aktiv och fullvärdig medlem i samhället, veta sina rättigheter och följa gemensamma lagar och allmän praxis. Delade medborgarfärdigheter främjar social enhet och gemenskapskänsla.

I Finland får nyanlända stöd i att lära sig finska eller svenska under integrationstiden.[2]

1 Samhällsorientering har utvecklats av Finlands Flyktinghjälp sedan år 2016 med stöd av Europeiska unionens asyl-, migrations- och integrationsfond (AMIF).
2 Integrationstiden, alltså den totala tid som en individuell integrationsplan är i kraft, räknas från det den första integrationsplanen görs upp. Enligt lagen om främjande av integration 12 § ska integrationsplanen göras upp senast inom tre år från det att det första uppehållstillståndet beviljades. Den tid som berättigar till en integrationsplan är högst tre år från det att den första integrationsplanen undertecknades. Vid behov kan integrationstiden förlängas med högst två år.

Den nyanlände som är arbetslös, men i arbetsför ålder och som är arbetsför, ska anmäla sig till TE-tjänsterna som arbetssökande. Via TE-tjänsterna kan den som är på integrationstid hänvisas till integrationsutbildning, där man ger undervisning i finska eller svenska och i arbetslivs- och samhällsfärdigheter. Ofta sker undervisningen på finska eller svenska, alltså ett språk som den nyanlände håller på och lär sig. Det kan vara svårt för många att förstå omfattande och abstrakta samhälleliga helheter med en bristfällig språkkunskap.

Det tar tid att lära sig ett nytt språk. För en vuxen kan det ta flera år att lära sig ett nytt språk. Man kan ändå lära sig tillräckligt för att klara vissa arbeten redan under integrationstiden. En stor del av de vuxna uppnår emellertid inte under integrationstiden en tillräcklig språknivå på finska eller svenska för att klara myndighetsärenden. Då är det nödvändigt med kontakttolk ännu efter integrationstiden.

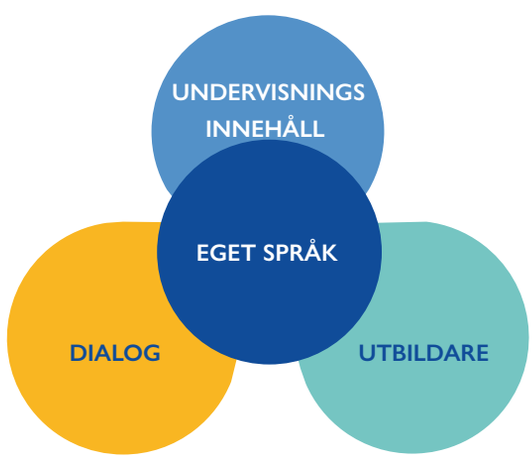
JÄMLIKHET OCH ENIGHET

I samhällsorienteringen kan man undervisa i medborgarfärdigheter som behövs i det finländska samhället på den nyanländes egna språk. Nyanländes lär sig om Finlands historia och utveckling, välfärdsstatens uppbyggnad samt individens rättigheter och skyldigheter. Att känna till Finlands historia skapar en god grund för samhörighet. Invandraren lär sig också förstå finländsk kultur och vardag och finländskt arbetsliv. Eftersom kulturen och språket alltid är bundna till varandra fördjupar medborgarfärdigheterna också färdigheterna i det nya språket - och tvärtom.

Kunskaper och färdigheter påverkar också tolkning, interaktion och självuppfattning. En mångsidig och djup förståelse av det omgivande samhället hjälper invandraren att gestalta det nya språket och kulturella begrepp och symboler samt att tolka verbal och icke-verbal kommunikation. När medborgarfärdigheterna ökar blir det lättare att ta till sig det nya språket som en del av ens språkliga identitet.

På individplanet innebär integration att en person upplever sig höra till det finländska samhället. Integration omfattar också relationen mellan individen, det vill säga medborgaren, och staten, och på lokal nivå relationen mellan individen och kommunen. Samhällsorienteringen öppnar ögonen för olika möjligheter till medverkan och samhörighet. Samhällsorienteringen ökar deltagarnas förståelse för mänskliga rättigheter, demokrati, uppbyggande dialog och respekt för olika åskådningar i det finländska samhället. Detta främjar goda relationer i befolkningen och en kollektiv identitet.

Samhällsorientering främjar egen aktivitet. När en människa förstår principer och institutioner i det omgivande samhället kan hon handla självständigt inom samhällets ramar. Samhällsorientering hjälper invandrare att göra medvetna val tack vare ökad kunskap om alternativ och deras följder. Samtidigt blir invandraren medveten om sina rättigheter och skyldigheter och förblir inte beroende av andras hjälp. Samhällsorientering ökar därför enigheten och jämlikheten i Finland och kommunerna.



Lyckad samhällsorientering på eget språk förutsätter

1. en kunnig utbildare i samhällsorientering
2. enhetligt undervisningsinnehåll
3. dialogbaserad undervisning.

Undervisningsinnehållets syfte är att
undervisa om det finländska samhället

- verksamhet och struktur
- värderingar, lagar och demokratiska principer
- individens rättigheter och skyldigheter
- vardagslivet i praktiken

ALLA MÅSTE KÄNNA TILL LAGSTIFTNINGEN

Finlands lag finns inte på dari. Men att känna till lagstiftningen är viktigt med tanke på integrationen. Samhällsorientering är en absolut förutsättning för integration i Finland!

Nyanlända kan ofta inte utnyttja information om Finland på webbplatser på grund av att deras finska-, svenska- eller engelskakunskaper inte räcker till eller för att de inte är IT-kunniga. Korrekt information om det finländska samhället som fås i diskussioner på eget språk förebygger problem och kan tas emot även av dem som inte är läs- och skrivkunniga.

Samhällsorientering är ett kostnadseffektivt sätt att integrera. Undervisar man på deltagarnas eget språk går det inte heller tid eller pengar till tolkning.

AZIZA HOSSAINI

Utbildare i samhällsorientering (dari, persiska/farsi), tradenom, kontakttolk och översättare

FRÄMJAR SYSSELSÄTTNING OCH FÖRETAGANDE

Samhällsorienteringen är viktig med tanke på sysselsättning och företagande. Det är bra om de nyanlända förstår arbetslagstiftningen och arbetsmarknadens ramvillkor så tidigt som möjligt. Löner och beskattning hör till kärnan i det finländska välfärdssamhället – dem behöver man korrekt information om. Företagande innebär väldigt olika saker i olika delar av världen. Många nyanlända funderar på företagande utan att känna till förutsättningar för och lagar om företagande i Finland. Riktig information möjliggör välgrundade karriärval.

Jag önskar att alla som flyttat till Finland skulle veta att Finland för hundra år sedan var ett land i utveckling, krigshärjat och fattigt, men att finländarna tillsammans beslöt att göra Finland till ett av världens bästa länder. För att nå det målet arbetade man hårt, lade meningsskiljaktigheterna åt sidan och satsade tillsammans på Finland. Utvecklandet av Finland fortsätter ännu och fler ryms med i Finlands historia!”

SAMHÄLLSORIENTERING ÖKAR TILLITEN TILL MYNDIGHETERNA

En förutsättning för integration är tillit till det omgivande samhället. Tillit till myndigheterna kan inte uppstå om man inte känner till och förstår Finlands demokratiska rättsstatsprincip. Därför går man i samhällsorienteringen igenom Finlands historia från jordbrukssamhälle till välfärdsstat och ger deltagarna en helhetsbild av Finland. Man förklarar också den offentliga maktens betydelse för medborgarna. På kursen lär sig deltagarna bland annat att korruptionsgraden är låg i Finland och att varje individs rättsskydd är stadgat i lag.

Under samhällsorienteringen ges deltagarna en **tydligare bild av myndigheternas roll och betydelse samt av servicesystemet**. Den kunskapen är till nytta på många områden och gör det lättare att söka sig till de rätta tjänsterna i rätt tid. Samhällsorienteringen främjar välmåendet och jämlikheten i hela kommunen i och med att också de nyanlända litar och stöder sig på den information och handledning myndigheterna ger i stället för på inofficiella kanaler. Då eskalerar problemen inte så lätt.

Den nyanlände står ofta inför det okända vid ankomsten till Finland. Språk och praxis är främmande, släkten har kanske blivit kvar i det gamla hemlandet och vardagen måste byggas upp på nytt. Inför allt det nya kan de nyanlända stöda sig på välbekanta traditioner och roller om de inte genast kommer in i hur det är i Finland. I samhällsorienteringen får de lära sig om det finländska samhällets värdegrund och historia på sitt eget språk, för att kunna bli en del av Finlands utveckling och historia. Samhällsorienteringen pekar på möjligheten till förändring i det egna livet och den egna identiteten. Demokratin stärks när alla som bor i Finland följer samma regler och kan lita på samhället.

SAMHÄLLSORIENTERING PÅ DET EGNA SPRÅKET

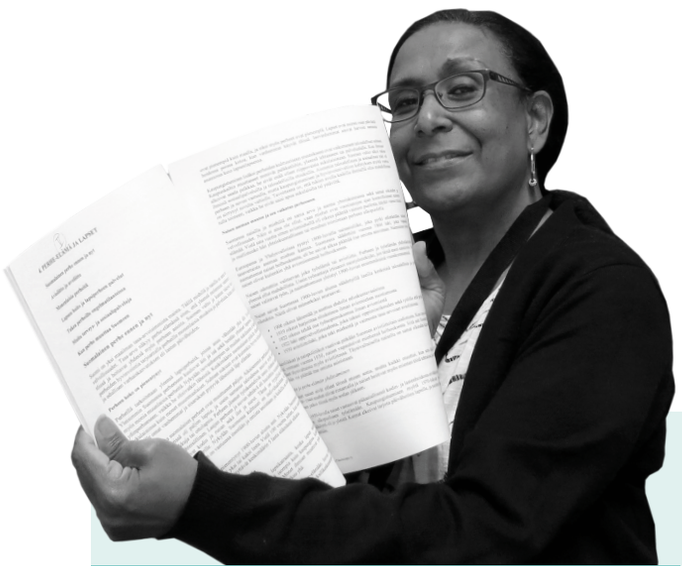
Det egna modersmålet är tryggt och välbekant när allt runt omkring är nytt och främmande. Därför tas information på det egna språket väl emot under samhällsorienteringen och hjälper deltagarna att komma in i det finländska samhället, särskilt i början av integrationen. **Att det finländska samhällets värdegrund, uppbyggnad och betydelser förklaras är en viktig förutsättning för integration.** Det betyder inte att alla samhällets tjänster erbjuds på alla språk. Men i början är orientering på det egna språket motiverad för att var och en genast ska få en realistisk helhetsbild av samhället.

Med hjälp av språket uppfattar vi världen och ger saker, fenomen och händelser en betydelse. Den nyanländes språkkunskaper kan utnyttjas direkt i början av integrationen genom utbildning på eget språk. Samhällsorientering på det egna språket bygger en bro mellan den nyanländes och det finländska samhället. Den nyanländes får ta del av Finlands historia, som är en berättelse om att klara sig. Den ger hopp och kallar var och en att utnyttja sin potential i det här samhället. Finlands historia är faktiskt det starkaste trumfkortet i integrationen.

KUNNIGA UTBILDARE I SAMHÄLLSORIENTERING

Utbildarna i samhällsorientering har i uppgift att lära deltagarna om det finländska samhället och stöda dem i integrationen. Deltagarna bildar väldigt heterogena grupper i fråga om utbildningsnivå, nationalitet och förmågor. Det här är en utmaning för utbildaren, men ger en möjlighet att se på saker ur många olika synvinklar. Samtidigt visar man att det går att prata fritt och öppet också om svåra saker.

Utbildaren måste känna det finländska samhället väl, dela dess centrala värdegrund och förbinda sig till samhällsorienteringens målsättningar. Han eller hon måste kunna undervisningsspråket och finska tillräckligt bra. Att undervisa i samhällsorientering är pedagogiskt krävande och förutsätter såväl lämpliga egenskaper som kunskap och erfarenhet i dialogbaserad undervisning.



AMANI BAKRI

Huvudutbildare i samhällsorientering, Finlands Flyktinghjälp

Amani ansvarar i Finlands Flyktinghjälp för utbildandet av nya utbildare i samhällsorientering på finska. Hon har också hållit samhällsorientering på arabiska för nyanlända.

SAMHÄLLSORIENTERING ÄR INKLUDERANDE OCH AKTIVERANDE

Det gör inget om inte alla som deltar i samhällsorienteringen kan läsa eller skriva. Undervisningen är dialogbaserad, diskuterande och lyssnande – skriftliga läxor är inte nödvändiga.

Det finns ingen begränsad målgrupp för kursen. Den ska helst vara minst 70 timmar lång. Kursen kan genomföras i snabb takt, till exempel på två veckor, eller långsammare, exempelvis en gång i veckan. Viktigast är att deltagarna kommer med i diskussionen och kan ställa frågor. Med enkelriktad undervisning av föreläsningstyp når man inte samhällsorienteringens målsättningar.

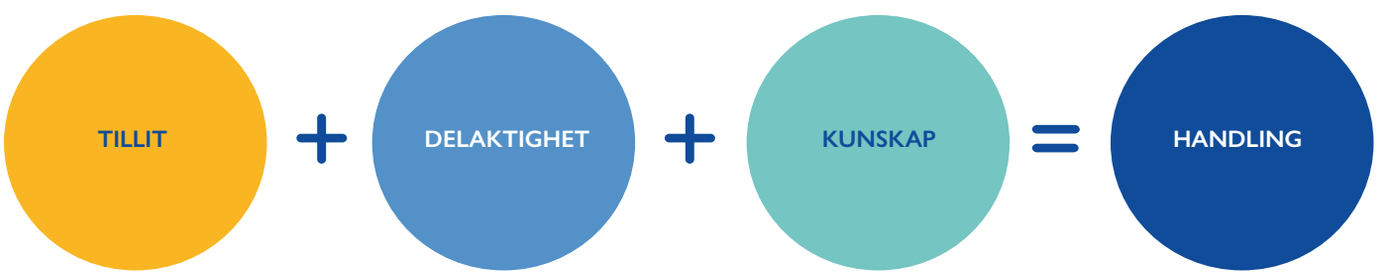
EN MÄNNISKA LYSSNAR INTE INNAN HON BLIR HÖRD.

Tillit föds i en atmosfär som möjliggör fördjupning och förståelse – här innehar utbildaren en viktig roll.

I en tillitsfull atmosfär kan man ta fram också felaktiga uppfattningar. Bara då kan de diskuteras i lugn och ro.

Lärande och förstående sker genom deltagande, så alla måste våga kommentera och fråga. Lärande i grupp möjliggör diskussion. Samhällsorienteringen främjar hela samhällets sociala kohesion och samhällsfriden.

Samhällsorienteringen hjälper nyanlända att lära känna och förstå Finland. Endast på den vägen kan de bli delaktiga i samhället. Och delaktighet är en förutsättning för att kunskapen ska leda till handling.”



DIALOG - ATT LÄRA SIG TILLSAMMANS

Utbildaren i samhällsorientering tar upp ämnen som sedan behandlas i form av diskussion i gruppen, det vill säga dialog. Det är inte frågan om enkelriktad informering utan i dialogbaserad undervisning möter utbildaren människor på ett interaktivt sätt på deras nivå.[1] Utbildaren vägleder deltagarna till att fundera på sina kunskaper och upplevelser och vilken betydelse de ger saker, i anslutning till de ämnen som behandlas. Via diskussion bygger utbildaren en bro för deltagarna som hjälper dem förstå finländsk kultur och samhällets verksamhet. Utbildaren kan i undervisningen använda olika aktiverande metoder och grupparbete. Gästande talare och introduktionsbesök fördjupar förståelsen av olika teman.

Utbildaren vägleder gruppen i dialogen så att atmosfären är respektfull i fråga om olika åsikter. **Lyssnande, frågor och diskussion ökar tilliten, men främjar också lärandet tillsammans och förståelsen för olika synvinklar.**

Dialogen aktiverar kursdeltagarna till interaktion genom vilken de tryggt kan begrunda sina egna uppfattningar och föreställningar, dela med sig av sin livserfarenhet och lyssna på andra, alltså lära tillsammans. **Dialogbaserad undervisning är en inkluderande metod som främjar jämlikhet.** När undervisningen inte bygger på skriftligt material och presentationer utan på diskussioner på det egna språket kan också de som inte kan läsa eller skriva delta i lärprocessen.

Särskilt i början av integrationen har människor stort behov av information, men inte tillräcklig språkkunskap för att utnyttja webbmaterial eller annat skriftligt material. Samhällsorienteringen erbjuder korrekt och nödvändig information på det egna språket och förebygger felaktiga tolkningar. När den nyanlände har koll på viktig grundläggande information blir han eller hon till exempel inte så lätt offer för arbetsrelaterat utnyttjande, utan vet att man vid behov utan rädsla kan vända sig till en myndighet, till exempel polisen, för att få hjälp.

Med dialogbaserad undervisning kan utbildaren dra nytta av deltagarnas åsikter och erfarenheter och minska skillnaderna mellan olika norm- och värdesystem. Utbildaren lyssnar aktivt, aktiverar och anpassar dialogen enligt gruppen.[2] Kursen är den samma för alla i fråga om undervisningsinnehåll och ämnen, men genomförandet och tyngdpunkterna varierar. Varje grupp är unik i sin sammansättning och dynamik. Utbildaren måste kunna anpassa undervisningen till deltagarnas behov.

UTBILDARE I SAMHÄLLSORIENTERING

För att garantera en högklassig samhällsorientering har Finlands Flyktinghjälp inlett utbildning för utbildare. Utbildarna får sätta sig in i samhällsorienteringens undervisningsinnehåll, målsättningar och praktiska genomförande både i teorin och med praktiska övningar. De får redskap för vägledning av bra dialog och för aktiverande undervisning. I utbildningen reflekterar man också över sina egna erfarenheter, åsikter och attityder – och lär av varandra.

Läroanstalter, organisationer och kommuner kan avlöna utbildare i samhällsorientering för att hålla kurser på bl.a. dari, farsi, amhara, arabiska, kurdiska och tigrinja.

Mer information: yhteiskuntaorientaatio.fi

1 Vesterlind, M och Winman, T. 2015, 170.
2 Vesterlind, M och Winman, T. 2015, 171-173.

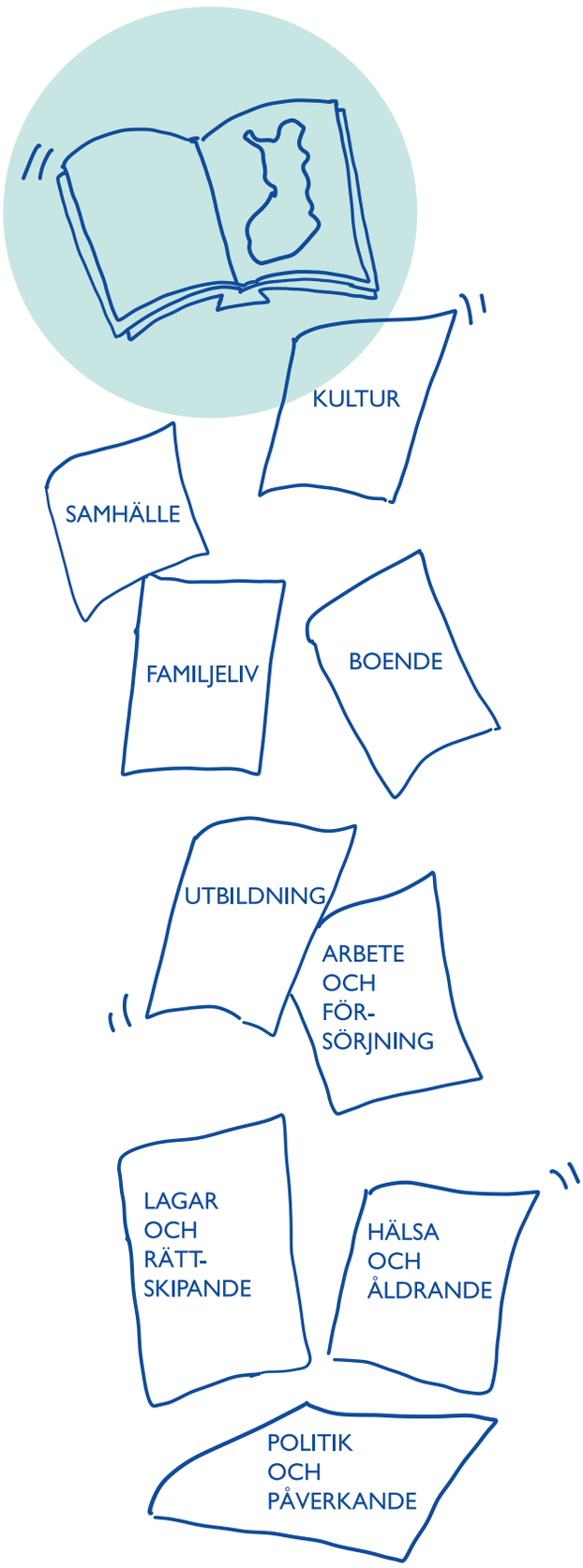
FINLAND - LÄROBOK I SAMHÄLLSORIENTERING

Undervisningsinnehållet i samhällsorienteringen grundar sig på boken **Finland – Lärobok i samhällsorientering**, som utarbetats av Finlands Flyktinghjälp. Läroboken kan användas av både utbildare och deltagare i samhällsorientering.[1] Läroboken gör att kvaliteten på kursen blir jämnare. Utbildaren använder också annat material i undervisningen, till exempel olika myndigheters webbsidor och videor.

Kunskap ökar trygghetskänslan och förmågan att verka i samhället. Att sätta sig in i Finlands historia är en viktig del av integrationen, eftersom historien och tolkningen av den starkt påverkar den kollektiva identiteten; språk, kultur och deras utveckling. Genom historien förstår man också nutiden bättre och förstår att den nuvarande välfärdsstaten är ett resultat av hårt arbete, kompromisser och demokratiska principer.

Läroboken i samhällsorientering innehåller också omfattande information kring hälsa och jämlikhet samt välmående och sysselsättning. Där förklaras Finlands lagstiftning och rättsstatsprincip och deras betydelse i det dagliga livet. Samhällsorienteringen främjar var och ens möjlighet att delta i att bygga ett jämlikt och rättvist samhälle.

Läroboken ger en heltäckande bild av innehållet i kurserna i samhällsorientering. För att främja integration borde kurserna hållas som en helhet på minst 70 timmar.



Läroboken är kostnadsfri och kan fritt laddas ner bl.a. på finska, svenska, engelska, dari, somaliska, arabiska och franska på webbplatsen:

yhteiskuntaorientaatio.fi

1 Som modell för läroboken har man använt kursmaterialet Om Sverige, som används i samhällsorientering i Sverige..

SIRWA FARIK

Utbildare i samhällsorientering (arabiska, kurdiska), integrationsexpert

FÖREBYGGER PROBLEM I FAMILJER

Mina favoritämnen i samhällsorienteringen är familjelivet och allas rättigheter och skyldigheter. Under kursen kan man också gå igenom svåra saker som barnskydd och hedersvåld på ett förebyggande sätt.

Samhällsorienteringen erbjuder också konkret information och stöd för problemsituationer i familjer. Ofta minskar människornas rädslor när de förstår att myndigheter i Finland hjälper familjer och att det är en förmån för alla. Välfärdssamhälle betyder att Finland byggs på det gemensamma goda.

Barnen växer upp i det finländska samhället och lär sig ofta språket före föräldrarna. Föräldrarna behöver få information om samhället på sitt eget språk, annars kan de till exempel kräva för mycket av sina barn om de inte vet vad som krävs i skolan.

FRÄMJAR DELAKTIGHET OCH JÄMLIKHET

Alla känner inte till Finlands krig till exempel. Inblick i landets historia är viktig för integrationen. Samhällsorienteringen är en väg till Finland som nytt hemland. Jag rekommenderar att samhällsorientering ordnas för alla som flyttar till landet. Den motiverar till att påverka samhället och till exempel rösta, förstå finländsk demokrati och betydelsen av mänskliga rättigheter och jämlikhet.”

SMIDIG SAMHÄLLSORIENTERING GENOM SAMARBETE

Samhälsorienteringen innehåller basinformation om samhället. Informationen kan tillämpas oberoende av orten och **passar alltså hela landet.** Samhällsorienteringen kan ordnas som en del av läroanstalters integrationsutbildning och kommunernas integrationstjänster, till exempel som samarbete mellan kommuner. Kursen kan hållas när det finns tillräckligt deltagare från samma språkgrupp och de olika aktörerna kommit överens om arrangemangen. För att små barns vårdnadshavare ska kunna koncentrera sig på undervisningen är det bra att ordna med barnvård under kursen för dem som behöver det. Det är viktigt att meddela målgruppen i god tid om när samhällsorienteringen kommer att börja samt om dess syfte och fördelar. Det är också bra om deltagarna får kursprogrammet på sitt eget språk redan innan kursen börjar.

Integration kräver alltid mycket arbete, motivation och ihärdighet av den nyanlände själv. I Finland får invandrare som hör till arbetskraften, det vill säga de som är kunder hos TE-byrån, arbetskraftstjänster som främjar integration och sysselsättning via TE-byrån. I praktiken betyder det här ofta att de får integrationsutbildning.[1]

Lagen ålägger emellertid även kommunerna att stöda integration.[2] Kommunerna beslutar självständigt hur de ordnar sina integrationstjänster. Invandrare som inte hör till arbetskraften, till exempel **närståendevårdare, pensionärer och hemmaföräldrar samt rehabiliteringsklienter, partiellt arbetsföra och funktionsnedsatta, och** som därför inte får integrationsutbildning via TE-byrån, är beroende av sin hemkommuns integrationstjänster och integrationsutbildning. Eftersom kommunerna i Finland inte har en landsomfattande modell för integrationsstöd varierar tjänsterna från kommun till kommun.[3]

Kommunerna stöder integration enligt sina program för integrationsfrämjande. De är påbjudna i lagen.[4] Kommunernas program bygger på statens program.[5] I statens program för integrationsfrämjande uttrycks Finlands mål för integration. Statsrådet beslutar om utvecklandet av integrationen på statsnivå och gör upp statens program för integrationsfrämjande för fyra år åt gången.[6]

Lagen om främjande av integration 33 §

INNEHÅLLET I KOMMUNENS PROGRAM FÖR INTEGRATIONSFRÄMJANDE

Kommunens program för integrationsfrämjande kan innehålla…

5) en plan för hur integrationen ska främjas och den sociala identiteten stärkas bland grupper som står utanför arbetskraften (…).

1 Integrationsutbildning ordnas huvudsakligen i form av arbetskraftsutbildning och erbjuds då endast TE-byråernas kunder, alltså dem som hör till arbetskraften. Ytterligare information t.ex. Arbets- och näringsministeriet, 2020a. Kotoutuja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut TE-toimistossa
2 Lagen om främjande av integration 6 §, 29 § och 30 §.
3 Ytterligare information t.ex. Arbets- och näringsministeriet, 2020b. Työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut kunnissa.
4 Lagen om främjande av integration 32 § och 33 §.
5 När denna publikation skrevs förbereddes statens program för integrationsfrämjande 2020–2023.
6 Lagen om främjande av integration 34 §.

Likabehandling är viktig för att integrationen ska lyckas. OECD publicerade år 2018 en rapport som behandlade invandring, integration och integrering i Finland. Enligt rapporten borde vi i Finland särskilt tänka på integrationen av invandrade kvinnor och barn.[1] Kommunen kan främja integrationen av de kommuninvånare som står utanför TE-tjänsterna, exempelvis hemmamammor, genom att ordna samhällsorientering för alla. Kommunen kan också inkludera samhällsorientering på eget språk i det kommunala eller regionala integrationsprogrammet.

Kurserna i samhällsorientering lyckas bäst när TE-byråerna, kommunen, läroanstalten och utbildaren samarbetar. Kursen kan inkluderas i integrationsplanerna. Det är bra att beaktade nyanländas vardag i planeringen av kursens tidtabell. Informerande, kundkännedom och handledningskompetens är här av stort värde.

SAMHÄLLSORIENTERING

Sveriges Samhällsorientering-kurs har stått som modell för den samhällsorientering på eget språk som utarbetats av Finlands Flyktinghjälp. Samhällsorienteringen har utvecklats i Finlands Flyktinghjälp sedan år 2016 med finansiering av AMIF. Åren 2018–2021 har samhällsorienteringen utvecklats och utbildare utbildats som en del av Navigaattori-projektet i samarbete med IOM:s Finlandskontor och Yrkeshögskolan Diakonia.

1 OECD, 2018.

ERFARENHETER FRÅN LOJO

I Lojo hölls en kurs i samhällsorientering för en grupp på arabiska och en på tigrinja. Kurserna ordnades som samarbete mellan Hiiden Opisto, Finlands Flyktinghjälp, Lojo stads invandrartjänster och TE-byrån. I TE-tjänsterna kan man skriva in både integrationsutbildning och samhällsorientering i integrationsplanen, vilket man gjorde i Lojo. Då är samhällsorienteringen obligatorisk och innehållet kan beaktas i integrationsutbildningen. När kursen hålls i en läroanstalt får man professionella ramar i fråga om de fysiska lokalerna och undervisningsredskapen. Kurserna för de nyanlända hölls av utbildare i samhällsorientering som utbildats av Finlands Flyktinghjälp.

HEIKKI KERKKÄNEN
Invandringskoordinator i Lojo

SAMHÄLLSORIENTERINGEN STÖDER KOMMUNERNA I DERAS ARBETE FÖR YRKESMÄSSIG INTEGRATION

Samhällsorienteringen förebygger krissituationer och minskar därigenom kostnaderna.

Förändringar i vanor och uppfattningar sker inte på ett ögonblick, utan kan ske genom diskussion och frågor, som samhällsorienteringen ger möjlighet till.

Samhällsorienteringen stöder olika tjänsters rådgivningsarbete på individnivå.

Socialskyddet är ett omfattande område och att vägleda invandrare i det kräver mycket resurser av kommunen. I samhällsorienteringen får den nyanlände också grundläggande information om socialskyddssystemet, vilket gör det lättare att senare ta in noggrannare information.

Alla invandrare skulle ha nytta av samhällsorientering - oberoende av ålder eller orsaken till uppehållstillståndet.

Samhällsorienteringen borde vara obligatorisk.

Ur kommunens synvinkel är alla teman och ämnen som behandlas i samhällsorienteringen relevanta och viktiga med tanke på en lyckad integration.

Lojo har för avsikt att fortsätta ordna samhällsorientering.”

JWAINA OCH ABDULRAZZAK

UR NÅGRA DELTAGARES SYNVINKEL:

Jwaina (22) och hennes man Abdulrazzak (24) och dennes bror Ibrahim (26) valdes som kvotflyktingar till Finland. De är syrier och har kurdiska och arabiska som modersmål. De fick flytta till Lojo.

Jwaina, Abdulrazzak och Ibrahim deltog i kulturorientering i Turkiet innan de kom till Finland.

”Uppförande och hälsovård var nyttiga teman”, berättar Jwaina och Abdulrazzak.

De tog inte illa upp av att finländarna var tystlåtna och inte hälsade, eftersom de förstod att det här är normal lokal kultur och inte diskriminering. De lärde sig också en del ord och hälsningsfraser under tredagarskursen.

Vilka var de första orden ni lärde er på finska?

”Mitä kuuluu? Tervetuloa!”, svarar de alla tre med ett leende.

”Vi visste redan från förut att Finland hör till de bästa länderna i fråga om utbildning. Vi fick det bekräftat genom att vi på bara några dagar lärde oss att räkna till tjugo på finska!”

Samhällsorienteringen ordnades i Lojo på arabiska. Utbildaren hade gått igenom Finlands Flyktinghjälps utbildning för utbildare. En del av deltagarna hade just kommit till Finland och andra hade bott längre i landet.

”Läraren var bra och eftersom vi talade samma språk var det lättare att ställa frågor och det gick inte tid till tolkning”, konstaterar Ibrahim.

”Det var fint att i samhällsorienteringen få lära sig om Finlands lagstiftning och utbildningssystem”, säger de.

I samhällsorienteringen behandlas också svåra ämnen, till exempel barnskydd och familjeliv i allmänhet samt jämlikhet och likabehandling.

”Barnens rättigheter är ett viktigt tema”, konstaterar Jwaina.

Jwaina hann gå i 8:e klass i Syrien och Abdulrazzak i högstadiet innan de var tvungna att fly. Jwaina drömmer nu om universitetsstudier inom samhällsvetenskap. Abdulrazzak har funderat på en examen inom elbranschen. Ibrahim blev tvungen att avbryta sina gymnasiestudier innan flytten och hoppas kunna fortsätta dem. Han skulle vilja bli IT-ingenjör.

IBRAHIM

KONTAKTTOLKNING – ETT GEMENSAMT SPRÅK

När invandrare anländer till Finland kan de vanligen inte finska eller svenska. Enligt lagen måste myndigheter ordna med tolkning om de inte har ett gemensamt språk med kunden. Det här gäller även om kunden kan språket lite, men inte tillräckligt. Myndigheten bedömer alltid behovet av tolkning. Myndigheten har ansvaret att ordna med tolkning och låta översätta nödvändiga dokument. Att myndighetsrepresentanten och kunden förstår varandra tryggar bådas rättssäkerhet.[1] Tolkningen regleras i flera lagar.[2]

I myndighetsärenden bör man använda en officiell yrkestolk, det vill säga en **kontakttolk**. Det är att rekommendera att beställa en kontakttolk med tolkutbildning.[3]

Kontakttolkning innebär att tolka dialogen mellan en myndighetsrepresentant och en kund, patient eller kundgrupp. Tolkningen är alltid kontextbunden tolkning av ett budskap och en betydelse, alltså inte översättning ord för ord, men inte heller modifiering eller förklaring av budskapet.

KONTAKTTOLKENS ROLL

Tolkens arbete styrs av Finlands översättar- och tolkförbunds (FÖTF) yrkesregler och etiska anvisningar för kontakttolkar.[4] Tolken möjliggör myndighetsrepresentantens (beställarens) diskussion med kunden, men deltar inte i diskussionen. Kontakttolken är ett kommunikationsproffs. Tolken är på plats som språkkunnig och myndighetsrepresentanten är sakkunnig i fråga om sakinnehållet. Kontakttolken är inte en handledare, assistent eller kulturkonsult och tar inte ställning till frågorna som diskuteras.

Kontakttolken tolkar allt i diskussionen. Man kan alltså inte prata "förbi" kunden. Kontakttolken pratar i jagform och talar alltså direkt ur kundens och myndighetsrepresentantens perspektiv. Dessa talar alltså "med tolkens mun". Ett sådant tolkningssätt framhäver kundens och myndighetsrepresentantens roller som berörda parter och diskussionspartner samt tolkens neutralitet.

En kontakttolk kan inte tolka som jävig. Detta kan vara fallet om kunden är tolkens släkting eller annan närstående. Kontakttolken har alltid tystnadsplikt i fråga om uppdraget och dess parter. Detta gäller oberoende om informationen i uppdraget är muntlig eller skriftlig. [5]

1 Turtianen, K. 2013, 194–195 och lagen om främjande av integration (1386/2010) 5 §
2 Tolkning nämns bl.a. i förvaltningslagen 26 §, lagen om rättegång i förvaltningsärenden 52 §, språklagen 10 och 18 §, diskrimineringslagen 6 §, lagen om främjande av integration 7 §, utlänningslagen 10 och 203 §, lagen om patientens ställning och rättigheter 3 § och 5 §, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 5 §, förundersökningslagen 37 §, rättegångsbalken 2 §, lagen om rättegång i brottmål 2 §, rättshjälpslagen 4 § och lagen om mottagande av personer som söker internationellt skydd och om identifiering av och hjälp till offer för människohandel 27 § och 28 §.
3 Yrkesbeteckningen tolk är inte skyddad i Finland, vilket betyder att personer som inte genomgått tolkutbildning kan jobba som tolkar.
4 Finlands översättar- och tolkförbunds (FÖTF) yrkesregler för kontakttolkar och rättstolkar finns på förbundets webbplats www.sktl.fi.
5 Finlands översättar- och tolkförbund 2013.

KONTAKT-TOLK = **NEUTRAL** + **HAR TYSTNADS-PLIKT** + **TOLKAR ALLT** + **TOLKAR I JAGFORM**

AHMED CHERIFI
lärare och utbildare i tolkning, kontakttolk (arabiska, finska), tolk (yh)

I myndighetsärenden bör man alltid använda kontakttolk. Jag rekommenderar att man använder en yrkestolk med tolkutbildning.

Myndighetsrepresentanten (som beställt tolken) ger råd åt sin kund, kontakttolken tolkar bara, alltså förmedlar budskapet och blandar sig inte i innehållet. Ansvaret för informationsgivningen och handledningen ligger helt hos myndighetsrepresentanten.

Det är bra om kunden vet att tolken är opartisk och neutral.

Kundens rättssäkerhet står alltid i fokus vid tolkningen.

Att jobba med kontakttolk hör till yrkeskunnigheten och myndighetsansvaret. Kontakttolkningen skyddar också myndighetsrepresentanten i arbetet.

Kontakttolkning ökar kundens tillit till myndigheterna och samhället.

Vid distanstolkning är det bra om beställaren beaktar att tolken inte kan utnyttja icke-verbal kommunikation, till exempel miner och gester. Man måste verbalisera och förklara situationen och rikta talet till kunden som alltid.

Man bör ge respons åt den som producerar tolktjänsten ifall det i tolkningen förekom problem som berodde på tolken.”

KONTAKTTOLKNING FRÄMJAR EGEN AKTIVITET

Användning av kontakttolk främjar invandrarens delaktighet i samhället och möjlighet att aktivt delta i sin integrationsprocess. Kontakttolkning ökar tilliten till myndigheter och de tjänster de representerar och därigenom till samhället i stort.

Även om en kund skulle vilja använda en bekant som tolk bör myndigheten alltid beställa en kontakttolk, med tanke på rättssäkerheten och etiken. En professionell kontakttolk är bunden av tystnadsplikt. Användning av inofficiella tolkar[1] vid skötsel av officiella ärenden utsätter kunden för en risk att bli utnyttjad ekonomiskt eller på annat sätt. Kontakttolkning främjar identifiering och hjälpande av offer för våld eller människohandel.

En bekant till kunden, en ledsagare och framför allt ett barn ska aldrig användas som tolk. Att använda ett barn som tolk är skadligt för barnets utveckling och för barnets och förälderns relation.[2]

Användning av kontakttolk är viktigt med tanke på patientsäkerheten. Med dess hjälp kan man undvika bland annat missförstånd, vårdfel och att situationer krisar till sig. Med kontakttolkning kan man försäkra sig om att kunderna blir hörda på ett korrekt sätt och därmed kan fatta medvetna beslut i frågor som rör dem. Att arbeta genom kontakttolk försämrar inte heller effekten av terapi.[3] **På ett främmande språk berättar en människa vad hon kan, men på sitt modersmål allt hon vill.**

ATT JOBBA MED KONTAKTTOLK

För att kunna jobba med kontakttolk behöver man känna till praxis kring beställning av tolken, tolkningssituationen och respons. Många organisationer har färdiga anvisningar om tolkning.[4] Först är det bra att ta reda på varifrån man kan beställa en tolk, eftersom organisationer ofta har konkurrensutsatt tolktjänsterna.

I kund- och patientarbete används vanligen **tolkning på plats** eller **distanstolkning**. Vid tolkning på plats kommer tolken till ort och ställe, till exempel till läkarmottagningen, på hembesök, till FPA eller till socialbyrån. Vid distanstolkning tolkar tolken via telefon eller video, antingen så att den professionella (beställaren) och kunden är på samma plats eller så att alla är på olika platser. Med tanke på akuta situationer är det bra att spara jourtelefonnummer till aktuella tolktjänster i telefonen.

1. BESTÄLLNING AV TOLK

Det lönar sig att beställa tolkningen i så god tid som möjligt. Det är också bra att kontrollera att man har tillgång till en kontakttolk innan tidsbokningen meddelas åt kunden. I samband med beställningen måste en del förhandsuppgifter anges. De är nödvändiga för att tolkningen ska gå bra. Vid behandlingen av kundens personuppgifter måste man alltid beakta dataskyddslagstiftningens **dataskyddsprinciper.**

VIKTIG INFORMATION VID TOLKBESTÄLLNING ÄR:

1. Kundens namn
2. Språk och eventuell dialekt
3. Tidpunkt och längd
4. Plats och tolkningssätt
5. Tema och könssensitivitet
6. Annat som kan påverka hur tolkningen lyckas.

1 Med inofficiella tolkar avses här t.ex. civilpersoner som inte beställts från en producent av tolktjänster och som inte arbetar som kontakttolk i situationen..
2 Institutet för hälsa och välfärd 2018, 129.
3 Ibid.
4 Ofta finns det anvisningar på kommunens intranetsidor och man kan också be om skriftliga anvisningar av en förman.

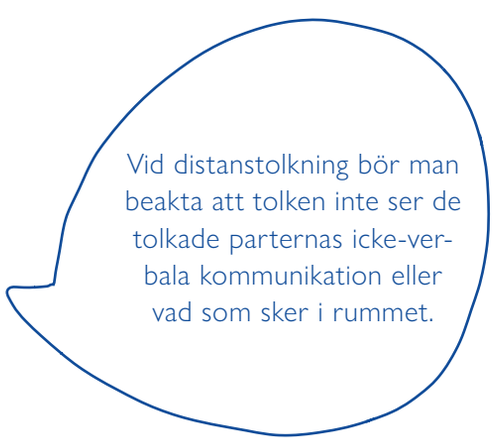
Kundens namn meddelas vid tolkbeställningen för att undvika jävighet. Det är till allas fördel att jävigheter framkommer i tid och inte först när tolkningen ska börja.

Kundens modersmål klargörs innan tolken beställs. Invandrarnas modersmål antecknas i befolkningsuppgifterna hos Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata när de registreras i Finland och i en kommun. Kundens modersmål kan inte gissas utifrån namn eller nationalitet. En irakisk medborgare kan till exempel tala turkmeniska och inte arabiska som modersmål. Utgångsmässigt är det bra att alltid kontrollera med kunden själv vilket modersmålet är och skriva upp det i kund- eller patientuppgifterna tillsammans med eventuell dialekt. Det är viktigt att ta reda på vilket språk en människa talar i första hand, alltså som modersmål. I många språk finns dialekter som påverkar förståelsen avsevärt. I kurdiska till exempel finns bland annat dialekterna sorani, badini och kurmanji. Språk har också andra skillnader som är bra att beakta. Arabiskan är olika i Egypten, Syrien och Irak. Swahilin är olika i Kongo och Kenya. Det varierar också hur bra en människa förstår olika dialekter av sitt modersmål.

I samband med tolkbeställningen måste man uppge **tid och plats**. Man måste också bestämma tolkningssituationens **längd.** Planerandet gör att tolkningen går bättre. Redan på grund av tolkningen måste man reservera dubbelt så mycket tid som när motsvarande ärende behandlas på ett enda språk utan tolk. Dessutom är det bra att beakta kundens behov av rådgivning och handledning. Särskilt när kunden är i början av integrationsprocessen och inte känner det finländska samhällets servicesystem och principer eller sina rättigheter och skyldigheter tar det tid att ge tydlig handledning. Och om kunden har minnessvårigheter eller lider av psykisk ohälsa eller annat som gör det svårare att ta emot information bör man också reservera mer tid för tolkningen för att beakta **likabehandlingen** i tjänsten.

Närvaro eller distanstolkning? Vid beställning av tolkning är det viktigt att bedöma ur kundens synvinkel om tolken behöver vara närvarande. När ett barn besöker skolan första gången och när det gäller terapi är det bra med tolkning på plats. Vid tolkning på plats bör platsens adressuppgifter anges så noggrant som möjligt, för att det inte ska gå tolkningstid till att söka sig fram. Beskrivningar och instruktioner hjälper tolken att hitta rätt. Distanstolkning via telefon eller videouppkoppling kan passa bra i akuta situationer. Ibland kan distanstolkning också kännas bättre för kunden eller patienten. Distanstolkning passar inte så bra för tolkning av diskussioner med flera personer eller i djupa diskussioner där den icke-verbala kommunikationen är viktig.

Precisering av **ärendet eller ämnet** som ska tolkas hjälper tolken förbereda sig på tolkningssituationen. Myndigheten kan inte på förhand veta vad kunden kommer att ta upp under besöket, men ofta bokas tiden för ett visst ärende. Att tolken kan förbereda sig sparar tid i tolkningssituationen, när han eller hon slipper kontrollera termer eller fackspråk. Tolken är ju expert på kommunikation, inte på det som tolkas. Att ärendet eller ämnet meddelas på förhand hjälper också producenten av tolktjänsten att välja en lämplig tolk. Könssensitivitet och kundens eventuella önskemål bör beaktas vid tolkbeställningen. Även om tolken är en neutral yrkesmänniska, precis som myndighetsrepresentanten, kan tolkens kön ha stor betydelse för kunden.



2. SAMSPELET I TOLKNINGS-SITUATIONEN

Varje människa har sina egna kulturella utgångspunkter och referensramar som påverkar tolkning och uttryckssätt. En yrkesperson behöver vara medveten om sin kommunikation och kulturbakgrund och deras betydelse i mötet och samtal med andra människor. Det är bra om yrkespersonen själv förklarar facktermer och deras betydelse för att vara säker på att de förklaras rätt för kunden eller patienten. Att facktermerna förklaras hjälper kunden att göra medvetna val i frågor som rör honom själv. När kunden eller patienten förstår alternativen och den samhälleliga kontexten går det bättre att fatta beslut och hålla fast vid dem.

Det är också bra att vara medveten om tolkningssituationens maktförhållanden. Tolken har makt i det avseendet att han eller hon är den enda som har tillgång till all kommunikation. Myndighetsrepresentanten har makt i förhållande till tolken genom sin roll som beställare och i förhållande till kunden genom sin yrkesroll. Myndighetsrepresentanten har också ofta mer kunskap i frågan än kunden, också gällande kundens eller patientens ställning och rättigheter. Dessutom har myndighetsrepresentanten ofta beslutanderätt om sådant som rör kunden och som påverkar kundens liv och välbefinnande. Att dela information är viktigt och främjar kundens eller patientens förmåga till aktivitet.

Myndighetsrepresentanten bör beakta att kunden kanske aldrig tidigare skött ärenden via tolk eller kan ha negativa erfarenheter av tolkar eller myndigheter. Kunden kan komma från ett land där myndigheter handlar egenmäktigt eller tar till våld. Tidigare erfarenheter påverkar tolkningen av situationen och interaktionen. Det är viktigt att myndighetsrepresentanten (alltså tolkbeställaren) håller i trådarna - utan att begränsa situationen för mycket. Att jobba med tolk förutsätter bevarande av den egna yrkesrollen och medvetenhet om den egna kommunikationen. Varje kundmöte är unikt, också när det sker via tolk. Det är också viktigt att komma ihåg den icke-verbala kommunikationen, som borde stöda det verbala budskapet. Uppriktigt intresse, lugn, vänlighet och respekt förmedlas över alla språkgränser.

Lagen om främjande av integration 5 §

TOLKNING OCH ÖVERSÄTTNING

Myndigheten ska ordna tolkning eller översättning i ett ärende, om invandraren inte behärskar det språk, finska eller svenska, som enligt språklagen (423/2003) ska användas hos myndigheten eller om han eller hon på grund av handikapp eller sjukdom inte kan bli förstådd i ett ärende som avses i denna lag och som kan inledas på myndighetens initiativ. Myndigheten ska i mån av möjlighet ordna tolkning och översättning även i andra ärenden som gäller invandrarens rättigheter och skyldigheter.

3. EFTER TOLKNINGEN

Myndigheten bör som beställare se till kundens rättsskydd. Detta innefattar även en skyldighet att reagera vid eventuella problem relaterade till tolkningen. Respons om tolkningen ska ges åt producenten av tolktjänsten. Det är bra att också be kunden om respons på tolkningen och beakta den enligt möjligheterna.

MINNESLISTA!

Särskilt när det är frågan om ett första möte är det bra att satsa på att bygga upp tilliten. Vid distanstolkning, precis som alltid, bör man vara i ett skyddat utrymme där man kan prata om personuppgifter och annat som är sekretessbelagt.

1. Se på kunden, inte på tolken. Prata med kunden på samma sätt som du skulle göra utan tolk.
2. Presentera dig själv och berätta om din roll i situationen, gärna konkret, eftersom din titel kanske inte säger hur du kan hjälpa kunden eller vad du gör i praktiken.
3. Låt tolken presentera sig och berätta om sin roll. Om tolken inte berättar om sin roll kan du förklara den kortfattat.

   Tolkens roll i korthet:
   1) neutral 2) tystnadsplikt 3) tolkar allt och 4) i jagform.

4. Man talar turvis via tolken, en person åt gången.[1]
5. Tala en helhet åt gången och vänta tillräckligt länge för att tolken ska hinna tolka allt.
6. Tala tydligt allmänspråk, förklara, motivera och konkretisera. Förklara yrkestermer, förkortningar och betydelser.
7. Instruera kunden vid behov (be till exempel kunden vänta tills tolken talat färdigt).
8. Se till att tolken avlägsnar sig samtidigt med kunden så att inte kunden får en känsla av att myndighetsrepresentanten och tolken efteråt talar om kunden bakom dennes rygg.

9.

1 Det här tolkningssättet kallas konsekutivtolkning.

ETT SPRÅKMEDVETET ARBETSSÄTT

Interaktion är viktigt. Genom den förmedlar vi information och skapar och upprätthåller människorelationer. Vår identitet och vår syn på oss själva, andra och världen byggs upp och förändras genom interaktion med andra människor. Vardagliga möten i hemkommunen är av stor betydelse för integrationen. Att yrkesfolket har ett språkmedvetet arbetssätt är viktigt om interaktionen ska främja kundens integration.

Handledning och vägledning som främjar integration är kommunernas ansvar. **Yrkesprofessionellas kunnighet spelar en nyckelroll** i bastjänster, undervisning, fostran och fritidsverksamhet liksom i organisationsverksamhet. Alla yrkesmänniskor kan främja integrationen genom i vardagliga möten och samtal med nyanlända inom sitt område.

Alla invandrare har kunnande, potential och språkkunskap. Men de som nyss anlänt kan sällan finska eller svenska. Att flytta till en ny språkmiljö påverkar människans möjligheter att söka information, uttrycka sig och knyta kontakter. Yrkesmänniskornas **interaktionsförmåga, nätverkande och kommunikation** är väldigt viktiga faktorer för att integrationen ska gå bra. Därför är det bra att fundera på språkens och kommunikationens betydelse i integrationen.

Förvaltningslagen 9 §

KRAV PÅ GOTT SPRÅKBRUK

Myndigheterna skall använda ett sakligt, klart och begripligt språk.

I fråga om en kunds rätt att använda sitt eget språk vid kommunikation med myndigheterna gäller vad som särskilt föreskrivs om detta eller vad som följer av internationella avtal som är bindande för Finland.

SPRÅKETS BETYDELSE FÖR INTEGRATIONEN

Språk och språkkunskap påverkar delaktighet och sociala nätverk väldigt mycket. Med språket kommunicerar vi, förmedlar budskap och skapar mening. Språket hjälper oss förstå på djupet och ta till oss nya handlingssätt. I mötet och samtal med andra människor är det inte bara den **verbala kommunikationen** utan också den **icke-verbala kommunikationen eller ”kroppsspråket”** som har betydelse. Den icke-verbala kommunikationen kan ibland säga mer än de uttalade orden. Gester, miner och tonfall, talhastighet, intonation, tystnad, det fysiska tillståndet och avståndet är viktiga och ofta omedvetna dimensioner i kommunikationen. **Skriftliga instruktioner och ansökningar** både i pappersform och på nätet utgör en betydande del av myndigheternas kommunikation med kunderna. Samhällets symboler och tecken kan i början vara främmande för den nyanlände. Myndigheterna behöver också beakta att inte alla invandrare fått gå i skolan som barn för att lära sig läsa och skriva sitt modersmål och att en del kan ha hörsel- eller synskador. Språklig jämlikhet kräver att tjänster och arbetssätt främjar vars och ens delaktighet och informationens och tjänsternas tillgänglighet. Digitala tjänsters tillgänglighet reglerades i lag år 2019. [1]

Språk är förknippade med värderande **attityder** som kan vara omedvetna. Yrkesmänniskans syn på språk, språkkunskap och språkmedvetenhet påverkar inställningen till kundens modersmål, deras växande språkkunskap och sätt att prata, samt yrkesmänniskans egna inställning till att arbeta med kontakttolk. **Språket och identiteten** är knutna till varandra. En nedvärderande syn på kundens språk, kommunikation eller kultur innebär nedvärderande av hans identitet och människovärde. Att framhålla en enspråkighetsnorm kan få den andra att känna sig utanför. [2]

Kulturen påverkar språket och sättet att uttrycka sig och tolka andra. Kulturer är både synliga och osynliga. Vi socialiseras alla till våra kulturer från barndomen och under hela livet. Vi har därför alla våra egna kulturella ”glasögon”, genom vilka vi ser världen. Kulturen påverkar betydelser, vilket gör att samma ord kan betyda olika saker i olika kulturella tolkningar. Kulturerna är socialt uppbyggda och föränderliga. En individ påverkas av flera kulturer och kulturer grundar sig inte bara på nationalitet. Olika yrkesgrupper har till exempel sina yrkeskulturer och organisationer har en viss arbetskultur.

Språk och kultur är viktiga delar av en människas identitet och genom dem ändras världsbilden och självuppfattningen, även under integrationsprocessen. Interaktion som främjar integrationen kräver att yrkesmänniskan har ett **språkmedvetet arbetssätt.**[3] För det första måste man bli medveten om **språkets betydelse för integrationen.** För det andra behöver man bli medveten om sina **egna kulturbundna tolkningssätt.** I kundarbetet är den viktigaste kulturen den som byggs mellan kunden och yrkesmänniskan i varje enskild situation.

1 Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster trädde i kraft 2019 och berör huvudsakligen den offentliga sektorn, men också en del organisationer.
2 Här avses alltså att man ger intrycket att den andra inte behärskar “rätt” språk.
3 Språkmedvetenheten har lyfts fram inom undervisning och småbarnspedagogik, t.ex. Utbildningsstyrelsen 2014. Se också DivED-projektets material om språk- och kulturmedveten undervisning: http://dived.fi/ och Taru Liljas (HAMK) artikel om språkmedveten handledning i Navigatorerna.

Ett språkmedvetet arbetssätt innebär att möta kunden på ett helhetsinriktat sätt som främjar kundens aktivitet och delaktighet. Det grundar sig på tanken om **delad expertis,** där den sakkunniga erbjuder sin yrkesexpertis och kunden är expert på sitt liv. I centrum av integrationsfrämjandet är den nyanlände själv, med sina personliga styrkor och förmågor och sina språkliga och kulturella resurser - en aktör och inte bara ett mål för åtgärder.

Ett språkmedvetet arbetssätt strävar till **gemensam förståelse.** Det är frågan om en interaktiv process och inte enkelriktad kommunikation. En yrkesperson med språkmedvetet arbetssätt uppmärksammar språket och är medveten om hur språk och kulturer, både och kundens, påverkar interaktionen. Yrkespersonen förstår också hur **attityder** påverkar värderingen av språk och kulturer och är medveten om sina egena attityder och kan granska och ändra dem.

Med språket bygger vi vår världsbild och våra perspektiv och påverkar andra människor. Språk ger i vissa fall en **förmånsställning.** Till exempel i myndighetsärenden kan språket bli ett maktredskap. Det är bra att vara meveten om hurudant språk man använder och hur man benämner och kategoriserar människor och saker. Kontakttolkning ger kunden eller patienten möjlighet att kommunicera i frågor som rör honom eller henne.

Ett ord kan ha flera olika betydelser. Ur yrkessynvinkel är det viktigt att vara medveten om hurudant språk och vilka begrepp man använder, så att man kommunicerar förståeligt. Det är viktigt att förklara yrkestermer för invandrarkunder så att det avsedda budskapet går fram. Kontakttolken tolkar budskapet, men yrkespersonen måste förklara dess betydelse i den aktuella situationen. Kulturella termer och vardagsspråk kan också behöva förklaras för nyanlända. **Kunden blir delaktig i interaktionen just genom delad förståelse.**

Yrkespersoner som behärskar ett språkmedvetet arbetssätt stöder sig inte på enspråkighetsnormen, utan ser och erkänner en mångspråkig verklighet – och ser sig själv som en del av den. Språkmedvetenheten kan ses som en process som fortsätter livet igenom. Det viktigaste är inte att bli ”färdig”, utan att utveckla sina kunskaper och färdigheter och sin självkännedom.

Målet med ett språkmedvetet arbetsgrepp är delad expertis och förståelse.
Vilka faktorer ingår i ett språkmedvetet arbetsgrepp i ditt yrke?

ETT TYDLIGT SPRÅK FRÄMJAR INTEGRATION

Tydlig kommunikation främjar den nyanländes delaktighet. Förvaltningslagen kräver att myndigheter använder ett **sakligt, klart och begripligt språk.**[1] Men klart språk är inte detsamma som lätt språk. Det är bra för myndigheter att bekanta sig med lätt språk eftersom det ökar språkmedvetenheten och förbättrar interaktionen vid kundmöten.

Lätt språk är en egen språkform där innehållet, vokabulären och konstruktionen är enklare än i allmänspråket. Lätt språk är lättillgängligt språk. Det är avsett för alla dem som har svårt att läsa och förstå ett språk. I Finland behöver 650 000–750 000 människor lätt språk.[2] Syftet med lätt språk är att hjälpa människor få information, läsa, uttrycka sina tankar och delta. Lätt språk har att göra med **jämlikhet, likvärdighet och tillgänglighet.**[3]

Bra exempel på lätt kommunikation är FPA:s webbsidor på lätt språk och YLE:s nyheter på lätt finska.

Varje människa har rätt till begriplig information. Det är en grundförutsättning för att kunna leva ett självständigt liv och påverka samhället.[4] Ett tydligt språk främjar människors delaktighet och självständighet och deras förmåga att klara vardagen, inhämta information och lära sig språk. Lätt språk och tydlig kommunikation hjälper nyanlända att integrera sig i det finländska samhället och upprätthålla den språkkunskap de inhämtat.

Vikten av ett tydligt språk framhävs när språket är viktigt med tanke på likvärdighet, jämlikhet och delaktighet. Många upplever det svårt att förstå mediers, politikers och myndigheters kommunikation. Här skulle det vara viktigt att informationen är lättillgänglig, både i fråga om kommunikationskanalerna och språket.

Diskrimineringslagen 8 §

FÖRBUD MOT DISKRIMINERING

Ingen får diskrimineras på grund av ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person. Diskriminering är förbjuden oberoende av om den grundar sig på ett faktum eller ett antagande i fråga om personen själv eller någon annan.

Diskriminering som avses i denna lag är förutom direkt och indirekt diskriminering även trakasserier, vägran att göra rimliga anpassningar samt instruktioner eller befallningar att diskriminera.

eget språk, talspråk, icke-verbalt pråk, modersmål, yrkesspråk, bildspråk, dialekt, slang, teckenspråk, kontaktspråk, hemspråk, kanslispråk…

1 Förvaltningslagen 9 §.
2 11–14 % av befolkningen. Selkokeskus, 2019a.
3 Selkokeskus, 2019b, 4.
4 Selkokeskus, 2018.

Olika språk har inte alltid motsvarande begrepp. Hur skulle du förklara de här...

RÅDGIVNINGSBYRÅ * SKATTEKORT * BASTUTUR * SAMBOFÖRHÅLLANDE

KONTOUTDRAG * ASTIGMATISM * KOLLEKTIVAVTAL * LOGOPEDI

UTKOMSTSTÖD * HYGIENPASS * FLYTTANMÄLAN

HUSMORSNYCKEL * MENTAL HÄLSA * TANDSTEN...?

I Finland bor allt fler människor som talar främmande språk, människor som har ett annat modersmål än finska, svenska eller samiska. Antalet beräknas mer än fördubblas i Finland före år 2040, även om invandringen skulle hållas på nuvarande nivå. Ökningen beror både på invandring och på invandrarnas unga ålder.[1]

I slutet av år 2019 bodde 412 700 människor med utländskt modersmål i Finland, vilket innebar 7,5 % av befolkningen. **Ryska är det vanligaste främmande språket.** Det talas som modersmål av över 82 000 personer i Finland. Det nästvanligaste främmande språket är **estniska**, som talas av nästan 50 000 personer. De följande språkgrupperna i storleksordning är **arabiska, engelska och somaliska.**[2]

Det bör observeras att det i Finland endast registreras att modersmål för varje person.[3] Tvåspråkighet och flerspråkighet syns alltså inte i statistiken. Personer som kommit till Finland som barn registreras till exempel i sina föräldrars språkgrupp, även om barnen lär sig finska eller svenska i dagis och skola. Språkkategorierna kan alltså vara vilseledande om man inte beaktar flerspråkigheten.

1 Kommunförbundet, 2020
2 Statistikcentralen, 2020
3 Registreringen av modersmålet, som krävs i språklagen, tillåter i dag angivande av ett enda modersmål vid registreringen.

INTERAKTION SOM FRÄMJAR INTEGRATIONEN[1]

1. Beställ alltid en kontakttolk när du talar ett annat språk än kunden.
2. Presentera dig och berätta om ditt yrke. Titlar förklarar inte alltid dina arbetsuppgifter eller i hurudana frågor man kan vända sig till dig.
3. Var medveten om dina "kulturella glasögon".
4. Beakta kontexten och anpassa din kommunikation till situationen.
5. Tystnad ger rum. Ge kunden tid att tala.
6. Lyssna.
7. Tala ett tydligt och naturligt talspråk och förklara svåra ord.
8. Var medveten om din icke-verbala kommunikation.
9. Fråga om du inte förstår eller vet - anta inte.
10. Ge rum för frågor. Säg att du inte vet om du inte vet.
11. Använd bilder, minneslistor, videor, färger och infografer som stöd för ditt budskap.
12. Upprepa och säg saken på nytt med andra ord.
13. Ge skriftliga instruktioner också i översatt form.
14. Beakta kundens expertis på sitt eget liv.
15. Sträva till interaktion med dialog. Det är lättare att ta till sig information i diskussion än genom enkelriktad kommunikation.
16. Motivera. Fråga bara sådant som har med dina arbetsuppgifter att göra och berätta vad informationen behövs till. Det ökar förståeligheten och pålitligheten.
17. Kontrollfrågor. "Jag vill vara säker på att jag kunde förklara saken på ett begripligt sätt. Kan du berätta vad vi kom överens om?"

1 Med utgångspunkt i Selkokeskus (2020) handbok Käytä selkokieltä! Pikaopas selkokieliseen kommunikointiin: https://selkokeskus.fi/selkokieli/materiaaleja/pikaopas-selkokieliseen-kommunikointiin/

KULTURTOLKNING SOM EN FORM AV FLERSPRÅKIG HANDLEDNING

Flerspråkig handledning som främjar integration kan genomföras på olika sätt i kommuner och projekt. En del kommuner har anställt flerspråkiga handledare bland annat till daghem och skolor för att ge stöd i arbetet med undervisning och fostran. Flerspråkig handledning är inte ett etablerat begrepp utan motsvarande stöd kan erbjudas inom olika sektorer och under olika namn.

I Finlands Flyktinghjälps Länken-projekt erbjuder handledare kulturtolkning i daghem och skolor. I Länken-projektet är kulturtolkningen flerspråkig handledning där fokus ligger på barnens välmående och att ge stöd åt föräldrarna. Kulturtolkningen främjar samförståndet och tilliten mellan föräldrarna och daghemmets eller skolans personal. Skol- och daghemspersonalen kontaktar handledarna vid behov.

I Länken-projektet är kulturtolkning en form av handledning där en flerspråkig handledare är tillsammans med kunden, det vill säga föräldrar och barn, och yrkesmänniskorna och deltar i interaktionen. Kulturtolken är alltså inte en kontakttolk utan en handledare. Tolken talar finska eller svenska och kundens (förälderns) språk och tar ställning i diskussionen. Tolken handleder, deltar och aktiverar kunderna och yrkesfolket till en jämlik dialog. Kulturtolkningen bygger på ett språkmedvetet arbetssätt där varje människa ses som en individ och inte en representant för sin kultur.

Kulturtolkning är en form av handledning där en flerspråkig handledare deltar i interaktionen. Till skillnad från en kontakttolk tar kulturtolken ställning.

Kulturtolkning främjar professionaliteten i och med att den ökar förståelsen och förbättrar interaktionen. Ett mål är att stärka samarbetet mellan dagis- eller skolpersonalen och barnens föräldrar. Andra mål är ökade kunskaper och förmågor samt framför allt barnens och ungdomarnas välmående.

Målet är samförstånd och tillit.

ALA SAEED
handledare i Länken-projektet
(finska, arabiska, kurdiska),
Finlands Flyktinghjälp

”Föräldrar som ännu inte kan flytande finska eller svenska och vars barn är går på dagis eller i skola behöver mycket information och handledning. De vet inte vad Barnets plan för småbarnspedagogik är eller hur man kommunicerar i Wilma. De känner inte heller till service- och utbildningssystemet. De vet inte vad dagispersonal och lärare förväntar av dem.

En flerspråkig handledare som kulturtolkar är inte det samma som en kontakttolk. Handledaren är inte heller en erfarenhetsexpert, utan en expert som utför avlönat arbete. Egen erfarenhet av integration kan hjälpa i handledningsarbetet, men är inte nödvändig.

Handledaren skapar och stärker ett band mellan kunden och de professionella och hjälper dem hitta en gemensam förståelse. Kulturtolkning är inte opartisk utan handledaren är ett stöd för kunden i dennas föräldraskap. Barnets intresse står alltid i centrum.

Kulturtolkning som handledningsform uppmuntrar föräldrarna till att ha kontakt med och lita på personalen i daghem och skolor.

Kulturtolkning påverkar hela familjens välmående och integration, minskar oron och stöder föräldrarna. Man lär sig att det alltid går att diskutera saker och reda ut dem tillsammans.

I Länken-projektet har vi också språkspecifika kamratstödsgrupper för föräldrar, där vi tar upp utbildning och föräldrarnas roll, barns utveckling, Wilma, barnskydd, mobbning, sexualhälsa m.m. Deltagandet förutsätter att någon tar hand om barnen under tiden. En gång i veckan har vi också fått handleda i en familjecentral.

En handledare som kulturtolkar måste känna samhället väl och ha utmärkt interaktionsförmåga samt våga och kunna möta människor och även svåra saker. Tolken måste se var och en som en individ och kunna vara närvarande i varierande situationer. Det finns ingen officiell benämning eller officiella kompetenskrav på kulturtolkar, men en examen inom social- eller hälsovårdsbranschen är till fördel. Språkkunskaperna måste vara goda i två eller flera språk.”

BÖRJA INTEGRATIONEN I KOMMUNEN

Integration är både en personlig och en lokal process. Var vi känner oss hemma är en viktig del av vår identitet. Den nyanlände går igenom en process på flera nivåer, där nya sedvänjor och en ny vardag utmanar gamla uppfattningar. Ofta har de närmaste människorna bytts eller saknas helt. Den nyanlände måste bygga upp grunderna i livet på nytt. Integration förutsätter inte bara ett nytt hem utan också nya människokontakter.

Kommunerna spelar en nyckelroll i integrationen och kan påskynda den avsevärt med helhetsinriktade åtgärder som främjar delaktighet. **Alla som jobbar i kommunens bastjänster kan främja integrationen i sitt kundarbete.** Därför är det viktigt att stöda och utbilda personalen.

I Finland erbjuder TE-tjänsterna integrationsutbildning åt arbetssökande invandrare.[1] Därför är kommunens roll särskilt stor i fråga om invandrare som inte omfattas av TE-tjänsterna. Hemmaföräldrar, närståendevårdare och pensionärer samt många rehabiliteringsklienter och personer med funktionsnedsättning är beroende av kommunens koordination och utbud av integrationsfrämjande tjänster.[2] Deras integration är viktig ur jämlikhets- och likabehandlingssynvinkel, men också ur helhetsperspektiv. En människas integration påverkar också hennes närmaste krets. Att föräldrar integreras väl har stor betydelse för **barnens tillväxt och utveckling.**

1 Med arbetssökande invandrare avses här människor vars integrationstid pågår. Integrationstiden är ofta 3 år efter att integrationsplanen gjorts, men högst 5 år. Se lagen om främjande av integration 12 §.
2 Funktionsnedsättning betyder inte arbetsoförmåga och utgångspunkten är att arbetslösa ska anmäla sig som arbetssökande hos TE-byrån.

Kommunens åtgärder har stor betydelse när det gäller att främja invandrarnas sociala relationer. Ett mångsidigt socialt nätverk främjar både språklärande, vardagskompetens, välmående och sysselsättning. Kommunen kan främja möten i vardagen till exempel genom att erbjuda mötesplatser, verksamhet och handledning med låg tröskel. **Samarbete med lokala organisationer** gör de integrationsfrämjande åtgärderna mer tillgängliga och fungerande. Inkluderande och lättillgängligt integrationsstöd i kommunerna strävar till att alla har möjlighet att bidra till samhällets bästa.

Den landsomfattande webbtjänsten kotoutumisentukena.fi är ett tidssparande verktyg för yrkesprofessionella. Där kan lokala aktörer både anmäla och söka efter integrationsfrämjande verksamhet med låga trösklar.

Lagen om främjande av integration 30 §

KOMMUNENS UPPGIFTER

Kommunen är allmänt ansvarig och samordningsansvarig för utvecklandet av invandrarnas integration samt för planeringen och uppföljningen av integrationen på lokal nivå.

Kommunen ska se till att de kommunala tjänsterna även lämpar sig för invandrare. Kommunen ska dessutom se till att de åtgärder och tjänster för invandrare som avses i denna lag ordnas så att de till innehåll och omfattning är sådana som behovet i kommunen förutsätter.

Kommunen ska se till att den egna personalens kompetens i fråga om integration utvecklas.

Åtgärder och tjänster avsedda för invandrare får också ordnas i samarbete mellan kommunerna.

Allt yrkesfolk i kommunen främjar integration som experter inom sitt område.

KOMMUNENS MINNESLISTA

1. Språkmedvetenhet. Genomgripande förståelse av språkets betydelse. Flerspråkighet ses som en resurs, språkkunskaper identifieras och erkänns. Språkkunskaper unyttjas bl.a. i skolor, småbarnspedagogik, rådgivningsbyråer och boendetjänster.

2. Samhällsorientering på eget språk åt alla invandrare i kommunen. Ni kan fråga om utbildare på Finlands Flyktinghjälp: yhteiskuntaorientaatio.fi

3. Utbildning åt personalen. Alla kommunens anställda som utför kundarbete inom olika sektorer främjar integration som experter inom sitt område. Utbildning på egen hand är också möjlig med webbutbildningarna PALOMA[1] och Lär dig om integration[2].

4. Anvisningar om beställning av kontakttolk och hur man jobbar med kontakttolk främjar språklig jämlikhet och förebygger språklig diskriminering, missförstånd, kriser och vårdfel.

5. Samarbete mellan kommunens tjänster och organisationer främjar handledning och rådgivning av invandrare. Genom organisationers språkkurser kan invandraren utveckla och upprätthålla sina språkkunskaper och skapa nätverk. Sociala nätverk påverkar språklärandet och social fritidsverksamhet främjar därför integrationen.

6. Tydlig, lättillgänglig och flerspråkig kommunikation inom alla sektorer. Material på lätt språk motiverar till användning av finsk- och svenskspråkiga källor. Det är bra att beakta tillgängligheten i olika kommunikationskanaler och kommunikationssätt. Att göra skriftliga instruktioner och blanketter tydligare ökar tillgängligheten.

1 PALOMA-utbildningen som gavs ut 2019 av Institutet för hälsa och välfärd: https://thl.fi/sv/web/invandring-och-kulturell-mangfald/stodmaterial/paloma-utbildning
2 Lär dig om integration-utbildningen som gavs ut 2020 under projektet Finland - mitt hem: www.opikotoutumisesta.fi

ANNAT INTRESSANT MATERIAL

Webbplatsen Kotouttaminen.fi är den viktigaste nationella webbplatsen för integrationsfrämjande. Den upprätthålls av kompetenscentret för integration av invandrare vid arbets- och näringsministeriet.

Centrala begrepp (Arbets- och näringsministeriet ANM): https:// kotouttaminen.fi/sv/centrala-begrepp

Migrationsordlista (Europeiska migrationsnätverket EMN och Internationella migrationsorganisationen IOM): https://finland.iom.int/publications

Aalto, E., Mustonen, S., Järvenoja, M. & Saario, J. (2019). **Monikielisen oppijan matkassa.** Webbplats för lärarutbildning. Jyväskylä universitets institution för lärarutbildning. Finns här: https://monikielisenoppijanmatkassa.fi

Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Koskinen, Kaisa, Vuori, Jaana och Leminen, Anni-Kaisa (red.). Vastapaino, Tammerfors 2018.

Kielitietoinen opetus – Kielitietoinen koulu. Utbildningsstyrelsen 2017:4.
Finns här: https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/kielitietoinen-opetus-kielitietoinen-koulu

Kielituki. Opas työpaikalle. Koulutuskeskus Salpaus. Lahtis 2009.

Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019. Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta. TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10.
Finns här: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7

Learning to live in a new country – Everyday social integration. Civil society and integration – Nordic rural perspective. Nordic Council of Ministers. 2020. Finns här: https://nordicwelfare.org/integration-norden/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/nord2020-036.pdf

Nyckeltal om immigration 2019. Europeiska migrationsnätverket (EMN) och Migrationsverket. Finns här: http://www.emn.fi/tilastoja/emn_tilastojulkaisu

Monikielisyys koulussa. Kielikello 4/2019.

Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Korhonen, Vesa och Puukari, Sauli (red.). PS-Kustannus, Jyväskylä 2013.

Monikulttuurisen ohjauksen työkalupakki. 2018. OSMO – Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin-projektet.
Finns här: https://oppimateriaalit.jamk.fi/monikulttuurinenohjaus/

Ohjaan.fi – Tukea ja työvälineitä työpaikkaohjauksen arkeen. Finns här: https://ohjaan.fi/

Ohjaustyön opas. Sanna Vehviläinen. Gaudeamus Oy, Helsingfors 2014.

Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Alitolppa-Niitamo, Anne, Fågel, Stina och Säävälä, Minna (red.). Befolkningsförbundet rf, Helsingfors 2013.

Pakolaisuudesta kotiin. Gothóni, Raili och Siirto, Ulla (red.). Gaudeamus Oy, Helsingfors 2016.

Webbplatsen Tienoo.fi har information om det finländska samhället, rättigheter och tjänster bl.a. på arabiska, swahili och engelska. Webbplatsen är utarbetad i Våra gemensamma barn rf:s projekt Kohdataan kotona 2018–2020 med stöd av STEA.

Älä oleta – Normit nurin. Seta-publikationer 22. Seta rf. 2013. Finns här: https://www.tasa-arvo.fi/documents/10181/34936/AlaOletaNormitNurin.pdf/a5aae854-8783-4277-908b-3a28f30842e8

KÄLLOR

Lagstiftning – finlex.fi

Förundersökningslagen (449/1987)

Förvaltningslagen (434/2003)

Språklagen (423/2003)

Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019)

Lag om mottagande av personer som söker internationellt skydd och om identifiering av och hjälp till offer för människohandel (2011/746)

Lagen om främjande av integration (2010/1386)

Lagen om rättegång i förvaltningsärenden (808/2019)

Lagen om rättegång i brottmål (1997/689)

Lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992)

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)

Rättshjälpslagen (2002/257)

Rättegångsbalken (1734/4)

Utlänningslagen (301/2004)

Diskrimineringslagen (1325/2014)

ÖVRIGA KÄLLOR:

Bremer, Lena och Haavikko, Ansa. (2018) Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Suomen Mielenterveysseura, SMS-Tuotanto Oy, Helsingfors 2018.

DivED-projektet om språk- och kulturmedvetenhet i småbarnspedagogik och utbildning: http://dived.fi/

Kommunförbundet. 2020. Meddelande, 21.5.2020. Kommunförbundet utredde: År 2040 har mer än dubbelt så många främmande språk som modersmål. Läst 26.5.2020. https://www.kommunforbundet.fi/pressmeddelande/2020/kommunforbundet-utredde-ar-2040-har-mer-dubbelt-sa-manga-frammande-sprak-som

Lilja, Taru (2019). Kielitietoinen ohjausosaaminen saavutettavuuden edistäjänä Ohjaamoissa. HAMK Unlimited Professional 29.3.2019. Finns här: https://unlimited.hamk.fi/ammatillinen-osaaminen-ja-opetus/kielitietoinen-ohjausosaaminen-saavutettavuus

Migrationsverket. 2020. Läst 15.4.2020. https://migri.fi/sv/statistik-over-kvotflyktingar

OECD. 2018. Working Together: Skills and Labour Market Integration of Immigrants and their Children in Finland. OECD Publishing, Paris. Finns här: https://doi.org/10.1787/9789264305250-en

Utbildningsstyrelsen 2014. Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen 2014. Föreskrifter och anvisningar 2014:96. Finns här: https://www.oph.fi/sv/utbildning-och-examina/grunderna-laroplanen-den-grundlaggande-utbildningen

Webbutbildningen Lär dig om integration. Publicerad 19.8.2020. Finland - mitt hem-projektet (ESR). www.opikotoutumisesta.fi

PALOMA-utbildningen. Publicerad 4.2.2019. Institutet för hälsa och välfärd, webbaserad utbildning. https://thl.fi/sv/web/invandring-och-kulturell-mangfald/stodmaterial/paloma-utbildning

Selkokeskus. 2018. Publicerad: 9.3.2018. Läst 20.11.2019. https://selkokeskus.fi/selkokieli/

Selkokeskus. 2019a. Publicerad 12.2.2019. Läst 20.11.2019. https://selkokeskus.fi/selkokieli/tarvearvio/

Selkokeskus. 2019b. Selkokielen tarvearvio 2019. Kehitysvammaliitto 2019. Finns här: https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf

Selkokeskus. 2020. Käytä selkokieltä! Pikaopas selkokieliseen kommunikointiin. Finns här: https://selkokeskus.fi/selkokieli/materiaaleja/pikaopas-selkokieliseen-kommunikointiin/

Inrikesministeriet. 2019. Kvotflyktingar. Läst 24.10.2019. Finns här: https://intermin.fi/sv/ansvarsomraden/migration/asylsokande-och-flyktingar/kvotflyktingar

Finlands översättar- och tolkförbund 2013. Kontakttolkens yrkesregler (på finska) 2013. Läst 13.1.2020. Finns här: https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-/

Finlands Röda Kors. 2020. Material. Läst 29.11.2019. Finns här: https://rednet.punainenristi.fi/kotoutumiskaari

Institutet för hälsa och välfärd THL. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. 5/2018, 129–133. Finns här: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-100-3

Statistikcentralen. 2020. Personer med främmande språk som modersmål. Informationen hämtad: Etusivu > Tuotteet ja palvelut > Maahanmuuttajat ja kotoutuminen > Maahanmuuttajat väestössä > Vieraskieliset. Läst 19.8.2020. Finns här: http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html

Turtiainen, Kati. 2013. Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö, Korhonen, Vesa och Puukari Sauli (red.). 2013.

Arbets- och näringsministeriet. 2020a. Arbets- och näringsministeriets publikationer 2020:31. Kotoutuja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut TE-toimistossa. Finns här: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-557-7

Arbets- och näringsministeriet. 2020b. Arbets- och näringsministeriets publikationer 2020:32. Työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut kunnissa. Finns här: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-534-8

Arbets- och näringsministeriet. 2020c. Arbets- och näringsministeriets publikationer 2020:45. Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta. Finns här: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0

Vesterlind, Marie och Winman, Thomas. 2015. Knowing in Practice. The use of dialogue as a pedagogical method in integration work. Nordic Journal of Migration Research 2015:5(4), 168–176.

ANTECKNINGAR

NAVIGAATTORI

IOM
UN MIGRATION