
OMA KIELI KOTOUTUMISEN TUKENA

OPAS AMMATTILAISILLE



Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö (IOM) on YK-järjestelmään kuuluva maailmanlaajuisiin siirtolaisuuskysymyksiin erikoistunut järjestö, jolla on toimipiste myös Suomessa. Julkaisun sisältö ei välttämättä edusta Kansainvälisen siirtolaisuusjärjestön yleistä kantaa.

Tämä julkaisu on tuotettu Euroopan unionin Turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotoutumisrahaston (AMIF) tuella osana Suomen Pakolaisavun, Diakonia-ammattikorkeakoulun ja IOM:n Suomen-toimiston toteuttamaa Navigaattori - kohti monimuotoisia kuntia -hanketta (2018–2021).

Julkaisija: International Organization for Migration (IOM)
Unioninkatu 13, PL 851, 00101 Helsinki
Verkkosivut: finland.iom.int | Twitter: IOMFinland | Facebook: IOM Finland
Materiaalin sisällöstä vastaava tiimi: Minna Savolainen ja Julia Jänis
Valokuvat: ©IOM 2020/Minna SAVOLAINEN
Ulkoasu, kuvitus ja kannet: ANELJÄVIIS

ISBN 978-952-67776-2-7 (nid.)

ISBN 978-952-67776-3-4 (PDF)

@2020 International Organization for Migration (IOM)

Kaikki oikeudet pidätetään. Tätä julkaisua tai sen osia ei saa julkaista uudelleen missään muodossa sähköisesti tai mekaanisesti, mukaan lukien kopioinnin ja tallentamisen, missään tallennus- tai toistolaitteessa ilman julkaisijan kirjallista lupaa.



**TURVAPAIKKA-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO**

Euroopan unionin tuella



Pako
Suomen
aisapu

Diak

SISÄLLYSLUETTELO

ESIPUHE	4
KIELITAITO KÄYTTÖÖN JO KOTOUTUMISEN ALUSSA	5
KULTTUURIORIENTAATIO OHJAA KOTOUTUMISEN ALKUUN	6
Luottamus itseen ja Suomeen	8
Moving to Finland -sivusto	8
Kipinä suomen kieleen!	10
YHTEISKUNTAORIENTAATIO	12
Kielitaito ja kansalaistaidot ovat kotoutumisen peruspilarit	12
Yhdenvertaisuutta ja yhtenäisyyttä	13
Yhteiskuntaorientaatio lisää luottamusta viranomaisiin	15
Omakielisesti alkuun	15
Osaava yhteiskuntaorientaation kouluttaja	15
Dialogisuus – yhdessä oppien	17
Suomi - Yhteiskuntaorientaation oppikirja	18
Yhteiskuntaorientaation järjestäminen sujuu yhteistyöllä	20
Lohjan kokemuksia	22
ASIOIMISTULKKAUS – YHTEISELLÄ KIELELLÄ	24
Asioimistulkin rooli	24
Asioimistulkkaus tukee toimijuutta	26
Asioimistulkin välityksellä työskentely	26
1. Tulkin tilaaminen	26
2. Vuorovaikutus tulkkaustilanteessa	28
3. Tulkkauksen jälkeen	28
KIELITIE TOINEN TYÖOTE	30
Kielten merkitys kotoutumisessa	31
Selkeä kieli edistää kotoutumista	33
Kulttuuritulkkaus monikielisen ohjauksen muotona	36
KOTOUTUMISEN ALKUUN KUNNASSA	38
MUUTA MIELENKIINTOISTA	41
LÄHTEET	42

ESIPUHE

Tämä julkaisu on toteutettu kuntien peruspalveluiden ammattilaisten työn tueksi ja kaikille kotoutumisen tukemisesta kiinnostuneille toimijoille.

Kunnissa tuetaan kotoutumista ammattimaisesti monilla eri sektoreilla. Kunnat päättävät omien kotoutumista tukevien palveluidensa toteutuksesta paikallisesti. Näin ollen palvelut ja niiden sisällöt vaihtelevat kunnittain. Kunnat ja kuntien työntekijät ovat kotoutumisen onnistumisessa keskeisessä asemassa. Tämän julkaisun laatimisessa on kuultu niin kunnan ammattilaisten kuin kotoutuvien kuntalaistenkin viestejä.

Kotoutuminen on monitasoinen prosessi, joka toteutuu ihmisten kohtaamisissa ja vuorovaikutuksessa. Parhaaseen tulokseen päästään, kun tuetaan sekä kotoutujaa että ammattilaista. Julkaisu esittelee kotoutujien kielitaitoa hyödyntäviä kotoutumisen alkuvaiheen malleja ja tarjoaa näkökulmia kotoutumista tukevaan vuorovaikutukseen eri alojen ammattilaisille.

Tämän julkaisun on tuottanut Suomen Pakolaisavun, Kansainvälisen siirtolaisuusjärjestön (IOM) ja Diakonia-ammattikorkeakoulun yhteinen Navigaattori-hanke (2018–2021). Hankkeessa on vahvistettu Keski-Uudenmaan kuntien kapasiteettia vastaanottaa kiintiöpakolaisia ja tukea heidän kotoutumistaan. Hankkeen puitteissa on järjestetty koulutuksia kuntien työntekijöille ja omakielisiä yhteiskuntaorientaatioita kuntien kotoutujille, koulutettu omakielisiä yhteiskuntaorientaation kouluttajia sekä annettu päättäjille tietoa pakolaisten vastaanottamiseen ja kotoutumiseen liittyvistä edellytyksistä. Navigaattori-hanketta on rahoittanut Euroopan unionin turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahasto.

Navigaattori-hankkeen puolesta haluan lämpimästi kiittää rahoittajaa ja julkaisun valmisteluun osallistuneita kotoutumisen tuen asiantuntijoita, Navigaattori-hankkeen ohjaustyöryhmän jäseniä, Keski-Uudenmaan kuntien maahanmuuttokoordinaattoreita, kaikkia haastateltuja asiantuntijoita ja kotoutujia, kommentoijia sekä koulutuksiin osallistuneita.

Helsingissä 11.11.2020

Simo Kohonen

IOM:n Suomen-toimiston päällikkö

KIELITAITO KÄYTTÖÖN JO KOTOUTUMISEN ALUSSA

Maahanmuutto Suomeen on lisääntynyt ja monipuolistunut vuosikymmenten varrella. Kunnilla on erityisen tärkeä rooli kaikkien kuntalaisten kotoutumisen edistämässä. **Kuntien peruspalvelujen ammattilaisten osaaminen on avainasemassa.** Laissa kotoutumisen edistämisestä¹ on annettu kunnille velvollisuuksia kotoutumisen edistämiseen liittyen. Kunnan on huolehdittava henkilöstön osaamisen kehittämisestä ja tarpeenmukaisista palveluista, jotka soveltuvat myös maahan muuttaneille kuntalaisille.²

Kotoutuminen on monitasoinen prosessi, jossa ihminen pääsee yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi, tuntee oikeutensa ja velvollisuutensa ja kokee kuuluvansa joukkoon. Kotoutumisen tukemisella ennaltaehkäistään syrjäytymistä ja edistetään hyviä väestösuhteita.

Varhainen kotoutuminen edellyttää, että **kotoutujan omaa kielitaitoa** hyödynnetään heti kotoutumisen alussa ja että peruspalveluissa hyödynnetään **kotoutumista tukevaa vuorovaikutusta.**

Ihminen voi kotoutua vain maahan, jota tuntee ja ymmärtää. Kokonaiskuva yhteiskunnasta edistää Suomessa tarvittavien kansalaistaitojen kehittymistä ja valaa perustan kotoutumiselle.

Oma kieli on kotoutumisen voimavara ja sitä voi hyödyntää kotoutumisen alussa järjestämällä kursseja, neuvontaa ja ohjausta eri kielillä, viranomaistyön tueksi, kunnes uudella kotikielillä asiointi onnistuu. Omalla kielellä rakennetaan siltaa uuteen kotimaahan - sen kulttuureihin, kieliin ja kuntaan. **Kieli on myös tärkeä työväline ammattilaisille ja viranomaisille.** Siksi onkin hyvä tiedostaa millaista vuorovaikutusta itse rakentaa.

Tämä julkaisu käsittelee kotoutumisen alkuvaihetta sekä aikuisen kotoutujan että asiakastyön ammattilaisen näkökulmasta. Ensin esitellään kulttuuriorientaatio ja yhteiskuntaorientaatio, jotka ovat kotoutujien kielitaitoa hyödyntäviä malleja kotoutumisen tueksi. Sitten käsitellään asioimistulkausta ja kielitietoista työtettä ammattilaisen työn tueksi. Lopuksi summataan yhteen tapoja, joilla kotoutumista voidaan tukea kunnissa kielitietoisesti ja kokonaisvaltaisesti.

¹ Laki kotoutumisen edistämisestä (2010/1386)

² Laki kotoutumisen edistämisestä 30 §.

KULTTUURIORIENTAATIO OHJAA KOTOUTUMISEN ALKUUN

Suomi järjestää valitsemilleen kiintiöpakolaisille kulttuuriorientaatio-koulutuksen jo ennen Suomeen saapumista.¹ Kulttuuriorientaatio on 3–4 päivää kestävä koulutus Suomen yhteiskunnasta, kulttuurista ja suomen kielestä. Kulttuuriorientaatio on monille ensimmäinen katsaus uuteen elämään Suomessa. Kulttuuriorientaatio tukee varhaista kotoutumista ja vähentää kulttuurishokkia uuteen kotimaahan saapuessa. Kulttuuriorientaatiolla on myönteinen vaikutus kiintiöpakolaisten elämään Suomessa.

Suomi on vastaanottanut kiintiöpakolaisia jo yli 40 vuotta.² Suomi painottaa kiintiöpolitiikassaan erityisesti haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten vastaanottamista. Suomen pakolaiskiintiön suuruudesta päättää vuosittain eduskunta. Vuonna 2021 pakolaiskiintiössä Suomeen valitaan **1050 ihmistä**. Kiintiöpakolaisten vastaanoton prosessi Suomeen ja kotikuntaan on hallittu ja mahdollisimman turvallinen. Suomen viranomaiset valitsevat henkilöt Suomeen ja kunnat päättävät kuntapaikkojen tarjoamisesta itsenäisesti.³

Ulkomaalaislaki 90 §



PAKOLAISKIINTIÖ

Suomeen voidaan ottaa pakolaiskiintiössä UNHCR:n pakolaisiksi katsomia henkilöitä tai muita kansainvälisen suojelun tarpeessa olevia ulkomaalaisia uudelleen sijoitusta varten.

Pakolaiskiintiöllä tarkoitetaan uudelleen sijoitettavien kansainvälisen suojelun tarpeessa olevien ulkomaalaisten vastaanottoa valtion kunkin vuoden talousarviossa vahvistettujen perusteiden mukaisesti.

¹ Kulttuuriorientaatiota on järjestetty vuodesta 2001 alkaen.

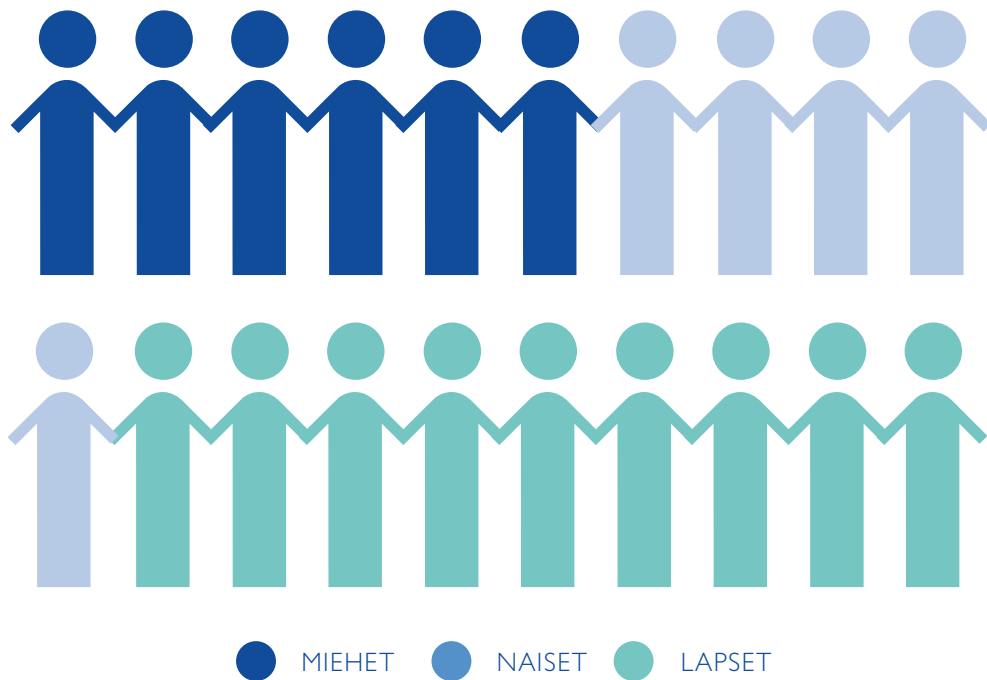
² Sisäministeriö, 2019. Suomi on vastaanottanut kiintiöpakolaisia 1970-luvulta alkaen.

³ Ks. infograafi kiintiöpakolaisten matkasta kuntaan: <https://finland.iom.int/publications>

Kielitietoisuus on keskeinen osa kulttuuriorientaation toteuttamista. Kulttuuriorientaation kouluttajat puhuvat aina joko osallistujien äidinkieltä tai tulkin välityksellä. Suomen kielen tunneilla opetetaan suomea suomeksi. Kulttuuriorientaation kouluttajat ovat kotoutumisen asiantuntijoita IOM:n Suomen-toimistosta ja Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Tulkit ovat Diakonia-ammattikorkeakoulun asioimistulkkipiskelijoita tai IOM:n paikallisten toimistojen hankkimia tulkkeja.

Paikallisen IOM:n palkkaamat lastenhoitajat huolehtivat alle kouluikäisten lasten hoidosta, jotta aikuiset voivat keskittyä itse koulutukseen. Alle 12-vuotiaille lapsille järjestetään heille sopivia toiminnallisia harjoituksia leikkien ja pelien avulla sekä ikätason mukaista suomen kielen opetusta. Lisäksi nuorille on oma ryhmä, jonka sisältö on räätälöity nuorten kokemusmaailmalle sopivaksi.

Kulttuuriorientaatiossa on osio, jossa osallistajat voivat esittää kysymyksiä ja kommentoida haluamistaan aiheista. Osallistujia kiinnostavista kysymyksistä keskustellaan miehille ja naisille suunnatuissa erillisissä ryhmissä sukupuolisensitiivisesti, jotta kynnys kysyä ja kommentoida olisi mahdollisimman matalalla. Muun muassa avioliittoon, seksuaali- ja lisääntymisterveyteen, työllistymismahdollisuuksiin ja tasa-arvoon liittyvät kysymykset herättävät paljon kiinnostusta. Oikean tiedon avulla rakennetaan realistista käsitystä uudesta kotimaasta ja omista mahdollisuuksista siellä.



Kiintiöpakolaiset saapuvat Suomeen yleensä valintavuonna tai sitä seuraavana vuonna. Vuonna 2019 Suomeen saapui 891 kiintiöpakolaista, joista 28 % oli täysi-ikäisiä miehiä ja 24 % täysi-ikäisiä naisia. Lapsia oli lähes puolet eli 48 %. (Maahanmuuttovirasto, 2020)

LUOTTAMUS ITSEEN JA SUOMEEN

Luottamus on kotoutumisen peruskivi. Pakolaisuuden taustalla olevat syyt, kuten sota, konflikti ja vaino, ovat vaikuttaneet kaikkien pakolaisina Suomeen saapuvien ihmisten turvallisuuden tunteeseen. Luottamus ihmisiin ja yhteiskuntaan on kärsinyt. Kulttuuriorientaation päämääränä on rohkaista ja motivoida Suomeen saapuvia kiintiöpakolaisia tutustumaan uuden kotimaan kulttuuriin ja jatkamaan oppimista itsenäisesti. Tietoa tarjoamalla kasvatetaan luottamusta Suomen yhteiskuntaan ja omiin kykyihin selvitä ja rakentaa hyvä elämä Suomessa.

Kulttuuriorientaatiossa tuodaan esille myös suomalaisen yhteiskunnan sekulaari ja moninainen luonne. Kulttuuriorientaatio valmistaa saapujia kotoutumisen henkilökohtaiseen, sosiaaliseen ja psykologiseen prosessiin. Elämä uudessa maassa voi myös pelottaa. Ihmisillä voi olla hyvin vähän tietoa, väärää tietoa, tai ei lainkaan tietoa Suomesta. Epätietoisuus lisää turhia pelkoja ja ennako-oletuksia. Kulttuuriorientaatio vähentää näitä oikaisemalla väärinkäsityksiä ja tarjoamalla oikeaa tietoa suullisesti ja osallistujien omalla kielellä. Kulttuuriorientaatio toimii parhaiten, kun se toteutetaan vuorovaikutuksellisesti. Kouluttaja vastaa kysymyksiin, realisoi odotuksia ja tarjoaa tietoa vähentääkseen kulttuurishokkia.

MOVING TO FINLAND -SIVUSTO

Moving to Finland -sivusto on laadittu kulttuuriorientaation tueksi. Se tarjoaa kiintiöpakolaisille monella kielellä perustietoa Suomeen matkustamisesta ja erilaisista palveluista, koulutuksesta, työllistymisestä ja kulttuurista arjen tueksi. Faktatiedon avulla tuetaan kotoutumisen alkuun pääsyä ja motivoidaan itsenäiseen opiskeluun. Sivusto on käytettävissä myös mobiililaitteella. Sivustolla on saatavilla tietoa yhdeksällä eri kielellä: burmaksi, arabiaksi, kurdiksi, ranskaksi, englanniksi, ruotsiksi, suomeksi, swahiliksi ja persiaksi. Oppimateriaali on toteutettu moduuleittain eli sieltä

voi hyödyntää osioita myös valikoiden.

Kulttuuriorientaatiota varten on myös painettu työkirja. Se jaetaan osallistujille kulttuuriorientaation aluksi. Kirjaa hyödynnetään jonkin verran oppitunneilla. Se palvelee erityisesti lukutaitoisia kiintiöpakolaisia, jotka voivat kerrata opetettuja aiheita vielä kulttuuriorientaation jälkeenkin. Kirjassa on myös linkkejä luotettaviin tiedonlähteisiin, joita voi hyödyntää mobiiliyhteyksin. Painettu kirja takaa tiedon saannin myös niille kiintiöpakolaisille, joilla ei ole pääsyä internetiin tai riittävää digilukutaitoa.

Kulttuuriorientaatiossa käydään läpi samoja teemoja kuin sivustolla ja kirjassa, mutta kouluttajat syventävät teemoja ja kertovat niistä osallistaen ja hyödyntäen opetusmateriaaleina muun muassa kuvia ja videoita.



**Tutustu
sivustoon
mof.fi**



DIMA SALIH

kulttuuriorientaation kouluttaja
(arabia, englanti), TM,
IOM:n Suomen-toimisto



Kulttuuriorientaatioissa osallistujien pitää omaksua paljon uutta tietoa vain muutamassa päivässä, joten havainnollistan asioita esimerkein ja tarinoin. Se auttaa ymmärtämään ja muistamaan asioita. Kouluttajalla on haastava rooli viestinnällisesti, koska on tärkeää, että sanaton viestintä tukee kerrottua sanomaa. Kysyn kysymyksiä ja annan tilaa heidän kysymyksilleen, joita on paljon.

Usein ihmiset tietävät, että Suomi on ilmastoltaan kylmä maa, ja että täällä on korkea koulutustaso. Lisäksi ihmiset tietävät, että Suomessa on rauha ja että Suomi on turvallinen maa varsinkin lapsille. Olen aina ylpeä Suomesta, kun saan kertoa siitä kulttuuriorientaatioissa. Pääasiassa ihmiset unelmoivat tavallisesta elämästä; töistä, koulusta ja perhe-elämästä.

Kaikkien ajattelutapojen ei tarvitse muuttua, mutta joidenkin täytyy. Identiteetti muuttuu ja valmistelemme tätä muutosta kulttuuriorientaatioissa. Mutta kerron, että Suomi arvostaa äidinkieltänne ja kulttuurianne, sitä ei tarvitse hylätä. Kotoutuminen on prosessi, jossa yhdistämme vanhaa uuteen, mutta emme assimiloitu. Et menetä itseäsi, vaikka otat uutta vastaan.

Käytän omaa taustani soveltuviissa paikoin työkaluna koulutuksissa, koska se voi tarjota osallistujille rohkaisevan samaistumiskohteen. Minäkin pärjäsin, aina ei ole helppoa, mutta sisukkaasti vaan!"

KUHERRUSKUUKAUSI

SHOKKIVAIHE

REAKTIOVAIHE

SOPEUTUMINEN

Kulttuurishokin vaiheet. Jokainen käy niitä läpi omassa tahdissaan ja kesto vaihtelee. Usein puhutaan myös maahanmuuton psyykkisestä prosessista tai kriisiprosessista.¹

1. Ks. esim. Bremer L. ja Haavikko A. 2018, 20. Lisäksi Suomen Punainen Risti (2020) on tuottanut kotoutumiskaaren seitsemälle kielelle: <https://rednet.punainenristi.fi/kotoutumiskaari>

KIPINÄ SUOMEN KIELEEN!

Suurin osa kiintiöpakolaisista muuttaa suomenkieliseen kuntaan. Siksi kulttuuriorientaation aikana osallistujia tutustutetaan toiminnallisten menetelmien kautta suomen kieleen. Osallistajat oppivat muun muassa tervehtimään ja esittelemään itsensä suomeksi. Koulutuksessa kerrotaan myös ruotsin kielen asemasta Suomen toisena virallisena kielenä. Lisäksi tuodaan esille, että myös ruotsinkieliset kunnat voivat ottaa vastaan kiintiöpakolaisia eli joidenkin kotikieleksi voi tulla ruotsi.

Kielitaito on avain kotoutumiseen. Kielitaidon oppiminen auttaa ymmärtämään Suomea ja suomalaisia ihmisiä paremmin, koska kielen kautta pääsee lähemmäs maailmankuvaa, jota kielen avulla rakennetaan. Suomen kielen persoonapronomini ”hän” kuvaa esimerkiksi hyvin suomalaista tasa-arvoista näkemystä ihmisistä. Kieli on tärkeää, jotta ihminen voi ilmaista itseään, hankkia tietoa ja luoda verkostoja. Kielen opetteluun menee aikuiselta ihmiseltä kuitenkin useampi vuosi ja se edellyttää motivaatiota ja paljon työtä.

Kiintiöpakolaisilla on hyvin erilaisia koulutustaustoja. Kaikki eivät osaa lukea tai kirjoittaa tai käyttää latinalaisia aakkosia. Toiset ovat korkeakoulutettuja ja osaavat monia kieliä myös kirjoitettuina. Kieliosion päämääränä onkin antaa kipinä kielen opiskeluun eikä niinkään tavoitella tiettyä oppimäärää. Siksi kulttuuriorientaatiossa jokainen pääsee oppimaan vähän suomea. Kieliosiossa kannustetaan myös itsenäiseen opiskeluun Moving to Finland -kirjan tai verkkosivuston avulla.

KULTTUURIORIENTAATIO

Viimeisen 25 vuoden aikana IOM on järjestänyt kulttuuriorientaatiota yli 500 000 kiintiöpakolaiselle yli 70 maassa ympäri maailmaa. Koulutukset räätälöidään aina kullekin kohderyhmälle soveltuviksi. Vuodesta 2001 lähtien IOM:n Suomen-toimisto on ollut toteuttamassa kulttuuriorientaatiota yli 5000 pakolaiselle.

Vuosina 2018–2021 IOM:n Suomen-toimisto toteuttaa kulttuuriorientaatioita yhdessä Diakonia-ammattikorkeakoulun ja paikallisten IOM:n toimistojen kanssa Maahanmuuttoviraston (Migri) hallinnoimassa hankkeessa, jota rahoittaa Euroopan unionin maahanmuutto-, turvapaikka- ja kotouttamisrahasto (AMIF). Kulttuuriorientaation sisältöjä kehitetään Migrin johdolla yhdessä Diak:n ja IOM:n Suomen-toimiston kanssa.

KULTTUURIORIENTAATION OSA-ALUEET





Kulttuuriorientaatioon osallistujat ovat saaneet tietää pääsevänsä Suomeen, mutta he eivät vielä tiedä, mihin kuntaan menevät. He eivät tiedä, millainen maa Suomi on ja millainen elämä heitä täällä odottaa. He pohtivat monia arkisia asioita: oppivatko uuden kielen, saavatko töitä, saavatko uusia ystäviä, millaista ruokaa Suomesta saa ja millaista elämä uudessa kotimaassa on.

Ohjausosaaminen on tärkeää kulttuuriorientaatioissa. Opetusta on hyvä elävöittää mahdollisuuksien mukaan, esimerkiksi hyödyntämällä muitakin aisteja kuin näköä ja kuuloa. Kun kerron talvesta, kokeilemme milta toppatakki tai lapaset tuntuvat päällä. Tarjoan oppitunneilla myös ruisleipää maistaisiksi.

Tiedon jakamisen tai välittämisen lisäksi kulttuuriorientaatioissa on tärkeää luoda lämmin ilmapiiri, motivoida osallistujia ja luoda uskoa ja toivoa parempaan tulevaisuuteen.

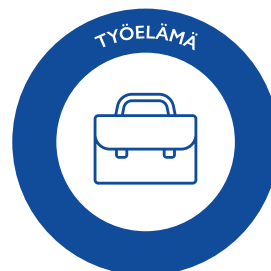
Lapset ovat saattaneet jättää koulun lähtömaassa kesken. Koulun sijaan he ovat tehneet töitä auttaakseen perheen toimeentulossa. Paikallisessa koulussa käytetty kieli on voinut myös poiketa lapsen kotikielestä.

Tulkkaus on välttämätöntä kulttuuriorientaatioissa, jos kouluttaja ei puhu samaa kieltä osallistujien kanssa. Diak:n asioimistulkkiopiskelijat on valmisteltu tehtävään. Puhun itse suomea ja opiskelija tulkaa puheeni osallistujille, ja päinvastoin, jotta ymmärrämme koulutukseen osallistujien kanssa toisiamme. Kotoutumisen alussa kiintiöpakolaiset joutuvat kommunikoidaan viranomaisasioissa tulkin välityksellä, koska eivät osaa suomea tai ruotsia riittävästi. Tulkkaus vaikuttaa vuorovaikutustilanteeseen. Kulttuuriorientaatioissa osallistujat pääsevät kokemaan tulkkauksilanteen.”



KATJA PÄÄLYSAHO

kulttuuriorientaation kouluttaja,
sosiaalialan lehtori, VTM,
Diakonia-ammattikorkeakoulu (Diak)



YHTEISKUNTAORIENTAATIO

Yhteiskuntaorientaatio on kokonaisvaltainen kotoutumista tukeva kurssi **kaikille maahan muuttaneille**. Kunnat voivat halutessaan järjestää yhteiskuntaorientaatiokursseja kotoutuville kuntalaisille. Yhteiskuntaorientaatio on suunnattu nimenomaan kotoutumisen alkuvaiheeseen.

Yhteiskuntaorientaatio tarjoaa kattavasti tietoa Suomen yhteiskunnasta ja tehostaa kotoutumista. Se toteutetaan osaavan yhteiskuntaorientaation kouluttajan vetämänä, ryhmämuotoisena ja osallistujien **omalla kielellä**. Käytännössä kurssi pidetään joko osallistujien äidinkielellä tai kielellä, jota he osaavat hyvin. Omalla kielellä uutta tietoa on helpompi omaksua. Yhteiskuntaorientaatio luo perustan kotoutumiselle, joka tukee kuntien ammatillista ohjausta ja neuvontaa.

Omalla kielellä vastaanotettu tieto rakentaa syvällisemmän ymmärryksen yhteiskunnasta kuin muuten kotoutumisen alussa olisi mahdollista saada. Omalla kielellä tarjottu tieto ei vähennä motivaatiota opetella suomea tai ruotsia, päinvastoin. Yhteiskunnan ja sen kulttuurien ymmärtäminen syventää uuden

kielen oppimista ja rohkaisee käyttämään kieltä.

Omakielistä yhteiskuntaorientaatiota on kehitetty Suomen Pakolaisavussa ja siihen on otettu mallia Ruotsin lakisääteisestä Samhällsorientering-kurssista.¹

KIELITAITO JA KANSALAISTAIDOT OVAT KOTOUTUMISEN PERUSPILARIT

Kotoutumisen kaksi peruspilaria ovat uudessa kotimaassa tarvittavat **kielitaito** ja **kansalaistaidot**. Kansalaistaidot tarkoittavat tässä yhteydessä suomalaisen yhteiskunnan jäsenenä toimimiseen tarvittavia taitoja, tietoa ja ymmärrystä. Kansalaistaitoja tarvitaan, jotta ihminen voi myös kokea olevansa yhteiskunnan aktiivinen ja täysivaltainen jäsen, tuntee oikeutensa ja noudattaa yhteisiä lakeja ja käytäntöjä. Jaetut kansalaistaidot edistävät sosiaalista yhtenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta.

Suomessa suomen tai ruotsin kielen oppimista tuetaan kotoutumisajalla.²

¹ Yhteiskuntaorientaatiota on kehitetty Suomen Pakolaisavussa vuodesta 2016 alkaen Euroopan unionin turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahaston (AMIF) tuella.

² Kotoutumisaika, eli kotoutumissuunnitelman voimassaolon yksilöllinen kokonaisuus, lasketaan ensimmäisen kotoutumissuunnitelman tekemisestä. Lain kotoutumisen edistämisestä 12 §:n mukaan kotoutumissuunnitelma on laadittava 3 vuodessa ensimmäisen oleskeluluvan myöntämisestä. Kotoutumissuunnitelmaan oikeuttava enimmäisaika on 3 vuotta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman tekemisestä. Perustellusta syystä kotoutumisaikaa voidaan pidentää korkeintaan 2 vuotta.

Jos kotoutuja on työtön, mutta työikäinen ja työkykyinen, hänen tulee ilmoittautua työnhakijaksi TE-palveluihin. TE-palveluissa kotoutumisajalla oleva henkilö voidaan ohjata kotoutumiskoulutukseen, jossa opetetaan uuden kotikielen ohella työelämä- ja yhteiskuntataitoja. Usein opetus toteutetaan suomeksi tai ruotsiksi eli vasta kehityksessä olevalla kielitaidolla. Monelle voi olla haastavaa ymmärtää laajoja ja abstrakteja yhteiskunnallisia kokonaisuuksia kehittyvällä kielitaidolla.

Uuden kielen oppimiseen menee aikaa. Aikuisella ihmisellä voi kulua useampikin vuosi uuden kielen oppimiseen. Kieltä voi kuitenkin oppia riittävästi, jotta joidenkin töiden tekeminen on mahdollista jo kotoutumisaikana. Suuri osa aikuisista ei kuitenkaan kotoutumisaikana saavuta viranomaisasioiden hoitamiseen vaadittavaa suomen tai ruotsin kielen tasoa. Tällöin työskentely asiointitulkin välityksellä on välttämätöntä kotoutumisajan jälkeenkin.

YHDENVERTAISUUTTA JA YHTENÄISYYTTÄ

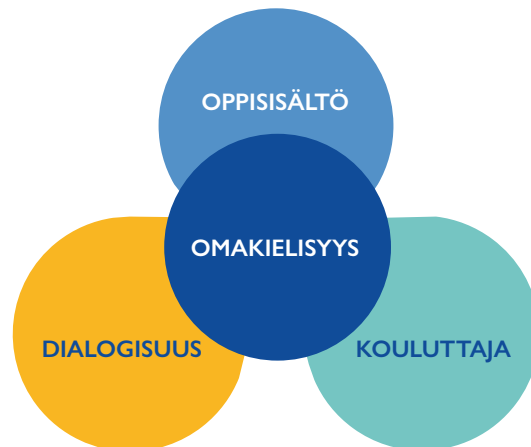
Yhteiskuntaorientaatiolla voidaan tarjota suomalaisessa yhteiskunnassa tarvittavia kansalaistaitoja kotoutujan omalla kielellä. Kotoutuja oppii tuntemaan Suomen historiaa ja kehitystä, hyvinvointivaltion rakennetta sekä yksilön oikeuksia ja velvollisuuksia. Historian tuntemus ja Suomen tarinaan tutustuminen luovat vahvan pohjan kuulumisen kokemukselle. Lisäksi kotoutuja oppii ymmärtämään suomalaista kulttuuria, arkea ja työelämää. Koska kulttuuri ja kieli ovat aina sidoksissa toisiinsa, syventävät kansalaistaidot myös uuden kielen oppimista - ja päinvastoin.

Tieto ja taidot vaikuttavat myös tulkintaan, vuorovaikutukseen ja käsitykseen itsestä. Kokonaisvaltainen ja syvä ymmärrys ympäröivästä yhteiskunnasta auttaa hahmottamaan uutta kieltä, kulttuurisia käsitteitä ja symboleja sekä tulkitsemaan sanallista ja sanatonta viestintää. Kansalaistaitojen kehittyminen tukee uuden kielen omaksumista osaksi omaa kielellistä identiteettiä.

Yksilötasolla kotoutuminen tarkoittaa kuuluvuuden tunnetta yhteisöihin ja suomalaiseen yhteiskuntaan.

Kotoutumisessa on myös kysymys yksilön ja valtion välille rakentuvasta suhteesta, kansalaisuudesta, joka paikallistasolla toteutuu kuntalaisuutena. Yhteiskuntaorientaatio avaa silmät erilaisille mahdollisuuksille toimia ja kuulua joukkoon. Yhteiskuntaorientaatio lisää osallistujien ymmärrystä ihmisoikeuksista, demokratiasta, rakentavasta dialogista ja monenlaisten näkemysten kunnioittamisesta suomalaisessa yhteiskunnassa. Tämä edistää osaltaan hyviä väestösuhteita ja tukee kollektiivisen identiteetin rakentumista.

Yhteiskuntaorientaatio tukee toimijuutta. Kun ihmisellä on ymmärrys ympäröivän yhteiskunnan toiminnan periaatteista ja instituutioista, voi hän toimia itsenäisesti niiden puitteissa. Yhteiskuntaorientaatio mahdollistaa kotoutujille tietoiset valinnat, kun tieto vaihtoehdoista ja niiden seurauksista on lisääntynyt. Samalla kotoutuja tulee tietoiseksi omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan eikä jää riippuvaiseksi muiden avusta. Näin ollen yhteiskuntaorientaatiolla lisätään yhtenäisyyttä ja yhdenvertaisuutta Suomessa ja kunnissa.



Onnistunut omakielinen yhteiskuntaorientaatio edellyttää

1. osaavaa yhteiskuntaorientaation kouluttajaa
2. yhteneväistä opetussisältöä
3. dialogista opetusmuotoa.

Opetussisällön tavoitteena on oppia suomalaisen yhteiskunnan

- toiminnasta ja rakentumisesta
- arvoista, laeista ja demokraattisista periaatteista
- yksilön oikeuksista ja velvollisuuksista
- arkielämän käytännöistä



KAIKKIEN ON TUNNETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖÄ

Suomen lakia ei ole saatavilla darin kielellä. Lainsäädännön tuntemus on kuitenkin keskeistä kotoutumisen kannalta. Yhteiskuntaorientaatio on ehdoton edellytys kotoutumiselle Suomeen!

Kotoutuja ei usein voi hyödyntää verkkosivujen kautta tarjolla olevaa tietoa Suomesta, koska suomen, ruotsin tai englannin kielen taitoa ei ole lainkaan tai riittävästi eivätkä monet ole IT-taitoisia. Omalla kielellä keskustellen saatu oikea tieto Suomen yhteiskunnasta ennaltaehkäisee ongelmia ja siitä hyötyvät myös luku- ja kirjoitustaidottomat.

Yhteiskuntaorientaatio on kustannustehokas tapa kotouttaa. Kun opetetaan osallistujien omalla kielellä, ei tulkkaukseen mene aikaa eikä rahaa.

TUKEE TYÖLLISTYMISTÄ JA YRITTÄJYYTTÄ

Työllistymisen ja yrittäjyyden kannalta yhteiskuntaorientaatio on tärkeä. Työlainsäädännön ja työmarkkinoiden reunaehdot on hyvä ymmärtää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lisäksi palkka ja verotusasiat ovat suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan ydintä – näistä tulee olla oikeaa tietoa. Yrittäjyys tarkoittaa hyvin eri asioita eri puolilla maailmaa. Moni kotoutuja harkitsee yrittäjyyttä, tietämättä kuitenkaan sen edellytyksistä ja lainalaisuuksista Suomessa. Realistinen tieto mahdollistaa tietoisia uravalintoja.

Toivon, että kaikki Suomeen muuttaneet tietäisivät, että sata vuotta sitten Suomi oli kehittyvä maa, sodista kärsinyt ja köyhä, mutta suomalaiset yhdessä päättivät tehdä Suomesta yhden maailman parhaimmista maista. Ja tämän tavoitteen eteen tehtiin valtavasti töitä, erimielisyydet laitettiin sivuun ja panostettiin yhdessä Suomen eteen. Suomen rakentaminen jatkuu edelleen ja Suomen tarinaan mahtuu mukaan!”



AZIZA HOSSAINI

Yhteiskuntaorientaation kouluttaja (dari, persia/farsi), tradenomi, asioimistulkki ja kääntäjä

YHTEISKUNTAORIENTAATIO LISÄÄ LUOTTAMUSTA VIRANOMAIISIIN

Luottamus ympäröivään yhteiskuntaan on kotoutumisen edellytys. Luottamusta viranomaisiin ei voi syntyä, jos ei tunne ja ymmärrä Suomen demokraattista oikeusvaltioperiaatetta. Yhteiskuntaorientaatiossa tutustutaankin Suomeen kokonaisvaltaisesti ja käydään läpi Suomen kehitys maatalousyhteiskunnasta hyvinvointivaltioksi. Lisäksi selitetään julkisen vallan merkitystä kansalaisille. Kursilla opitaan muun muassa, että Suomessa korruptio on vähäistä ja että jokaisen yksilön oikeusturva on taattu lainsäädännöllä.

Yhteiskuntaorientaation aikana **viranomaisten roolia ja merkitystä sekä palvelujärjestelmää selkeytetään** kotoutujille. Tämä perustason tietämys hyödyttää monilla eri aloilla, kun oikeiden palveluiden piiriin hakeudutaan oikea-aikaisesti. Yhteiskuntaorientaatio edistää hyvinvointia ja yhdenvertaisuutta koko kunnassa, kun myös kotoutujat luottavat ja tukeutuvat viranomaisten tarjoamaan tietoon ja ohjaukseen epävirallisten kanavien sijaan. Näin ongelmat eivät ehdi eskaloitua.

Kotoutuja on usein Suomeen saavuttuaan tuntemattoman edessä. Kieli ja käytännöt ovat vieraita, sukulaiset ovat voineet jäädä kotimaahan ja arki on rakennettava uudelleen. Uuden edessä kotoutujat voivat tukeutua ennestään tuttuihin traditioihin ja rooleihin, jos suomalaisuuteen ei pääse heti sisälle. Yhteiskuntaorientaatiossa avataan suomalaisen yhteiskunnan arvopohjaa, perusteita ja historiaa kotoutujan omalla kielellä, jotta jokainen pääsisi osaksi Suomen kehityskulkua ja tarinaa. Yhteiskuntaorientaatio rohkaisee muutoksen mahdollisuuteen omassa elämässä ja identiteetissä. Demokratia vahvistuu, kun kaikki Suomessa asuvat ihmiset noudattavat samoja sääntöjä ja voivat luottaa yhteiskuntaan.

OMAKIELISESTI ALKUUN

Oma äidinkieli on turvallinen ja tuttu, kun kaikki muu ympärillä voi olla uutta ja vierasta. Siksi omalla kielellä yhteiskuntaorientaatiossa tarjottu tieto välittyy hyvin ja auttaa sitoutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan,

erityisesti kotoutumisen alussa. **Suomalaisen yhteiskunnan arvopohjan, rakenteiden ja merkitysten selittäminen on keskeinen edellytys kotoutumiselle.** Tämä ei tarkoita sitä, että kaikilla kielillä tarjotaan kaikkia mahdollisia yhteiskunnan palveluja. Suomeen muuton alkuvaiheessa omakielinen orientaatio on kuitenkin perusteltu, jotta jokainen saa heti alussa realistisen kokonaiskuvan yhteiskunnasta.

Kielen avulla ihminen hahmottaa maailmaa ja antaa merkityksiä asioille, ilmiöille ja tapahtumille. Kotoutujan olemassa olevaa kielitaitoa voidaan hyödyntää heti kotoutumisen alussa omakielisen koulutuksen kautta. Yhteiskuntaorientaation omakielinen toteutus rakentaa sillan kotoutujan ja suomalaisen yhteiskunnan välille. Yhteiskuntaorientaatiossa kotoutuja pääsee omalla kielellään osaksi Suomen historiaa, joka on tarina selviytymisestä. Se antaa toivoa ja kutsuu jokaista toteuttamaan potentiaaliaan tässä yhteiskunnassa. Suomen tarina onkin kotoutumisen vahvin valtti.

OSAAVA YHTEISKUNTA- ORIENTAATION KOULUTTAJA

Yhteiskuntaorientaation kouluttajan tehtävänä on perehdyttää osallistujia suomalaiseen yhteiskuntaan ja tukea heitä Suomeen kotoutumisessa. Osallistujat muodostavat koulutustasoiltaan, kansallisuuksiltaan ja kyvyiltään heterogeenisiä ryhmiä. Tämä on haastavaa kouluttajalle, mutta mahdollistaa asioiden tarkastelun monista eri näkökulmista. Samalla näytetään, että vaikeistakin asioista voidaan keskustella vapaasti ja avoimesti.

Kouluttajan on tunnettava suomalaista yhteiskuntaa, jaettava sen keskeinen arvopohja ja sitouduttava yhteiskuntaorientaation tavoitteisiin. Opetuskieltä ja suomen kieltä on osattava riittävän hyvin. Yhteiskuntaorientaation vetäminen on pedagogisesti vaativa tehtävä ja edellyttää kouluttajalta sopivien ominaisuuksien lisäksi taitoa ja harjaantumista dialogiseen opetustapaan.



YHTEISKUNTAORIENTAATIO ON INKLUSIIVINEN JA OSALLISTAVA

Ei haittaa, jos kaikki yhteiskuntaorientaation osallistujat eivät osaa lukea tai kirjoittaa, koska opetus on dialogista, keskustelevaa ja kuuntelevaa – kirjallisten kotitehtävien antaminen ei ole välttämätöntä.

Kurssille ei ole rajoitettua kohderyhmää. Se on paras toteuttaa vähintään 70-tuntisena. Kurssi voidaan toteuttaa nopeasti etenevänä eli esimerkiksi kahdessa viikossa, tai hitaammin, esimerkiksi kerran viikossa pidettävänä. Tärkeintä on, että osallistujat pääsevät mukaan keskusteluun ja voivat kysyä kysymyksiä. Luentotyypissä ja yksisuuntaisessa opiskelussa yhteiskuntaorientaation tavoitteisiin ei päästä.

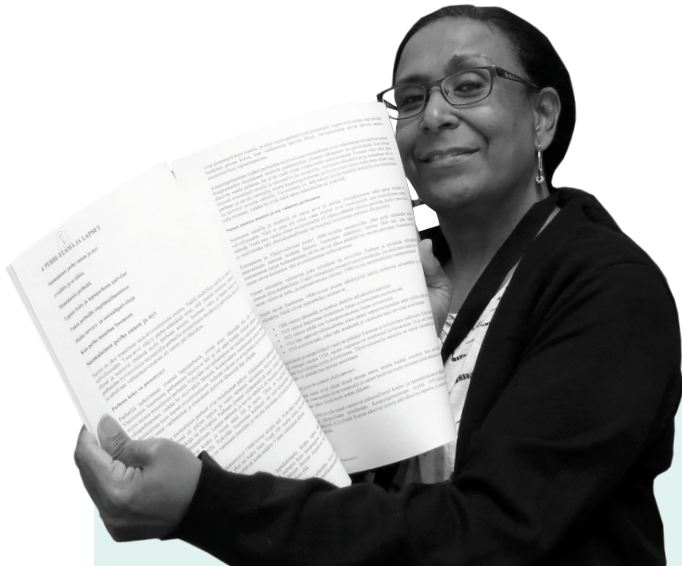
IHMINEN EI KUUNTELE ENNEN KUIN HÄNTÄ KUULLAAN.

Luottamus syntyy ilmapiiristä, joka mahdollistaa syventymisen ja ymmärryksen aiheesta – tässä kouluttaja on tärkeässä roolissa.

Luottamuksen ilmapiirissä voi nostaa esille virheellisiäkin näkemyksiä ja vain siten niistä päästään rauhassa keskustelemaan.

Oppiminen ja ymmärtäminen tapahtuvat osallistumisen kautta, jolloin jokaisen täytyy uskaltaa kommentoida ja kysyä. Ryhmässä oppiminen mahdollistaa reflektoinnin. Yhteiskuntaorientaatio tukee koko yhteiskunnan sosiaalista koheesiota ja edistää yhteiskuntarauhaa.

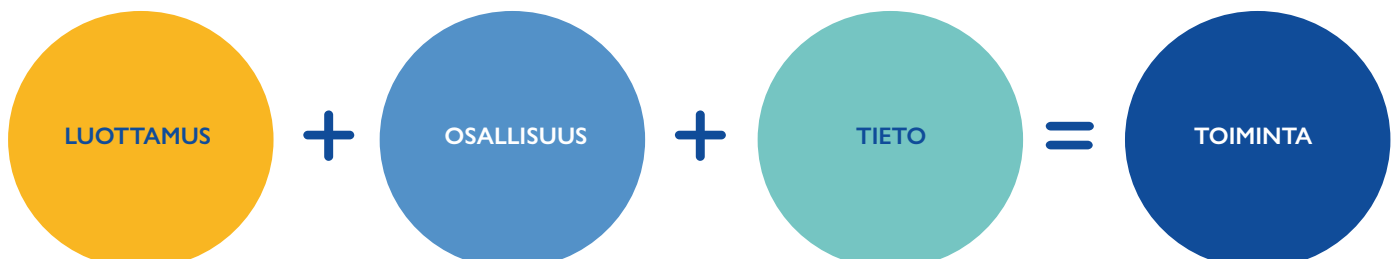
Yhteiskuntaorientaatio auttaa tuntemaan ja ymmärtämään Suomea. Vain tätä kautta voi päästä osalliseksi yhteiskuntaan. Osallisuus taas on edellytys sille, että tieto muuttuu toiminnaksi.”



AMANI BAKRI

Yhteiskuntaorientaation
pääkouluttaja, Suomen Pakolaisapu

Amani vastaa Suomen Pakolaisavussa uusien yhteiskuntaorientaation kouluttajien kouluttamisesta suomeksi. Hän on myös vetänyt arabiankielisiä yhteiskuntaorientaatiota kotoutujille.



DIALOGISUUS – YHDESSÄ OPIEN

Yhteiskuntaorientaatiossa kouluttaja avaa käsiteltäviä teemoja ryhmässä käytävän yhteisen keskustelun eli dialogin kautta. Kyse ei ole yksisuuntaisesta informoimisesta, vaan dialogisella koulutusmetodilla kohdataan ihminen vastavuoroisesti siellä missä hän on.¹ Kouluttaja ohjaa osallistujia pohtimaan tietoaan, kokemuksiaan ja asioille annettavia merkityksiä käsiteltäviin aiheisiin liittyen. Keskustelun kautta kouluttaja rakentaa osallistujille siltia, jotta he voivat ymmärtää suomalaista kulttuuria ja yhteiskunnan toimintaa. Kouluttaja voi hyödyntää opetuksensa tukena erilaisia osallistavia menetelmiä ja ryhmätöitä. Myös vierailivat puhujat ja tutustumiskäynnit syventävät eri teemojen tuntemusta.

Kouluttaja ohjaa ryhmässä käytävää dialogia rakentaen monenlaisia näkemyksiä kunnioittavaa ilmapiiriä. **Kuuntelu, kysyminen ja keskustelu lisäävät luottamusta, mutta edistävät myös yhteistä oppimista ja erilaisten näkökulmien hyväksymistä.**

Dialogisuus osallistaa kurssilaiset vuorovaikutukseen, jonka myötä he voivat tutkiskella turvallisesti omia näkemyksiään ja uskomuksiaan, ammentaa elämäkokemuksestaan ja kuunnella muita eli oppia yhdessä. **Dialogisuus on yhdenvertaisuutta tukeva ja inklusiivinen menetelmä.** Kun opetus ei nojaa kirjalliseen aineistoon ja esityksiin, vaan keskusteluun omalla kielellä, pääsevät myös luku- ja kirjoitustaidottomat osallisiksi oppimisprosessiin.

Etenkin kotoutumisen alussa ihmisillä on kova tiedon tarve, mutta ei kielitaitoa hyödyntää verkkoaineistoja tai muuta kirjallista materiaalia. Yhteiskuntaorientaatio tarjoaa omalla kielellä oikeaa ja välttämätöntä tietoa sekä ehkäisee virheellisiä tulkintoja. Kun kotoutujan perustiedot ovat kunnossa, ei hän joudu esimerkiksi työperäisen hyväksikäytön uhriksi, vaan tietää, että voi pelkäämättä turvautua tarvittaessa viranomaisen, esimerkiksi poliisin, apuun.

Dialogisella metodilla kouluttaja kaventaa erilaisten normi- ja arvojärjestelmien välisiä eroja osallistujien mielipiteitä ja kokemuksia hyödyntäen. Kouluttaja kuuntelee aktiivisesti, osallistaa ja sovittaa dialogia jokaisen ryhmän mukaisesti.² Kurssi on sama kaikille oppisisällöltään ja aiheiltaan, mutta toteutus ja painotukset vaihtelevat. Jokainen ryhmä on erilainen kokoonpanoltaan ja dynamiikaltaan. Kouluttajan on kyettävä sopeuttamaan opetus osallistujien tarpeisiin.

YHTEISKUNTAORIENTAATION KOULUTTAJAT

Laadukkaan yhteiskuntaorientaation takaamiseksi on Suomen Pakolaisavussa pilotoitu kouluttajien koulutusta.

Kouluttajat perehdytetään yhteiskuntaorientaation oppisisältöön, tavoitteisiin ja käytännön toteutukseen teorian ja käytännön harjoittelun avulla. He saavat työkaluja hyvän dialogin ohjaamiseen ja osallistavaan opetukseen. Koulutuksessa reflektoidaan myös omia kokemuksia, näkemyksiä ja asenteita – ja opitaan toisilta.

Oppilaitokset, järjestöt ja kunnat voivat palkata yhteiskuntaorientaation kouluttajia vetämään yhteiskuntaorientaatiota mm. dariksi, farsiksi, amharaksi, arabiaksi, kurdiksi ja tigrinjaksi.

Lisää tietoa: yhteiskuntaorientaatio.fi

¹ Vesterlind, M ja Winman, T. 2015, 170.

² Vesterlind, M ja Winman, T. 2015, 171-173.

SUOMI - YHTEISKUNTAORIENTAATION OPPIKIRJA

Yhteiskuntaorientaation opetus sisältö perustuu Suomen Pakolaisavun kehittämään **Suomi – Yhteiskuntaorientaation oppikirjaan**. Oppikirjaa voivat käyttää sekä yhteiskuntaorientaation kouluttaja että osallistujat.¹ Oppikirja vahvistaa kurssin toteutuksen tasalaatuisuutta. Kouluttaja hyödyntää opetuksessaan myös muita opetusmateriaaleja esimerkiksi eri viranomaisten materiaaleja, verkkosivuja ja videoita.

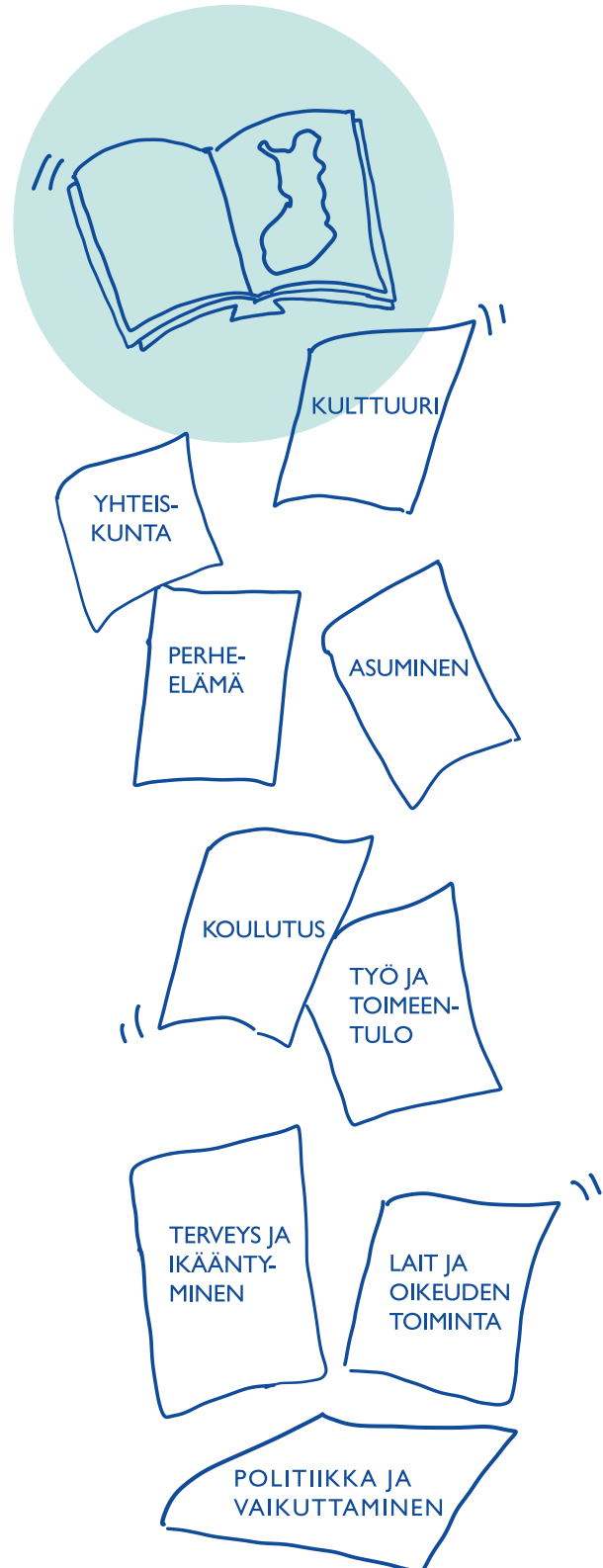
Tieto lisää turvallisuuden tunnetta ja varmuutta toimia yhteiskunnassa. Suomen historiaan perehtyminen on keskeinen osa kotoutumista, sillä historia ja sen tulkinta vaikuttavat vahvasti kollektiiviseen identiteettiin; kieleen, kulttuuriin ja niiden kehittymiseen. Lisäksi historian kautta ymmärretään nykypäivää paremmin ja ymmärretään millaisen kovan työn, kompromissien ja demokraattisten periaatteiden tulosta nykyinen hyvinvointivaltio on.

Yhteiskuntaorientaation oppisisältö kattaa laajasti myös terveyteen ja tasa-arvoon liittyviä asioita sekä hyvinvointia ja työllistymistä tukevaa tietoa. Yhteiskuntaorientaatiossa selitetään Suomen lainsäädäntöä ja oikeusvaltioperiaatetta ja niiden merkitystä jokapäiväisessä elämässä. Yhteiskuntaorientaatiolla tuetaan jokaisen osallisuutta yhdenvertaisen ja oikeudenmukaisen yhteiskunnan rakentamisessa.

Oppikirjasta saa kattavan kuvan yhteiskuntaorientaatioiden sisällöstä. Kotoutumisen kannalta kurssit tulisi toteuttaa vähintään 70-tuntisena kokonaisuutena.

Oppikirja on ilmainen ja vapaasti ladattavissa mm. suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, dariksi, somaliaksi, arabiaksi ja ranskaksi verkkosivulta:

yhteiskuntaorientaatio.fi



¹ Oppikirjan mallina on käytetty Ruotsin Samhällsorientering-kurssin Om Sverige -materiaalia.



ENNALTAEHKÄISEE ONGELMIA PERHEISSÄ

Minun lempiaiheitani yhteiskuntaorientaatiossa ovat perhe-elämä ja kaikkien oikeudet ja velvollisuudet. Yhteiskuntaorientaatiokursilla voidaan käsitellä myös haastavia aiheita, kuten lastensuojelua ja kunniaväkivaltaa ennaltaehkäisevästi.

Perheiden ongelmatilanteiden varalle yhteiskuntaorientaatio tarjoaa myös konkreettista tietoa ja tukea. Usein ihmisten pelot väistyvät, kun ymmärretään, että Suomessa viranomainen auttaa perheitä ja että se on kaikkien etu. Hyvinvointiyhteiskunta tarkoittaa, että Suomi rakentuu yhteiselle hyvälle.

Lapsia kasvatetaan suomalaisessa yhteiskunnassa, mutta lapset usein oppivat kielen ennen vanhempiaan - siksi vanhemmille tulisi antaa tietoa yhteiskunnasta heidän omalla kielellään. Vanhemmat voivat esimerkiksi vaatia tietämättään lapselta liikaa, jos eivät tiedä koulutuksen vaativuudesta.

EDISTÄÄ OSALLISUUTTA JA TASA-ARVOA

Kaikki eivät tiedä esimerkiksi Suomen sodista. Maan historian tuntemus on tärkeää kotoutumiselle. Yhteiskuntaorientaatio on polku Suomeen uutena kotimaana. Suosittelen järjestämään yhteiskuntaorientaation kaikille maahan muuttaneille. Yhteiskuntaorientaatio motivoi vaikuttamaan yhteiskunnallisiin asioihin ja esimerkiksi äänestämään, ymmärtämään suomalaista demokratiaa ja ihmisoikeuksien sekä tasa-arvon merkitystä.”



SIRWA FARIK

Yhteiskuntaorientaation
kouluttaja (arabia, kurdin kieli),
kotoutumisen asiantuntija

YHTEISKUNTAORIENTAATION JÄRJESTÄMINEN SUJUU YHTEISTYÖLLÄ

Yhteiskuntaorientaatio sisältää perustietoa yhteiskunnasta. Siinä tarjottu tieto on sovellettavissa paikkakunnasta riippumatta eli yhteiskuntaorientaatio on **valtakunnallisesti hyödynnettävissä**. Yhteiskuntaorientaatiota voidaan järjestää osana erilaisten oppilaitosten kotoutumiskoulutusta ja kuntien kotoutumispalveluja, esimerkiksi kuntien välisenä yhteistyönä. Toteutus on mahdollinen, kun ryhmään saadaan riittävästi samaan kieliryhmään kuuluvia kotoutujia ja järjestämisestä on sovittu keskeisten toimijoiden kanssa. Jotta pienten lasten huoltajat voivat keskittyä opetukseen, on lastenhoito hyvä järjestää koulutuksen ajaksi sitä tarvitseville. Kohderyhmälle on tärkeää viestiä hyvissä ajoin yhteiskuntaorientaation alkamisesta, sen tarkoituksesta ja hyödyistä. Omakielinen kurssiohjelma kannattaa antaa osallistujille jo ennen kurssin alkamista.

Kotoutuminen edellyttää kotoutujalta itseltään aina paljon työtä, motivaatiota ja sisukkuutta. Suomessa työvoimaan kuuluvat kotoutujat eli he, jotka ovat TE-palveluiden asiakkaina, saavat kotoutumista ja työllistymistä edistäviä työvoimapalveluja TE-toimiston kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa usein pääsyä kotoutumiskoulutukseen.¹

Laki velvoittaa kuitenkin myös kuntia tukemaan kotoutumista.² Kunnat päättävät itsenäisesti kotoutumista tukevien palveluidensa toteutuksista. Työvoiman ulkopuoliset kotoutujat, kuten **omaishoitajat, eläkeläiset ja kotivanhemmat sekä ne kuntoutujat, osatyökykyiset, ja vammaiset henkilöt**, jotka eivät ole kotoutumiskoulutuksessa, ovat oman kuntansa tarjoamien kotoutumispalveluiden ja koulutusten varassa. Koska Suomessa kunnilla ei ole valtakunnallista kotoutumisen tuen mallia, vaihtelevat palvelut kunnittain.³

Kunnat tukevat kotoutumista laatimiensa kotouttamisohjelmien mukaisesti. Niiden laatimisesta on säädetty laissa.⁴ Kuntien kotouttamisohjelmat nojaavat valtion kotouttamisohjelmaan.⁵ Valtion kotouttamisohjelmassa ilmaistaan Suomen kotouttamisen tavoitteet. Valtioneuvosto päättää valtakunnallisesta kotouttamisen kehittämisestä ja laatii valtion kotouttamisohjelman neljäksi vuodeksi kerrallaan.⁶

Laki kotoutumisen edistämisestä 33 §



KUNNAN KOTOUTTAMIS- OHJELMAN SISÄLTÖ

Kunnan kotouttamisohjelma voi sisältää...

- 5) suunnitelman työvoiman ulkopuolella olevien ryhmien kotoutumisen ja sosiaalisen vahvistamisen edistämisestä (...).

1 Kotoutumiskoulutus järjestetään pääsääntöisesti työvoimakoulutuksena, jolloin se on tarjolla vain TE-palveluiden asiakkaille eli työvoimaan kuuluville. Lisää tietoa esim. Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020a. Kotoutuja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut TE-toimistossa

2 Laki kotoutumisen edistämisestä 6 §, 29 § ja 30 §.

3 Lisää tietoa esim. Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020b. Työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut kunnissa.

4 Laki kotoutumisen edistämisestä 32 § ja 33 §.

5 Tätä julkaisua kirjoitettaessa valtion kotouttamisohjelmaa 2020–2023 valmistellaan.

6 Laki kotoutumisen edistämisestä 34 §.

Yhdenvertaisuus on tärkeää kotoutumisen onnistumisen kannalta. OECD julkaisi vuonna 2018 raportin, joka käsitteli maahanmuuttoa, kotouttamista ja kotoutumista Suomessa. Sen mukaan Suomessa tulisi kiinnittää huomiota erityisesti maahanmuuttajataustaisten naisten ja lasten kotoutumiseen.¹ Kunta voi edistää TE-palveluiden ulkopuolelle jäävien kuntalaisten, esimerkiksi kotiäitien, kotoutumista järjestämällä yhteiskuntaorientaatioita kaikille. Kunta voi myös sisällyttää omakieliset yhteiskuntaorientaatiot kunnalliseen tai alueelliseen kotouttamishjelmaansa.

Parhaiten yhteiskuntaorientaation toteutus onnistuu, kun TE-palvelut, kunta, oppilaitos ja kouluttaja toimivat yhteistyössä. Yhteiskuntaorientaatiokurssi voidaan sisällyttää kotoutumissuunnitelmiin. Kotoutujien arki on hyvä huomioida kurssin aikataulua suunnitellessa. Tiedottaminen, asiakastuntemus ja ohjausosaaminen ovat tässä avainasemassa.

YHTEISKUNTAORIENTAATIO

Suomen Pakolaisavun kehittämään omakieliseen yhteiskuntaorientaatioon on otettu mallia Ruotsin Samhällsorientering-kurssista. Yhteiskuntaorientaatiota on kehitetty Suomen Pakolaisavussa vuodesta 2016 lähtien AMIF-rahoituksella. Vuosina 2018–2021 yhteiskuntaorientaatiota on kehitetty ja omakielisiä kouluttajia on koulutettu osana Navigaattori-projektia yhdessä IOM:n Suomen-toimiston ja Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa.

ONNISTUNUT
YHTEISKUNTA
ORIENTAATIO

=

TE-PALVELUT

+

KUNTA

+

VAPAAN
SIVISTYSTYÖN
OPPILAITOS

+

OMAKIELINEN
KOULUTTAJA

¹ OECD, 2018.

LOHJAN KOKEMUKSIA

Lohjalla on järjestetty yhteiskuntaorientaatio arabiankieliselle ja tigrinjankieliselle ryhmälle. Yhteiskuntaorientaatiot järjestettiin Hiiden Opiston, Suomen Pakolaisavun, Lohjan kaupungin maahanmuuttajapalveluiden ja TE-palveluiden yhteistyönä. Kotoutumissuunnitelmaan TE-palveluissa voi kirjata sekä kotoutumiskoulutuksen että yhteiskuntaorientaation, kuten Lohjalla on tehty.

Näin yhteiskuntaorientaatio on velvoittavaa ja sen sisällöt voidaan huomioida kotoutumiskoulutuksessa. Lisäksi oppilaitoksen järjestämänä kurssille saadaan ammatilliset raamit fyysisine tiloineen ja opetusvälineistöineen. Suomen Pakolaisavun kouluttamat yhteiskuntaorientaation kouluttajat vetivät kurssit kotoutujille.



YHTEISKUNTAORIENTAATIO TUKEE KUNTIEN AMMATILLISTA KOTOUTUMISEN TUEN TYÖTÄ

Yhteiskuntaorientaatio ennaltaehkäisee tilanteiden kriisiytymistä ja tätä kautta kustannuksia.

Tuttujen tapojen ja käsitysten muutos ei tapahdu hetkessä, vaan se on mahdollista keskustelun ja kysymysten kautta, mikä yhteiskuntaorientaatiossa on mahdollista.

Yhteiskuntaorientaatio tukee eri palveluiden yksilötason neuvontatyötä.

Sosiaaliturva on monitasoinen aihe, johon perehdyttämiseen menee kunnassa paljon resursseja. Yhteiskuntaorientaatiossa luodaan viitekehys myös sosiaaliturvajärjestelmälle, jonka jälkeen kotoutujan on helpompi omaksua tarkempaa tietoa.

Kaikki maahan muuttaneet hyötyisivät yhteiskuntaorientaatiosta - riippumatta iästä tai oleskeluluvan perusteista.

Yhteiskuntaorientaatio tulee järjestää velvoittavana.

Kunnan näkökulmasta kaikki yhteiskuntaorientaatiossa käsiteltävät aiheet ja asiat ovat relevantteja ja tärkeitä onnistuneessa kotoutumisessa.

Lohjalla on tarkoitus jatkaa yhteiskuntaorientaation järjestämistä.”



HEIKKI KERKKÄNEN

Lohjan maahanmuuttokoordinaattori



JWAINA JA ABDULRAZZAK

OSALLISTUJEN NÄKÖKULMASTA:

Jwaina (22) ja hänen aviopuolisonsa Abdulrazzak (24) ja tämän veli Ibrahim (26) valittiin kiintiöpakolaisina Suomeen. He ovat syyrialaisia äidinkielinään sekä kurdi että arabia. Heille oli kuntapaikaksi osoitettu Lohja.

Jwaina, Abdulrazzak ja Ibrahim osallistuivat kulttuuriorientaatioon Turkissa ennen Suomeen saapumistaan.

”Käytöstavat ja terveydenhuolto olivat hyödyllisiä aiheita”, kertovat Jwaina ja Abdulrazzak.

Suomalaiset tavat kuten hiljaisuus ja tervehtimättömyys eivät loukanneet, kun ne ymmärrettiin tavalliseksi paikalliskulttuurin piirteeksi eikä syrjinnäksi. He oppivat myös sanoja ja tervehdyksiä kolmipäiväisessä koulutuksessa.

Mitkä olivat ensimmäiset sanat, jotka opitte suomeksi?

”Mitä kuuluu? Tervetuloa!”
kolmikko vastailee hymyillen.

”Tiesimme jo ennestään, että Suomi on yksi parhaista maista mitä koulutukseen tulee. Tämän todisti meille myös se, että vain muutamassa päivässä opimme jo laskemaan suomeksi kahteenkymmeneen!”
he kuvailevat kulttuuriorientaation hyötyjä.

Yhteiskuntaorientaatio järjestettiin Lohjalla arabiaksi. Sen kouluttaja oli suorittanut Suomen

Pakolaisavun kouluttajien koulutuksen. Osallistujista osa oli juuri maahan saapuneita ja osa jo kauemmin Suomessa asuneita.

”Opettaja oli hyvä ja koska puhuimme samaa kieltä, oli helpompi kysyä asioista, eikä mennyt tulkkaus aikaa.” Ibrahim toteaa.

”Oli hienoa oppia yhteiskuntaorientaatiossa Suomen lainsäädännöstä ja koulutusjärjestelmästä”, he kertovat.

Yhteiskuntaorientaatiossa käsitellään myös haastavia aiheita, kuten lastensuojelua ja perhe-elämää yleensäkin, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta.

”Lasten oikeudet on tärkeä aihe”, toteaa Jwaina.

Jwaina ehti käydä 8. luokan ja Abdulrazzak yläasteen Syyriassa, ennen kuin heidän oli paettava. Jwaina haaveilee nyt yliopisto-opinnoista ja yhteiskuntatieteistä. Abdulrazzak on harkinnut sähköalan tutkintoa. Ibrahimin lukio-opinnot jäivät niin ikään kesken, niinpä hän toivoo voivansa tulevaisuudessa jatkaa opintojaan. Hän haluaa it-insinööriksi.



IBRAHIM

ASIOIMISTULKKAUS – YHTEISELLÄ KIELELLÄ

Suomeen saapuessaan kotoutuja ei yleensä osaa suomea tai ruotsia. Lain mukaan viranomaisen on huolehdittava tulkkauksen järjestämisestä, kun yhteistä kieltä asiakkaan kanssa ei ole. Näin on toimittava myös silloin, kun asiakkaan kielitaito ei ole riittävällä tasolla. Viranomaisen arvioi aina tulkkauksen tarpeen. Viranomaisen vastuulla on tulkkauksesta huolehtiminen ja myös tarvittavien asiakirjojen käännettäminen. Ymmärretyksi tuleminen suojaa sekä asiakkaan että viranomaisen oikeusturvaa. ¹ Tulkkauksesta on säädetty useissa laeissa.²

Viranomaisasioissa tulee käyttää virallista ammattitulkkiä eli **asioimistulkkiä**. On suositeltavaa tilata aina asioimistulkki, jolla on koulutus tulkin ammattiin.³

Asioimistulkkaus on viranomaisen sekä asiakkaan, potilaan tai asiakasryhmän välisen dialogin tulkkausta. Tulkkaus on aina kontekstisidonnaista viestin ja merkityksen tulkittamista eli ei täysin sanasta sanaan kääntämistä, mutta ei myöskään viestin muokkaamista tai selittämistä.

ASIOIMISTULKIN ROOLI

Tulkkien työtä ohjaavat Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton (SKTL) asioimistulkin ammattisäännöstö ja

eettiset ohjeet.⁴ Tulkki mahdollistaa viranomaisen (eli tilaajan) keskustelun asiakkaan kanssa, mutta hän ei ole osallinen keskustelussa. Asioimistulkki on viestinnän ammattilainen. Hän on paikalla kielenosaajana ja viranomaisen on asiantuntija asiasisällön suhteen. Asioimistulkki ei ole ohjaaja, avustaja tai kulttuurinen konsultti eikä ota kantaa asioihin, joista keskustellaan.

Asioimistulkki tulkkaa keskustelutilanteessa kaiken eli tulkkaustilanteessa ei voi puhua asiakkaan ”ohi”. Lisäksi asioimistulkki käyttää minämuotoa eli hän puhuu suoraan asiakkaan ja viranomaisen perspektiiveistä, heidän ”suullaan.” Tällainen tulkkaustapa tukee asiakkaan ja viranomaisen asianosaisuutta ja asemaa keskustelijoina sekä tulkin puolueettomuutta.

Asioimistulkki ei voi tulkata, jos hän on esteellinen. Tällainen tilanne voi olla, jos asiakas on tulkin sukulainen tai muu läheinen. Asioimistulkki on aina salassapitovelvollinen liittyen toimeksiantoon ja sen osapuoliin. Näin on riippumatta siitä, onko toimeksiannon yhteydessä esiin tuleva tieto suullista tai kirjallista.⁵

1 Turtiainen, K. 2013, 194–195 ja laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) 5 §

2 Tulkkaus mainitaan mm. hallintolaki 26 §, laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa 52 §, kielilaki 10 ja 18 §, yhdenvertaisuuslaki 6 §, laki kotoutumisen edistämisestä 7 §, ulkomaalaislaki 10 ja 203 §, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 3 § ja 5 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 5 §, esitutkintalaki 37 §, oikeudenkäymiskaari 2 §, laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa 2 §, oikeusapulaki 4 § ja laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 27 § ja 28 §.

3 Tulkkien ammattinimekettä ei ole Suomessa suojattu, mikä tarkoittaa, että ammattiin kouluttamaton henkilö voi toimia tulkin ammatissa.

4 Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton (SKTL) asioimistulkin ja oikeustulkin ammattisäännöstöt ovat liiton verkkosivuilla www.sktl.fi.

5 Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2013.



Viranomaisasioissa tulee aina käyttää asioimistulkkia. Suosittelen, että käytetään koulutuksen saanutta ammattilaista.

Viranomainen (eli tulkin tilaaja) neuvoo asiakastaan, asioimistulkki vain tulkaa eli välittää viestin, eikä puutu sen sisältöön. Vastuu tiedonannosta ja ohjauksesta säilyy täysin viranomaisella.

Asiakkaan on hyvä tietää, että tulkki on puolueeton ja neutraali.

Asiakkaan oikeusturva on aina tulkkauksen keskiössä.

Asioimistulkkauksen välityksellä työskentely on osa ammattitaitoa ja viranomaisvastuun toteuttamista. Asioimistulkkaukseen kuuluu myös viranomaisesta työssään.

Asioimistulkkaukseen lisää asiakkaan luottamusta viranomaisiin ja yhteiskuntaan.

Etätulkkauksessa tilaajan on hyvä huomioida, että tulkki ei voi hyödyntää sanatonta viestintää, esimerkiksi ilmeitä ja eleitä. Tilanne täytyy sanallistaa ja perustella ja puhe kohdistaa asiakkaalle, kuten aina.

Tulkkauksen tuottajalle tulee laittaa palautetta, mikäli tulkkauksessa on ollut ongelmia, jotka ovat aiheutuneet tulkista.”



AHMED CHERIFI

tulkkauksen opettaja ja kouluttaja, asioimistulkki (arabia, suomi), tulkki (amk)

ASIOIMISTULKKAUS TUKEE TOIMIJUUTTA

Asioimistulkin käyttö vahvistaa kotoutujan osallisuutta yhteiskuntaan ja toimijuutta omaan kotoutumisprosessiinsa. Asioimistulkkaus lisää luottamusta viranomaiseen, tämän edustamaan palveluun ja tätä kautta laajemmin yhteiskuntaan.

Huolimatta siitä, että asiakas haluaisi käyttää tuttavaansa tulkkinä, tulee viranomaisen aina oikeusturvan ja eettisyyden nimissä tilata asioimistulkki. Ammatillisena asioimistulkki sitoo salassapitovelvollisuus. Epävirallisten tulkkien¹ käyttäminen virallisten asioiden hoidossa asettaa asiakkaan alttiiksi taloudelliselle tai muulle hyväksikäytölle. Asioimistulkkaus edistää näin ollen esimerkiksi väkivallan tai ihmiskaupan uhrin tunnistamista ja auttamista.

Asiakkaan tuttavaa, saattajaa tai varsinkaan lasta ei tule koskaan käyttää tulkkinä. Lapsen käyttäminen tulkkinä on vahingollista lapsen kehitykselle ja lapsen ja vanhemman suhteelle.²

Asioimistulkkauksen käyttö on tärkeää potilasturvallisuuden näkökulmasta. Sen avulla voidaan välttyä muun muassa väärinkäsityksiltä, hoitovirheiltilä ja erilaisten tilanteiden kriisiytymisiltä. Asioimistulkkauksella voidaan varmistua siitä, että asiakas tulee kuulluksi oikein omassa asiassaan, jolloin hän voi myös tehdä tietoisia päätöksiä siihen liittyen. Asioimistulkin välityksellä työskentely ei myöskään heikennä terapian tuloksellisuutta.³ **Vieraalla kielellä ihminen kertoo sen minkä osaa, mutta äidinkielellään kaiken sen minkä haluaa.**

ASIOIMISTULKIN VÄLITYKSELLÄ TYÖSKENTELY

Jotta asioimistulkin välityksellä työskentely onnistuisi, on hyvä tietää tulkkauksen tilaamiseen, tilanteeseen ja palautteeseen liittyvät käytännöt. Tulkkauksesta on useissa organisaatioissa valmis ohjeistus.⁴ Aluksi on hyvä selvittää, mistä tulkin voi tilata, sillä organisaatiot ovat usein kilpailuttaneet tulkkauspalveluiden tuottajat.

Asiakas- ja potilastyössä käytetään useimmiten **läsnäolotulkkausta** tai **etätulkkausta**. Läsnäolotulkkauksessa tulkki tulee paikan päälle, esimerkiksi lääkärin vastaanotolle, kotikäynnille, Kelaan tai sosiaalitoimistoon. Etätulkkauksessa tulkki tulkkaa puhelimen tai videon välityksellä niin, että ammattilainen (eli tilaaja) on asiakkaan kanssa samassa paikassa tai niin, että kaikki ovat eri paikoissa. Päivystystilanteita varten on myös hyvä tallentaa käytettävien tulkkauspalvelujen tuottajien päivystysnumerot puhelimeen.

1. TULKIN TILAAMINEN

Tulkkaus kannattaa tilata mahdollisimman ajoissa. Asioimistulkin saatavuus on hyvä varmistaa ennen kuin ajanvaraus ilmoitetaan asiakkaalle. Tilauksen yhteydessä on ilmoitettava ennakkotietoja, jotka ovat tulkkauksen onnistumisen kannalta välttämättömiä. Asiakkaan henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa aina tietosuojalainsäädännön mukaisia **tietosuojaperiaatteita**.

TULKKITILAUKSESSA TÄRKEITÄ TIETOJA OVAT:

1. Asiakkaan nimi
2. Kieli ja mahdollinen murre
3. Ajankohta ja kesto
4. Paikka ja tulkkaustapa
5. Aihe ja sukupuolisensitiivisyys
6. Muut tulkkauksen onnistumiseen vaikuttavat seikat.

1 Epävirallisilla tulkeilla tarkoitetaan tässä yhteydessä esim. siviilihenkilöitä, joita ei ole tilattu tulkkauspalvelun tuottajalta ja jotka eivät ole tilanteessa asioimistulkkina töissä.

2 Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2018, 129.

3 Ibid.

4 Usein kunnan intranet-sivuilla on ohjeita ja esihenkilöitä voi myös pyytää kirjallisia ohjeita.

Asiakkaan nimi ilmoitetaan tulkkaustilauksen yhteydessä, jotta tulkki voi ilmoittaa mahdollisesta esteellisyydestään etukäteen. On kaikkien etu, että esteellisyydet huomioidaan ajoissa, eikä vasta tulkkauksen alkaessa.

Asiakkaan äidinkieli selvitetään ennen kuin tulkki tilataan. Maahan muuttaneen äidinkieli kirjataan väestötietoihin Digi- ja väestötietovirastossa Suomeen ja kuntaan rekisteröitymisen yhteydessä. Asiakkaan äidinkieltä ei voi ennakoita ihmisen nimen tai kansalaisuuden perusteella. Esimerkiksi Irakin kansalainen voi arabian sijaan puhua äidinkielenään turkmeenia. Lähtökohtaisesti on hyvä varmistaa aina asiakkailta itseltään heidän äidinkieltensä ja kirjata se asiakas- tai potilastietoihin ylös murteineen. On tärkeää selvittää se kieli, jota ihminen puhuu ensisijaisena kielenään eli äidinkielenään. Monissa kielissä on jokin murre, joka vaikuttaa merkittävästi ymmärtämiseen. Esimerkiksi kurdin kielessä murteina ovat mm. sorani, badini ja kurmandzi. Kielissä on myös muita eroja, jotka on hyvä huomioida. Arabian kieli on erilaista Egyptissä, Syyriassa ja Irakissa. Swahili on erilaista Kongossa ja Keniassa. Jokainen ihminen myös ymmärtää yksilöllisesti äidinkieltään yli murrerajojen.

Tulkkaukselle on ilmoitettava tilauksen yhteydessä **aika ja paikka**. Tällöin on päätettävä myös tulkkauksen **kesto**. Suunnitelmallisuus auttaa tulkkauksen onnistumista. Jo pelkästään tulkkauksen perusteella tulee varata aikaa tuplasti verrattuna siihen, että vastaavaa asiaa käsittelee asiakkaan kanssa samalla kielellä. Tämän lisäksi on hyvä huomioida asiakkaan neuvonnan ja ohjauksen tarve. Etenkin kun asiakas on kotoutumisen alussa eikä tunne vielä suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmää, toimintaperiaatteita tai velvollisuuksiaan ja oikeuksiaan, vie kuhunkin asiaan liittyvä selkeäkielinen ohjaustyö aikaa. Yhtä lailla, jos asiakkaalla on muisti- tai mielenterveyden ongelmia tai hänellä on muita olosuhteita, joiden takia tietoa on vaikea omaksua, tulee aikaa tulkkaukseenkin varata enemmän, jotta **yhdenvertaisuus** palvelussa toteutuu.

Läsnäolo- vai etätulkkauk? Tulkkausta tilatessa on tärkeä arvioida asiakkaan näkökulmasta, onko tulkin läsnäolo tarpeen. Jos lapsi on tutustumassa kouluun ensimmäistä kertaa tai on kysymys terapiakäynnistä, on läsnäolotulkkaukseen parempi vaihtoehto. Läsnäolotulkkauksessa tulkkauspaikan osoitetiedot tulee ilmoittaa mahdollisimman tarkasti, jotta tulkkausaikaa ei kulu oikean paikan etsimiseen. Kuvailutiedot ja ohjeet auttavat tulkkauspaikan löytämisessä. Etätulkkaukseen puhelimitse tai videoyhteyden kautta sopii paremmin akuuttiin päivystystilanteeseen. Toisinaan etätulkkaukseen voi tuoda tilanteeseen potilaan tai asiakkaan mielestä myös sopivasti etäisyyttä. Etätulkkaukseen ei sovi kovin hyvin usean henkilön keskustelun tulkkaukseen tai syvällisiin keskusteluihin, joissa sanaton viestintä on tärkeää.

Tulkattavan **asian tai aiheen** täsmentäminen auttaa tulkkia valmistautumaan tulkkaustilanteeseen. Viranomaisen ei voi etukäteen tietää, mitä asioita asiakas nostaa varatulla ajalla esiin, mutta usein aika varataan jotain tiettyä asiaa varten. Tulkin valmistautuminen säästää aikaa tulkkaustilanteessa, kun hänen ei tarvitse varmistella käsitteitä tai ammattitermistöä, sillä tulkki ei ole tulkattavan asian vaan viestinnän ammattilainen. Aiheen tai asian ilmoittaminen etukäteen edesauttaa myös sopivimman tulkin valintaa. Sukupuolisensitiivisyys ja asiakkaan mahdolliset toiveet tulee huomioida tulkkia tilatessa. Huolimatta siitä, että tulkki on ammattilainen ja neutraali, kuten viranomaisenkin, voi sukupuolella olla paljonkin merkitystä asiakkaalle.

Etätulkkauksessa on huomioitava, että tulkki ei näe tulkattavien osapuolten sanatonta viestintää eikä sitä mitä tilassa tapahtuu.

2. VUOROVAIKUTUS TULKKAUSTILANTEESSA

Jokaisella ihmisellä on omat kulttuuriset lähtökohtansa ja viitekehysensä, jotka vaikuttavat tulkintaan ja ilmaisuun. Ammatilaisen tulee olla tietoinen omasta viestinnästään, kulttuuritaustastaan ja niiden vaikutuksista vuorovaikutustilanteissa. Ammatilaisen on hyvä selittää ammattitermit ja niiden merkitykset itse, jotta voi varmistua siitä, että ne on selitetty asiakkaalle tai potilaalle oikein. Ammattikäsitteistön selittäminen mahdollistaa asiakkaan tietoiset valinnat häntä itseään koskevista asioista. Kun asiakas tai potilas ymmärtää vaihtoehdot ja yhteiskunnallisen kontekstin, on päätösten tekeminen ja niihin sitoutuminen selkeämpää.

Lisäksi on hyvä olla tietoinen tulkkaustilanteen valta-asetelmista. Tulkilla on valta-asema sen perusteella, että hän on ainoa, jolla on pääsy kaikkeen viestintään. Viranomaisella on valta-asema suhteessa tulkin tilaajana ja suhteessa asiakkaaseen ammattiroolinsa kautta. Viranomaisella on usein myös enemmän tietoa asiaan liittyen kuin asiakkaalla, myös asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista. Lisäksi hänellä on usein päätösvaltaa asiakkaan asioihin, millä puolestaan on seurauksia asiakkaan hyvinvoinnille ja elämälle. Tiedon jakaminen onkin tärkeää ja tukee asiakkaan ja potilaan toimijutta.

Viranomaisen tulee huomioida, että asiakas ei ole välttämättä asioinut tulkki välitteisesti aiemmin tai hänellä voi olla huonoja kokemuksia tulkeista tai viranomaisista. Asiakas voi olla saapunut maasta, jossa viranomainen on voinut käyttää mielivaltaa tai väkivaltaa. Aiemmat kokemukset vaikuttavat tulkintaan tilanteesta ja vuorovaikutukseen. On tärkeää, että viranomainen (eli tulkin tilaaja) pitää langat käsissään ja hallitsee tilanteen - kuitenkin sitä liikaa rajaamatta. Työskentely tulkin välityksellä edellyttää oman ammattiroolin säilyttämistä ja tietoisuutta omasta viestinnästä. Jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa on ainutlaatuinen ja tämä pätee myös tulkin välityksellä työskennellessä. On tärkeää muistaa myös sanaton viestintä, jonka tulisi tukea suullista viestiä. Vilpittömyys, kiinnostus, rauhallisuus, ystävällisyys ja kunnioitus välittyvät kaikkien kielimuurin yli.

Laki kotoutumisen edistämisestä 5 §



TULKITSEMINEN JA KÄÄNTÄMINEN

Viranomaisen on huolehdittava asian tulkitsemisesta tai kääntämisestä, jos maahanmuuttaja ei osaa kielilain (423/2003) mukaan viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä taikka hän ei vammaisuutensa tai sairautensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi tässä laissa tarkoitetussa asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta. Viranomainen huolehtii mahdollisuuksien mukaan tulkitsemisesta ja kääntämisestä myös muussa maahanmuuttajan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevassa asiassa.

3. TULKKAUKSEN JÄLKEEN

Viranomaisen tulkin tilaajana on hyvä huolehtia asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta myös siinä tapauksessa, että tulkkauksessa on jotain huomautettavaa. Palaute tulkkauksesta on annettava tulkkauspalvelun tuottajalle. Asiakkaalta kannattaa myös pyytää palautetta tulkkauksesta ja huomioida se mahdollisuuksien mukaan.

MUISTITILISTA!

Varsinkin jos kyseessä on ensitapaaminen, on hyvä panostaa luottamuksen rakentumiseen. Etätulkkauksessa, kuten aina muutenkin, tulee olla suojatussa tilassa, jossa voi puhua salassa pidettävistä henkilötiedoista ja asioista.

1. Katso asiakasta, älä tulkkia. Puhu asiakkaalle aivan kuin tekisit ilman tulkin läsnäoloa.
2. Esittele itsesi ja kerro roolisi tilanteessa, mieluusti konkretian kautta, koska tittelisi ei ehkä kerro siitä, miten voit asiakasta auttaa tai mitä käytännössä teet.
3. Anna tulkin esittäytyä ja kertoa omasta roolistaan. Mikäli tulkki ei itse kerro roolistaan, voit selittää sen lyhyesti.

Tulkin rooli lyhyesti:

1) puolueeton 2) salassapito 3) tulkkaa kaiken ja 4) minämuodossa.

4. Tulkin välityksellä puhutaan vuorotellen, vain yksi ihminen kerrallaan.¹
5. Puhu asiakokonaisuus kerrallaan ja odota tarpeeksi kauan, että tulkki ehtii tulkata kaiken.
6. Puhu selkeää yleiskieltä, selitä, perustele ja konkretisoi. Avaa ammattialasi kieltä, lyhenteitä ja merkityksiä.
7. Tarvittaessa ohjaa asiakasta (pyydä esimerkiksi odottamaan, että tulkki ehtii tulkata loppuun).
8. Varmista, että tulkki poistuu asiakkaan kanssa samaan aikaan, ettei asiakkaalle jää käsitys, että viranomainen ja tulkki jäävät puhumaan hänen asioistaan hänen selkensä takana.

¹ Tällaista tulkkaukstaapaa kutsutaan konsekutiivi- eli peräkkäistulkkaukseksi.

KIELITIETOINEN TYÖOTE

Vuorovaikutus on tärkeää, koska sen kautta välitämme tietoa ja luomme ja ylläpidämme ihmissuhteita. Myös identiteettimme sekä käsitykset itsestämme, muista ja maailmasta rakentuvat ja muuttuvat vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Arjen kohtaamiset kotikunnassa ovat merkittäviä kotoutumisen kannalta. Ammattilaisten kielitietoinen työote on tärkeää, jotta vuorovaikutus tukee asiakkaan kotoutumista.

Kotoutumista tukeva neuvonta- ja ohjaustyö on kuntien vastuulla. **Ammattilaisten osaaminen on avainasemassa** peruspalveluissa, opetus-, kasvatusta ja vapaa-ajan toimissa kuten myös järjestökentällä. Kaikki ammattilaiset voivat edistää kotoutumista arjen vuorovaikutustilanteissa omilla aloillaan.

Kaikilla maahan muuttaneilla on osaamista, potentiaalia ja kielitaitoa. Vastasaapuneilla ei kuitenkaan useimmiten ole suomen tai ruotsin taitoa. Uuteen kieliympäristöön muuttaminen vaikuttaa ihmisen mahdollisuuksiin etsiä tietoa, ilmaista itseään ja luoda kontakteja. Kotoutumisen onnistumisen kannalta ammattilaisten **vuorovaikutustaidot, verkostoituminen ja viestintä** ovat keskeisiä onnistuneen kotoutumisen tekijöitä. Siksi on hyvä pohtia kielten ja viestinnän merkitystä kotoutumisessa.

Hallintolaki 9 §



HYVÄN KIELENKÄYTÖN VAATIMUS

Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai mitä johtuu Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista.

KIELTEN MERKITYS KOTOUTUMISESSA

Kieli ja kielitaito ovat tärkeitä osallisuuteen ja sosiaalisiin verkostoihin vaikuttavia seikkoja. Kielen avulla kommunikoidaan, välitetään viestejä ja muodostetaan merkityksiä. Kieli auttaa ymmärtämään pintaa syvemältä ja omaksumaan uusia tapoja toimia. Vuorovaikutustilanteessa puhutun kielen eli **sanallisen viestinnän** lisäksi tärkeää on **sanaton viestintä eli ”kehonkieli”**. Sanaton viestintä voi kertoa enemmän kuin ääneen lausutut sanat. Eleet, ilmeet ja äänensävy, puheen nopeus, intonaatio, hiljaisuus, fyysinen tila ja etäisyys ovat tärkeitä ja usein tiedostamattomia viestinnän ulottuvuuksia. **Kirjalliset ohjeet ja hakemukset** niin paperisina kuin verkkopohjaisina lomakkeina ovat merkittävä osa asiakkaille näkyvää viranomaisviestintää. Yhteiskunnan symbolien ja merkkien kieli voi olla alussa vierasta kotoutujalle. Viranomaistoiminnassa huomionarvoista on sekin, että kaikki kotoutujat eivät ole päässeet lapsina kouluun oppiakseen lukemaan ja kirjoittamaan omalla äidinkielellään tai heillä voi olla kuulo- tai näkövamma. Kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumiseksi palveluiden ja työotteen tulee tukea jokaisen osallisuutta sekä tiedon ja palveluiden saavutettavuutta. Saavutettavuudesta digitaalisten palvelujen osalta on säädetty laissa erikseen vuonna 2019.¹

Kieliin liittyy niitä arvottavia **asenteita**, jotka voivat olla tiedostamattomia. Ammatillaisen näkemykset kielistä, kielitaidosta ja kielitietoisuudesta vaikuttavat suhtautumiseen asiakkaan äidinkieleen, kehittyvään kielitaitoon, puhetapaan ja asioimistulkkauksen välityksellä työskentelyyn. **Kieli ja identiteetti** ovat sidoksissa toisiinsa. Vähättelevät asenteet asiakkaan kieliä, kommunikointia tai kulttuuria kohtaan ovat vähättelyä hänen identiteettiään ja ihmisarvoaan kohtaan. Lisäksi yksikielisyyden normin korostaminen voi olla toiseuttavaa.²

Kulttuurit vaikuttavat kieleen, tapaan ilmaista itseä ja tulkita muita. Kulttuurit ovat sekä näkyviä että näkymättömiä. Jokainen sosiaalistuu kulttuureihinsa lapsuudesta alkaen läpi elämän. Kaikille on näin ollen kehittyneet omat kulttuuriset ”silmälasiinsa”, joiden läpi he näkevät maailman. Kulttuurit antavat merkityksiä, jolloin sama sana voi tarkoittaa eri asioita erilaisissa kulttuurisissa tulkinnoissa. Kulttuurit ovat sosiaalisesti rakentuneita ja muuttuvia. Yksilöön vaikuttavia kulttuureja on monia eli ne voidaan nähdä laajemmin kuin pelkkään kansallisuuteen pohjautuvina. Esimerkiksi kullakin ammattiryhmällä on oma ammattia ohjaava kulttuurinsa ja eri organisaatioissa on oma työkulttuurinsa.

Kieli ja kulttuuri ovat tärkeitä osat ihmisen identiteettiä ja niiden kautta maailmankuva ja käsitys itsestä muuttuvat myös kotoutumisen prosesseissa. Kotoutumista tukeva vuorovaikutus edellyttää ammatilliselta **kielitietoista työtettä**.³ Ensimmäiseksi on tiedostettava **kielen merkitys kotoutumisessa**. Toiseksi tulee olla tietoinen **omien kulttuuristen tulkintojen olemassaolosta**. Asiakastyössä keskeisintä on se kulttuuri, joka rakennetaan asiakkaan ja työntekijän välille kussakin vuorovaikutustilanteessa.



¹ Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta tuli voimaan 2019 ja koskee pääasiassa julkista sektoria, mutta myös joitain järjestöjä.

² Toiseuttavalla tarkoitetaan tässä yhteydessä toisen ihmisen koetun erilaisuuden esille tuomista tai korostamista

³ Kielitietoisuus on nostettu esiin opetuksen ja varhaiskasvatuksen saralla, esim. Opetushallitus 2014. Ks. myös DivED-hankkeen materiaalit kieli- ja kulttuuritietoisesta opetuksesta: <http://dived.fi/> ja Taru Liljan (HAMK) kirjoitus kielitietoisesta ohjausosaamisesta Ohjaamoissa.

Kielitietoinen työote tarkoittaa kokonaisvaltaista asiakkaan kohtaamista, joka tukee asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta. Se perustuu käsitykseen **jaetusta asiantuntijuudesta**, jossa työntekijä tarjoaa kanssakäymiseen ammatillisen asiantuntijuutensa ja asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija. Kotoutumisen tukemisessa keskiössä on kotoutuva ihminen itse henkilökohtaisine voimavaroineen ja kykyineen sekä kaikkein kielellisine ja kulttuurisine resursseineen. Hän on toimija eikä pelkkä toimenpiteiden kohde.

Kielitietoisella työotteella pyritään **yhteiseen ymmärtämiseen**. Kysymys on vastavuoroisesta prosessista eikä yksisuuntaisesta viestinnästä. Kielitietoisien työotteen omaava ammattilainen kiinnittää huomiota kieleen ja on tietoinen niin oman kuin asiakkaan kielten ja kulttuurien vaikutuksesta vuorovaikutustilanteissa. Lisäksi hän ymmärtää kieliin ja kulttuureihin liittyviä arvottavia **asenteita** ja on omista asenteistaan tietoinen, kykenevä niitä tarkastelemaan ja muuttamaan.

Kielellä rakennetaan maailmankuvaa ja näköaloja sekä vaikutetaan toisiin ihmisiin. Kielet mahdollistavat joissakin tilanteissa myös **etuoikeusaseman**. Esimerkiksi viranomaisasioinnissa kieli voi olla vallan

väline. On hyvä tiedostaa millaista kieltä käyttää ja kuinka nimeää ja kategorisoi ihmisiä ja asioita. Asioimistulkkauksen käyttäminen varmistaa asiakkaan tai potilaan mahdollisuuden kommunikoida häneen liittyvissä asioissa.

Samalla sanalla voi olla monta eri merkitystä. Ammatillisesta näkökulmasta on tärkeää tiedostaa millaista kieltä ja käsitteistöä käyttää, jotta viestii ymmärrettävästi. Ammattitermistön selittäminen kotoutuvalle asiakkaalle on tärkeää, jotta tarkoitettu viesti välittyy. Asioimistulkki tulkaa viestin, mutta ammattilaisen tulee selittää sen merkitys kussakin tilanteessa. Kotoutumisen näkökulmasta myös kulttuuriset termit ja arjen kieli voivat edellyttää selittämistä. **Asiakas pääsee osalliseksi vuorovaikutukseen nimenomaan jaettujen merkitysten kautta.**

Kielitietoisien työotteen hallitseva ammattilainen ei nojaa yksikielisyyden normiin, vaan tunnistaa ja tunnustaa monikielisen todellisuuden – ja näkee itsensäkin sen rakentajana. Kielitietoisuuden voi nähdä prosessina, joka jatkuu läpi elämän. Tärkeintä ei ole tulla ”valmiiksi”, vaan kehittää tietojaan, taitojaan ja itsetuntemustaan.



Kielitietoisien työotteen päämääränä on jaettu asiantuntijuus ja ymmärys.
Mistä tekijöistä kielitietoinen työote sinun ammatissasi koostuu?

SELKEÄ KIELI EDISTÄÄ KOTOUTUMISTA

Selkeys viestinnässä edistää kotoutuvan asiakkaan osallisuutta. Hallintolaki edellyttää viranomaista käyttämään **asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.**¹ Selkeä kieli on kuitenkin eri asia kuin selkokieli. Selkokielisyyteen tutustuminen kannattaa, sillä se lisää ammattilaisen kielitietoisuutta ja parantaa vuorovaikutusta asiakaskohtauksissa.

Selkokieli on erillinen kielen muoto. Sen sisältö, sanasto ja rakenne on luettavampaa ja helpompaa kuin yleiskielen. Selkokieli on ennen kaikkea saavutettavaa kieltä. Se on tarkoitettu kaikille niille, joille lukeminen ja ymmärtäminen on vaikeaa. Suomessa 650 000–750 000 ihmistä tarvitsee selkokieltä.² Selkokielen tarkoitus on auttaa ihmisiä tiedon saamisessa, lukemisessa, omien ajatusten ilmaisemisessa ja osallistumisessa. Selkokielen käyttö liittyy **tasa-arvoon, yhdenvertaisuuteen ja saavutettavuuteen.**³

Selkokielisestä viestinnästä hyvinä esimerkkeinä ovat esimerkiksi Kelan verkkosivut selkosuomeksi ja YLE:n Uutiset selkosuomeksi.

Jokaisella ihmisellä on oikeus ymmärrettävään tietoon. Se on itsenäisen elämän ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen perusedellytys.⁴ Selkeä kieli tukee ihmisten osallisuutta, itsenäistä elämää, selviytymistä arjessa, tiedonsaantia ja kielen oppimista. Selkokieli ja selkeä viestintä tukevat kotoutumisessa suomalaisen yhteiskuntaan ja myös saavutetun kielitaidon ylläpitämisessä.

Selkeän kielen merkitys korostuu erityisesti, kun asia on yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja osallisuuden näkökulmasta tärkeää. Median, poliitikkojen ja viranomaisten viestintä on monille vaikeasti ymmärrettävää. Tällöin korostuu tiedon saavutettavuus, niin viestintäkanavien kuin käytettyjen kieltenkin osalta

Yhdenvertaisuuslaki 8 §



SYRJINNÄN KIELTO

Ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen.

Välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi tässä laissa tarkoitettua syrjintää on häirintä, kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä.

omakieli, puhekieli, elekieli, äidinkieli, ammattikieli, kuvakieli, murre, slangi, viittomakieli, asiointikieli, kotikieli, virkakieli...

1 Hallintolaki 9 §.

2 11–14 % väestöstä. Selkokeskus, 2019a.

3 Selkokeskus, 2019b, 4.

4 Selkokeskus, 2018.

Kielistä ei aina löydy vastaavia käsitteitä. Kuinka selittäisit nämä...

NEUVOLA * VEROKORTTI * SAUNAVUORO * AVOLIITTO

TILIOTE * HAJATAITTEISUUS * TYÖEHTOSOPIMUS * LOGOPEDIA

TOIMEENTULOTUKI * HYGIENIAPASSI * MUUTTOILMOITUS

EMÄNNÄN AVAIN * MIELENTERVEYS * HAMMASKIVI...?

Mitkä ovat oman
ammattialasi
keskeisiä käsitteitä?

Suomessa elää enenevässä määrin vieraskielisiä, tai muunkielisiä, ihmisiä, joiden äidinkielenä on rekisteröity jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Vieraskielisen väestön määrän on arvioitu yli kaksinkertaistuvan Suomessa vuoteen 2040 mennessä, vaikka maahanmuutto pysyisi nykyisellä tasolla. Kasvua selittää maahanmuuton lisäksi vieraskielisen väestön nuori ikärakenne.¹

Vuoden 2019 lopussa Suomessa asui 412 700 vieraskielistä ihmistä eli 7,5 % koko väestöstä. **Venäjä on yleisin vieras kieli.** Sitä puhuu äidinkielenään yli 82 000 henkilöä. Seuraavaksi yleisin kieli on **viro**, jota puhuu lähes 50 000 henkilöä.

Seuraavaksi suurimmat kieliryhmät ovat **arabia, englanti ja somali.**²

Huomionarvoista on, että Suomessa kaikille ihmisille tilastoidaan yksi äidinkieli.³ Näin ollen kaksikielisyys ja monikielisyys jäävät tilastoissa piiloon. Esimerkiksi lapsena Suomeen saapunut henkilö rekisteröidään vanhempiensa kieliryhmään, vaikka lapset oppivat suomen tai ruotsin päiväkodissa ja koulussa. Vieraskielisyys kategoriana voi siis olla harhaanjohtava, jos monikielinen todellisuus jätetään huomiotta.

1 Kuntaliitto, 2020

2 Tilastokeskus, 2020

3 Kielilain edellyttämä äidinkielen rekisteröinti sallii tällä hetkellä yhden äidinkielen ilmoittamisen rekisteröinnin yhteydessä.

KOTOUTUMISTA TUKEVA VUOROVAIKUTUS¹

1. Tilaa aina asioimistulkki, kun puhut eri kieltä kuin asiakkaasi.
2. Esittäydy ja kerro ammatistasi, koska tittelit eivät aina paljasta työtehtäviäsi tai millaisissa asioissa puoleesi voi kääntyä.
3. Tiedosta omat kulttuuriset ”silmälasisi”.
4. Huomioi konteksti eli sovita viestintäsi tilanteeseen sopivaksi.
5. Hiljaisuus antaa tilaa. Anna asiakkaalle aikaa puhua.
6. Kuuntele.
7. Puhu puhekieltä selkeästi, mutta luonnollisesti ja selitä vaikeat sanat.
8. Huomioi sanaton viestintäsi.
9. Kysy jos et ymmärrä tai tiedä - älä oletta.
10. Anna mahdollisuus kysyä. Kerro, että et tiedä, jos et tiedä.
11. Käytä kuvia, muistilistoja, videoita, värejä ja infograafeja viestiäsi tukemaan.
12. Toista ja esitä asia uudestaan toisin sanoin.
13. Anna kirjalliset ohjeet myös käännettyinä.
14. Huomioi asiakkaan oman elämänsä asiantuntijuus.
15. Pyri dialogiseen vuorovaikutukseen. Tietoa on helpompi omaksua keskustellen yksisuuntaisen viestinnän sijaan.
16. Perustele. Kysy vain työtehtäviisi liittyviä asioita ja kerro mihin tietoa tarvitaan. Se lisää ymmärrettävyyttä ja luotettavuutta.
17. Varmistuskysymykset. ”Haluan varmistaa, että olen osannut selittää asian sinulle ymmärrettävästi. Kerrotko vielä mitä sovimme?”

¹ Mukailen Selkokeskuksen (2020) opasta Käytä selkokieltä! Pikaopas selkokieliseen kommunikointiin: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/materiaaleja/pikaopas-selkokieliseen-kommunikointiin/>

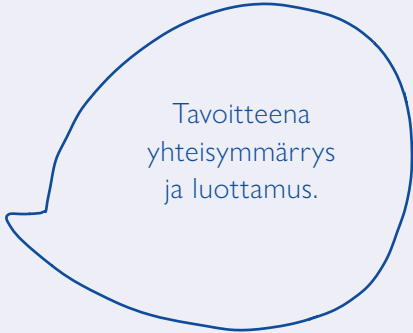
KULTTUURITULKKAUS MONIKIELISEN OHJAUKSEN MUOTONA

Kotoutumista tukevaa monikielistä ohjausta voidaan toteuttaa kunnissa ja hankkeissa eri tavoin. Joissakin kunnissa on palkattu monikielisiä ohjaajia muun muassa päiväkoteihin ja kouluihin tukemaan opetus- ja kasvatustyötä. Monikielinen ohjaus ei ole valtakunnallisesti vakiintunut nimeke, vaan vastaavaa tukea voidaan tarjota eri sektoreilla ja eri tittleillä.

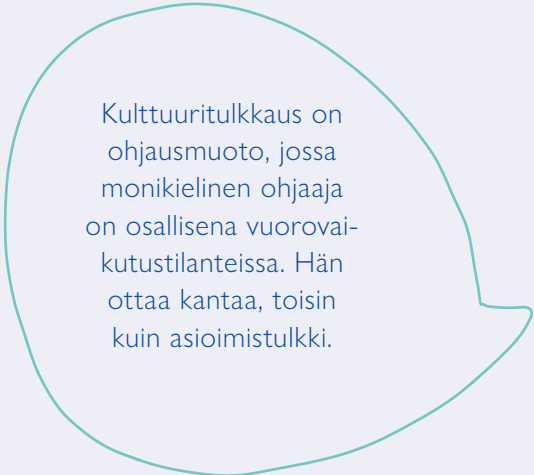
Suomen Pakolaisavun Linkki-hankkeessa ohjaajat toteuttavat kulttuuritulkkausta päiväkodeissa ja kouluissa. Linkki-hankkeessa kulttuuritulkkaus on monikielistä ohjausta, jonka keskiössä ovat lapsen hyvinvointi ja vanhemmuuden tuki. Kulttuuritulkkauksella edistetään vanhempien ja päiväkodin tai koulun ammattilaisten välistä yhteisymmärrystä ja luottamusta. Ammatillaiset kouluista ja päiväkodeista ovat yhteydessä ohjaajiin tarvittaessa.

Linkki-hankkeessa kulttuuritulkkaus on ohjausmuoto, jossa monikielinen ohjaaja on asiakkaan eli vanhempien ja lapsen sekä ammattilaisten rinnalla ja osallisena vuorovaikutustilanteessa. Kulttuuritulkki ei siis ole asioimistulkki vaan ohjaaja. Hän puhuu suomen lisäksi asiakkaan (vanhemman) kieltä ja ottaa kantaa keskustelussa. Hän ohjaa, osallistuu ja osallistaa asiakkaita ja ammatillaisia tasavertaiseen vuoropuheluun. Kulttuuritulkkaus nojaa kielitietoiseen työotteeseen, jossa jokainen ihminen nähdään yksilönä eikä kulttuurinsa edustajana.

Kulttuuritulkkaus ohjausmuotona tukee ammatillisuutta parantuneen ymmärryksen ja vuorovaikutuksen myötä. Tavoitteena on parantaa yhteistyötä varhaiskasvatuksen tai opetusalan ammattilaisten ja lasten vanhempien välillä. Lisäksi tavoitteena ovat lisääntyneet tiedot ja taidot sekä ennen kaikkea lapsen ja nuoren hyvinvointi.



Tavoitteena
yhteisymmärrys
ja luottamus.



Kulttuuritulkkaus on
ohjausmuoto, jossa
monikielinen ohjaaja
on osallisena vuorovai-
kutustilanteissa. Hän
ottaa kantaa, toisin
kuin asioimistulkki.



ALA SAEED

ohjaaja Linkki-hankeessa
(suomi, arabia, kurdin kieli),
Suomen Pakolaisapu



Vanhemmilla, jotka eivät vielä osaa sujuvaa suomea tai ruotsia, ja joiden lapset ovat päiväkodissa ja kouluissa, on kova tiedon ja ohjauksen tarve. He eivät vielä tiedä mitä LEOPS tai VASU tarkoittavat tai miten viestiä Wilmassa. He eivät myöskään tunne palvelu- tai koulutusjärjestelmää. He eivät tiedä, mitä heiltä odotetaan varhaiskasvatuksen ammattilaisten ja opettajien suunnalta.

Monikielinen ohjaaja, joka kulttuuritulkkaa, ei ole sama asia kuin asioimistulkki. Ohjaaja ei myöskään ole kokemusasiantuntija, vaan palkkatyötä tekevä asiantuntija. Oma kotoutumisen kokemus voi auttaa ohjaustyössä, mutta se ei ole välttämätöntä.

Ohjaaja luo ja vahvistaa sidettä asiakkaan ja ammattilaisten välille ja tukee yhteisen ymmärryksen löytymistä. Kulttuuritulkkaus ei ole puolueetonta, vaan ohjaaja on asiakkaalle vanhemmuuden tuki. Keskiössä on aina lapsen etu.

Kulttuuritulkkaus ohjausmuotona rohkaisee vanhempia olemaan yhteydessä ja luottamaan päiväkotien ja koulujen henkilökuntaan.

Kulttuuritulkkauksella on vaikutusta koko perheen hyvinvointiin ja kotoutumiseen, se vähentää huolta ja tukee vanhemmuutta perheissä. Opitaan, että asioista voidaan aina keskustella ja yhdessä selvittää.

Pidämme Linkki-hankeessa myös kieliryhmittäin vanhemmille vertaisryhmiä, joiden aiheina ovat koulutus ja vanhempien rooli, lasten kehitys, Wilma, lastensuojelu, koulukiusaaminen, seksuaaliterveys jne. Osallistuminen edellyttää, että lastenhoito on järjestetty. Olemme myös saaneet olla kerran viikossa ohjaamassa perhekeskuksen yhteydessä.

Kulttuuritulkkausta tekevältä ohjaajalta edellytetään yhteiskunnan tuntemusta ja erinomaisia vuorovaikutustaitoja, uskallusta ja kykyä kohdata ihmisiä ja haastaviakin asioitakin. Hänen on nähtävä jokainen yksilönä ja osattava olla läsnä vaihtelevissa tilanteissa. Kulttuuritulkkauksen ohjaajalle ei ole virallista nimekettä tai pätevyysvaatimuksia, mutta sote-alan tutkinnosta on hyötyä. Kielitaidon on oltava hyvä kahdessa tai useammassa kielessä.”

KOTOUTUMISEN ALKUUN KUNNASSA

Kotoutuminen on sekä henkilökohtainen että paikallinen prosessi. Paikallisuus on tärkeä osa ihmisen identiteettiä. Kotoutuja käy läpi monitasoista prosessia, jossa uudet tavat ja arki haastavat omia vakiintuneita käsityksiä. Usein yhteisö ympärillä on muuttunut tai puuttuu kokonaan. Kotoutujan on rakennettava elämän perustaa uudestaan. Kotoutuminen edellyttääkin kodin lisäksi kontakteja - yhteyttä muihin ihmisiin.

Kunnat ovat kotoutumisessa avainasemassa ja voivat merkittäväällä tavalla nopeuttaa kotoutumista osallistavasti ja kokonaisvaltaisesti. **Kaikki kuntien peruspalvelujen ammattilaiset voivat edistää kotoutumista omassa asiakastyössään.** Siksi ammattilaisten osaamisen tukeminen ja koulutus on tärkeää.

Suomessa TE-palvelut tarjoavat kotoutuville työnhakijoille¹ kotoutumiskoulusta. Kunnan rooli korostuu niiden kotoutujien kohdalla, jotka eivät ole TE-palveluiden piirissä. Kotivanhemmat, omaishoitajat ja eläkeläiset sekä monet kuntoutujat ja vammaiset henkilöt ovat kuntien kotoutumista tukevan koordinaation ja tarjonnan varassa.² Heidän kotoutumisensa on tärkeää yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon näkökulmasta, mutta se on merkittävää myös kokonaisvaltaisemmin tarkasteltuna. Jokaisen ihmisen kotoutuminen vaikuttaa hänen lähipiiriinsä. Erityisesti vanhempien kotoutumisella on suuri merkitys **lasten kasvuun ja kehitykselle.**

¹ Työvoimaan kuuluvilla kotoutujilla viitataan tässä kotoutumisajalla oleviin ihmisiin. Kotoutumisaika on usein 3 vuotta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman tekemisestä, mutta korkeintaan 5 vuotta. Ks. laki kotoutumisen edistämisestä 12 §.

² Vammaisuus ei tarkoita työkyvyttömyyttä ja työttömänä tuleekin lähtökohtaisesti ilmoitautua työnhakijaksi TE-palveluihin.

Kunnan toimilla on paljon merkitystä kotoutuvien kuntalaisten sosiaalisten suhteiden edistämässä. Monipuolinen sosiaalinen verkosto edistää kielen oppimisen ohella arjen hallintaa, hyvinvointia ja työllistymistä. Kunnassa voidaan edistää arjen kohtaamisia esimerkiksi tarjoamalla matalan kynnyksen tiloja, toimintaa ja ohjausta. **Yhteistyö paikallisten järjestöjen kanssa** tehostaa kotoutumista tukevien toimien tavoitettavuutta ja toimivuutta. Inklusiivinen ja saavutettava kotoutumisen tuki kunnissa edistää jokaisen mahdollisuutta antaa panoksensa yhteiskunnan hyväksi.

Ammattilaisten aikaa tiedonhaussa säästää valtakunnallinen kotoutumisentukena.fi -verkkopalvelu, jonne paikalliset toimijat voivat sekä ilmoittaa että hakea matalan kynnyksen kotoutumista tukevaa toimintaa.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30 §



KUNNAN TEHTÄVÄT

Kunnalla on yleis- ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä sekä sen suunnittelusta ja seurannasta paikallistasolla.

Kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan palvelut soveltuvat myös maahanmuuttajille. Lisäksi kunnan on huolehdittava siitä, että maahanmuuttajille tässä laissa tarkoitetut toimenpiteet ja palvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää.

Kunnan on huolehdittava oman henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä kotouttamisessa.

Maahanmuuttajille tarkoitettuja toimenpiteitä ja palveluja voidaan järjestää myös kuntien välisenä yhteistyönä.

Kaikki kunnan ammattilaiset tukevat kotoutumista oman alansa asiantuntijoina.

KUNNAN MUISTILISTA

1. Kielitietoisuus. Läpileikkaava ymmärrys kielen merkityksestä. Monikielisyys nähdään pääomana, kielitaidot tunnustetaan ja tunnustetaan. Kielitaitojen hyödyntäminen mm. kouluissa, varhaiskasvatuksessa, neuvoloissa ja asumispalveluissa.
2. Omakielinen yhteiskuntaorientaatio kaikille kunnan kotoutujille. Omakielisiä kouluttajia voi tiedustella Suomen Pakolaisavusta: yhteiskuntaorientaatio.fi
3. Koulutusta henkilökunnalle. Kaikki asiakastyötä tekevät kunnan työntekijät eri sektoreilla tukevat kotoutumista oman alansa asiantuntijoina. Kouluttautuminen on mahdollista myös itsenäisesti PALOMA-¹ ja Opi kotoutumisesta² -verkkokoulutusten myötä.
4. Ohjeet asioimistulkin tilaukseen ja tulkin välityksellä työskentelyyn edistävät kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumista ja ehkäisevät kielellistä syrjintää, väärinkäsityksiä, kriisejä ja hoitovirheitä.
5. Yhteistyö kunnan palvelujen ja järjestöjen välillä edistää kotoutujien ohjaamista ja neuvontaa. Järjestöjen kielikursseilla kotoutujalla on mahdollisuus ylläpitää ja kehittää kielitaitoaan ja verkostoitua. Sosiaaliset verkostot vaikuttavat kielen oppimiseen eli yhteisöllinen vapaa-ajan toiminta edistää kotoutumista.
6. Selkokielinen, saavutettava ja monikielinen viestintä kaikilla sektoreilla. Selkokielinen materiaali motivoi suomen- ja ruotsinkielisten lähteiden äärelle. Erilaisten viestintäkanavien ja tapojen saavutettavuus on hyvä huomioida. Kirjallisten ohjeiden ja lomakkeiden selkeyttäminen edistää saavutettavuutta.

1 Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen 2019 julkaisema PALOMA-koulutus: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/paloma-koulutus>

2 Kotona Suomessa -hankkeen 2020 julkaisema Opi kotoutumisesta -verkkokoulutus: www.opikotoutumisesta.fi

MUUTA MIELENKIINTOISTA

Kotouttaminen.fi-sivusto on kotoutumisen tukemisen tärkein valtakunnallinen sivusto. Sitä ylläpitää Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen osaamiskeskus.

Keskeisiä käsitteitä (Työ- ja elinkeinoministeriö TEM): <https://kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>

Maahanmuuttosanasto (Euroopan muuttoliikeverkosto EMN ja Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö IOM): <https://finland.iom.int/publications>

Aalto, E., Mustonen, S., Järvenoja, M. & Saario, J. (2019). **Monikielisen oppijan matkassa**. Verkkosivusto opettajankoulutukseen. Jyväskylän yliopiston opettajankoulutuslaitos. Saatavilla: <https://monikielisenoppijanmatkassa.fi>

Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Koskinen, Kaisa, Vuori, Jaana ja Leminen, Anni-Kaisa (toim.). Vastapaino, Tampere 2018.

Kielitietoinen opetus – Kielitietoinen koulu. Opetushallitus 2017:4.

Saatavilla: <https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/kielitietoinen-opetus-kielitietoinen-koulu>

Kielituki. Opas työpaikalle. Koulutuskeskus Salpaus. Lahti 2009. Saatavilla:

Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019. Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta. TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10.

Saatavilla: <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. Saatavilla: <https://nordicwelfare.org/integration-norden/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/nord2020-036.pdf>

Maahanmuuton tunnusluvut 2019. Euroopan muuttoliikeverkosto (EMN) ja Maahanmuuttovirasto.

Saatavilla: http://www.emn.fi/tilastoja/emn_tilastojulkaisu

Monikielisyys koulussa. Kielikello 4/2019.

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

Monikulttuurisen ohjauksen työkalupakki. 2018. OSMO – Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin -projekti.

Saatavilla: <https://oppimateriaalit.jamk.fi/monikulttuurinenohjaus/>

Ohjaan.fi – Tukea ja työvälineitä työpaikkaohjauksen arkeen. Saatavilla: <https://ohjaan.fi/>

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

Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Alitolppa-Niitamo, Anne, Fågel, Stina ja Säävälä, Minna (toim.). Väestöliitto ry, Helsinki 2013.

Pakolaisuudesta kotiin. Gothóni, Raili ja Siirto, Ulla (toim.). Gaudeamus Oy, Helsinki 2016.

Tienoo.fi -sivustolla tietoa Suomen yhteiskunnasta, oikeuksista ja palveluista mm. arabiaksi, swahiliksi ja englanniksi. Sivusto on kehitetty Yhteiset Lapsemme ry:n Kohdataan kotona -hankkeessa 2018–2020 STEA:n tuella.

Älä oletta – Normit nurin. Seta-julkaisuja 22. Seta ry. 2013. Saatavilla: <https://www.tasa-arvo.fi/documents/10181/34936/AlaOlettaNormitNurin.pdf/a5aae854-8783-4277-908b-3a28f30842e8>

LÄHTEET

Lainsäädäntö – finlex.fi

Esitutkintalaki (449/1987)

Hallintolaki (434/2003)

Kielilaki (423/2003)

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (2011/746)

Laki kotoutumisen edistämisestä (2010/1386)

Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (808/2019)

Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa (1997/689)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Oikeusapulaki (2002/257)

Oikeudenkäymiskaari (1734/4)

Ulkomaalaislaki (301/2004)

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

MUUT LÄHTEET:

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

DivED-hanke kieli- ja kulttuuritietoisesta varhaiskasvatuksesta ja opetuksesta: <http://dived.fi/>

Kuntaliitto. 2020. Tiedote, 21.5.2020. Kuntaliitto selvitti: Vieraskielisen väestön määrä yli kaksinkertaistuu vuoteen 2040 mennessä. Luettu 26.5.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2020/kuntaliitto-selvitti-vieraskielisen-vaeston-maara-yli-kaksinkertaistuu-vuoteen-2040>

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

Maahanmuuttovirasto. 2020. Luettu 15.4.2020. <https://migri.fi/kiintiopakolaistilastot>

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

Opetushallitus 2014. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. Määräykset ja ohjeet 2014:96. Saatavilla: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/perusopetuksen-opetussuunnitelman-perusteet>

- Opi kotoutumisesta -verkkokoulutus. Julkaistu 19.8.2020. Kotona Suomessa -hanke (ESR). www.opikotoutumisesta.fi
- PALOMA-koulutus. Julkaistu 4.2.2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen THL verkkopohjainen koulutus. <https://thl.fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/paloma-koulutus>
- Selkokeskus. 2018. Julkaistu: 9.3.2018. Luettu 20.11.2019. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>
- Selkokeskus. 2019a. Julkaistu 12.2.2019. Luettu 20.11.2019. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/tarvearvio/>
- Selkokeskus. 2019b. Selkokielen tarvearvio 2019. Kehitysvammaliitto 2019. Saatavilla: <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf>
- Selkokeskus. 2020. Käytä selkokieltä! Pikaopas selkokieliseen kommunikointiin. Saatavilla: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/materiaaleja/pikaopas-selkokieliseen-kommunikointiin/>
- Sisäministeriö. 2019. Kiintiöpakolaiset. Luettu 24.10.2019. Saatavilla: <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset/kiintiopakolaiset>
- Suomen kääntäjien ja tulkien liitto 2013. Asioimistulkien ammattisäännöstö 2013. Luettu 13.1.2020. Saatavilla: https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-/
- Suomen Punainen Risti. 2020. Materiaaleja. Luettu 29.11.2019. Saatavilla: <https://rednet.punainenristi.fi/kotoutumiskaari>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-100-3>
- Tilastokeskus. 2020. Vieraskieliset. Tiedot haettu: Etusivu > Tuotteet ja palvelut > Maahanmuuttajat ja kotoutuminen > Maahanmuuttajat väestössä > Vieraskieliset. Luettu 19.8.2020. Saatavilla: <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 ja Puukari Sauli (toim.). 2013.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020a. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:31. Kotoutuja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut TE-toimistossa. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-557-7>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020b. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:32. Työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut kunnissa. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-534-8>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020c. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45. Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0>
- Vesterlind, Marie ja 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.

MUISTIINPANOJA

| NAVIGAATTORI |

