



MAAHANMUUTTAJAPALVELUT 10 VUOTTA

SILLANRAKENTAJANA SUOMALASEEN YHTEISKUNTAAN 2008-2018
HENKILÖKOHTAISEN PALVELUOHJAUKSEN MENETELMIN

SISÄLLYS

3	Esipuhe
4	Toimintaympäristö
4	Maahanmuuttajat pähkinäkuoressa
6	Työntekijät
7	Paula Nurminen
8	Olavi Katto
10	Kuka tarvitsee palveluohjausta
13	Palveluohjauksen määritelmä ja sisältö
14	Ohjautuminen
15	Hyvät käytännöt
16	Maahanmuuttajien eroauttaminen
18	Toimintatapa
19	Onnistumisia
21	Luottamuksen edistäminen maahanmuuttajapalveluissa
22	Miten välttyä tekemästä asioita asiakkaan puolesta
25	Asiakassuhteen päättäminen
26	Tulokset
28	Mitä anonyyminä esitellyille asiakkaille kuuluu nyt
29	Vaikuttavuus
30	Enemmän osallisuudesta
31	Seuranta ja kehitettävää
30	Usein kysyttyä
30	Lopuksi

Sillanrakentajana suomalaiseseen yhteiskuntaan 2008-2018 henkilökohtaisen palveluohjauksen menetelmin

Tämä käsikirja on tehty sekä oppaaksi että ajatusten herättäjäksi kaikille maahanmuuttajien ohjauksesta kiinnostuneille. Olemme koonneet ajatuksia Turun NMKY:ssä tehtävästä aikuisten maahanmuuttajien henkilökohtaisesta palveluohjauksesta. Maahanmuuttajapalvelut täytti 10 vuotta syksyllä 2018. Käsikirja keskittyy vuosien 2014-2017 aikaiseen toimintaan.

Hankkeen alkuvaiheessa tehdään paljon kartoitusta ja selvitystyötä siitä millaisia palveluja on jo tarjolla ja mitä vielä puuttuu tai on liian vähän. Hanketyössä pohditaan paljon myös sitä mitkä ovat toiminnan tavoitteet ja mikä on se kohderyhmä, joka eniten tällaisesta palvelusta hyötyy.

Käymme käsikirjassa läpi hyväksi kokemiamme seurantatapoja ja asiakas- ja sidosryhmäpalautteista saamiamme oivalluksia. Pohdimme myös sitä, minkä tyyppinen tuki on parhaiten auttanut asiakkaitamme ja mikä taas ei ole toiminut.

NMKY:n Maahanmuuttajapalveluiden työ painottuu ongelmia ja vaikeuksia kohdanneiden aikuisten auttamiseen. Tukea ja apua ovat hakeneet jo pitkempään maassa oleskelleet maahanmuuttaja-aikuiset. Asiakkaita on tullut monilta eri taustoilta. Kotimaita on yli 30 ja kieliä yli 40. Jotkut ovat perheellisiä, jotkut sinkkuja ja monet ovat eronneita. Toiset ovat suorittaneet korkeakoulututkinnon omassa maassaan ja toiset oppineet kunnolla lukemaan vasta Suomessa.

Asiakkaita yhdistää usein se, että omat voimavarat tai osaaminen eivät yksin riitä jossakin elämäntilanteessa ja suomalainen apu ja tuki nähdään parhaana keinona selvittää eteenpäin. Useimmat asiakkaat tarvitsevat pitkäkestoista rinnalla kulkemista jopa useiden kuukausien ajan.

Toiminnasta on tehty kaksi AMK-tason opinnäytetyötä, joita olemme käyttäneet apuna tässä käsikirjassa. Osa asiakkaiden näkemyksistä on peräisin Satu Valtavirran tekemistä haastatteluista ja osa teksteistä Veera-Sofia Kiviluoman, Nasti Peltomäen ja Karoliina Valon kolmestaan tekemästä opinnäytteestä.

Kiitoksemme menevät rahoittajallemme STEAlle, Turun NMKY:lle hankkeen käytännön toteutuksen mahdollistamisesta ja kaikille toimintavuosiemme aikana tavatuille ihmisille – jokaiselta olemme varmasti oppineet jotakin!

Olavi Katto, erityisasiantuntija
Paula Nurminen erityisasiantuntija

Toimintaympäristö

Turun NMKY – Nuorten Miesten Kristillinen Yhdistys ry - ei alkujaan ollut kovin tunnettu toimija maahanmuuttajatyötä tekevien tahojen parissa. Vuosien varrella on ennen kaikkea kysytty, mitä muuta NMKY tekee kuin pelaa koripalloa ja miksi ohjaamme ihmisiä, vaikka kaupungissa on maahanmuuttajien omakielinen neuvontapiste Infotori.

Maahanmuuttajapalvelut on osa Turun NMKY:n sosiaalitoimintaa. Sosiaalitoiminta kehittää hankkeina järjestölähtöistä auttamistoimintaa. Turun NMKY:n kaikki toimintamuodot, harrasteryhmät, leirit ja tapahtumat tavoittavat vuosittain noin 2500 lasta, nuorta ja aikuista. Tarjolla on mm. liikuntaa, lapsi- ja nuorisotyötä, partiota ja musiikkia.

Turun NMKY on osa kansainvälistä YMCA nuorisoliikettä. Liikkeen perusajatuksena on tarjota nuorille mahdollisuudet kehittää itseään sekä henkisesti, hengellisesti että fyysisesti. Kristilliset arvot näkyvät toiminnassa mm. erilaisuuden hyväksymisenä ja työskentelynä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden vahvistamiseksi.

Maahanmuuttajien henkilökohtainen palveluohjaus oli ainakin vielä vuonna 2018 Turun NMKY:n ainoa pelkätään maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattu toiminta. Yökoris ja kuntosali ovat NMKY:n kaikille avoimia liikuntamuotoja joihin osallistuu paljon maahanmuuttajia. Niihin voi osallistua vapaasti, ilman että tarvitsee sitoutua säännölliseen lajiharrastukseen.



Turun NMKY:n kuntokämppä on osa Namikan toimintaa ja myös maahanmuuttajien suosima

Maahanmuuttajapalvelut pähkinänkuoressa

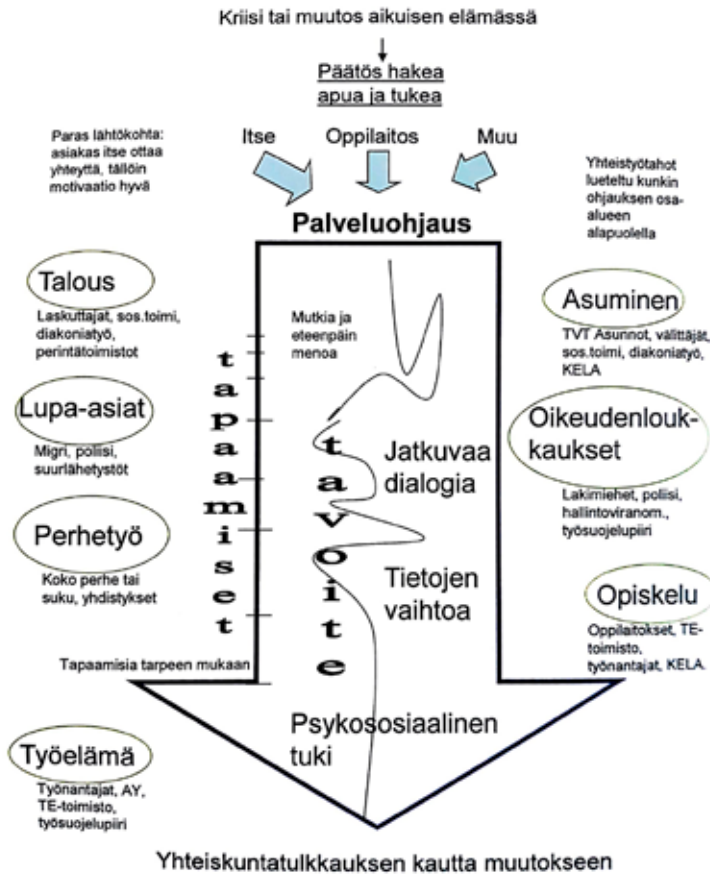
Maahanmuuttajapalveluiden toimintaa kehitettiin vuosina 2008-2010 Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana MAHKU-kehittämiprojektina. Sen jälkeen työ on katkeamatta jatkunut eripituisina hankekausina RAY:n ja vuodesta 2017 STEA:n eli Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tuella.

Näistä ajoista on jo kauan

Päätavoitteena nyt jo 11 vuoden ajan on ollut auttaa ihmisiä eteenpäin elämässä ja edistää heidän sopeutumistaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Asiakkaat tulevat maahanmuuttajapalveluihin kun eivät tiedä, miten jokin asia Suomessa hoidetaan tai mitä yleensä pitää tehdä, jos kaikki tuntuu vaikealta. Monet tulevat myös siksi, että

haluavat puhua nimenomaan suomalaisen työntekijän kanssa ilman pelkoa siitä, että arkaluonteiset asiat leviävät ulkopuolisten tietoon.

Työtapana maahanmuuttajapalveluissa käytetään henkilökohtaista palveluohjausta ja laadukkaita yksilötapaamisia. Ohjausprosessiin sisältyy hyvin erilaisia asioita asiakkaan tarpeen mukaan. Työntekijät liikkuvat asiakkaan mukana ja tulevat myös mukaan hänen verkostoihinsa tai auttavat luomaan yhteyksiä muihin ihmisiin ja toimijoihin. Palveluohjauksen termein työntekijät kulkevat mukana asiakkaan elämyksessä.



Maahanmuuttaja-
palveluiden
käytännön työstä
ja toteutuksesta
tehty
toimintakaavio
tai ohjausprosessi

MAAHANMUUTTAJA, TULE MAHKUUN!

SOITA ENSIN JA VARAA AIKA. EMME OLE AINA TOIMISTOLLA. VOIMME TAVATA SINUA MYÖS KOTONA, KAHVILASSA TAI MUUSSA PAIKASSA.

MEILTÄ SAAT APUA:

- KUN PITÄÄ TÄYTTÄÄ LOMAKE, PAPERI, HAKEMUS
- KUN ETSIT TYÖPAIKKAA, HARJOITTELUPAIKKA, OPISKELUPAIKKA
- KUN ETSIT HARRASTUSTA
- JOS HALUAT SUOMENKIELISEN IHMISEN MUKAAN UUTEEN PAIKKAAN TAI VIRANOMAISEN LUOKSE

TAI JOS ET TIEDÄ, MISTÄ SAAT TIETOA TAI APUA!

ME KUUNTELEMME, AUTAMME, SELVITÄMME, SOITAMME

MAHKU-PROJEKTISSA ON 2 TYÖNTEKIJÄÄ. EMME OLE VIRANOMAINEN VAAN YHDISTYKSEN TOIMINTAA OLET KANSSAMME VAPAAEHTOISESTI JA VOIT LOPETTAÄ, KUN HALUAT. APUMME EI MAKSA SINULLE MITÄÄN! RAHOITUS TULEE RAHA-AUTOMAATTI-YHDISTYKSELTÄ (RAY) VUOSINA 2008-2010.

MEIDÄN KANSSA SAAT PUHUA SUOMEA. MEILLÄ EI OLE TULKKIA.

TOIMISTOMME ON OSOITTEESSA SIKKALANKATU 27 B 20700 TURKU

(APTEEKKI JA KOINAN MUURI SAMASSA TALOSSA)

BUSSIT 12 JA 18 KULKEVAT KASKENKATUA LÄHELTA TOIMISTOA

MAHKU PROJEKTI

PAULA NURMINEN
PUH. 050 311 4128
paula.nurminen@tunnetty.fi

MARIANNA YLI-HOUHALA
PUH. 050 311 4129
marianne.yli-houhala@tunnetty.fi

Maahanmuuttaja-
palveluiden
ensimmäinen
esite kutsui
maahanmuuttajia
käymään

Työntekijät

Maahanmuuttajapalveluissa työntekijöiden vaihtuvuus on todella vähäistä. Paula Nurminen aloitti MAHKU-projektin ensimmäisenä työntekijänä kesällä 2008. Työparina hänellä oli aluksi Marianna Yli-Houhala.

Olavi Katto tuli opintoja jatkaneen Mariannan tilalle syyskuussa 2009. Maahanmuuttajien parissa jo pitkään työskennelleen Olavin kautta työhön tuli jatkuvuutta, eikä aikaa mennyt uuden ihmisen perehdyttämiseen. Kun kemia toimivat, työparilta sai myös arvokasta tukea jaksamiseen. Mutta ajan myötä riskinä oli myös koko NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden henkilöityminen Paulaksi ja Olaviksi. Tämän myös osa yhteistyökumppaneista toi esille, kun heitä pyydettiin antamaan meille toiminnan kehittämisideoita. Tätä pyrittiin ehkäisemään eriyttämällä Paulan ja Olavin osaamisalueita mm. jatkuvan koulutuksen kautta. Muutos mahdollisti molemmille omien asiakkaiden valikoitumisen ja omien verkostojen syntyminen.

Toimintaterapiaopiskelijat haastattelivat työntekijöitä

Uudet tuttavuudet halusivat usein tietää, millaiset taustat maahanmuuttajapalveluiden työntekijöillä on ja miten ovat päätyneet tekemään maahanmuuttajatyötä. Seuraavassa Veera-Sofia Kiviluoman, Nasti Peltomäen ja Karoliina Valon toimintaterapian opinnäytetyöhönsä Olavista ja Paulasta tekemät esittelyt jossa vastataan näihinkin kysymyksiin.



Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden takana on kaksi erityisasiantuntija-työntekijää, Paula Nurminen ja Olavi Katto. Nurminen ja Katto ovat toteuttaneet maahanmuuttajien henkilökohtaista palveluohjausta vuodesta 2008 lähtien. Alussa he ovat lähteneet kehittämään palvelua luomalla verkostoja, joiden kautta asiakkaat voisivat löytää heidät. Työssään he näkevät elämän kirjoa sekä maahanmuuttajien erilaisia ongelmia ja haasteita uudessa yhteiskunnassa. Luottamuksen syntyminen mahdollistetaan oman persoonan ja asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen kautta. ”Kysymyksiä ja ongelmia on yhtä paljon kuin asiakkaitakin”, Katto toteaa. Työn haasteena on suomalaisen järjestelmään, palveluihin, virastoihin sekä lakeihin liittyvän tiedon välittäminen asiakkaille. Asiakas ei välttämättä hahmota, mitä tietoja esimerkiksi johonkin hakemukseen vaaditaan. Tällaisissa tilanteissa yhteisen äidinkielen puute ja kulttuurien väliset erot korostuvat.

Erityisen tärkeää on antaa maahanmuuttajamiehille sekä -naisille kuulluksi tuleminen kokemuksia suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Koko asiakkuuden ajan asiakasta tuetaan ja kuunnellaan kaikissa tilanteissa. Nurminen ja Katto toimivat työparina asiakastyössä, mutta heillä on myös omia painotuksia.

Paula ja maahan-
muuttajanainen Ronak
tapaamisessa
Käsityöläiskadun
toimistolla



Paula Nurminen

"Sanoin työkkärissä,
että onneksi Paula
osaa tämän.
Jos minulla on tarve
puhua jollekin,
soitan Paulalle."

Paula tapaa usein eroavia naisasiakkaita, jotka tulevat palveluohjaukseen Turun ensi- ja turvakodista. Erotilanne on naisille vaikea tilanne, mutta useimmiten naiset etenevät tilanteessaan toimeliaammin eteenpäin, kuin miesasiakkaat. Uudessa elämäntilanteessa opettelua riittää kuitenkin lomake- ja nettiasioinnissa. Paulan mukaan haastavaa ei työssä ole vaadittavien käsitteiden suora kääntäminen, vaan niiden avaaminen toisesta kulttuurista tulevalle. Tulokulttuurista riippuen voi olla, että kyseinen käsite on asiakkaalle aivan uusi. Tällöin vie oman aikansa, että asiakas ymmärtää käsitteen merkityksen täysin tai riittävän hyvin vaadittavan asian selvittämiseen.

Työssä pitää olla luonteeltaan kärsivällinen, pitkäjänteinen sekä sosiaalinen. Itseään tulee osata ilmaista ymmärrettävästi selkosuomella. Toisinaan on haastavaa saada asiakas ymmärtämään, mitä kysytään ja mitä tietoa esimerkiksi virastossa tarvitaan. Usein asiakas tavataan jo ennen viranomaiskäyntiä, jotta maahanmuuttajapalveluiden työntekijä voi tarpeen vaatiessa selvittää asiakkaan kertomusta viranomaiselle.

Paula kiinnostui hakemaan maahanmuuttajapalveluihin töihin, koska työtehtävä oli uusi ja työnkuvaan pääsi itse vaikuttamaan. Koulutukseltaan Paula on valtiotieteiden maisteri sekä ammatillinen opettaja. Hän on työskennellyt tiedottajana, opettajana, työvoimaneuvojana ja projektityöntekijänä sekä -päällikkönä eri EU-hankkeissa.



Maahanmuuttajamiesten kanssa työskentelyssä on hyötyä terapeuttisista taidoista sekä pitkäjänteisyydestä. Asiakaskunnassa ja toimintaympäristössä tulee jatkuvasti muuttuvia teki-
jöitä joihin on pystyttävä sopeutumaan.

Olavi Katto

"Olavi on minulle kuin isä.
Jos minulla on ongelma,
menen hänen luokseen.
Ei minulla ole ketään muuta.
Olavi on auttanut, kun pääni
on meinannut räjähtää".

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden miestyöntekijä Olavi Katto on kouluttautunut työssään eroryhmäohjaajaksi. Eromiehet ovat suurin palveluohjauksen asiakasryhmä. Tyypillinen eroasiakas on maahanmuuttajamies, joka joutuu eroamaan suomalaisesta puolisostaan ja heillä on yhteisiä lapsia. Näissä tilanteissa on tärkeää tukea isyyden jatkumista sekä auttaa miestä selviämään suomalaisessa yhteiskunnassa hoitamalla tämän talous- sekä asumisasiat kuntoon. Lähtökohtana saattaa olla, että asiakas asuu kavereiden nurkissa ja lasten huoltajuutta sekä tapaamisoikeutta joudutaan selvittämään oikeudessa.

Eroryhmäohjaajan lisäksi Katto on kouluttautunut rikospoliisiksi, terapeutiksi sekä isätyön ohjaajaksi. Pitkällä työurallaan hän on työskennellyt vanhempana rikoskonstaapelina, kehitysaputyön kenttäjohtajana sekä traumaterapeutina auttaen erityisesti arabiankieltä puhuvia maahanmuuttajia. Maahanmuuttajapalveluihin Olavi aikoinaan haki töihin, koska on itsekin asunut ulkomailta ja kokenut, millaista on aloittaa elämä uudessa maassa.



Markku Estala (vas.) punaisessa namikahupparissa aloitti elokuussa 2018 hanketyöntekijänä Olavi Katon (oik.) työparina Paula Nurmisen siirtyessä toisiin tehtäviin. Markulla on pitkä ura velka- ja perintäalalla sekä hiljattain alan vaihtajana sosiaali- ja terveysalalla.

Koulutukset ja tilaisuudet

Seuraavista koulutukset joista maahanmuuttajapalveluiden työntekijät ovat erityisesti hyötynneet toiminnan aikana:

- aikuisten ohjaus ja neuvonta 30 op (Hämeen AMK)
- isätyön ohjaaja
- eroryhmäohjaaja
- vertaisryhmäohjaaja
- valtakunnalliset palveluohjauksen päivät I-III

Jokaiseen monikulttuurisyyttä sivuavaan seminaariin ei ole syytä lähteä vaan pyrkiä seulomaan niistä selkeästi omaa työtä tukevat ja vahvistavat. Palveluohjaaja on nimenomaan ohjausalan ammattilainen joten ainakin yksi ohjauskoulutus on suositeltavaa.

Kuka tarvitsee palveluohjausta

Maahanmuuttajapalveluissa on työskenneltävä pääasiassa Suomeen aikuisiässä muuttaneiden ihmisten kanssa. Aikuisten uskotaan osaavan ja pärjäävän mutta totuus on usein toinen. Ihmiset tulevat aivan erilaisista kulttuureista ja yhteiskunnista kuin Suomi – valtaosa asiakkaista tulee Euroopan ulkopuolelta. Kokonaiskuvan muodostaminen palvelujärjestelmästä ja omasta paikasta siinä on hyvin haastavaa.

Yksinäiset ja oman yhteisön ulkopuolella olevat ihmiset

Ohjaajalle tulee riittämätön olo, jos hän yrittää auttaa kaikkia kaikessa. Kohderyhmään on tehtävä rohkeasti rajoituksia. Maahanmuuttajapalveluissa on tehty ohjaustyötä niin pitkään, että on ehditty havaita, minkälaiset ihmiset ennen kaikkea tarvitsevat kolmannen sektorin tekemää maahanmuuttajien palveluohjausta ja hyötyvät siitä eniten.

Eronneet ja eroavat miehet ja naiset

Täysin selkeästi maahanmuuttajapalveluiden kohderyhmää ovat olleet eronneet ja eroavat ihmiset. Tilastojen mukaan monikulttuuriliitot päättyvät Suomessa eroon useammin kuin kahden kantasuomalaisen väliset liitot. Miesasiakkaista suuri osa on ollut parisuhteessa suomalaisen naisen kanssa ja pudonnut tyhjän päälle naisen tahtoessa erota. Suomalaiset puoliset ovat yleensä hoitaneet kaikki suomen kieltä vaatineet asiat ja useimmiten yhteinen asuntokin on ollut vain naisen nimissä. Tällaisia eromiehiä on tullut asiakkaiksi aina vain useammin. Eniten heitä on tavoitettu Raision Timalin (myöhemmin Rasekon aikuisopisto Timali), Turun aikuiskoulutuskeskuksen ja Turun kristillisen opiston kouluttajien ohjaamina.

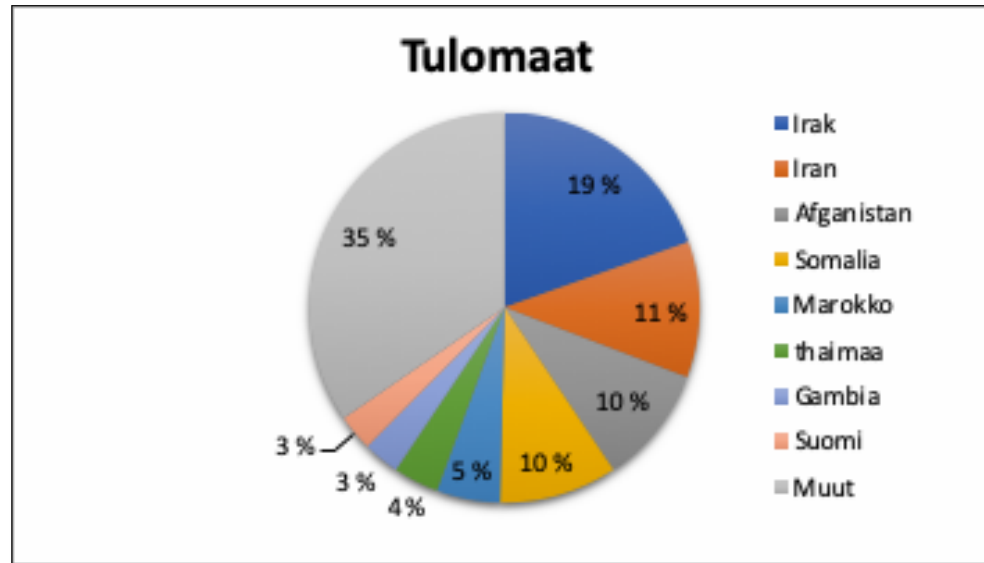
Olavi huomasi miesasiakkaiden joukossa olleen niin monta Suomessa avo- tai avioeron kokenutta maahanmuuttajamiestä, että hän hakeutui ero-ohjaajakoulutukseen saadakseen lisää työkaluja eromiesten parissa työskentelyyn. Olavi opiskeli myös isätyön ohjaajaksi.

”Kiitos kun olette olemassa meitä erityisesti heikolla suomen kielellä varustautuneita maahanmuuttajamiehiä auttaen. Meitä on tosi paljon Turun seudulla, jotka olemme avioituneet suomalaisen naisen kanssa ja lapsen syntymän jälkeen on tapahtunut avioero. Mies jää totaalisesti yksin ja kavereina on sitten vaan omia maanmiehiä, joilla samanlaisia ongelmia.”

Eronneisiin naisiin on tutustuttu lähinnä Turun ensi- ja turvakodin kautta. Jonkin verran eroa pohdiskelevia naisia on tavattu myös oppilaitoksissa. Naisten puoliset ovat joko suomalaisia tai pitkään maassa asuneita ulkomaalaistaustaisia miehiä. Naiset ovat näissä parissuhteissa alisteisessa asemassa miehiin nähden. Joukossa on naisia, joilla ei ole ollut koskaan esimerkiksi omaa pankkitiliä tai jotka eivät olleet koskaan maksaneet yhtään laskua. Naisilla on myös hyvin hatarat tiedot oikeuksistaan Suomessa. Turvakodilta saatujen palautteiden mukaan Turun NMKY:n Maahanmuuttajapalvelut on ainoa taho, joka auttaa kokonaisvaltaisesti asiakasta turvakodin jälkeen.

”Olisin mennyt monta kertaa turvakotiin, ei minulla ollut ketään.”

Maahanmuuttajapalveluihin on vuosien varrella tullut asiakkaita lukuisista maista ympäri maailman.



Kaikki miehet

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut on harvoja sosiaali- ja terveysalan hankkeita, joissa on ollut miespuolinen työntekijä lähes koko ajan (poikkeuksena ensimmäinen toimintavuosi 2008-2009). Miesten on ollut helppo jäädä asiakkuuteen, kun asioista on voinut puhua ”miesten kesken”. Lisäksi maahanmuuttajapalveluiden etuna on, että asiakastapaamiset sovitaan joustavasti asiakkaan aikataulu huomioiden. Maahanmuuttajamiehiä ei kokemusten ja muiden työntekijöiden kertoman mukaan ole helppoa saada sitoutumaan ryhmätoimintoihin, vaikka niissä saisikin täsmäohjausta johonkin ongelmaan.

Ei omaa luotettavaa tukiverkostoa

Monet asiakkaat kertoivat, etteivät ole saaneet apua ja neuvoja keneltäkään muulta. Ihmiset, joilla ei ole omaa tukiverkkoa, ovat maahanmuuttajapalveluiden selkeä kohderyhmä. Nuorista asiakkaista moni on tullut Suomeen yksin alaikäisenä turvapaikanhakijana ja he ohjautuvat palveluun täysi-ikäisinä. Toisaalta maahanmuuttajapalveluihin ohjautuu myös ihmisiä, joilla on Suomessa paljonkin tuttavuuksia, mutta jotka eivät halua puhua asioistaan omassa yhteisössään. He kokevat suomalaiset työntekijät luotettavampina kuin omat ystävänsä.

Maahanmuuttajatyöhön tulee vähitellen enemmän ja enemmän työntekijöitä, joiden etninen tausta on ulkomailta. Etenkin nuorten kanssa toimii hyvin se, että ohjaaja ymmärtää ajatuksia useamman kulttuurin välissä olemisessa. Kaikki eivät kuitenkaan halua puhua toisen maahanmuuttajataustaisen ihmisen kanssa. Tästä onkin saatu paljon palautetta.

”On niin hyvä, että saa käydä puhumassa jonkun ulkopuolisen kanssa. Ja tietää, ettei asioita kerrota eteenpäin.” *Asiakas*

”Minulla ei ole ketään kenelle puhua vaikeista asioista. En luota maanmiehiini.” *Asiakas*

”Kyllä ne valehtelee, tieksää, ei ne kerro kaikkea” *Asiakkaan käsitys kavereilta saaduista neuvoista*

”Tulin sitten tänne, kun ajattelin, että täältä saa varmaa tietoa. En jaksa enää uskoa kavereita.” *Asiakas*

”Kiitos, kun sinä kerroit minulle, mitä voin tehdä. Minun mies aina valehtelee.” *Asiakas*

”Maahanmuuttajat eivät uskalla pyytää apua omilta yhteisöiltään, olen sen nähnyt omassa työssäni. Maahanmuuttajatyötä ei voi jättää vain vertaistuen varaan.” *Helsinkiläinen hanketyöntekijä*

MAHKU alkoi ennen kuin Turussa oli maahanmuuttajien neuvontapistettä. Siksi asiakkaat toivat alkuvuosina MAHKUUN lomakeasioita ja monen asiakkaan suomen kielen taito oli melko heikko. Infotorin eli maahanmuuttajien omakielisen matalan kynnyksen neuvontapisteen saatua oman toimintansa käyntiin paperiasiat vähenivät selvästi MAHKUSTA/maahanmuuttajapalveluista. Samalla kohderyhmää voitiin rajata ihmisiin, joiden suomenkieli riitti palveluohjaukseen. Muita Infotori palvelee paremmin.

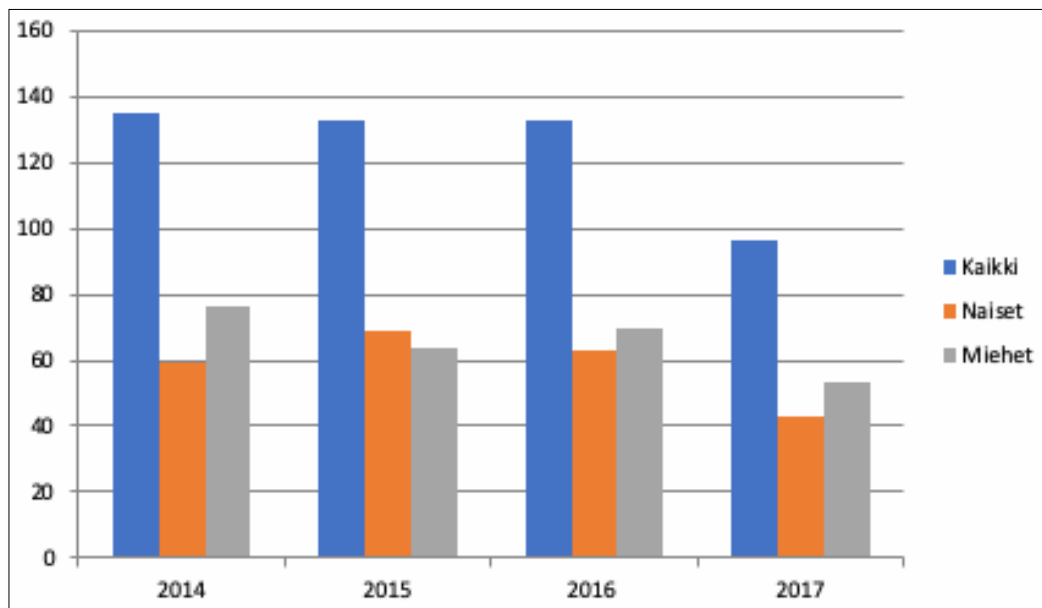
Maahanmuuttajapalveluita markkinoidaan aina sanomalla, että meiltä voi tulla kysymään mitä tahansa. Tulijan ei tarvitse osata sanoittaa tulosyytä puhelimesta tai oven-suussa. Jokainen ihminen saa tulla vaikka vain yhden kerran puhumaan asioistaan. Kukaan ei tule turhaan, vaan jokaisella palveluihin ohjautuvalla on käyntiin hyvä syy.

Vuosien 2014-2017 eli yhden hankekauden tilastotietoja

	2014	2015	2016	2017
Kohtaamiset	ei tilastoitu	ei tilastoitu	354	187
Ohjausasiakkaiden määrä	135 (59 naista, 76 miestä)	133 (69 naista, 64 miestä)	133 (63 naista, 70 miestä)	96* (43 naista, 53 miestä)
Asiakkaiden tapaamiskerrat	295	461	433	391
Asiakkaiden soitot ja viestit	ei tilastoitu	ei tilastoitu	871	1238

*toiminnassa oli vain yksi työntekijä 3 kuukauden ajan syksyllä 2017

Ohjauksessa olleet asiakkaat sukupuolen mukaan



Vuonna 2017 asiakkaita oli tavanomaista vähemmän, koska toiminnassa oli pitkään vain yksi työntekijä.

Palveluohjauksen määritelmä ja sisältö

Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöistä sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä, jossa vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa ja yksityistä verkostoa hyödyntämällä asiakkaan voimavaroja hänen elämänsä haastekohdissa. Suomen palveluohjausyhdistys ry

Suomen palveluohjausyhdistyksen puheenjohtaja **Sauli Suominen** tähdentää hyvän kohtaamisen merkitystä onnistuneen palveluohjausprosessin perustana. Vasta luottamuksellisen suhteen rakentumisen kautta ohjaajan on mahdollista päästä oikeasti selville asiakkaan tarpeista ja ennen kaikkea siitä, mihin hän on valmis sitoutumaan. Luottamuksen synnyttyä asiakas ja ohjaaja pääsevät kartoittamaan yhdessä sopivia palveluja. Aina niitä ei ole. Silloin palveluohjaus voi vaikuttaa systeemivirheisiin viestimällä puutteista viranomaisille tai muille tahoille. Toisaalta palveluohjauksen tavoitteena on myös päällekkäisten tai asiakkaalle turhien palvelujen karsiminen ja sitä kautta sekä asiakkaan tilanteen selkeyttäminen että kustannussäästöt.

Ruotsissa virallinen palveluohjaus kohdentuu vain asiakaille, joilla on todettu mielenterveyshäiriö. Tällainen palveluohjaus on viranomaistoimintaa ja sitä kautta lakisääteilyn alaista. Suomessa palveluohjaus-nimikkeen alla

on monenlaista toimintaa aina kevyestä neuvonnasta mielenterveystyöhön. Kukaan ei ”omista” palveluohjauksen käsitettä Suomessa ja siksi sitä tehdään sekä viranomaisten taholta että kolmannella sektorilla.

Suomisen mukaan kaikkea palveluohjausta yhdistää intensiivinen asiakastyö, minkä vuoksi asiakkaita on kerrallaan vähän. Ohjaajalla ei koskaan ole viranomaisasemaa asiakkaaseen, vaan palveluohjaussuhteessa on kaksi tasavertaista ihmistä. Keskeistä on asiakkaan tunteminen ja intensiivinen tukeminen, jotta asiakkaan tilanteesta saadaan kokonaiskuva ja sitä kautta selville, mitä hän tarvitsee.

Palveluohjauskäsitteen alle voidaan sijoittaa myös palveluneuvonta. Se on kerta- tai lyhytaikaista neuvontaa selkeässä asiassa eikä välttämättä vaadi henkilökohtaista asiakastapaamista. Myös maahanmuuttajapalveluilla on ollut asiakkaita, joille palveluneuvonta riittää, mutta enemmän varsinaisen ohjausprosessin loppuvaiheissa. Peruskuviossa uuden asiakkaan elämä on tilanteessa, jossa vaaditaan paljon yhteistä aikaa ja asioiden selvittelyä. Tilanteen parantuessa ja asiakkaan oman osaamisen ja omien voimavarojen löydyttyä monet asiat selviävät puhelimesta tai jopa whatsapp-viesteillä.

Lisää palveluohjauksesta:
www.saulisuominen.fi
www.palveluohjaus.fi



Ohjautuminen



Yhteistyötaho	Asiakkaiden ohjaus	Tilojen käyttö maksutta	Muu yhteistyö
Ensi- ja turvakoti	X	X	
Miessakit ry.		X	X
Vain Miehille!			
-kohtaamispaikka	X		X
Turun aikuiskoulutuskeskus	X	X	X
Raseko	X	X	
Turun iltalukio	X	X	X
Turun Valkonauhaliitto	X		X
Turun kristillinen opisto	X	X	X
Paasikivi-Opisto	X	X	X
KELA	X		
Fingeroos Säätiö	X		X

Yllä olevaan taulukkoon on kerätty vuosien 2014-2018 aikana olleita yhteistyötahoja jotka ovat ohjanneet asiakkaita NMKY:n maahanmuuttajapalveluihin.

Erikoisinta ohjautumisessa lienee se, että viranomaisen kautta tulevaa ohjautumista on vähän. Viranomaisen suuntaan liikenne onkin voittopuolisesti toisin päin. Toki on muistettava, että läheskään kaikki asiakkaat eivät tarvitse sosiaalipalveluja. Palveluohjauksen asiakkaana oleminen ei siis automaattisesti tarkoita yhteiskunnan palvelujen suurkuluttajana olemista.

Kerättyjen sidosryhmäpalautteiden mukaan maahanmuuttajapalveluiden toiminta koetaan hyödylliseksi ja osaltaan muuta palvelurakennetta täydentävänä. Siitä ei kuitenkaan tiedetä tarpeeksi tai "toiminta näyttäytyy sekavana", kuten yksi vaihtoehtoväittäjä kyselylomakkeessa kuuluu. Tarkoituksenmukaiseksi ei kuitenkaan ole koettu mainostaa toimintaa jatkuvasti, koska asiakkaita on riittänyt. Yksittäisten asiakkaiden kanssa on päästy tutustumaan heille nimettyihin sosiaalityöntekijöihin ja sitä kautta levittämään tietoa maahanmuuttajapalveluiden toiminnasta.

Taulukon ulkopuolisesta ohjautumisesta merkittävää on vanhojen asiakkaiden osuus. Monet vanhat kävijät kertovat toiminnasta tuttavilleen ja jopa saattavat heitä maahanmuuttajapalveluiden piiriin. Onkin mukava kuulla samalla vanhojen kävijöiden kuulumisia.

Hyvät käytännöt

Oppilaitospäivystykset ja luokkaesittelyt

Päivystykset Timali, Turun AKK ja Paasikiviopisto

Säännölliset päivystyskäynnit Raision Timalissa (nykyisin Rasekon aikuisopisto Timali) aloitettiin vuonna 2014. Käynnit alkoivat yksittäisten kouluttajien yhteydenotoista. Kouluttajille oli herännyt huoli joistain maahanmuuttajaopiskelijoista ja maahanmuuttajapalveluita pyydettiin tapaamaan heitä koulun tiloissa. Kuraattori ehdotti lopulta että vakiopäivystykset koululla aloitetaisiin. Raisiossa käytiin joka toinen torstai usean vuoden ajan. Hyvin harvoin kävi niin, ettei paikalle olisi tullut yhtään opiskelijaa. Nykyisin Rasekon kuraattorit ohjaavat suoraan Maahanmuuttajapalveluiden nykyiseen toimipisteeseen Yliopistonkadulle Turussa.

”Ohjaajilla on aikaa opiskelijoillemme, tietoa, jota opiskelijamme tarvitsevat sekä hyvä kontaktiverkosto, jota ohjaajat käyttävät ohjauksessa.”

Turun aikuiskoulutuskeskuksesta tiedusteltiin mahdollisuutta aloittaa Timalin kaltaista päivystystä myös heidän tiloissaan. Päivystykset alkoivat loppuvuodesta 2016 ensin AKK:n Kärämäen toimipisteessä ja vuoden 2017 aikana myös AKK:n Artukaisten oppilaitoksessa. Raision päivystykset päättyivät kokonaan koulun opiskelijarakenteen muuttuessa. Kuitenkin kuten yllä mainittiin, yksittäiset opettajat ja kuraattorit ohjaavat asiakkaitaan maahanmuuttajapalveluiden toimistolle.

Koulupäivystykset toimivat parhaiten, jos koulun sisällä on selkeä yhdyshenkilö joka muistuttaa muuta henkilökuntaa päivystyksistä. Hän ohjaa opiskelijoita olemaan yhteydessä myös ilman päivystystä, jos asia on kovin kiireellinen. Hän huolehtii myös käytännön asioista, kuten päivystystilan avaamisesta.

Yhteistyökouluissa käydään mielellään myös esittäytymässä. Luokissa esittäytymiset eivät välttämättä johda heti uusiin asiakkuuksiin, mutta hyvin monet ihmiset säilyttävät käyntikortin ja yhteystiedot. Kerran asiakkaaksi tuli mies, jonka suomen kurssilla oltiin käyty esittelemässä maahanmuuttajapalveluita kaksi vuotta aiemmin. Toisen kerran nainen, jonka tytär oli kuullut toiminnan esittelyn kolme vuotta aiemmin ja muisti maahanmuuttajapalvelut äidin tarvitessa apua. Käyntikortti oli kulkenut tyttären käsilaukussa koko ajan.

Ensi- ja turvakoti

Turvakodin henkilökunta tekee jo ennen maahanmuuttajanaisten pois turvakodista lähtemistä arvion siitä, tarvitseeko hän maahanmuuttajapalveluiden tarjoamaa palveluohjausta. He myös kysyvät asiakkaalta luvan maahanmuuttajapalveluiden paikalle kutsumiseen. Asiakasnainen tavataan ensimmäisen kerran turvakodilla, jolloin ympäristö on tuttu ja jonka työntekijät asiakas kokee turvallisiksi. Aina ensimmäinen tapaaminen ei konkretisoidu asiakassuhteeksi, mutta jos nainen on selkeästi yksin, on asia toisin.

Tämän kaltaisten ohjausten määrä vuodessa vaihtelee. Pitkäaikaisimmat ja eniten rinnallakulkemista tarvitsevat naisasiakkaat ovat tulleet ensi- ja turvakodin kautta. Kaikista asiakkaista heidän lähtötilanteensa on ollut selkeästi heikoin, koska he eivät ole päässeet opettelemaan itsenäisesti mm. viranomaisasiointia tai tekemään omia päätöksiä esimerkiksi koulutuksestaan tai menoistaan.

”Korvaamattoman tärkeää, esim. konkreettinen apu muuttotilanteissa ja muuton jälkeen kun asiakas muuten jäisi yksin.”

Olavi on ohjannut monia maahanmuuttajamiesten viikonloppuleirejä Turun NMKY:n Harvan saaren leirikeskuksessa. Kuvassa menossa isä-lapsileiri kalastuksen merkeissä.



Maahanmuuttajien eroauttaminen

Olavi alkoi keväällä 2013 kouluttautua eroryhmien ohjaajaksi, koska Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaaksi hakeutui yhä enenevässä määrin eroprosessissa olevia maahanmuuttajamiehiä. Avuntarvitsijoita oli lopulta niin paljon, että oli perusteltua aloittaa ryhmätoimintaa ja tällä tavalla saada vertaistuen kautta helpotusta Olavin työpaineeseen. Miessakit ry:n eroryhmänohjaaja-koulutus antoi hyviä työkaluja eromiesten kanssa työskentelyyn. Olavi pääsi samalla myös mukaan Mies-sakkien kaksi kertaa vuodessa toteutettavaan ryhmänohjaajien työnohjaukseen ja jatkokoulutukseen, joka jatkuu edelleen.

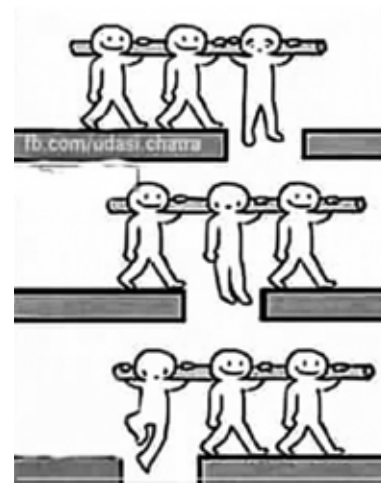
Eroryhmiä Olavi on ohjannut keskimäärin yhden kymmenen viikon mittaisen jakson joko keväällä tai syksyllä. Maahanmuuttajamiehiä ryhmissä on ollut vaihtelevasti, mutta kantaväestöön kuuluvat ovat muodostaneet aina enemmistön. Vaikka ryhmässä ei aina olekaan ollut maahanmuuttajia ovat he välillisesti hyötynyt ryhmistä, koska Olavi on voinut koko ajan kehittää niissä omaa tietotaitoaan ja hyödyntää sitä.

Ryhmätoiminnassa maahanmuuttajien kanssa on törmätty usein siihen, että asiakkaiden kielitaito ei ole riittänyt keskusteluun kantasuomalaisien kanssa. Tällöin he jäävät helposti sivustakuuntelijoiksi. Sama ongelma on esiintynyt myös silloin kun miehiä on ollut useista eri kieliryhmistä - yhteisen ryhmäkielen löytäminen on vaikeaa, tämä estää hedelmällisen vuorovaikutuksen

syntymisen. Kaikki tapahtuu tällöin vain ohjaajakeskeisesti: ohjaaja kyselee ja ryhmäläiset vastaavat jokainen erikseen, mutta kunnan syvällistä keskustelua vaikeista aiheista ei synny.

"Kaveria ei jätetä"

Kun maahanmuuttajamies eroaa, hän jää usein hyvin yksin, koska vaimo on ollut useimmiten se ainoa ihminen, kenelle huoliaan on voinut purkaa luottamuksellisesti. Näin ollen erossa huolien ja tunteiden purkupaikka voi puuttua kokonaan. Tunnekuorma kasaantuu ja purkaantuu joko hallitusti (puhuminen) tai hallitsemattomasti (kielteinen toiminta). Tämän takia tarvitaan ammattilainen tai vertaistuki joka mahdollistaa puhumisen.



Monet eronneet miehet ovat kertoneet Olaville, että ”kaikkein tuskallisinta erossa on se muustava yksinäisyys, joka iskee kun ei enää voi olla joka päivä mukana omien lastensa arjessa. Iltaisin töiden jälkeen iskee niin pohjaton ikävä. Oma elämä tuntuu merkityksettömältä ilman perheen läsnäoloa”.

Olavi on usein maahanmuuttajien eroauttamisessa havainnut, että avautuminen tunnekuormasta auttaa miestä paremmin ymmärtämään ja hyväksymään uusi elämäntilanteensa. Hänen on helpompi uskaltaa päästää entisestä puolisoistaan irti. Moni on vasta Olavin ohjauksessa onnistunut luopumaan itsetuhoisista ajatuksista ja jopa suoranaisesti myös itsensä ja entisen puolisonsa vahingoittamisesta. Myös erilaiset kostoajatukset ja niihin liittyvät vainoamiset ovat väistyneet ja miehet ovat alkaneet ottaa vastuuta uudesta elämäntilanteestaan. Myös lapsiin liittyvät asiat, kuten tapaamisasioiden ja elatusmaksujen sopimusten tekeminen ja asioista sopiminen ovat helpottuneet.

Monet maahanmuuttajamiehet tulevat hyvin traumaattisista elämäolosuhteista maista, joissa koko heidän elämänsä ajan on käyty sotaa. Avioeron kohdalla saatavat nämä lapsuuden ja nuoruuden traumat aktivoitua ja se voi johtaa hyvinkin voimakkaisiin reaktioihin, joihin liittyy väkivallan uhkaa tai jopa fyysistä väkivaltaa. Haasteena on miten selviytyä haastavien ja piinaavien ajatusten kanssa ja kuinka kohdata ja käsitellä musertavia tunteita.

Eromiehillä, joilla on entisen puolisonsa kanssa yhteisiä lapsia, on suuri haaste löytää paikkansa isänä, joka ei enää saa olla jatkuvasti läsnä lapsensa arjessa. Miehet tarvitsevat ohjausta ja opastusta miten jatkaa hyvää isyyttä eron jälkeen. Tässä tehtävässä Olavi on ollut miesten tukena ja saanut siihen lisäkoulutusta Miessakit ry:n isätyönohjaajakoulutuksesta.

Avioero koettelee myös miesten taloutta ja jopa työkykyä. Monikulttuuriavioliittojen kohdalla esimerkiksi asunto on usein vaimon omistuksessa, jolloin eron sattuessa mies jää vaille asuntoa. Myös toimeentulo on voinut pitkälle rakentua suomalaisen osapuolen tulojen varaan.

Miehillä on myös pääsääntöisesti heikompi kielitaito ja varsinkin tekstin ymmärtäminen ja -tuottaminen tuottaa suuria vaikeuksia. Moninaisten eroon liittyvien asiakirjojen ymmärtäminen ei onnistu ilman ulkopuolista apua. Tähänkin tarpeeseen maahanmuuttajapalvelut on vastannut vuosien varrella.

Saadun palautteen perusteella on saatu hyvä käsitys siitä, miten heikossa asemassa mies on avioeronsa käsittelyssä vieraassa maassa ilman läheisiä ystävyys ja -sukulaissuhteita. Naisilla nämä asiat ovat paremmin kunnossa ja heillä on myös laajemmat verkostot avun saamiseen.



Miehet kokevat saavansa vertaistuesta kaikkein eniten apua omaan jaksamiseensa eron jälkeen.



Sanotaan, että ”mies ja isä syntyy sillä hetkellä, kun hän ensimmäistä kertaa ottaa syliin oman lapsensa”.

Kuvassa marokkolainen uusi isä Abdu Porin synnytysosastolla vastasyntynyt vauva sylissään.

Toimintatapa

Kuka vain saa tulla - kuuntelua -
nopeaa reagoointia - yksilöllistä ohjausta - aikaa

NMKY:n maahanmuuttajapalvelut saa rahoitusta kohtaamispaikkana. Useimmiten kohtaamispaikat ovat auki mahdollisimman monelle kävijälle mahdollisimman monta tuntia viikossa. Maahanmuuttajapalveluiden toiminta keskittyy yksilökohtaamisiin. Poikkeuksena ovat miesten eroryhmät, joita on keskimäärin kerran vuodessa.

Toimintaa markkinoidaan sekä nopealla reagoinnilla (nopea tavoittaminen hyvin soittamalla ja viestimällä) että sillä, että minkä tahansa asian kanssa voi tulla asioimaan. Apua tarvitsevan ihmisen ei tarvitse itse tietää, mihin hänen asiansa kuuluu tai miettiä, onko asia tarpeeksi tärkeä. Jokainen ihmisen arkea tai ajatuksia häiritsevä asia on merkityksellinen. Maahanmuuttajapalveluissa mahdollisesti tarvittava jatko-ohjaus tapahtuu usein saattaen. Näin kynnystä madalletaan myös seuraavaan paikkaan.

Ihmiset voivat hakea ns. matalan kynnyksen paikoista apua kaikkiin ongelmiin. Työntekijöiden on hyvä muistaa, ettei heidän tarvitse tietää vastausta kaikkeen. Riittää, että on valmis kuuntelemaan ja avoimesti pohtimaan ratkaisuja yhdessä. Suurena apuna ohjaustyössä ovat hyvät tiedonhakutaidot ja kyky verkostoitua, jolloin neuvonja voi kysyä suoraan toiselta ammattilaiselta. Maahanmuuttajapalveluissa on joskus käännytty myös vanhojen asiakkaiden puoleen ja tarkistettu heiltä, miten jokin asia hoitui. Vanhat kävijät ovat mielellään avuksi.

Matala kynnys on käsitteenä kyseenalainen - miksi kynnys mainitaan lainkaan, jos toivotaan ihmisten tulevan rohkeasti paikalle? Toisaalta asiointissa on jonkinlainen henkinen kynnys vaikka sitä on pyritty helpottamaan.

Maahanmuuttajapalveluissa matala kynnys tarkoittaa seuraavia asioita:

- » asiakas voi tulla itsekseen ilman läheteitä
- » kuka tahansa maahanmuuttaja voi asioida statuksesta tai kansalaisuudesta riippumatta
- » yhteyden saa monella tavalla: puhelin, viestit, esittelykäyntien yhteydessä tai käymällä toimistossa
- » palveluun pääsee nopeasti, n. kahdessa päivässä
- » palvelu on maksutonta
- » tapaamiset kodinomaisia, tarjolla kahvia ja teetä, tapaamisella ei ole aikarajoituksia
- » kohtaamisia siellä, missä asiakas kokee ne parhaimmiksi, esim. kotona tai koulussa
- » kaikista asioista voi puhua, asiakas on enemmän äänessä kuin työntekijä

- » asioida saa pitkään ja omaan tahtiin, muutokseen tai muottiin ei pakoteta
- » yksilölliset asiakasprosessit eivät etene saman kaavan mukaan

Kävijät toivovat usein työntekijöiden olevan ”aina” tavoitettavissa toimistolla tai pystyvän auttamaan myös hyvin heikosti suomea osaavia ihmisiä. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, koska:

- » palvelu on liikkuvaa, joten selkeitä toimiston aukioloaikoja ei ole
- » henkilökohtaista palvelua saa etukäteen sovittuna aikana ja sovituissa paikassa, ei aina ja kaikkialla
- » työ on Suomessa ja suomenkielisessä ympäristössä asumista ja elämistä tukevaa toimintaa ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämistä, joten palvelu on suomenkielistä, ilman tulkkeja

Esimerkkejä asiakkaiden alkutilanteesta:

B Nuori nainen, Lähi-itä yksin Suomessa avioeron jälkeen

Mies hoitanut kaikki naisen asiat, naisella ei ollut omaa pankkitiliä, asuntoa, huonekaluja, tietokonetta eikä osaamista asioiden hoitamisessa. Pelkotiloja ja haluttomuutta näyttäytyä kaupungilla, jotta oma yhteisö ei saisi tietää, missä hän on.

K Nuori mies, Afrikka aviokriisi

Suomalainen vaimo repi miehen tavaroita, piilotti postea ja teki perättömiä rikosilmoituksia. Miehen avioliitoperusteinen oleskelulupa oli peruuntumassa. Mies ei pystynyt keskittymään opintoihinsa kotitilanteen vuoksi. Vaimo häiriköi myös miestä auttavia tahoja.

A Keski-ikäinen mies, Afrikka huoltajuusriita lapsesta

Lapsen äiti oli muuttanut Turusta toiselle paikkakunnalle ja käynnistänyt siellä prosessin yksinhuoltajuuden saamiseksi. Sovitut isän ja lapsen tapaamiset eivät olleet onnistuneet äidin kieltäytyttyä tuomasta lasta niihin. Isää ei kuitenkaan ollut todettu kykenemättömäksi hoitamaan lastaan tai muodostaneen uhkaa äidille tai lapselle.

M Nuorehko nainen, Aasia entisen aviomiehen nykyisen naisystävän taholta koettu kiusaaminen

Myös kysymyksiä opiskelu- ja työmahdollisuuksista kotoutumiskoulutuksen jälkeisessä niveltämisessä.

Mitä heille kuuluu nyt? Lue sivulta 28

Onnistumisia

Onnen hetkiä ovat ne, kun yhdessä saadaan iloita maahanmuuttajan menestyksestä suomalaisessa opinahjossa, jopa korkein arvosanoin ja suomen kielellä, kuten kuvassa oleva valkolakkinen kurdinainen Bahar Paula vierellään.



Mitä meillä oikeasti tapahtuu

Maahanmuuttajapalvelut on toiminut vuosien varrella kolmessa eri osoitteessa Turussa ja vieläkin useammassa toimistotilassa NMKY:n talossa alkuvuosina. Jokaisessa paikassa on ollut tärkeää luoda mahdollisimman kiirettömän, jopa kodinomaisen ilmapiiri. Toimistola istutaan-sohvilla ja nojatuolilla, tarjotaan juotavaa, ei paeta tietokoneiden tai muistiinpanolehtiöiden taakse.

On aina haastavaa tavata uusi asiakas. Etukäteen ei välttämättä ole tiedossa tulon syytä tai edes suomen kielen taitoa. Siksi ensimmäiselle tapaamiskerralle aina yritetään mahdollisuuksien mukaan varata hyvin aikaa. Tärkeintä on kuuntelu ja se, ettei tehdä oletuksia, vaan tulija saa itse puhua. Joskus suomen kieli tuottaa vaikeuksia, mutta senkin takia on tärkeä keskittyä kuunteluun, eikä panna sanoja asiakkaan suuhun.

"Tärkeintä henkilökohtainen palvelu, koska sitä ei Suomessa saa. Kukaan ei kuuntele sinua." *Asiakas*

Asiakkaasta on harvoin ennakkotietoja. Tämä on toisaalta hyvä – silloin ei myöskään ole ennakkokäsitystä tai -luuloa tilanteesta. Toisaalta taas toisinaan on haasteellista saada selville, miksi joku on tullut ja mitä apua hän toivoisi saavansa. Tärkeää on selvittää, mitä asiakas kykenee tekemään itsenäisesti ja missä laajuudessa hän

tarvitsee ohjausta. Koska välttämättä ei ole myöskään samoja käsitteitä ja suomen kielen taso vaihtelee, työntekijät joutuvat havainnoimaan asiakasta muutoin – millainen hänen olemuksensa on, miten hän on vuorovaikutuksessa, millaiset tunteet ovat päällimmäisinä.

"On erittäin hienoa, että on neuvontapaikka, jossa on aikaa ihmiselle, eikä tarvitse olla täydellinen suomen kieli"
Yhteistyökumppani

"En pelkää täällä. Joskus muualla ihmiset katsovat pahasti"

"Tämä on rauha paikka."

"Aina kysyt, otatko teetä tai kahvia. Se on kiva."

Jos ensimmäinen tapaaminen asiakkaan kanssa on muualla kuin omassa toimistossa, jännitystä voi vähentää omalla persoonalla. Aina yritetään toimia mahdollisimman ystävällisesti ja käyttää apuna myös huumoria.



Kun maahanmuuttaja onnistuu oman yrityksen perustamisessa ja pääsee uuden elämän alkuun uudessa kotimaassaan, on se kaikkien yhteinen ilo. Kuvissa olevat ravintolat ovat esimerkkejä näistä.

"I was so afraid to come here but you smiled and it was nice."

asiakas koulupäivystyksessä

Varsinaisessa palveluohjauksessa on työn asiakaslähtöisyyden ja intensiivisyyden takia vähän asiakkaita kerrallaan. Maahanmuuttajien kanssa jo pelkästään asiakkaan vieraassa kulttuurissa ja vieraalla kielellä toimiminen aiheuttavat sen, että aikaa yhteen tapaamiseen menee enemmän kuin täysin suomenkielisen asiakkaan kanssa. Aikaa pitää varata kuunteluun ja siihen, että harvoin suomea puhuvien asiakkaiden jännitys vähenee. Osa asiakkaista ei puhu suomea missään muualla kuin tapaamisissa. Toisilla taas suullinen kielitaito on ällistyttävän hyvä, mutta kirjalliset taidot hyvin heikot.

Asiakkaita maahanmuuttajapalveluissa on kerrallaan noin viisi yhtä työntekijää kohti. Akuutissa vaiheessa heitä tavataan jopa monta kertaa viikossa. Työ on aina asiakaslähtöistä ja siksi kahta samanlaista ohjausprosessia ei ole. Tavoitteena on saada niin hyvä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, että tiedetään, mitä häneltä itseltään voidaan vaatia ja missä hän tarvitsee apua omaan tavoitteeseensa päästäkseen.

"Paula ja Olavi tiesivät, miten asiat hoidetaan, oli se sitten yhteydenpito lääkärin, poliisin, maahanmuuttoviraston tai lakimiehen kanssa. Paula ja Olavi olivat ainoat, joilla oli minkäänlainen yleiskuva tilanteesta."

Asiakas

Luottamuksen edistäminen maahanmuuttajapalveluissa

Ote Venla Nurmisen Turun yliopiston monikulttuurisuusopintoihin tekemästä esseestä. Venla haastatteli sekä Olavia että Paulaa.

Kotoutujien olemassa oleva kyky hallita omaa elämäänsä pitäisi ottaa entistä enemmän huomioon maahanmuuttajille tarjotuissa palveluissa. Maahanmuuttajiin pitää suhtautua kyvykkäinä ja samanaikaisesti haavoittuvina. Byrokratiaa pitäisi pyrkiä poistamaan ja kohdata asiakas omaa elämäänsä hallitsevana yksilönä, ei vain palveluiden passiivisena kohteena. (Sotkasiira) Maahanmuuttajan sanaan on lähtökohtaisesti tärkeää luottaa ja palvelujärjestelmän rakennetta on keskeistä selvittää jokaiselle asiakkaalle erikseen. Tämä lisää molemminpuolista luottamusta ja asiakkaan elämänhallinnan tunnetta. (Homanen & Alastalo)

NMKY:n maahanmuuttajapalveluissa asiakkaan luottamusta edistetään kuuntelemalla häntä aidosti ja uskomaalla hänen sanaansa omasta tilanteestaan.

Haastattelemani erityisasiantuntijan mukaan ei ole hänen asiansa lähtöä arvioimaan puhuuko asiakas totta vai ei. Sen mukaan autetaan, mitä asiakas kertoo. Asiakkaan ja työntekijän välillä on tasa-arvoinen suhde. Luottamus rakennetaan tutustumalla asiakkaaseen ensin kunnolla ja työntekijät tutustuttavat itsensä asiakkaaseen, esimerkiksi kertovat omista osaamisalueistaan. Kun asiakas tietää mitä työntekijät osaavat, hänelle tulee tunne, että häntä osataan ja voidaan auttaa joskus hyvin kipeissä ja vaikeissakin asioissa.

Haastatellun erityisasiantuntijan mukaan heidän asiakkaansa voivat ensimmäisellä kerralla pyytää apua johonkin sekundaariseen, mutta kuitenkin heille tärkeään, asiaan esimerkiksi jonkun lomakkeen täyttöön. Monien asiakaskäyntien jälkeen asiakkaan työttömyyden ja rahapulnan taustalta voikin paljastua vaikea avioero, jota asiakas ei aluksi pystynyt paljastamaan. Asiakkaan kanssa on pyrittävä lähtökohtaisesti tasa-arvoiseen kohtaamiseen, jossa asiakas kohdataan yksilönä, eikä oletettujen kulttuuristen stereotyyppien kautta. Asiakkaiden omien tarpeiden tulisi olla etusijalla ja työntekijän asiakkaan puolella. (Hiitola, Anis & Turtiainen). Tämä on osa palveluohjauksen perusideologiaa.

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluissa tätä on haastattelun erityisasiantuntijan mukaan projektin kehittämisestä asti korostettu ja alusta asti pitänyt linjaa

ei ole tarvinnut muuttaa projektin kymmenen vuoden aikana. Haastatellun erityisasiantuntijan mukaan asiakas tulee palveluun omien tarpeidensa kanssa, ja ne ovat aina hänen kanssaan tehtävän työn lähtökohta.

Mitään palveluntarvetta ei ratkaista asiakkaan puolesta, vaan hänen itsemääräämisoikeuttaan ja valintojaan kunnioitetaan koko asiakassuhteen ajan.

Asiakas nähdään palvelussa aina yksilönä, ja häntä ei lokeroida esimerkiksi kulttuurin edustajana, eikä elämäntilanteen mukaan, kuten työttömäksi. Asiakas saa itse päättää tarvitseeko hän työttömänä työvoimatoimiston palveluita. Asiakkaalle ei tyrkytetä mitään palvelua. Hänelle annetaan tietoa tarjolla olevista palveluista, ja annetaan hänen itse valita. Työntekijä on asiakkaan tukena palvelujärjestelmän tuntijana ja hänen puolellaan vaikeissa asioissa.

Lähteet: Hiitola, Johanna; Anis, Merja, Turtiainen, Kati, toim. Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi (2018)

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden kahden työntekijän haastattelut 11.8.2018 ja 13.8.2018



Miten välttyä tekemästä asioita asiakkaan puolesta

Usein asiakkaan tilanne vaatii yhteydenottoa muihin toimijoihin tai erilaisten hakemusten laatimista. Myös lomakkeiden ja hakemusten täyttämässä autetaan osana palveluohjausprosessia, jotta asiakkaan tilanne parani nopeammin. Jos ihmisen koko elämä on sekaisin, on turha pakottaa häntä täysin itsenäisesti täyttämään suomenkielisiä papereita. Tärkeintä on rauhoittaa tilanne ensin ja estää elämäntilanteen liukumisen vielä huonommaksi. Yhteiskunnan tukien hakeminen vaatii aina paperityötä ja tämä on erittäin vaikeaa vieraskieliselle (miksei myös suomenkieliselle), etenkin, jos henkinen vointi on heikko. Myös työnhaku alkaa kirjallisesta hakemuksesta, eikä opiskelemaankaan pääse ilman lomakkeita.

”Ne hakemukset, joskus on vähän haastavia ja vaikeita, esimerkiksi silloin kun mä hain Suomen kansalaisuutta, minulla oli ongelma niiden paperien kanssa. Mä en tiennyt että miten voidaan valittaa tai mihin voidaan lähettää niitä tai missä voidaan saada vähän neuvoa. Se kaveri, joka vähän auttoi meitä ja antoi neuvoja, se oli Olavi.”

Joskus siis asioita tehdään osittain asiakkaan puolesta. Jos he osaisivat tehdä kaiken yksin tai saisivat apua tuttaviltaan tai sukulaisiltaan, palvelua ei tarvittaisi. Usein asiakas ei edes tiedä, mitä hänen pitäisi tehdä. Tulossyynä voi olla esimerkiksi parisuhteen kariutumisen aiheuttama asunnottomuus ja taloudellinen ahdinko. Suomalainen tai suomalaistunut kumppani on hoitanut puolisonsa puolesta asiat aiemmin ja yhtäkkiä pitäisi selvittää omillaan. On myös ihmisiä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet vaikkapa omia pankkitunnuksiaan, vaan antaneet ne kumppanilleen. Toiset muistavat käyneensä puolionsa kanssa viranomaisten palvelutiskeillä, mutta koko asiointi oli tapahtunut suomeksi, eikä siihen ole itse päässyt mukaan.

Pitkän asiakassuhteen aikana tarjoutuu tilaisuuksia ajan kanssa opastaa asiakasta yhteiskunnan palvelujen käyttöön. Nykyään palvelu tapahtuu entistä enemmän verkossa, ja tämä on lisännyt tietokoneen edessä tapahtuvia istuntoja myös maahanmuuttajapalveluissa. Aiemmin tapaamisissa käsiteltiin enemmän paperilomakkeita. Sähköinen asiointi on helpottanut lomakkeiden täyttämistä, koska ne ovat suurelta osin esitäytettyjä. Asiakkaat kuitenkin jännittävät verkkoasiointia enemmän kuin perinteistä paperiasiantointia ja heidän on vaikea luottaa siihen, että hakemus menee perille.

”Sellanen paperi, mistä mä en tiedä yhtään mittaa... Itseasiassa silloin kun mä pääsin Suomeen, kyllä, aina kun mä pääsin sinne oli jotai syytä, että aina kun oli jotai vaikeuksia ja aina kun oli niin suomen kieli on yksi ongelma, ja suomen sosiaali on toinen ongelma meillä, että emme tiedä miten ne asiat etenevät. Että aina siihen tarvii tukea ja apua.”

Joskus yhteydenotossa lähdetään selvittämään ensin sitä, että saamme yhteisen käsityksen ongelmasta, aina ne eivät ole yksiselitteisiä kuten ylläolevasta tekstistä voi lukea

Asiakailta on kysytty, tunsivatko he yhteiskunnan palveluja ennen palveluun tuloa. Suurin osa vastaa kieltävästi. Väittämään ”osaan nyt käyttää yhteiskunnan palveluja” kaikki vastaavat myöntävästi. Siksi asiakassuhteen alussa tapahtuva avittaminen ei ole ongelmallista. Etenkin, kun kaikki asiakkaat ovat myös kokeneet suomen kielen parantuneen käynneillä. Paremmalla kielitaidolla ja ymmärryksellä yhteiskunnan toiminnasta on luonnollisesti helpompaa myös toimia itsenäisesti.

"Mä luulen, että hän (palveluohjaaja) on sitä mieltä, että hän opettaa meitä ne asiat, että me itse pääsemme eteenpäin."

Yhdessä asiakkaan kanssa myös etsitään oikeaa tahoja eri asioiden ratkaisemiseen ja mukaan mennään esimerkiksi lakimiestapaamisiin. Tarkoitus on varmistaa, että asiat menevät oikein ja asiakas vie kullekin viranomaiselle juuri sinne kuuluvan asian. Voi ajatella, että tässäkin tehdään asiakkaan puolesta tai ei luoteta hänen omaan osaamiseensa. Koskaan tapaamisiin ei kuitenkaan tuntea väkisin, vaan aina asiakkaan ja myös hänet vastaanottavan tahon suostumuksella. Tapaamisissa ei myöskään viedä puheaikaa, vaan ollaan taustalla mukana toisina korvina, jotta asiakas voi rentoutuneemmin keskittyä puhumiseen - jälleen kerran itselleen vieraalla kielellä ja haastavista teemoista.

"Erinomainen linkki maahanmuuttajan ja viranomaisen välissä. Aikaa säästyy kun voidaan mennä suoraan asiaan. Lakimiestapaamisissakin sen huomaa, jos asiakkaalle on etukäteen kerrottu mistä hänen asiassaan on kysymys ja miten ja kenen kanssa asiaa kannattaa lähteä hoitamaan. Ei maahanmuuttaja ymmärrä esimerkiksi sitä mikä on rikosasia Suomessa ja kuuluu poliisille ja mikä taas siviilioikeudellinen riita-asia, jossa lakimies voi auttaa." *Erään lakiasiaintoimiston juristi*



Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on palveluohjauksessa ensiarvoisen tärkeää. Vaikka asiakas ei puhuisi kunnolla suomea tai tietäisi vielä juuri mitään suomalaisesta yhteiskunnasta, hänen omat toiveensa ja tarpeensa ohjaavat asiakassuhdetta. Tehtävänä on kertoa asiakkaalle eri mahdollisuuksista, mutta ei missään tapauksessa päättää hänen puolestaan.

"Me keskustellaan yhdessä ja me päätetään yhdessä mitä pitäisi tehdä. Tai mikä on voimmme tehdä, koska ei oo silloin paljon vaihtoehto koska oli tiukka tilanne ja vaikeaa."

Mahdollisuus liikkua asiakkaan tarpeen mukaan on tärkeää koska kaikki eivät viihdy toimistotilassa. Miehiä tavataan paljon muualla, kahviloissa, kävelyllä, jonkin harrastuksen lomassa jne. Tärkeintä on kunkin asiakkaan kanssa saavuttaa mahdollisimman luottamuksellinen tila, jotta päästään käsiksi koko ongelmavyöhytyihin. Pelkkä papereiden pyörittely ei riitä, jos asiakas tarvitsee myös henkistä kannattelua ja rohkaista. Lisäksi kaikki asiakkaat tarvitsevat yhteiskuntatulkkausta.

Maahanmuuttajapalveluissa toteutetaan paljon myös niin sanottua yhteiskuntatulkkausta, jossa pyritään hyvin seikkaperäisesti kertomaan, miten eri asioiden hoitaminen menee. Hyvin yksityiskohtaisestikin selitetään eri palvelupolkuja ja miksi toimitaan tietyllä tavalla. Mitä ovat kansalaisoikeudet ja taas toisaalta -velvollisuudet. Joskus joudutaan jopa vertailemaan asiakkaan oman kotimaan käytänteitä ja kulttuuria suhteessa suomalaiseen jotta varmistetaan, että asiakas on varmasti ymmärtänyt mitä tarkoitetaan.

"Aina hän (ohjaaja) selitti ensin ja sit hän kysyi tehdäänkö niin vai ei."

"Kiitos siitä, että kerroit minulle, miten suomalaista naista kohdellaan. Sain purkaa huonoa oloa jollekin luotettavalle taholle, ei maanmiehille voi puhua intiimeistä asioista."

Miesasiakas, jonka avioliitto suomalaisen naisen kanssa pelastui, kun mies ymmärsi, että yksi syy avioliiton ongelmiin oli hänen tapansa käyttäytyä, kuten miehet kotimaassa.

"Olen teidän avullanne oppinut suomalaisesta yhteiskunnasta paljon. Katson tulevaisuuteen Suomessa luottavaisin mielin ja uskon kotoutuneeni tänne hyvin."

Asiakassuhteen päättäminen

Tapaamisten määriä ei ole rajattu, mikä johtaa jopa kymmeniin tapaamiskertoihin ja pitkiin asiakkuuksiin. Ohjaajien mielestä asiakkuus voisi päättyä jo aiemmin kuin asiakkaan mielestä. Kriittinen kohta asiakkuuden päättymisessä on saavuttaa yhtenevä käsitys siitä, että ohjaussuhde ei jatku ystävyytenä, vaikka vanha asiakas sitä kuinka toivoisi.

Asiakassuhde päättyy, kun asiakas ei enää opi tapaamisissa mitään, vaan hänellä on jo itsellään kyky hoitaa asiansa. Tällöin hänen tilanteensa on parantunut ohjauksen myötä jo niin paljon, että hän tarvitsee meitä lähinnä varmistuakseen siitä, että osaa varmasti hoitaa jonkin asian itse.

Asiakkaaksi voi myös palata pitkän tauon jälkeen, jos elämässä on taas tapahtunut jokin muutos, josta selviämiseen omat voimat eivät riitä. Näitä palaajia ei tosin ole ollut kuin muutama.

"On hienoa, että maahanmuuttajat saavat henkilökohtaista ja pitkäjänteistä ohjausta. On tärkeää, että henkilö uskaltaa ottaa yhteyttä uudestaan vaikka usean vuoden jälkeenkin."
Yhteistyökumppani



Tulokset

Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat kokevat poikkeuksetta elämäntilanteensa parantuvan ohjauksen myötä. Etenkin naisten polku koulutuksiin ja sitä kautta työhön näyttää lyhenevän. Miehillä taas voi jo olla opiskelupaikka, mutta vaikeudet arjessa aiheuttavat poissaoloja. Kouluttajien kautta päästään auttamaan näitä miehiä ennaltaehkäisevästi siten, että poissaolot vähenevät ja miehet valmistuvat ammattiinsa.

"Itse kokeilin monta kertaa hakea kouluun, eikä hyväksynyt. Teillä sama suomalainen systeemi."

"Teidän kautta sain kaikki asiani hoidettua – kaikki kouluasiani järjestyivät. En ehkä olisi saanut edes Suomen kansalaisuutta ilman teidän apua."

Monet miesasiakkaat ovat ennen maahanmuuttajapalveluihin tuloa tottuneet hoitamaan epämiellyttävät asiat unohtamalla ne eli esimerkiksi jättämällä laskut maksamatta, jolloin raha-asiat menevät aina vain pahemmin solmuun. Monesti takana on jokin isompi ongelma, joka painaa niin paljon, että arjessa ei enää jaksa tai osaa hoitaa asioita. Vuosien varrella on useita miehiä saatettu takaisin normaaliin elämään. Monella on nykyään työpaikka ja Suomen kansalaisuus.

"Sain ratkaisevan avun avioerotilanteessa, jolloin en osannut kieltä, enkä tiennyt mitä tehdä. Elämäni oli vaarassa suistua raiteiltaan."

"Usein olin niin epätoivoinen, että heitin kaikki viranomaispostin roskikseen ja Mahku auttoi minua selvittämään asiat uudestaan ja uudestaan kuntoon. Ihmettelen heidän jaksamistaan."

"Saan kaikki apuminen teiltä: koulun asia, Kelan asia ja elämän asia."

"En olisi yksin saanut hoidettua tätä asiaa. Nyt minulla on sielunrauha."

Asiakaspalautteista nousee selvästi esiin kuulluksi tulemisen kokemus, yksi tärkeimmistä työmme tuloksista. Kuulluksi tulemisella on selkeä yhteys myös hyvinvointiin. Henkinen kuorma kevenee, kun sen voi jakaa jonkun kanssa. Aikuisina Suomeen tulleilla ihmisillä suomalaisen mielestä helpostikin hoidettava asia voi kasvaa suureksi ongelmaksi ja vaivata mieltä, koska heillä ei ole samanlaisia valmiuksia ja tietoja kuin aina Suomessa asuneilla ihmisillä.

"Minua kuunneltiin, sain apua ongelmiini. Nyt minulla on hyvä elämä, minulla työ, asunto, en ole enää yksinäinen."

"On ollut todella hyvä saada puhua jonkun kanssa ongelma."

"Kuuntelette ihmisiä, annatte aikaa, olette kuin osa maahanmuuttajaperhettä, emme tunne itseämme ulkomaalaiseksi Suomessa enää, voimme avoimesti puhua, itkeä ja nauraa kanssanne."

"Tällaista pitäisi olla joka kaupungissa. Maahanmuuttajat tarvitsevat apua siinä, miten asiat Suomessa menevät."



Mitä anonyyminä esitellyille asiakkaille kuuluu nyt

Sivulla 18 esiteltiin esimerkitapauksia maahanmuuttajapalveluihin tulleista asiakkaista. Seuraavassa heidän tämänhetkisiä tilannekuvauksia.

B opetteli sisukkaasti hoitamaan kaikki asiansa itsenäisesti, toki alussa todella paljon meihin tukeutuen. Hän pääsi opiskelemaan itselleen ammattia ja on jo ehtinyt valmistuakin. Itsevarmuus kasvoi koko ajan ja hän itsekin totesi, ettei pelkää enää mitään. Hän olisi saanut Turusta vakinaisen työpaikan omalla alallaan, mutta muutti avioitumisen myötä toiselle paikkakunnalle. Sieltä hän löysi töitä heti.

A on kahdeksan vuotta kestäneen avioeroprosessinsa loppuvaiheissa. Taisteltuaan vuosia lasten tapaamisoi-keudesta hänellä on nyt oikeus pitää lastaan kotonaan joka toinen viikonloppu. Hän on onnistunut luomaan lapseensa hyvän isäsuhteen ja oppinut täysin suomen kielen niin että voi lapsensa kanssa kommunikoida lapsen äidinkielellä. Hän on tänä aikana opiskellut ammatin ja saanut vakituisen työpaikan.

"Olavi, jos et olisi auttanut minua kaikki nämä vuodet en tiedä missä olisin. Olisin varmaan tullut hulluksi ja menettänyt lopullisesti yhteyden lapseeni, jota rakastan ja jonka vuoksi olen vielä Suomessa."

K muutti pois vaimonsa luota. Entinen puoliso perui syytöksensä miestä kohtaan. Mies opiskelee ammattiin.

M sai sovittelussa rahallisen korvauksen kiusaajaltaan ja ennen kaikkea häirintä loppui kokonaan. Hänellä on pysyvä oleskelulupa ja työpaikka alalla, jota hän opiskeli asiakkuuteen tullessaan.

"Ilman Olavi sinun tukea ja rohkaisua en olisi ikinä kyennyt nousemaan minuun kohdistettua vainoa ja julkista somessa tehtyä nöyryyttämistä ja häpäisyä vastaan. En olisi uskaltanut tehdä rikosilmoitusta enkä vaatia korvauksia. Kiitos kun olit loppuun asti minun rinnalla elämäni vaikeim-massa tilanteessa. olin alkanut jo va-kavasti masentua enkä nähnyt min-käänlaista ulospääsyä tilanteestani."



Vaikuttavuus

"Olin mennyt monta kertaa turvakoitiin. En voinut sanoa ystäville. Ei ollut puhelinta, ei tietokonetta. Täällä tekee mut tosi vahvaksi. Sain tietää oikeuksistani. Sain kansalaisuuden, hyvän harjoittelupaikan. Uuden elämän. Nyt kaikki onnistuu itse."

"En tiennyt mitään. Ehkä olisi pois. Ehkä olisin hullu."

Turun AKK:ssa Artukaisissa päivystysvastaanotolle tulee usein maahanmuuttajamiehiä työhaalareissa suoraan käytännön harjoituksista, vaikkapa hitsaamasta.

Miesten haastatteluissa Olavi on saanut hyvin positiivista palautetta. Moni on kertonut suullisessa palautteessaan, että silloin kun yksityiselämän vaikeudet alkoivat häiritä opiskelua, ei ole muuta mahdollisuutta kuin yrittää kertoa asiasta opettajalle tai koulun kuraattorille. Heidän aikansa on kuitenkin rajattua ja he joutuvat ohjaamaan oppilaat Maahanmuuttajapalveluihin.

Tällaisia asioita ovat olleet erityisesti avioerotilanteet, raskaat taloudelliset huolet, kotimaassa tapahtuneet ikävät asiat tai asumiseen ja ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat ja yksinäisyys.



"Oli helpottavaa saada tulla kertomaan teille huolestani. En olisi kauan enää jaksanut. Minulle tuli avioero ja jouduin kirjaimellisesti kadulle yhden matkalaukkuni kanssa. Nukuin milloin missäkin kavereilla tai jopa rautatieasemalla, useimmiten yritin tappaa aikaani läpi yön auki olevilla huoltoasemilla. Olin lopettamassa koulunkäyntini. Masennuin ja minulla oli itsetuhoisia ajatuksia. Sitten kohtasin Olavin ja hän auttoi minut takaisin normaaliin elämään. Nyt olen valmistunut ammattiin, minulla on vakityinen työpaikka, oma koti ja elämä hymyilee, kiitos kaikesta. Pelastit elämäni."

Enemmän osallisuudesta

Venla Nurminen tulee Olavi Katon haastattelun pohjalta siihen tulokseen, että maahanmuuttajapalvelut tukee ihmisen perusautonomiia*. NMKY:n maahanmuuttajapalveluihin tulijat ovat jollakin tavalla epäonnistuneet kotoutumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan. He hakevat apua esimerkiksi työllistymiseen, koulutukseen pääsyyn tai avioerotilanteeseen. Näissä ongelmissa auttaminen tukee asiakkaan perusautonomiiaa, sillä esimerkiksi töihin päästyään yksilö pystyy paremmin osallistumaan ympäröivään yhteiskuntaan, sen aktiivisena jäsenenä. Töihin pääsy saattaa palauttaa asiakkaan aiemman tunteen kadonneesta elämänhallinnasta, kun pystyy elättämään itsensä työllään, aiempien yhteiskunnan tukien sijasta.

Maahanmuuttajapalveluissa työttömän asiakkaan ei oleteta olevan tietynlainen, tai tietystä kulttuurista olevan henkilön toteuttavan jotakin stereotyyppiä. Tällä tuetaan asiakkaan kriittistä autonomiia**. Asiakkaalle annetaan valta itse määritellä itsensä, häntä ei kategorisoida etukäteen, asiakastilanteen aikana, eikä sen jälkeen. Kriittisen autonomian tukeminen ei useinkaan toteudu maahanmuuttajatyössä ja sen toteutumiseen pitäisi Sotkasiiran mukaan kiinnittää enemmän huomiota (Sotkasiira).

Nurminen lähestyy maahanmuuttajapalveluiden kohtaamisten laatua yhteiskuntafilosofian näkökulmasta. Yhteiskuntafilosofi Axel Honneth on listannut itsesuhteita, jotka kehittyvät hyviksi myönteisen tunnustamisen seurauksena. Itsesuhteita ovat itsetunto, itsearvostus ja itsekunnioitus. Itsekunnioitukseen kuuluu tunne omasta toimijuudesta eli mahdollisuus tehdä omaa elämää koskevia valintoja. Ihminen pystyy tekemään päätöksiä omasta elämästään, eivätkä muut päättää hänen puolestaan. Toimijuuteen liittyvä toimintavapaus eli se, että yksilö on pätevä ja kyvykäs tekemään päätöksiä, vahvistuu myönteisten ja luottamuksellisten ihmissuhteiden kautta (Honneth 1995). Maahanmuuttaja-asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisten laadun kehittämisessä ymmärrys itsesuhteista ja niiden suhteesta luottamukseen on ensiarvoisen tärkeää. Kaikki nämä kolme itsesuhdetta ovat tuettuina NMKY:n maahanmuuttajapalveluissa, koska niissä tuetaan asiakkaan osallisuutta, arvostetaan hänen tarpeitaan ja kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Jokainen osallisuutta, autonomiia ja toimijuutta tukeva asia toteutuu Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluissa.

**Autonomia tarkoittaa Sotkasiiran mukaan ihmisen kykyä vastata oman elämänsä kulusta ja omista valinnoista. Perusautonomia tarkoittaa yksilön mahdollisuuksia osallistua ympäröivän yhteiskunnan ja elinympäristön toimintaan. (Sotkasiira)*

***Kriittinen autonomia tarkoittaa yksilön kykyä kyseenalaistaa kulttuurin hänelle tarjoamia lokeroita ja kategorioita. Yksilö voi sopeutua hänelle annettuihin lokeroihin, mutta se ei ole pakollista. (Sotkasiira).*



Seuranta ja kehitettävää

Työntekijät haastattelevat vuosittain kymmentä asiakasta saadakseen asiakaspalautetta. Tämä toimii erinomaisen hyvin, sillä asiakkaat ovat rennompia, kun eivät joudu kirjoittamaan itse. Tällä tavoin saadaan myös kunnan vastauksia, ei pelkästään rasteja ruutuun. Haastatteluisa on saatu hyvää dataa asiakaskokemuksista ja ihmiset ovat kertoneet sellaisia asioita elämästään, jotka eivät ohjaussuhteen aikana ole tulleet esille. Monet sellaiset ihmiset, joiden asiakkuus on haastatteluhetkellä jo päätynyt, pystyvät myös kertomaan, millaista vaikuttavuutta maahanmuuttajapalveluiden työllä on heidän elämälleen ollut.

Asiakkaat täyttävät lyhyen palautelomakkeen. Tämä malli ei toimi kovin hyvin, sillä asiakkaita jännittää täyttää lomaketta. Ensimmäinen versio, RAY:n rahoittaman arviointihankkeen tuottama lomake, oli myös liian vaikeaselkoinen vieraskielisille ihmisille. Lomaketta yksinkertaistettiin ja siitä poistettiin mm. numeraalisen arvion kokonaan. Kaikki asiakkaat eivät esimerkiksi tiedä, kumpi asteikon 1-10 pää tarkoittaa parempaa arviota.

Seuraavassa esille tulleita ongelmia ja kehityskohteita ja niitä koskevia pohdintoja

Ongelma: Asiakkaat haluavat tulla useammin ja aikaa varaamatta

Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden oli tosi vaikea antaa kehittävää palautetta ja he ilmoittivat useimmiten palvelun olevan hyvä juuri näin. Yleisin toive oli mahdollisuus päästä useammin asiakastapaamisiin. Toisaalta taas saatettiin olla jopa huolissaan siitä, että työntekijät olivat tarvittaessa paikalla myös iltaisin, eivätkä omien perheidensä kanssa. Jokunen toive koski isompaa toimistotilaa ja yksi sitä, että palvelussa olisi oma lakimies.

”Toivottavasti lisätä enemmän työntekijä, että minä voin saada auttaminen useammin:”

”Haluan tavata useammin, koska ei ole ketään muuta kuin Olavi.”



Kehitettävää

Jotkut kokivat ajanvarauskäytännön hankalana. Toiset asiakkaat tulivatkin yllättäen toimistoon jonkin äkillisen pulman kanssa. Aina työntekijät eivät tietenkään liikkuvassa työssä olleet paikalla. Ajan varaaminen varmisti paitsi tapaamisen toteutumisen myös sen, että asiakas sai asialleen tarpeeksi aikaa.

Kokeiluja: Yksi aamupäivä viikossa varmaa päivystystä omassa toimistossa – ei toiminut.

”Me maahanmuuttajat haluamme tulla heti, kun on ongelma.”

Ongelma: Pitäisi tehdä useammin tilannekatsausta molempien meidän asiakkaiden tilanteista: Milloin voisi olla tarvetta ohjata toisen asiakkaaksi

Tällaista ohjausta on tehtykin: esimerkiksi avioeromiesten kohdalla Olavi on ollut aivan erityisen perehtynyt ja koulutettu auttamaan erokriisissä olevaa miestä. Taas esimerkiksi korkeakoulutettu maahanmuuttaja, joka etsi väylää saada omien ulkomaisten tutkintojensa hyväksyntä Suomessa ja päästä jatko-opintoihin, oli Paula näihin asioihin itsekin Turun yliopistossa opiskelleena perehtyneempi.

Ongelma: Henkilöitymisen vaarat. Työntekijävaihdoksissa on panostettava viestintään, jotta asiakkaat kokisivat edelleen toiminnan luotettavaksi.

Maahanmuuttajapalveluiden asiakastyö pohjautuu hyvin pitkälti luottamussuhteen rakentumisen pohjalle. Maahanmuuttajat eivät pääsääntöisesti luota viranomaisiin ja heille on luontaista hakea apua sieltä minne on luottamussuhde syntynyt. He sitten välittävät tietoa ystävilleen, sukulaisilleen ja yhteisölleen.

Luottamus maahanmuuttajapalveluiden työntekijöihin Paulaan ja Olaviin on syntynyt asiakassuhteiden kautta ajan kanssa. Työntekijävaihdos saattaa kuitenkin katkaista näin syntyneen luottamuksen ja samalla tiedon jakamisen eteenpäin puskaradiossa. Tähän puuttuminen vaatii asian tiedostamista ja ymmärrettävissä olevaa asian läpikäymistä myös asiakassuhteissa.

Ongelma: Tiedonkulun tehostaminen - minkälaisissa tilanteissa asiakkaiden kanssa on ko. palvelussa työskennelty ja millaisissa tilanteissa asiointi on tuottanut toivotun tuloksen. Onko asiakkailla tietoa ko. palvelusta?

Monet kävijät kertoivat kuulleensa maahanmuuttajapalveluista sattumalta ja kaipasivat tehokkaampaa mainostamista. Kysyttäessä vinkkejä siitä, miten ja missä olisi hyvä mainostaa, ehdotuksia tuli maksuttomuuden korostamisesta, Infotori-yhteistyön syventämisestä ja vastaanottokeskuksessa mainostamisesta.

Maksuttomuus mainitaan aina maahanmuuttajapalveluiden markkinoinnissa (tosin tällöin pyritään selkosuomenkieliseen ilmaisuun ”ilmainen” tai ”ei maksa mitään”).

Vastaanottokeskuksissa oleskelevat turvapaikanhakijat eivät kuulu maahanmuuttajapalveluiden kohderyhmään, joten sinne ei ole syytä mennä. Jos vastaanottokeskuksesta muuttaa pois joku, joka henkilökunnan mielestä voisi tarvita maahanmuuttajapalveluiden apua, henkilökunta osaa ohjata oikeaan paikkaan.

Infotorin kanssa tehdään kyllä yhteistyötä ja maahanmuuttajapalvelut tunnetaan siellä. Kuitenkin paikoilla on eri kohderyhmät: Infotorissa palvelussa painottuu omakielisyys, kun taas maahanpuuttajapalvelussa keskitytään pitempään maassa olleiden pitkäaikaiseen tukemiseen. Infotori on neuvontapiste, kun maahanmuuttajapalvelut ohjaa kokonaisvaltaisesti koko kävijän elämäntilanteen huomioiden.

Myös sidosryhmiltä on koottu palautteita koskien maahanmuuttajapalveluiden toimintaa. Näitä palautteita yhdisti se, että vastaajat toivoivat enemmän tiedotusta, koska toiminta ei heidän mielestään näyttäytynyt kovin selkeänä. Yhteistyötapaamisia ja verkostopalavereita toivottiin enemmän. Vuosina 2017 ja 2018 Maahanmuuttajapalveluilla olikin teemana kutsua yhteistyökumppaneita aamukahville kuulemaan toiminnasta ja palveluista.

Usein kysyttyä

Käytättekö tulkkeja

Ei. Jos yhteistä kieltä ei ole, palveluohjausta ei voida aloittaa. Suomen kielen ei kuitenkaan tarvitse olla täydellistä. Monet jännittävät aluksi puhumista tai kieli on ruosteessa, kun ei ole sitä voinut käyttää. Ilmapiiristä pyritään luomaan mahdollisimman rento ja kiireetön. Ihmiset osaavat kuitenkin suomea enemmän kuin luulevat. Palautteiden mukaan kaikkien pitkäaikaisten asiakkaiden suomi on parantunut maahanmuuttajapalveluissa asioi-
dessaan. Suomi palvelukielenä on hyvä myös siksi, että koko ympäröivä yhteiskunta toimii suomeksi. Samalla tulee tutuksi myös käsitteet ja termit. Vertaisohjaajia Turusta löytyy kyllä myös, maahanmuuttajapalvelut toimivat nimenomaan suomalaisina ”oppaina” Suomessa.

Onko työssänne ollut vaaratilanteita?

Ei ole. Mehän autamme ihmistä ja meille tullaan vapaaehtoisesti. Emme päättä esim. asiakkaan raha-asioista. Toki vaikea elämäntilanne aiheuttaa välillä suuria tunteita, mutta ohjaajan täytyy osata rauhoittaa asiakasta.

Haittaako asiakkaita se, että olette työssä kristillisessä järjestössä?

Ei lainkaan. Itse asiassa uskonnollisemmista yhteiskunnista kotoisin olevat ihmiset puhuvat meillä mielellään uskonnosta ja ihmettelevät, miksei Suomessa käydä kirkossa tai puhuta uskonasioista. Kristinuskon ja islamin erot ja vastaavasti yhtäläisyydet kiinnostavat ihmisiä myös.

Olen käynyt ovenne takana jo kaksi kertaa, ettekä ole olleet paikalla. Miksette?

Toimimme ajanvarauksella. Jos sovit ajan kanssamme, olemme kyllä paikalla. Toimisto on kiinni, jos olemme vaikkapa kotikäynnillä tai muualla tapaamassa asiakkaita. Meillä on myös kokouksia. Ja tietenkin olemme joskus myös lomalla.

Millä koulutuksella teette töitä, teidänhän pitää tietää ihan kaikesta?

Jossakin kohtaa meillä oli itselläkin vähän sekava olo työnkuvasta. Meidän ei kuitenkaan tarvitse tietää kaikkea, eikä se olisi mahdollistakaan. Olemme ohjauksen ammattilaisia. Yhdeksässä vuodessa toki tietopakkiin on tarttunut kaikenlaista ja tiedonhakutaidot ja muilta ammattilaisilta kysely auttavat, jos asia ei ole entuudestaan tuttu. Parityöskentelyssä on se(kin) hyvä puoli, että voimme yhdistää tietojamme asiakkaan hyväksi. Joskus olemme kysyneet neuvoa myös vanhoilta asiakkailta, jos emme ole itse muistaneet, miten jokin asia oikein meni. Vanhat kävijät auttavat mielellään.

Lopuksi

Kaikkia ei voi auttaa, ihmisellä on myös oma vastuu itsestään. Liikaa ei voi kulkea mukanaan. Kuitenkin on tehtävä työ niin, että ihminen voi tulla takaisin ja puhua asioistaan.

Suomen oppiminen on todellakin avain myös kotoutumiseen ja siihen, että pystyy itsenäisesti toimimaan. Englannin kielellä pärjää aina osittain. Mielestämme ilman suomea pärjäävät kuitenkin vain ihmiset, joilla on hyvä työpaikka ja joiden ei tarvitse täytellä hakemuksia ja lomakkeita tai asioida virastoissa.

Palautteiden mukaan palveluohjauksen avulla pystytään auttamaan asiakasta siinä asiassa, mihin hän apua hakee. Yksinäisyyden tunne vähenee niillä asiakkailla, jotka ovat palveluun tullessaan todella yksin, ilman verkostoja. Tämä ei tarkoita sitä, että ohjaajista tulisi ystäviä, vaan voimaantumista ja itsenäistymistä, mikä johtaa uusiin tuttavuuksiin. Osallisuuden tunne kasvaa myös.

Kotoutumisen virallisessa määritelmässä sanotaan, että ”kotoutuminen tarkoittaa sitä, että maahanmuuttaja sopeutuu suomalaiseen yhteiskuntaan ja omaksuu uusia tietoja, taitoja ja toimintatapoja, jotka auttavat häntä osallistumaan aktiivisesti uuden kotimaansa elämänmenoon”.

Koko tämän käsikirjan läpi kulkee ikään kuin punaisena lankana selkeä viesti siitä, että kuka tahansa maahanmuuttaja voi kotoutua Suomeen loistavasti ilman sen suurempaa ulkopuolista apua, jos hän kykenee omaksumaan suomen kielen ja opiskelemaan itselleen jonkun ammatin ja sen myötä työllistymään. Mutta ”aina ei kaikki mene kuin Strömsössä”!

Tässä kohtaa tämä tarkoittaa sitä, että vastaan tulee sellaisia ongelmia ja vastoinkäymisiä, jolloin toisen ihmisen apu ja tuki on tarpeen. Tähän huutoon Maahanmuuttajapalvelut on jo vuosikymmenen ajan vastannut omalla, kehittämällään palveluohjausmetodilla. Ratkaisevaa ei ole ollut miten on autettu vaan se että asiakas on tyytyväisenä saamastaan avusta ja mennyt elämässään eteenpäin. Elämä on sellaista, että kuka tahansa meistä voi kompastua ja silloin saa pyytää apua.

Esimerkiksi aviokriisin ja sen myötä mahdollisen avieron sattuessa kohdalle eteen tulee lyhyessä ajassa niin paljon uusia asioita, että harvalla meistä on valmiuksia yksin kohdata niitä kaikkia. Ja kun puhutaan ihmisistä, joilla on vielä kotoutumisprosessi pahasti kesken ja suomen kielen taito vajavainen, ongelmat alkavat kasaantua ylipääsemättömän suuriksi. Maahanmuuttajapalveluiden tarjoama apu on aina ollut hyvin asiakaslähtöistä. Aina on pyritty vastaamaan juuri siihen avunpyyntöön, jonka kanssa asiakas on meitä lähestynyt.

Ongelmaa on lähdetty selvittämään yhdessä. Usein se on vaatinut tuntikausien istumista ja kuuntelemista. Asiakkaan hätä on ollut niin suuri, että kun joku on pysähtynyt häntä kuuntelemaan, alkavat padotut tunteet ja häpeän, vihan, tuskan ja surun kyynelvet virrata.

Maahanmuuttajapalveluissa ei koskaan katsota kelloon ja todeta, että ”aikamme on valitettavasti päättynyt”. Suhteellisen pienet asiakasmäärät selittyvät paljolti juuri sillä, että yhtä asiakasta kohti käytetään niin paljon aikaa kuin on tarvetta. Tapaamisiakin voi olla vaikka useita viikossa, jos tilanteet niin vaativat.

Maahanmuuttajapalveluilla on erittäin hyvät yhteistyökumppanit ja verkostot, joiden avulla tunnemme palveluiden tarjonnan. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaamme juuri sen palvelun piiriin, jonka arvioimme parhaiten auttavan asiakastamme asioissa, joissa meidän omat tietomme ja taitomme eivät riitä. Tällaisia ovat esimerkiksi asunnon etsiminen vaikeassa asuntotilanteessa tai opiskelu- ja työpaikan löytäminen.



Asiakaspalautteita, joissa kuvattu maahanmuuttajapalveluiden avun merkitystä asiakkaiden elämään

- ▶ Poissaolojen väheneminen opinnoista
- ▶ Henkisen olon parantuminen
- ▶ Sotkujen selviäminen
- ▶ Taloudellisen tilan kohentuminen
- ▶ Yksinäisyyden vähentyminen
- ▶ Tiedon lisääntyminen omista oikeuksista Suomessa (naiset, isät)
- ▶ Tiedon lisääntyminen omista velvoitteista Suomessa
- ▶ Sähköisten palvelujen omaksuminen
- ▶ Bonuksena suomen kielen parantuminen



Tämä käsikirja on tehty sekä oppaaksi
että ajatusten herättäjäksi kaikille
maahanmuuttajien ohjauksesta kiinnostuneille.

Turun NMKY:n Maahanmuuttajapalvelut
täytti 10 vuotta syksyllä 2018.
Käsikirja keskittyy vuosien
2014-2017 aikaiseen toimintaan.

