

# Arvio toimintamallista: Kotoutumisopas tukee ammattilaisen työtä

Kotoutumisopas on suunnattu kotoutujien lisäksi heidän parissaan työskenteleville ammattilaisille ja vapaaehtoisille. Oppaasta ammattilaiset saavat tietoa kotouttamiseen liittyvistä asioista, mikä lisää heidän osallisuuttaan omassa työssään.

**Malli on arvioitu**<sup>1</sup> osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

## Sisällys

Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus.....	2
Toimintaympäristö.....	3
Mallin arviointi.....	5
Osallisuuden toteutuminen mallissa .....	5
Toimintamalli lupaavana käytäntönä .....	6
Yhteenveto.....	7

---

<sup>1</sup> Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Kehittäjä

Meri-Lapin äitien järjestölähtöinen kotoutuminen -hanke, Kemi, Toivola-Luotolan Settlementti ry sekä osatoteuttajat, ESR 15.1.2018-28.2.2021

**Kehittäjän yhteyshenkilö(t):** projektikoordinaattori Sini Hölttä, Toivola-Luotolan Settlementti ry, sini.holtta(at)toivola-luotola.fi

## Mallin kuvaus

Kotoutujille ja heidän parissaan työskenteleville ammattilaisille ja vapaaehtoisille suunnatussa oppaassa kerrotaan kohderyhmän kannalta tärkeistä teemoista, kuten suomalaisesta kulttuurista, arjen tiedoista ja taidoista, palvelujärjestelmästä, perheestä ja kasvatuksesta. Kotoutujia työssään kohtaavat ammattilaiset ja vapaaehtoiset voivat hyödyntää opasta työnsä tukena, ja valmentaa sen avulla itseään kohtaamaan ja ymmärtämään kotoutujia. Opas antaa ammattilaisille tietoa siitä, millaisia haasteita kotoutuja voi arjessaan kohdata, ja auttaa hahmottamaan asiakkaan tarpeita ja työn edellyttämiä yhteistyöverkostoja. Tämä lisää ammattilaisten osaamista ja osallisuuttaan omassa työssä.

## Toimintamallin käyttöönoton ehdot

Oppaan sisältö kannattaa suunnitella yhdessä kotoutujien, ammattilaisten ja vapaaehtoisten kesken. Etenkin kotoutujien laaja osallistaminen on tärkeää, sillä heidän parissaan työskentelevien on hyvä tiedostaa millaisia erilaisia haasteita kotoutujat saattavat suomalaisessa yhteiskunnassa kohdata. Nämä haasteet saattavat olla hyvinkin pieniin asioihin liittyviä, joita suomalaisessa kontekstissa toimivat ammattilaiset eivät huomaisi, ellei kotoutujaryhmää osallistettaisi oppaan laatimiseen.

Eri maahanmuuttajataustaisille yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään liittymisen haasteet ovat hyvinkin erilaisia. Opas toimii apuna asiakkaaseen tutustuessa ja niin että hänen erityistarpeensa voidaan ottaa paremmin huomioon. Tämä ehkäisee maahanmuuttajataustaisten henkilöiden näkemistä yhtenäisenä ryhmänä. Oppaan laatimiseen kannattaa ottaa mukaan eri alojen ammattilaisia, esimerkiksi sosiaalityöstä, neuvolasta ja varhaiskasvatuksesta.

Oppaan käyttöönoton ja jakelun jälkeen seurataan miten opasta on hyödynnetty ja kerätään sen kohderyhmiltä palautetta. Esimerkiksi ammattilaisilta ja vapaaehtoisilta kerätään tietoa siitä, onko oppaalla ollut vaikutusta heidän työhönsä, millaisia konkreettisia muutoksia oppaan myötä on tehty toimintatapoihin, ja mistä asioista ammattilaiset tarvitsisivat vielä lisätietoja. Myös kehittämisehdotuksia kerätään oppaan mahdollista päivittämistä varten.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Toimintaympäristö

Kotouttamisoppaan toimintaympäristönä on maahanmuuttajien kotouttamisen parissa toimivat organisaatiot, ja niiden asiakastyö. Esimerkkihankkeen opasta on toimitettu alueen toimijoille, kuten päiväkoteihin, kouluihin, sairaaloiden ja terveyskeskusten lastenosastoille, synnytyslaitoksiin, neuvoloihin ja pakolaistyöhön. Opas on erityisen hyödyllinen alueilla, joissa ei ole kovin pitkään ollut maahanmuuttoa, ja minkä myötä niiden organisaatioilla ja ammattilaisilla on vähän kokemusta maahanmuuttajien huomioimisesta työssään.

## Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Kehittäjähankkeen kotouttamisopas oli kohdennettu maahanmuuttajaäitien kotouttamiseen, mutta opas voidaan suunnata erilaisille maahanmuuttajaryhmille, lähinnä kotona lapsiaan hoitaville, äitiys- tai vanhempainvapaalla oleville tai muutoin työelämän ulkopuolella ja heikommassa asemassa oleville maahanmuuttajille.

Kohderyhmän suomen kielen taito voi olla matala tai olematon, ja moni saattaa olla luku- ja kirjoitustaidoton mikä vaikeuttaa kielen oppimista. Lisäksi kohderyhmällä voi olla terveyshaasteita, oppimisvaikeuksia ja erilaisia vaikeita traumoja. Palvelujärjestelmä voi olla asiakkaalle vieras, hän voi kokea epäluottamusta viranomaisia kohtaan, ja tuntemus omista oikeuksista ja osallisuus yhteiskunnassa saattaa olla heikkoa. Kohderyhmällä voi olla yksinäisyyden kokemuksia, huolta ja stressiä, vaikka he olisivatkin aktiivisia arjessaan. Opas tarjoaa evästyksiä näiden haasteiden tunnistamiseen ja huomioimiseen.

Kotouttamisoppaan kohderyhmänä on maahanmuuttajien lisäksi maahanmuuttajien kotouttamisen parissa toimivat vapaaehtoiset, ammattilaiset, sekä ammattilaisten työnantajaorganisaatiot. Välillisenä kohderyhmänä on ammattilaisten asiakkaana olevien läheiset, jotka hyötyvät ammattilaisen kohentuneesta osaamisesta. Lisäksi koko yhteiskunta hyötyy vaikuttavammasta kotouttamisprosessista.

## Vinkit toimintamallin soveltajalle

Kehittäjähankkeessa havaittiin, ettei Meri-Lapissa ole käytänteitä maahanmuuttajataustaisten kotiäitien ja erityistä tukea tarvitsevien äitien kotouttamiseen. Hankkeessa suunniteltiin muun toiminnan lisäksi Kotoudu kotona -opas, jota levitettiin laajalti maahanmuuttajatoimijoille ja kuntiin eri kielille käännettynä.

Oppaan laativat Meri-Lapin äidit -hankkeen ammattilaiset, jotka hyödynsivät hankkeen ryhmätoiminnoissa esille nousseita asioita. Äitiryhmissä käsiteltiin suomalaisen yhteiskunnan toimintaan liittyviä asioita, ja osallistujat pääsivät myös itse toivomaan mitä aiheita ryhmissä



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



käsiteltäisiin. Tätä kautta oppaan laatijat saivat ensi käden tietoa siitä, millaisia haasteita kotoutujat saattavat suomalaisessa yhteiskunnassa kohdata.

Oppaan avulla pyrittiin tukemaan maahanmuuttajaäitejä, mutta myös vahvistamaan palveluntuottajien, viranomaisten ja muiden toimijoiden osaamista huomioimaan äitien tarpeet ja oikeudet. Esimerkiksi näkemykset osallisuudesta saattavat poiketa toisistaan eri kulttuurien välillä, eli maahanmuuttajien ja heidän kanssaan toimivien välillä, ja opas antaa eväitä tähän. Maahanmuuttajuuden tuomat haasteet tulee ottaa esille ymmärtäväisesti ja luoda kannustava ilmapiiri, jossa uskalletaan ottaa asioita esille ja kokeilla.

Opas käsittelee hyvin perustason asioita, joiden kanssa maahanmuuttajaäitien kanssa on työskennelty. Maahanmuuttajien parissa työskenteleville ammattilaisille saattoi tulla yllätyksenä, miten pienetkin asiat saattavat olla vaikeita, esimerkiksi postimerkkejä ei välttämättä tunneta. Myös verkostomainen yhteistyö saattaa olla ammattilaisille vierasta, esimerkiksi Kelan virkailijat eivät välttämättä toimeentulotukihakemuksen yhteydessä selvitä ovatko muut tuet kunnossa.

Oppaan laatijoiden lisäksi myös muiden alojen ammattilaiset osallistuivat sen laatimiseen, kun opasta käytettiin asiatarkauksessa muun muassa sosiaalityön, neuvolan ja varhaiskasvatuksen ammattilaisilla. Opasta on levitetty sekä painetussa että sähköisessä muodossa alueellisesti ja valtakunnallisesti organisaatioille, jotka kohtaavat maahanmuuttajia työssään.

Aikataulullisista syistä hanke ei ole ehtinyt kerätä systemaattista palautetta, mutta saatujen kommenttien perusteella oppaasta on saatu lisää oppia yhteistyöstä muun muassa kolmannen sektorin kanssa, ja ymmärretty verkostotyön merkitys aiempaa paremmin. Esimerkiksi päiväkodeissa opas on otettu innolla ja koettu tarpeellisena työkaluna.

Oppaasta löytyy neljä kieliversiota: suomi, arabia, dari ja somali. Oppaan suunnittelu tuottaa kuluja, esimerkiksi mahdollisia tulkkipuluja. Myös oppaan painattaminen tuottaa kustannuksia, sillä pelkkä sähköisessä muodossa oleva opas ei riitä. Opas on vapaasti käytettävissä ja tulostettavissa. Oppaassa on huomioitu myös luku- ja kirjoitustaidottomat omakielisillä videoilla, jotka löytyvät QR- koodien takaa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Mallin arviointi

### Osallisuuden toteutuminen mallissa

Opas edistää kotoutujien parissa työskentelevien ammattilaisten ja vapaaehtoisten osallisuutta omassa työssään. Oppaan myötä ammattilaisten ymmärrys asiakkaiden moninaisista tilanteista ja tarpeista paranee. Kotoutujat eivät ole yhtenäinen ryhmä. Siksi on tärkeää, että ammattilaiset ja vapaaehtoiset kohtaavat kotoutujan kategorisoimatta.

Oppaan avulla ammattilaiset voivat tukea kotoutuvia vanhempia niin, että he saavat itseluottamusta hoitaa asioita itsenäisesti ja onnistuneesti. Kun tiedot yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä karttuvat, mahdollistuu myös vaikuttaminen niihin.

Ammattilaisen on tärkeää keskittyä tukemaan kotoutujan vahvuuksiin. Ammattilainen voi rohkaista kotoutujaa puhumaan toiveistaan ja elämästään Suomessa. Luottamuksellisen ilmapiirin luominen on avainasemassa.

Ammattilaiset, jotka eivät ole aiemmin kohdanneet maahanmuuttaneita, saavat uutta tietoa kotoutujien huomioimisesta palveluissa ja voivat kokea onnistuvansa työssään. Lisäksi opas lisää ammattilaisten tietoa yhteistyöverkostoista, joita he saattavat kotouttamistyössään tarvita. Uudenlaisten verkostojen kehittäminen kotouttamistyön ympärille kehittää työn vaikuttavuutta.

Opas saattaa tuoda ideoita organisaatioiden ja kotoutumispalveluiden kehittämiseen, mikä edistää ammattilaisten ja vapaaehtoisten osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa. Kehittämisideat, sekä oppaan myötä kehittyvä ammattilaisten ja vapaaehtoisten osaaminen, kehittävät palvelujärjestelmää myös yleisemmällä tasolla, ja hyödyttää siten asiakkaina olevia maahanmuuttajia ja koko yhteiskuntaa.

### Yhteiskehittäminen

Kotoutujia olisi hyvä kuulla jo oppaan suunnitteluvaiheessa, jotta he voivat esittää toiveitaan oppaan sisällöstä ja olla siten osaltaan vaikuttamassa kotoutumispalveluiden sisältöön. Yhteistyö voi madaltaa kynnystä osallistua palveluihin ja hälventää mahdollisia epäluuloja palvelujärjestelmää kohtaan. Tärkeää osallisuuden kokemukselle onkin se, että pääsee itse vaikuttamaan palvelujärjestelmään levitettävän oppaan sisältöön.

Opas tarjoaa myös väylän vertaistukeen. Jos opasta kehitetään tai käytetään kotoutujien ryhmässä, voivat kotoutujat löytää samankaltaisessa tilanteessa olevia ihmisiä, saada vertaistukea ja päästä jakamaan kokemuksiaan.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Kotoutujan kielitaidon karttuessa hänen on myös helpompaa hakeutua oma-aloitteisesti palveluihin ja vaikuttaa.

Oppaan laatimisessa on hyvä hyödyntää maahanmuuttajien parissa työskenteleviä ammattilaisia ja vapaaehtoisia, mikä myös edistää heidän osallisuuttaan. Tulkkien näkökulmia ja kokemuksia voi hyödyntää oppaan teossa, koska he saattavat olla maahanmuuttajia, jotka ovat olleet pidempään Suomessa, ja sen myötä saattavat omata hyödyllisiä näkökulmia kotoutumiseen.

## Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Hankkeen toimintaa suunnitellessa huomattiin, ettei Meri-Lapissa ole kunnollisia käytäntöjä kotouttamiseen. Osana hankkeen toimintaa päätettiin laatia opas, joka sisältää tietoa ja konkreettisia neuvoja yhteiskunnassa toimimiseen. Opas on suunnattu sekä kotoutuville että kotoutuvia töissään kohtaaville ammattilaisille ja vapaaehtoisille, jotka voivat hyödyntää opasta toiminnassaan.

Oppaan laatimisessa hyödynnettiin maahanmuuttaneiden kokemuksia kohtaamistaan asioista. Heidän kokemustensa perusteella asiat on hyvä selvittää yhdessä ja varmistaa, että kotoutuja tietää, mitä tapahtuu ja miksi.

Opasta on levitetty alueellisesti ja valtakunnallisesti maahanmuuttajatyötä tekeville tahoille. Vastaavanlaisia oppaita kehitettäessä ja käytettäessä kannattaa kiinnittää huomiota palautteen ja kehittämehdotuksien keräämiseen loppukäyttäjiltä. Esimerkiksi ammattilaisilta kannattaa selvittää, onko opas konkreettisesti muuttanut heidän toimintatapojaan ja ymmärrystään kotoutujien kohtaamista haasteista.

Oppaan saama palaute on ollut kiittävää. Esimerkiksi Meri-Lapin alueen päiväkodeissa opas on otettu innolla vastaan, ja oppaita on tilattu lisää. Opasta on hyödynnetty Meri-Lapin lisäksi muun muassa Kauniaisissa, josta on tullut kiittävää palautetta oppaan tarjoamista materiaalista maahanmuuttajien kanssa tehtävään ryhmätyöskentelyyn. Opas on vahvistanut ammattilaisten osaamista kolmannen sektorin kanssa tehtävään yhteistyöhön, ja saanut ammattilaiset ymmärtämään verkostotyön arvon. Lisäksi opas on tarjonnut rungon ja materiaalia kotoutujien kanssa tehtävään ryhmä- ja yksilötoimintaan.

Oppaan asioiden käsittelyyn ja kotoutujien keskusteluun aiheista on hyvä varata tarpeeksi aikaa. Aiheita voidaan käydä läpi kotoutujien kanssa useammankin kerran. Kotoutujien suullinen kielitaito voi olla parempi kuin kirjallinen, jolloin oppaan teemoihin kannattaa tutustua keskustellen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Opasta voisi kehittää kertomalla siinä enemmän mahdollisuuksista vaikuttaa palveluihin tai asuinympäristössään.

## Yhteenveto

Meri-Lapin äitien järjestölähtöinen kotoutuminen -hanke päättyi helmikuussa 2021. Kotouttamisopasta on levitetty laajalti, ja vaikkei sen vaikuttavuutta ole kunnolla arvioitu saadut kokemukset vaikuttavat lupaavilta. Oppaalla on hyvää potentiaalia maahanmuuttajien parissa työskentelevien kulttuurisen kompetenssin lisäämisessä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

