

# PRO SOS

..... HANKE

## KIELISTARTTI OHJAAJAN OPAS - OSA 1: Mikä on KieliStartti?

05/2019

Tytti Hytti, erikoissuunnittelija, PRO SOS -hanke

Annika Biose, sosiaalityöntekijä, Helsingin kaupunki

## Sisällys

1 Alkuun .....	2
2 Mikä on KieliStartti?.....	3
3 Moniammatillinen tiimi .....	5
4 KieliStarttiin osallistujat .....	7
5 Leikillisyyden ja pelillisyyden idea .....	8
6 Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä ESY .....	10
7 Onnistumisen kriteerejä KieliStartille .....	12
8 Linkkejä .....	13
Lähteet .....	13
Liite 1 KieliStartin Palvelukuvaus.....	15
Liite 2 KieliStarttiin ohjaaminen – Infokirje Työntekijöille .....	19
Liite 3 KieliStartin vaikutuksia asiakaspalautteen pohjalta .....	20
Liite 4 Elämäntilanteen selvittämisen ympyrän selkokielineen versio osana KieliStarttia .....	26
Liite 5 Ohjaajien kokemuksia KieliStartista .....	28

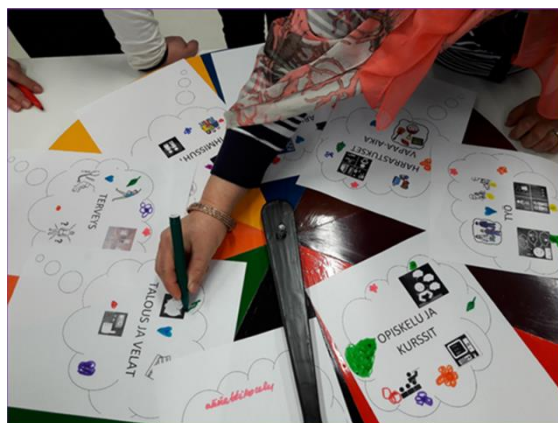
## 1 Alkuun

KieliStarttia on kehitetty yhteistyössä Helsingin kaupungin kuntoutusohjauksen, lännen ja idän aikuissosiaalityön sekä Pääkaupunkiseudun PRO SOS -hankkeen kesken vuosina 2017-2019. Tänä aikana KieliStarttiin on osallistunut yhteensä 32 asiakasta ja ohjaamisessa sekä kehittämisessä on ollut mukana kymmenen työntekijää. KieliStartin opas on tehty kolmen ryhmän arviointien ja yhteiskehittyjen materiaalien pohjalta. Apuna on käytetty palvelumuotoilun ideoita, työpajatyöskentelyä, työntekijöiden päiväkirjamerkintöjä sekä jatkuvaa arviointia asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten kanssa.

KieliStartin opaskirjassa on kolme osaa. Tästä osasta yksi löydät kuvauksen mistä KieliStartissa on kyse: kuvaukset ryhmäprosessista, moniammatillisesta tiimistä ja osallistujista, leikillisyyden ja pelillisyyden ideasta, itsearviointimittarista sekä onnistumisen kriteereistä. Liitteistä löytyy palvelukuvaus, infokirje työntekijöille, yhteenvedot asiakkaiden palautteista sekä itsearvioinnista kokemuksia. Osasta kaksi löydät jokaisen ryhmäkerran tarkan ohjeistuksen ja osasta kolme löytyvät harjoitusten materiaalit. Tästä osasta yksi löydät myös sähköisiä linkkejä leikillisyyteen ja pelillisyyteen sekä toiminnallisuuteen liittyen. Löydät KieliStartti materiaalit täältä: [www.socca.fi/kielistartti](http://www.socca.fi/kielistartti)

Näiden materiaalien avulla olet yhdessä tiimisi kanssa valmis aloittamaan teidän ensimmäisen KieliStarttinne! Iloa matkaan!

*“ Tell me and I forget, teach me and I may remember, involve me and I learn.”*  
- Benjamin Franklin



## 2 Mikä on KieliStartti?

KieliStartti on ulkomaalaistaustaisille aikuissosiaalityön asiakkuudessa oleville henkilöille suunnattua sosiaalista kuntoutusta - se voidaan toteuttaa sosiaalisen kuntoutuksen ryhmänä tai osallisuutta lisäävänä kuntouttavan työtoiminnan ryhmänä. Kielistarttiin voi ohjata asiakkaan, joka hyötyy laaja-alaisesta elämäntilanteen tarkastelusta ja voimavaralähtöisestä, osallisuutta lisäävästä sosiaalisesta kuntoutuksesta. (kts. liite 1 palvelukuvaus ja liite 2 infokirje omatyöntekijöille)

KieliStartti jakso kestää kolme (3) kuukautta, ryhmä kokoontuu kahdena (2) päivänä viikossa (mielellään peräkkäiset päivät). Kumpanakin päivänä toimintaa on neljä (4) tuntia. Ensimmäinen toimintapäivä tapahtuu yhdessä sosiaalialan ammattilaisten kanssa ja toinen toimintapäivä on koulutetun suomen kielen opettajan johdolla tapahtuvaa kielen oppimista. Kullakin kielen opetuksen kerralla perehdytään samaan teemaan kuin ryhmätoiminnassa.

Ryhmäkertojen teemat ovat kiinnostuksen kohteet ja harrastukset, asioiden hoitaminen, arjen sujuminen ja asuminen, terveys ja jakaminen, ihmissuhteet ja sosiaaliset tilanteet, opiskelu ja työ, rahankäyttö ja toimeentulo sekä tulevaisuuden tavoitteet. Ryhmän tarpeiden mukaan kannattaa suunnitella muutama tutustumiskäynti työtoimintaan tai muuhun osallistujia innostavaan toimintaan.

Ryhmän toiminnan tavoitteena on toteuttaa ryhmämuotoista elämäntilanteen ja toimintakyvyn arviointia. Menetelminä käytetään toiminnallisuutta ja pelillisyyttä sekä tehdään itsearviointia Elämäntilanteen selvittämisen ympyrän (ESY) avulla. Lisäksi ryhmän toiminnan avulla pyritään lisäämään osallistujien osallisuuden kokemusta omassa elinympäristössään ja suomalaisessa yhteiskunnassa. Ryhmän aikana tavoitteena on myös lisätä ryhmäläisten motivaatiota suomen kielen opiskeluun ja herättää uskoa omaan kykyihinkin kielenoppimisen suhteen. Liitteistä kolme, neljä ja viisi löytyy työntekijöiden ja asiakkaiden arviointia siitä, miten tavoitteisiin on päästy.

Ryhmän lopuksi jokaisen ryhmäläisen kanssa käydään kaksi yksilökeskustelua, joihin tilataan tarvittaessa tulkkaukset. Ensimmäiseen keskusteluun osallistuu yksi ryhmän ohjaajista, ryhmäläinen ja tarvittaessa tulkki. Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan yksilökeskusteluihin kannattaa osallistua sosiaalityöntekijä. Toiseen yksilökeskusteluun kutsutaan mukaan myös omatyöntekijä ja tulkki sekä mahdolliset muut asiakkaan kanssa yhdessä sovitut henkilöt. Mikäli

ryhmä toteutetaan kuntouttavana työtoimintana, toiseen keskusteluun kutsutaan mukaan myös Te-asiantuntija.

Näiden keskusteluiden tarkoituksena on käydä läpi ryhmän aikana jokaisen ryhmäläisen tuottama materiaali ja ESY-itsearviointi. Näistä nostetaan esiin voimavaroja ja mahdollisia tuen tarpeen osa-alueita sekä mietitään yhdessä jatkopolkua. On hyvä miettiä myös sitä, mikä on jäänyt ryhmän aikana vähäiselle huomiolle tai käsittelemättä kokonaan – voisiko näitä asioita nostaa henkilökohtaisissa keskusteluissa esiin?

Keskusteluiden jälkeen se ohjaaja tai ne ohjaajat, jotka ovat osallistuneet henkilön keskusteluihin, laatii/laativat palvelutarpeen arvioinnin henkilön asiakastietoihin. Arvioinnin tulisi keskittyä erityisesti henkilön jo olemassa oleviin voimavaroihin, mahdollisiin tuen tarpeisiin ja jatkopolkuun. Pyri dokumentaatiossa konkretiaan ja laadi se omaan ammattitaitosi nojaten. Kuviossa 1 on esitetty KieliStartin asiakasprosessi.



Kuvio 1 selventää sitä, mistä osista KieliStartti rakentuu ja mitä tavoitteita sen toiminnassa on

### 3 Moniammatillinen tiimi

Ryhmän toteuttamiseen tarvitaan moniammatillinen tiimi, mukana jo suunnitteluvaiheessa on myös ainakin yksi (1) kokemusasiiantuntija. Tiimissä on suositeltavaa olla mukana ainakin kuntoutuksen asiantuntija, sosiaaliohjauksen asiantuntija, sosiaalityön asiantuntija ja koulutettu suomen kielen opettaja. Ryhmässä voi olla mukana toimintaan aikaisemmin osallistuneita vertaisohjaajia. Suositeltavaa on, että ainakin yhdellä tiimiläisellä on kokemusta ryhmien ohjaamisesta tai koulutusta ryhmien ohjaamiseen. Tämä ei kuitenkaan ole pääasia, vaan se, että jokainen tiimiläinen lähtee ryhmään mukaan avoimella mielellä.

**Kuntoutuksen osajana** sinun erityisenä tehtävänäsi on nostaa tiimin kesken esiin niitä seikkoja, joita havainnoit jokaisesta ryhmäläisestä. Voit kertoa ääneen, millaisia havaintoja teet asiakkaiden toimintakyvystä ja mikä sinun mielestäsi voisi olla kullekin jatkopolku. Voit kertoa toisille tiimiläisille myös mahdollisista kuntoutuspalveluista, joita voisi olla saatavilla. Mitä voimavaroja näet kussakin ryhmäläisessä?

**Sosiaaliohjauksen ammattilaisena** sinun erityisenä tehtävänäsi on panostaa ryhmäläisten osallisuutta tukevan ammatillisen vuorovaikutussuhteen luomiseen. Voit soveltaa asiakastyön työmenetelmiä ryhmän aikana ja tuoda oman näkemyksesi ryhmäläisten tuen tarpeesta esiin. Mitä voimavaroja näet kussakin ryhmäläisessä?

**Sosiaalityön ammattilaisena** sinun erityisenä tehtävänäsi on tunnistaa kuka tai ketkä ryhmäläisistä ovat niin sanotun erityisen tuen tarpeessa. Sinä voit myös miettiä, miten kunkin ryhmäläisen kohdalla saadaan muutos aikaiseksi. Tai onko muutos tarpeen? Mitä voimavaroja näet kussakin ryhmäläisessä?

**Yhdyskuntatyöntekijänä** sinulla on osaamista osallisuuden edistämisestä ja alueen mahdollisuuksien hyödyntämisestä. Ole mukana asiakkaiden jatkopolkujen suunnittelussa ja välittämässä tietoa yleisellä tasolla tämän asiakasryhmän tarpeista omissa verkostoissasi.

**Vertaisohjaajana** voit sovitusti vastata käytännön järjestelyistä. Ryhmässä voit olla esimerkin näyttäjänä ja työntekijän työparina. Omalla esimerkilläsi näytät ryhmäläisille rohkaisevaa esimerkkiä ja rohkaiset heitä selvittämään, mitä ryhmän toiminnalla voisi olla heille annettavana. Vertaisohjaajan tehtävistä saat itsellesi Kielistarttin jälkeen todistuksen, josta voi olla hyötyä jatkopolullasi. Alla kokemuksia vertaisohjaajan työskentelystä:

”Vertaisohjaaja puhui kannustavasti ryhmäläisille aktiivisesta osallistumisesta. Kaikki kuuntelivat tosi tarkkaavaisesti”

”Vertaisohjaaja ideoi uusia harjoituksia ja veti ryhmälle, esimerkiksi mitä uusia sanoja ryhmäläiset ovat löytäneet tänään.”

”Vertaisohjaaja teki oman paperin ja kertoi omakohtaisen esimerkin palvelusta.”

**Kielenopetuksen ammattilaisena** sinun erityisenä tehtävänäsi on kertoa muulle tiimille minkälaiset kielenoppimisen mahdollisuudet, kyvyt ja taidot kultakin ryhmäläiseltä löytyy. Mitä sinä ajattelet ryhmäläisten jatkopoluista?

Ryhmään on hyvä nimetä yksi työntekijä **koordinaattoriksi**, joka pitää langat käsissään ja on ryhmäläisten yhteishenkilö.

Tiiminä teidän yhteinen erityistehtävänne on löytää jokaisen ryhmäläisen supervoima. Toisin sanoen, mikä on hänen vahvuutensa, mitä hän osaa ja miten hänen osallisuuden kokemustaan voidaan edistää? **Teidän on tarkoitus muodostaa moniammatillinen tiimi, joka avoimesti pohtii, arvioi ja keskustelee. Lisäksi, teidän tulee ottaa jokainen ryhmäläinen kiinteäksi kumppaniksi arviointiin.**

Muistakaa pitää ensimmäisestä suunnittelupalaverista lähtien tiimin yhteistä sähköistä päiväkirjaa. Päiväkirjan tarkoituksena on auttaa tiimiytymisessä, tiedonvälityksessä tiimiläisten välillä ja yhteisessä kehittämisessä.

## 4 KieliStarttiin osallistujat

Ulkomaalaistaustaiset asiakkaat saattavat tarvita palveluissa tavanomaista kokonaisvaltaisempaa lähestymistapaa, pitkäaikaista ja suunnitelmallista tukea sekä totuttua enemmän ohjausta (Rask ym. 2016). Kaikkein heikoimmassa asemassa ja syrjäytymisvaarassa ovat kotoutumisvaiheen ohittaneet maahanmuuttajat, joilla on samanaikaisesti terveyteen, sosiaaliseen integraatioon ja työllistymiseen liittyviä ongelmia (Peltola & Metso 2008). Muun muassa Kelan tutkimuksessa maahanmuuttajat kuntoutuspalveluiden asiakkaina suositeltiin, että tulisi kehittää suomen kielen opetusta ja kuntoutusta yhdistäviä palveluja. Tällaisia palveluja tarvitsevat erityisesti ne maahanmuuttajat, joilla on kuntoutuksen tarve, mutta jotka jäävät palvelujen ulkopuolelle heikon kielitaidon vuoksi. (Buchert & Vuorento 2012.) On myös huomattu, että joskus asiakkaat eivät kerro avoimesti ongelmistaan, koska kokevat sosiaalityöntekijän ennen kaikkea viranomaiseksi, jolle halutaan antaa hyvä kuvan itsestä (Peltola & Metso 2008, 86).

KieliStarttiin osallistuneiden elämäntilanteet voivat olla moninaisia.

- ❖ Usein on jääty helposti kotouttamistoimenpiteiden, kuten kieli- koulutusten ulkopuolelle
- ❖ Monella on luku- ja kirjoitustaidottomuutta, myös omalla äidinkiellällä
- ❖ Palvelujärjestelmä voi olla asiakkaalle vieras ja tuntemusomista oikeuksista ja osallisuus yhteiskunnassa heikkoa
- ❖ Sosiaalinen verkosto on pieni
- ❖ Joukossa on paljon yksinhuoltajia, ja monella on perhettä ulkomailla
- ❖ Monella on terveydellisiä haasteita
- ❖ Usein on vähäinen koulutus lähtömaassa
- ❖ Mukana voi olla myös korkeasti koulutettuja
- ❖ Kaikille työllistyminen vaikeaa heikon kielitaidon vuoksi
- ❖ Kielen oppimisen vaikeutena saattaa olla piilossa olevia traumoja tai oppimisvaikeuksia

Asiakaspalautteesta koonti löytyy liitteestä kolme.



## 5 Leikillisyyden ja pelillisyyden idea

Kysyt ehkä vielä, miksi KieliStartissa hyödynnetään leikillisyyttä, pelillisyyttä ja toiminnallisuutta? - leikillisyyden ja pelillisyyden avulla saadaan luotua turvallinen, rento ilmapiiri. Siihen kannattaa käyttää aikaa. Leikillisyyden avulla voidaan edesauttaa ryhmäytymistä ja luoda luottamusta muihin osallistujiin ja ohjaajiin. Kohtaamisesta tulee tasa-arvoisempaa, kun myös työntekijät heittäytyvät. Leikillisuus vapauttaa, nostaa energiatasoja sekä tuo iloa ja naurua. Naurulle kannattaa antaa sijaa, koska se liimaa ryhmän jäseniä yhteen. On huomattu, että ryhmässä jaetaan tällaisessa ilmapiirissä helpommin omia henkilökohtaisia asioita ja vaikeiden asioiden käsittely helpottuu.

Leikillisyyden ja pelillisyyden hyödyntäminen auttaa jokaista osallistujaa osallistumaan ja kertomaan itsestään. Harjoitukset voivat auttaa myös pohtimaan omaa elämää. Näin asiakas saadaan mukaan arviointiin. Asiakkaat tulevat ryhmässä monin tavoin kuulluiksi ja nähdyiksi. Eräs työntekijä pohti näin:

*Asiakkaat pystyvät enemmän omasta elämästään käsin tuottamaan jotakin itsestään. Eikä se ole pelkästään työntekijästä lähtevää, kysyn tätä asiaa ja tuota ja vastaan ko kyllä tai ei. Ihmisellä tulee lupa miettiä ihan itse.*

Leikilliset ja pelilliset harjoitukset auttavat tekemään näkyväksi osallistujien vahvuuksia. Ryhmän aikana on huomattu, että ihmisillä on paljon yllättäviäkin voimavaroja, jotka tulevat esille yhdessä toimimalla.

Ryhmässä hyödynnetään leikillisyyden ja pelillisyyden lisäksi myös muuta toiminnallisuutta, kuten tutustumiskäyntejä ja kädentaitoja. Kaikki yhdessä tekeminen lisää ohjaajien ymmärrystä asiakkaiden toimintakyvystä ja elämän asioista. Koettiin, että esille nousi asioita, joita olisi ollut vaikeaa saada tietää yksilötapaamisissa toimistolla. Kävelyretki asukastaloon voi tehdä näkyväksi liikkumisen vaikeuksia tai pelatessa ja leikkiessä tulee näkyväksi sosiaalisissa tilanteissa toimiminen. Yhdessä tehdessä on myös helppoa keskustella asioista.

Etenkin monikulttuurisissa kohtaamisissa toiminnallisuuteen perustuvat työmenetelmät tarjoavat uudenlaisia vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan areenoita (Hyttinen 2011; Westerling & Karvinen-Niinikoski 2010, Känkäsen 2013, 29 mukaan). Tutkimusten mukaan toiminnallisuus tarjoaa monikulttuurisissa kohtaamisissa muun muassa voimaantumisen kokemuksia, itseilmaisun ja mielialan parantamista, kielen, uusien asioiden ja kulttuurien oppimista, parantuneita

sosiaalisia ja ryhmävuorovaikutustaitoja sekä yhteisöllisyyden lisääntymistä (Castaneda ym. 2018, 80; Ekholm 2018, 9). Toiminnallisuus lisää myös tarkkaavaisuutta (Kössi-Jormanainen 2018). Toiminnallisuuteen liittyy ajatus toimijuudesta **osallisuutena** (esim. Bandura 1986; 2001). Ihminen ei siis ole oman elämänsä sivustakatsoja, vaan hän vaikuttaa itse omiin olosuhteisiinsa, sen sijaan että olisi vain niiden tuotos.

Leikillisyyden avulla ihmiset lähentyvät toisiaan ja opitaan tuntemaan yli kielimuurienkin. Pelatessa kaikki ovat tasavertaisia ja pelien tuoma jännitys tuo ihmisiä yhteen. Pienet palkinnot myös saavat aikaan positiivista kilpailuhenkeä. Pelit virittävät ja huonolla kielitaidollakin pystyy keskustelemaan. Leikillisuus ja pelillisuus tukevat vertaistuellista keskustelua. Arvioinnissa tärkeää on vertaispalaute ja tuki aihepiirien käsittelemisessä. Ryhmässä on hyvä osata pysähtyä kuuntelemaan ja luoda tilaa keskusteluille. Herkkä läsnäolo kannattaa. Harjoituksesta toiseen ei kannata kiirehtiä. Ideana on pysähtyä leikkien ja pelien jälkeen puhumaan esille nousseista asioista. Työntekijä kuvaa näin:

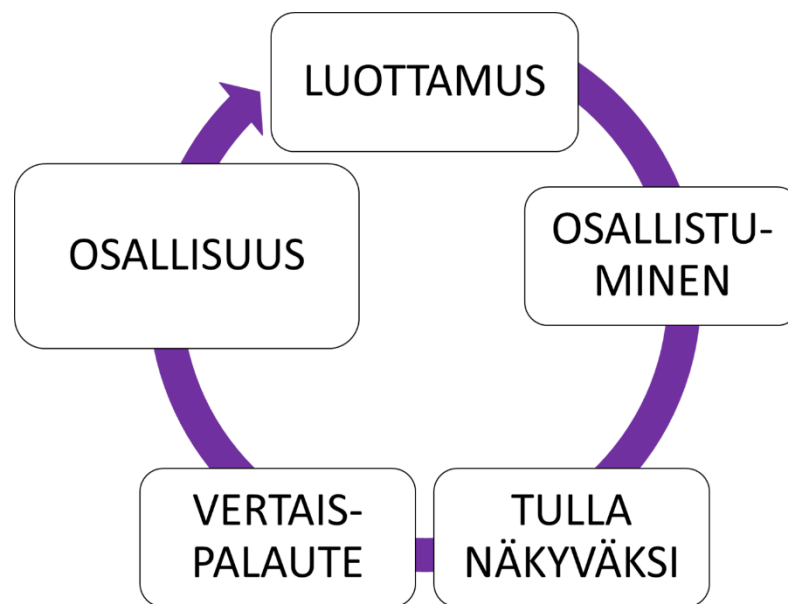
*Meillä oli kaksi joukkuetta ja pelasimme pullonpyöritystä talousasioista. Ryhmä vastasi satunnaiseen kysymykseen. Kaikki lähtivät keskustelemaan vilkkaasti ja esiin nousi paljon asioita. Tehtiin palveluohjausta, mistä saa apua jne. Se oli aika laajasti mistä keskusteltiin.*

Leikillisyyttä ja pelillisyyttä hyödynnetään myös toiminnan arvioimisessa sekä jokaisen ryhmäkerran arviointina tikkataululla että ryhmän toiminnan loppuvaiheessa toiminnallisella jana-arvioinnilla. Leikillisyyttä ja pelillisyyttä on hyvä soveltaa ryhmän mukaan. Kannattaa tehdä sitä mikä toimii ja kysyä ryhmäläisiltä toiveita! Ryhmäläisten heittäytymiseen voi vaikuttaa ryhmäläisten kokemukset, ryhmäpaine ja erilaiset valmiudet toimia ryhmässä. Mukaan voi ottaa asiakkaille tuttuja leikillisyyden muotoja, esimerkiksi pyytää heitä opettamaan omasta maastaan leikkejä tai lauluja tai jumppahetket ovat olleet pidettyjä.

KieliStartti lisää parhaimmillaan asiakkaan osallisuutta paitsi omassa palveluprosessissaan niin myös omassa elämässä ja yhteiskunnassa. Osallistujat ovat rohkaistuneet lähtemään pois kodin piiristä tutustumaan uusiin ihmisiin ja paikkoihin. Kynnys osallistua esimerkiksi asukastalon harrastusmahdollisuuksiin tai työtoimintaan madaltuu, kun paikalla käydään fyysisesti. Tieto suomalaisesta yhteiskunnasta myös lisääntyy: digiosaaminen, kielitaidon kehittyminen ja opiskelumahdollisuudet. Kuviossa 2 on tiivistetty leikillisyyden ja pelillisyyden hyötyjä ryhmämuotoisessa arvioinnissa.

Frank Martelan mukaan (2016) leikkiessään ihminen toteuttaa ihmisyden syvintä olemusta. Leikki on vapaaehtoista ja näin ollen motivoivaa. (em. 2016.) Heikkisen mukaan (2002,42) leikkiä voidaan ajatella myös kulttuurinrakentamisen näkökulmasta, tällöin myös aikuinen leikkii, kulttuuri leikkii ja kulttuuria leikitään. Mitä mahdollisuuksia tämä voi tuodakaan monikulttuurisiin kohtaamisiin!

Kuviossa 2 on esitetty leikillisyyden ja pelillisyyden mahdollisuudet ryhmämuotoisessa osallisuutta lisäävässä arvioinnissa



## 6 Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä ESY

Menetelmä on kehitetty Kaste – ohjelmaan kuuluneessa Virtaa vielä Virta II – hankkeessa vuosien 2014 – 2016 välillä. Sen kehittämisessä on hyödynnetty AVAIN-mittaria ja Työelämätkä. Menetelmä kehitettiin asiakkaan sosiaalista kuntoutusta koordinoivan omatyöntekijän työtä strukturoivaksi työmenetelmäksi. Kielistartissa menetelmää on kehitetty edelleen. Menetelmää selkokielistettiin, kuvitettiin ja arviointiasteikkoa muutettiin. Kokemusosaajat antoivat myös palautetta menetelmästä. Tarkemman yhteenvedon ESY-kokemuksista löydät liitteestä neljä.

Kielistartissa tarkoituksena on, että ryhmätoiminta rakentuu ESY:n teemojen ympärille. Teemoja nostetaan esille toiminnallisuuden, leikillisyyden ja pelillisyyden keinoin, tämän jälkeen ryhmäläiset pereh-

tyvät teeman mukaisesti kysymyksiin kotona. Lisäksi, myös kielenopetus rakentuu ESY:n teemojen ympärille ja kunkin teeman mukaisia ESY-kysymyspapereita käydään läpi myös kielenopetustunneilla.

Ryhmätoiminnan lopun lähestyessä on tarkoitus käydä jokaisen ryhmäläisen vastaukset läpi ja yhdistellä keskiarvot ESY-ympyrään. Näin pitäisi nousta näkyväksi voimavarat ja toisaalta myös mahdolliset tuen tarpeet. Yksilökeskusteluiden pohjana ovat ESY-kysymykset, yhteenvetoympyrä ja ryhmän aikana kertynyt tieto asiakkaan toimintakyvystä, vahvuuksista ja tuen tarpeista. Jokaista ryhmäläistä tulee rohkaista miettimään sitä, mitä haluaa itse sanoa henkilökohtaisissa keskusteluissaan.

ESY tarjoaa mahdollisuuden itsearviointiin kielenopetuksen tuella. Tarkoituksena on herättää asiakkaan omaa pohdintaa omasta elämäntilanteestaan. ESY mahdollistaa myös asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen muutoksen seurannan ja vaikuttavuuden arvioinnin, kun tietojärjestelmään tallennetaan tiedot arvioinnista. Sosiaalisen kuntoutuksen prosessin aikana seurannan voi tehdä puolen vuoden tai vuoden päästä, tarvittaessa tulkin kanssa.

Kokemusten mukaan osan asiakkaista mielestä täyttäminen on helppoa kielenopetuksen tuella ja osan hyvinkin vaikeaa. Onnistuessaan itsearviointi voi tuoda näkyville asioita, joita ei muutoin saataisi esille ja toimia puheeksi ottamisen välineenä. Työntekijät pohtivat näin:

*Yhteenvetoja ja kysymyksiä käytiin loppukeskusteluissa huolella läpi. Annettiin omalle työntekijälle perehdyttäväksi ja hän pystyi tekemään omia huomioitaan. Toimi oikein hyvin, kun paperit ovat järjestyksessä.*

*Loppukeskustelussa on käytetty koontiympyrää. Katsoimme läpi myös kysymyksiä ja niiden kautta tuli tarinaa. Keskitettiin tulevaisuuden toiveisiin.*

Haasteena on ymmärtäminen, varsinkin luku- ja kirjoitustaidottomille asiakkaille. Osalla asiakkaista voi olla myös oppimisvaikeuksia tai muita oppimisen esteitä. Kielenopettajan ja ohjaajien kannattaa yhdessä suunnitella ryhmän alussa millä tavalla itsearviointimenetelmää käytetään (huomioiden kielitaito ja asiakkaan arjen kuormittavuus).

Löydät kaikki KieliStartin materiaalit ja selkokielisten ESYn täältä: [www.socca.fi/kielistartti](http://www.socca.fi/kielistartti) Näin saat tulostettua lomakkeet ryhmäläisten käyttöön.

## 7 Onnistumisen kriteerejä KieliStartille

### **Ennen ryhmää**

- ❖ Ohjaajien sitoutuminen on tärkeää ryhmäytymisen ja luottamussuhteen syntymisen kannalta
- ❖ Ohjaajien halu oppia ryhmänohjaustaitoja
- ❖ Tarvitaan koordinoija ja selkeä työnjako
- ❖ Leikilisyys voi tuntua uudelta tavalta tehdä kohtaamistyötä asiakkaiden kanssa. Varatkaa suunnittelu-aikaa ohjaajille ja toiminnallisten harjoitusten harjoitteluun.

*Leikit ja pelit ei ole vitsejä, ne ovat haasteellisia vetää ja ne ovat tärkeitä, toiminnallisia menetelmiä. Uusi työtapa. – KieliStartin ohjaaja*

### **Ryhmän aikana**

- ❖ Kielenopetuksessa kannattaa harkita kahta ryhmää kielitaidon tason mukaan
- ❖ Käydään ryhmän alussa yhdessä läpi ryhmän idea ja käytettävät menetelmät
- ❖ Ryhmän pelisäännöt on hyvä luoda yhdessä ja palata niihin ryhmän aikana
- ❖ Ohjaajien joustavuus, huumori ja heittäytymiskyky
- ❖ Ohjaajien yhteiset tapaamiset ja ymmärryksen kumuloituminen ryhmän aikana kokonaiskuvaksi asiakkaiden tilanteista. Avoimuus ja asiakkaiden mukana pitäminen arvioinnissa. Tehdään tarpeelliset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.
- ❖ Tiimin ja esimiehen tuki on tärkeää ohjaajille
- ❖ Vertaisohjaaja tarvitsee ohjaajilta tukea ja kontaktihenkilön
- ❖ Ryhmässä täytyy edetä rauhassa ja kerralla ei saa olla liian paljon asiaa. Asioiden selittämiseen kannattaa varata aikaa, konkreettisuus on tärkeää.
- ❖ Mallinnettu runko työskentelylle tuo väljyyttä heittäytyä ja myös kehittellä uusia sisältöjä, jolloin työntekijät voivat hyödyntää omaa kokemusta ja osaamistaan

### **Ryhmän jälkeen**

- ❖ Omatyöntekijän mukana oleminen yksilökeskustelussa, jatkon suunnittelussa ja seurannassa

## 8 Linkkejä

<https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-palvelut/maahanmuuttajien-kuntoutuspalvelut>

<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-ominaisuus/tyon-tueksi/paloma-koulutus>

<https://kotoutumisentukena.fi/>

<http://kepelimetropolia.fi/>

<https://toiminnallistamonikielisyytta.wordpress.com/toiminnallisuus/>

[https://www.ted.com/talks/stuart\\_brown\\_says\\_play\\_is\\_more\\_than\\_fun\\_it\\_s\\_vital#t-718232](https://www.ted.com/talks/stuart_brown_says_play_is_more_than_fun_it_s_vital#t-718232)

## Lähteet

Bandura Albert. 1986. Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bandura Albert. 2001. Social cognitive theory: An agentic perspective. Annual Review of Psychology, 52, 1-26.

Buchert U, Vuorento M. Suomalaisten hyvinvointipalveluiden ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajien ammatillisen ja mielenterveyskuntoutuksen haasteista ja ratkaisuista. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 81, 2012.

Castaneda, A.E., Mäki-Opas, J., Jokela, S., Kivi, N., Lähteenmäki, M., Miettinen, T., Nieminen, S., Santalahti, P. & PALOMA-asiantuntijaryhmä. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. Ohjaus, 5/2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja. [Viitattu 20.4.2019] Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136193/7.8.PALOMA\\_KA%CC%88SI-KIRJA\\_WEB.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136193/7.8.PALOMA_KA%CC%88SI-KIRJA_WEB.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Ekholm, E. 2018. Keholliset ja pelilliset menetelmät kotouttamistyössä. Kepeli-hankkeen (2016 – 2018) arviointiraportti. [Viitattu

20.4.2019] Saatavana: [http://kepeli.metropolia.fi/wp-content/uploads/2018/07/Kepeli-arviointiraportti\\_ElinaEkholm1.pdf](http://kepeli.metropolia.fi/wp-content/uploads/2018/07/Kepeli-arviointiraportti_ElinaEkholm1.pdf)

Heikkinen Hannu. 2002. Draaman maailmat oppimisalueina: draamakasvatuksen vakava leikillisuus. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/24952>

Hyttinen, H. 2011. Sosiaalisen sirkustoiminnan käynnistäminen. Teoksessa Sofia-Charlotta Kakko & Piia Karkkola (toim.) Sosiaalisen sirkuksen hyvien käytäntöjen opas. Tutkivan teatterityön keskuksen julkaisu. Tampere, 11–27.

Känkänen, P. 2013. Taidelähtöiset menetelmät lastensuojelussa – kohti tilaa ja kokemuksia. Tutkimus 109. Helsinki, Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos.

Kössi-Jormanainen, Sonja. 2018. Toiminnallisuus rauhoittaa luokkaa ja parantaa oppimista. [https://www.pokali.fi/lasten\\_ja\\_nuorten\\_liikunta/liikkuva-koulu/artikkelikirjasto/toiminnallisuus-rauhoittaa-luokk/](https://www.pokali.fi/lasten_ja_nuorten_liikunta/liikkuva-koulu/artikkelikirjasto/toiminnallisuus-rauhoittaa-luokk/) viitattu 14.2.2018.

Martela Frank. 2016. Leikki on aikuisten työtä. <https://www.xn--leikkipiv-12ac.fi/tulevaisuudessa-leikki-on-aikuisten-tyota/> viitattu 14.2.2018

Peltola U, Metso L Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 79/2008. [https://kuntoutussaatio.fi/files/162/Maahanmuuttajien\\_kuntoutumisen\\_ja\\_tyollistymisen\\_tukeminen\\_Helsingissa.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/162/Maahanmuuttajien_kuntoutumisen_ja_tyollistymisen_tukeminen_Helsingissa.pdf)

Rask S, Castaneda AE, Schubert C. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kuntoutuksessa (2016). Teoksessa Kuntoutuminen I Autti-Rämö, A-L Salminen, M Rajavaara, A Ylinen (toim.), Duodecim:

Westerling, M. & Karvinen-Niinikoski, S. 2010. Theatre enriching social work with immigrants – the case of a Finnish multicultural theatre group. European Journal of Social Work. Vol. 13, No. 2, June 2010, 261–270.

## Liite 1 KIELISTARTIN PALVELUKUVAUS

### 1. Johdanto

Kielistartti on ulkomaalaistaustaisille henkilöille suunnattua ryhmämuotoista sosiaalista kuntoutusta. Kielistarttia on kehitetty yhteistyössä Helsingin kaupungin kuntoutusohjauksen, Helsingin kaupungin Lännen ja Idän aikuissosiaalityön tiimien ja Pääkaupunkiseudun PRO SOS -hankkeen kesken vuosina 2017-2019.

### 2. Palvelun sisältö

#### 2.1. Palvelun tavoitteet

Kielistartin tavoitteena on toteuttaa ryhmämuotoista palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointia, nostaa palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen tarvittavia tietoja esille pelillisyyden ja leikillisyyden keinoin sekä Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY)-itsearviointimenetelmän avulla. Ryhmäprosessi tuo esille asiakkaan vahvuuksia, osaamista ja tuen tarpeita. Tavoitteena on löytää asiakkaalle ryhmän jälkeen jatkopolkuja yhteistyössä omatyöntekijän kanssa.

Ryhmän toiminnan avulla pyritään lisäämään osallistujien osallisuuden kokemusta omassa elinympäristössään ja suomalaisessa yhteiskunnassa. Ryhmän aikana tavoitteena on myös lisätä ryhmäläisten motivaatiota suomen kielen opiskeluun ja herättää uskoa omaan kykyihin kielenoppimisen suhteen.

#### 2.2. Kohderyhmä

Kohderyhmänä ovat täysi-ikäiset ulkomaalaistaustaiset asiakkaat, joilla on heikko suomen kielen taito. Palvelujärjestelmä voi olla asiakkaalle vieras, tuntemus omista oikeuksista ja osallisuus yhteiskunnassa heikkoa.

Pääkaupunkiseudulla yksi kasvavista asiakasryhmistä on ulkomaalaistaustaiset henkilöt, joiden kohdalla kotouttamistoimet eivät ole olleet riittäviä. Tässä asiakasryhmässä korostuu luku- ja kirjoitustaidottomuus. Monesti taustalla voi olla esimerkiksi oppimisvaikeuksia tai terveydellisiä haasteita.

Kielistarttiin voi ohjata asiakkaan, joka hyötyy laaja-alaisesta elämäntilanteen tarkastelusta ja voimavaralähtöisestä, osallisuutta lisäävästä sosiaalisesta kuntoutuksesta.

On suositeltavaa, että Kielistartti toteutetaan sukupuolisensitiivisesti.

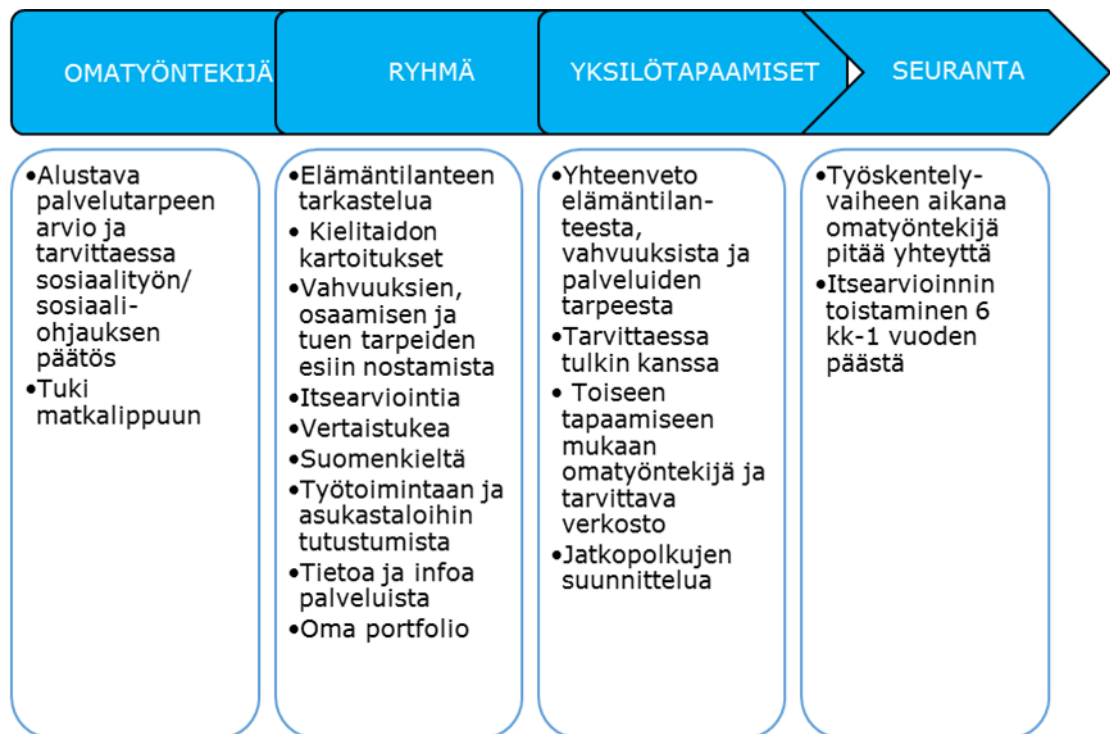
#### 2.3. Asiakasprosessi

Asiakkaan omatyöntekijä tekee asiakkaan kanssa alustavan palvelutarpeen arvion, johon kirjaan maininta osallistumisesta Kielistarttiin. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen päätös. Lisäksi asiakkaan omatyöntekijä myöntää asiakkaalle matkalipun ehkäisevänä toimeentulotukena ryhmän ajalle.



Toiminta ja kokoontumiset etenevät pääosin asiakkaille jaettavan ohjelmarungon mukaisesti. Ohjaajat kirjaavat Asiakastietojärjestelmään (ATJ) ryhmätoiminnan aikana havaintoja asiakkaan toiminnasta ko. ryhmässä ja ovat tarvittaessa yhteydessä omatyöntekijään.

Ryhmän lopuksi jokaisen ryhmäläisen kanssa käydään kaksi yksilökeskustelua, joihin tilataan tarvittaessa tulkkaus. Toiseen keskustelusta kutsutaan omatyöntekijä mukaan. Näiden keskusteluiden tarkoituksena on käydä läpi ryhmän aikana jokaisen ryhmäläisen tuottama materiaali, nostaa esiin hänen voimavarojaan ja mahdollisia tuen tarpeen osa-alueita sekä miettiä yhdessä jatkopolkua. Kuvassa 1 on esitetty Kielistartin asiakasprosessi.



Kuva 1 Kielistartin asiakasprosessi

## 2.4. Kielistartin sisältö

Kielistartin sisältöinä on:

- Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen ryhmämuotoisesti toiminnallisilla tavoilla ja itsearvioinnilla
- Suomenkielen opiskelu
- Vertaistuki, itsetuntemus ja työyhteisötaidot
- Omien tavoitteiden ja suunnitelmien työstäminen
- Tietoa ja infoa palveluista
- Tutustumiskäynnit työtoimintapaikkoihin, asukastaloihin tai muuhun osallistavaan toimintaan

Kielistarttijakso kestää kolme (3) kuukautta, ryhmä kokoontuu kahtena (2) päivänä viikossa (miehellään peräkkäiset päivät). Kumpanakin päivänä toimintaa on neljä (4) tuntia. Ensimmäinen ryhmäpäivä tapahtuu yhdessä sosiaalialan ammattilaisten kanssa ja toinen ryhmäpäivä on koulutetun suomen kielen opettajan johdolla tapahtuvaa kielen oppimista. Kullakin kielen opetuksen kerralla perehdytään samaan teemaan kuin ryhmätoiminnassa.

Kielistartin teemat ovat mistä olen kiinnostunut? /harrastukset, asioiden hoitaminen, arjen sujuminen ja asuminen, terveys ja jaksaminen, ihmissuhteet ja sosiaaliset tilanteet, opiskelu ja työ, rahankäyttö ja toimeentulo sekä tulevaisuuden tavoitteet.

Sisällöstä laaditaan ohjelmarunko, joka jaetaan asiakkaille ensimmäisellä kokoontumiskerralla. Ryhmätoiminta sisältää ohjattuja yksilö- ja ryhmätehtäviä ja -keskusteluja, toiminnallisia ja pelillisiä harjoituksia sekä tutustumiskäyntejä. Ryhmäläiset täyttävät ESY-itsearviointin kustakin teemasta kielenopettajan tuella.

Leikillisyyden ja pelillisyyden hyödyntäminen auttaa jokaista osallistujaa osallistumaan ja kertomaan itsestä, näin ryhmään syntyy keskustelua. Toiminnallisuuden avulla saadaan tietoa jokaisen ryhmäläisen toimintakyvystä ja elämäntilanteesta. KieliStartin ohjaajat pyrkivät käyttämään selkokieltä ja etenemistahti on rauhallinen.

Kielistartista on tehty ohjaajan opas.

### 3. Henkilöstö

Kielistarttia on toteutettu tähän mennessä pilottina, jota on ohjannut moniammatillinen työryhmä vuorokerroin. Työryhmään tarvitaan vähintään neljä, mielellään viisi sosiaalialan asiantuntijaa (sosiaali-ohjaajaa ja/tai sosiaalityöntekijää ja yhdyskuntatyöntekijä). sekä koulutettu suomen kielen opettaja. Ryhmässä voi olla mukana toimintaan aikaisemmin osallistuneita vertaisohjaajia/kokemusasiantuntijoita. Työryhmässä on hyvä olla yksi koordinoija.

Henkilöstöressurssina ryhmään kuuluu viikoittain 2 työntekijän työaika, joka kuuluu ryhmätapaamisiin kerran viikossa (4 tuntia), niiden suunnitteluun ja purkuun (n. 3 tuntia). Lisäksi asiakastietojärjestelmään tehdään kirjaukset (sosty) ryhmään osallistumisesta sekä tarvittavat muistiinpanot yhdelle muistiinpanonäytölle. Työaika kuluu myös markkinointiin asiakkaille, asiakkaiden yhteydenottoihin ja ilmoittautumisiin vastaamiseen sekä ryhmän valmisteluun (mm. harjoitteisiin tutustumiseen ja tarvittavien tarvikkeiden hankkimiseen). Ryhmän aikana työaika kuluu myös ohjaajien yhteisiin tapaamisiin, asiakkaiden palveluohjaukseen, yhteydenpitoon kielenopettajan ja tarvittaessa asiakkaita ryhmään lähettäneiden työntekijöiden kanssa sekä loppukeskusteluihin valmistautumiseen ja tulkkien varaamiseen. Ryhmän jälkeen asiakkaille kirjataan palvelutarpeen arvioinnit ja osallistutaan asiakkaan yksilökeskusteluun omatyöntekijän kanssa. Puolen vuoden päästä on järjestetty jälleennäkeminen ryhmän kanssa.

Vertaisohjaajat voivat auttaa käytännön valmisteluissa ryhmän aikana.

Syksyn 2019 suunnitteilla olevan Kielistartin tukena on ryhmän käyntiin saattamisessa Lännen aikuissosiaalityön kuntoutusohjauksen kuntoutusohjaaja Terhi Bäckman.

#### 4. Taloudelliset panokset

Budjettina Kielistartissa on 900-1000 euroa ryhmäkertojen pienimuotoisen tarjoiluun sekä tarvikkeisiin. Lisäksi jokaiselle osallistujalle on varattu tulkki kahdelle yksilötapaamiselle.

#### 5. Toimitilat

Ryhmän käytössä olevat toimitilat on hyvä sopia hyvissä ajoin ennen ryhmän käynnistymistä. Sopiva toimitila saattaa löytyä esimerkiksi asukastaloista tai <https://varaamo.hel.fi/> kautta.

#### 6. Arviointi ja kehittäminen

Kielistartin toimintaa suunnitellaan ja arvioidaan ohjaajien yhteisissä tapaamisissa sekä omien kokemusten että asiakaspalautteiden pohjalta. Kielistartista tehdään jokaisen ryhmäkerran loppuksi tikkataululla numeraalinen ryhmäkerran arviointi. Ryhmän viimeisellä kerralla tehdään toiminnallinen ryhmäarviointi sekä kerätään palautetta anonyymisti lomakkeella.

Kielenopettajan kanssa pidetään ryhmän loppupuolella arviointitapaaminen, jossa käydään jokaisen ryhmäläisen kohdalla läpi kielitaidon taso, mahdolliset esille nousseet tuen tarpeet ja jatkokopokumahdollisuudet.

Lähiesimiehet osallistuvat säännöllisiin seuranta- ja arviointipalaveriin. Kielistarttia pyritään rakentamaan toiminnaltaan ja sisällöltään vastaamaan asiakaskunnan tarpeita.

Lisätietoja KieliStartista ja materiaalit löytyvät: [www.socca.fi/kielistartti](http://www.socca.fi/kielistartti)

#### Liitteet:

Kielistartin esite asiakkaille

Kielistartin esite työntekijöille

Kielistartti opaskirja (3 osaa)

Selkokielineen Elämän selvittämisen ympyrä

## Liite 2 KIELISTARTTIIN OHJAAMINEN – INFOKIRJE TYÖNTEKIJÖILLE

### **Mikä KieliStartti on?**

Kielistartti on maahanmuuttajanaaisille suunnattua ryhmämuotoista sosiaalista kuntoutusta.

Kohderyhmänä ovat 30–64 –vuotiaat asiakkaat, joilla on heikko suomen kielen taito. Kielistarttiin voi ohjata asiakkaan, joka hyötyy laaja-alaisesta elämäntilanteen tarkastelusta ja voimavaroalähtöisestä, osallisuutta lisäävästä sosiaalisesta kuntoutuksesta.

Kielistarttijakso kestää kolme (3) kuukautta, ryhmä kokoontuu kahtena (2) päivänä viikossa. Kumpanakin päivänä toimintaa on neljä (4) tuntia. Ensimmäinen toimintapäivä tapahtuu yhdessä sosiaalialan ammattilaisten kanssa ja toinen toimintapäivä on koulutetun suomen kielen opettajan johdolla tapahtuvaa kielen oppimista. Kullakin kielen opetuksen kerralla perehdytään samaan teemaan kuin ryhmätoiminnassa. Teemoja on kahdeksan: arki- ja asuminen, työ- ja opiskelu, ihmissuhteet, terveys, toimeentulo- ja rahankäyttö, asioiden hoitaminen, harrastukset sekä tulevaisuuden tavoitteet.

Kielistartin tavoitteena on toteuttaa ryhmämuotoista palvelutarpeen ja sosiaalisen toimintakyvyn arviointia. Ryhmässä hyödynnetään teemojen käsittelyssä toiminnallisuutta ja pelillisyyttä sekä Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY)-itsearviointimenetelmää. Kielenopettaja auttaa itsearviointikysymysten täyttämässä ja tekee osallistujille kielitaidon kartoitukset. Lisäksi tehdään tutustumiskäyntejä asukastaloon ja työtoimintapaikkoihin. Ryhmäprosessi tuo esille asiakkaan toiveita, vahvuuksia, osaamista ja tuen tarpeita. Ryhmän lopuksi on henkilökohtaiset yhteenvetokeskustelut, joiden pohjalta ryhmän ohjaajat kirjaavat tilanearvion TARV- näytölle. ESY:n koontiympyrä tallennetaan pysyväisliitteenä asiakastietojärjestelmään.

### **Ennen KieliStarttia**

- Asiakkaan omatyöntekijä tekee asiakkaan kanssa alustavan palvelutarpeen arvion, johon kirjaataan maininta osallistumisesta Kielistarttiin.
- Pitkäaikaista tukea tarvitseville asiakkaalle tehdään sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen päätös.
- Asiakkaan omatyöntekijä myöntää asiakkaalle lisäksi matkalipun ehkäisevänä toimeentulotukena ryhmän ajalle.

### **KieliStartin jälkeen**

- Ryhmän jälkeen jokaiselle asiakkaalle järjestetään loppukeskustelu omatyöntekijän ja tarvittavan verkoston kanssa. Tavoitteena on löytää jatkopolkuja asiakkaalle yhteistyössä omatyöntekijän kanssa.
- Toinen mittaus ESY-itsearviointimittarilla tehdään sovituksessa kohdassa palveluprosessia (6kk-1 vuosi). Mittaus tehdään omatyöntekijän tapaamisella tai asiakkaan sen hetkessä palvelussa. Asiakkaalle tilataan tulkin tarpeen mukaan. Tapaamiseen on hyvä varata pidempi aika. ESY:n koontiympyrä ja vastaukset käydään läpi omatyöntekijän seurantatapaamisella ja verrataan edelliseen itsearviointiin. Tapaamisella arvioidaan yhdessä prosessin onnistuneisuutta ja tehdään jatkosuunnitelma.

## Liite 3 **KieliStartin vaikutuksia asiakaspalautteen pohjalta**

Kielistartti 1 ja 2:een on osallistunut yhteensä 17 asiakasta. Ryhmät järjestettiin kuntouttavana työtoimintana. Kielistartti 3:een osallistui 9 asiakasta ja ryhmä järjestettiin alueellisena sosiaalisen kuntoutuksen ryhmänä. Alla löytyvät koonnit toiminnallisesta jana-arvioinnista, joka tehtiin kaikissa ryhmissä sekä palautekyselyn vastaukset, joita kerättiin kahdessa ensimmäisessä ryhmässä.

Asiakkailta saadun palautteen mukaan Kielistartti on onnistunut lisäämään osallistujien kielitaitoa. Kaikki asiakkaat suosittelisivat Kielistarttia muille asiakkaille. Monet osallistujat toivoivat jatkoa Kielistartille. Ryhmässä tutustuu uusiin ihmisiin. Ryhmä lisää rohkeutta ja iloa elämään sekä vahvistaa osallistujien tietoa omista kyvyistään. Ryhmässä saa tietoa palveluista ja suunnitelmat voivat selkiintyä. Voidaan sanoa, että Kielistartin tavoite lisätä osallistujien osallisuuden kokemusta ja uskoa omaan kykyihinsä kielenoppimisen suhteen on onnistunut. Asiakkailta saatua palautetta ja työntekijöiden huomioita:

”Arkirytmien saaminen ja säännölliset tunnit Kielistartissa ovat tuoneet iloa.” –asiakas

”Arjen huonot asiat jäävät kotiin” -asiakas

”Ryhmästä saa voimaa” –asiakas

”Kielistartti aktivoi kielitaitoani” –asiakas

”Asiakas on rohkaistunut ja oppinut paljon. Tuntuu, että hän on vasta päässyt vauhtiin ja kysyi jo seuraavaa Kielistarttia.” – työntekijän havainto

”Kielistarttiin osallistuminen on ollut hyödyllistä. Asiakas koki, että ryhmässä keskusteltiin asioista ja siellä oppi paljon. Ryhmän aikana löytyi hänen oma unelmansa, jota lähdettiin ryhmän jälkeen yhdessä suunnittelemaan.” -asiakkaan kertomaa työntekijälle

”Neljän vuoden asiakkuuden aikana tämä on ensimmäinen kerta, kun voi sanoa mitä haluaisin tehdä.” -asiakas

”It was not only a Kielistartti but also a Lifestart.” – asiakas

Sisällöt Kielistartissa ovat pääsääntöisesti toimivia. Ryhmässä oleminen, itsearviointi Elämäntilanteen selvittämisen- ympyrä menetelmällä, leikillisuus ja pelillisuus, harjoitusten kokoaminen kansioon sekä yksilökeskustelut saavat hyvää palautetta. Leikkien ja pelien osalta kannattaa kuulostella ryhmän ilmapiiriä ja soveltaa harjoituksia tilanteen mukaan. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä koettiin kolmannessa sosiaalisen kuntoutuksen ryhmässä haastavampana. Asiakkailta oli haastavampia elämäntilanteita ja osalla oli vaikeuksia ymmärtää kysymyksiä. Tällöin tulkkauksen rooli loppukeskusteluissa korostui.

Jatkoryhmissä kannattaa panostaa vielä enemmän siihen, että ryhmäläiset saavat riittävästi tietoa siitä mitä voisivat tehdä ryhmän jälkeen sekä uusien ideoiden ja ajatusten

herättämiseen. Tutustumiskäyntejä on hyvä suunnitella yhdessä osallistujien kanssa. Jatkosuunnitelmien selkiintyminen on osallistujien toiveena ryhmälle.

Kielistartin jälkeen asiakkaille voidaan löytää arkeen sisältöä. Seitsemän kuukautta Kielistartin päättymisen jälkeen Kielistartti 1: n osallistuneista yhdeksästä asiakkaasta viisi osallistui työtoimintaan, kaksi asiakasta oli jatkanut Kielistartti 2 ryhmässä sekä jatkanut omatoimisesti kielenopiskelua esim. Luemme yhdessä-ryhmässä. Kotona on kaksi asiakasta, joilla molemmilla on terveysongelmia. Puolen vuoden päästä Kielistartti 2: sta jatkotapaamiseen osallistuneista kuudesta asiakkaasta kotona oli vain yksi. Kaksi oli työtoiminnassa ja kolme opiskeli suomen kieltä. Moni oli myös käynyt asukastaloissa. Kaikki suosittelivat edelleen KieliStarttia muille asiakkaille.

## **Helsingin maahanmuuttajajanaisten Kielistarttien (1, 2 ja 3) toiminnallinen jana-arviointi**

Ensimmäinen osa oli 14 kysymyksestä koostunut väitejana-arviointi, jossa väitteiden mukaan järjestettiin janalle, niin että sai asettua hymynaaman kohdalle (1-5). 1 tarkoitti ettei ollut ollenkaan samaa mieltä väitteen kanssa ja 5 tarkoitti, että oli täysin samaa mieltä.

Kielistartti 1 palautetta antoi kahdeksan asiakasta ja Kielistartti 2 palautetta antoi yhdeksän asiakasta (joissakin on vain kahdeksan janalla). Kielistartti 3 palautetta antoi kuusi asiakasta. Yhteensä 23 asiakasta.

Väitteet, joiden pohjalta janat muodostettiin, olivat seuraavat:

### **1. Opin ryhmässä suomea (100%)**

Kielistartti 1: Kaikki kokivat oppineensa suomea (7 /5 ja 1/ 4). Ryhmää toivottiin vielä pidemmäksi.

Kielistartti 2: Kaikki kokivat oppineensa suomea (4/5 ja 4/4).

Kielistartti 3: Kaikki kokivat oppineensa suomea (6/5)

### **2. Tutustuin ryhmässä uusiin ihmisiin (100%)**

Kielistartti 1: Kaikki kokivat tutustuneensa uusiin ihmisiin. (6/5 ja 2/4)

Kielistartti 2: Kaikki kokivat tutustuneensa uusiin ihmisiin. (8/5).

Kielistartti 3: Kaikki kokivat tutustuneensa uusiin ihmisiin. (6/5).

### **3. Sain uusia ideoita ja ajatuksia (Puolet vastaajista, 50 % sai uusia ideoita, 45 % ei ole varma ja yksi vastaaja, 5 % ei kokenut saaneensa uusia ideoita)**

Kielistartti 1: Yli puolet vastaajista koki saaneensa hyvin uusia ideoita (5/4) ja kolme ei ollut varma (3/3).

Kielistartti 2: Kolme vastaajaa koki saaneensa hyvin uusia ideoita (3/4), viisi ei ollut varma asiasta (5/3) ja yksi ei kokenut saaneensa uusia ideoita (1/ 2).

Kielistartti 3: Kaksi vastaajaa koki saaneensa hyvin uusia ideoita (2/4) ja yksi ei ollut varma (1/3).

**4. Sain tietoa palveluista (77% sai tietoa uusista palveluista ja 23 % ei ollut varma asiasta)**

Kielistartti 1: Kaikki kokivat saaneensa tietoa palveluista (7/5 ja 1/4).

Kielistartti 2: Suurin osa vastaajista kokivat saaneensa hyvin tietoa palveluista (5/4) ja kolme ei ollut varma asiasta (3/3).

Kielistartti 3: Suurin osa vastaajista koki saaneensa hyvin tietoa palveluista (2/4, 2/5) ja kaksi vastaajaa ei ollut varma asiasta.

**5. Sain riittävästi tietoa siitä mitä voisin tehdä ryhmän jälkeen (31 % sai tietoa, 69 % ei ollut varma)**

Kielistartti 1: Kukaan ei ollut varma. (8/3). (Yksilökeskusteluja ei oltu vielä käyty)

Kielistartti 2: Yli puolet vastaajista koki saaneensa tietoa palveluista (5/4) ja kolme ei ollut varmoja (3/3).

Kielistartti 3: ei vastauksia.

**6. Suunnitelmani selkiintyivät (83 % suunnitelmat selkenivät, 17 % ei ollut varma asiasta)**

Kielistartti 1: Kaikkien suunnitelmat selkiintyivät (8/4).

Kielistartti 2: Noin puolet vastaajista koki, että heidän suunnitelmansa selkenivät (5/4) ja puolet vastaajista ei ollut varma asiasta (4/3).

Kielistartti 3: Kaikkien suunnitelmat selkiintyivät (6/5).

**7. Olen rohkeampi ryhmän jälkeen (96 % on rohkeampi)**

Kielistartti 1: Suurin osa vastaajista koki olevansa rohkeampi ryhmän jälkeen (6/5, 1/4, 1/3).

Kielistartti 2: Kaikki vastaajat kokivat olevansa rohkeampia ryhmän jälkeen (9/5).

Kielistartti 3: Kaikki vastaajat kokivat olevansa rohkeampia ryhmän jälkeen (6/4).

**8. Ryhmä lisäsi iloa elämään (100%).**

Kielistartti 1: Kaikki kokivat, että ryhmä lisäsi iloa elämään (8/5).

Kielistartti 2: Kaikki kokivat, että ryhmä lisäsi iloa elämään (9/5).

Kielistartti 3: Kaikki kokivat, että ryhmä lisäsi iloa elämään (6/5).

**9. Ryhmässä oli hyvä tunnelma (75 % koki tunnelman hyväksi, 25 % ei ollut varma asiasta).**

Kielistartti 1: Kaikki kokivat, että ryhmässä oli hyvä tunnelma (8/5).

Kielistartti 2: Puolet vastaajista koki, että tunnelma ryhmässä oli hyvä (4/4) ja puolet vastaajista eivät olleet asiasta varmoja (4/3).

Kielistartti 3: ei vastauksia.

**10. Suosittelisin ryhmää muille sosiaalitoimiston asiakkaille (100 %).**

Kielistartti 1: Kaikki suosittelivat ryhmää muille sosiaalitoimiston asiakkaille (8/5).

Kielistartti 2: Kaikki suosittelivat ryhmää muille sosiaalitoimiston asiakkaille (9/5).

Kielistartti 3: Kaikki suosittelivat ryhmää muille sosiaalitoimiston asiakkaille (6/5).

**11. Uskallan osallistua asuinalueellani järjestettävään toimintaan rohkeammin ryhmän jälkeen (88% uskaltaa rohkeammin).**

Kielistartti 1: Kaikki kokivat, että uskaltavat osallistua asuinalueen toimintaan rohkeammin (7/5, 1/4).

Kielistartti 2: Suurin osa vastaajista koki, että uskaltavat osallistua asuinalueen toimintaan rohkeammin (7/4) ja kaksi vastaajaa eivät olleet asiasta varmoja (2/3).

Kielistartti 3: ei vastauksia.

**12. Tiedän, että osaan paljon asioita (100%).**

Kielistartti 1: Kaikki kokivat, että osaavat paljon asioita (8/4).

Kielistartti 2: Kaikki kokivat, että osaavat paljon asioita (2/5, 7/4).

Kielistartti 3: Kaikki kokivat, että osaavat paljon asioita (6/5).

**13. Ryhmässä oli turvallista ja mukavaa olla (100%).**

Kielistartti 1: Kaikki kokivat, että ryhmässä oli turvallista ja mukavaa (8/5).

Kielistartti 2: Kaikki kokivat, että ryhmässä oli turvallista ja mukavaa (9/5).

Kielistartti 3: ei vastauksia.

**14. Tiedän keneltä kysyä neuvoa asioissani (78% tietää keneltä kysyä neuvoa, 22 % ei ole varmoja)**

Kielistartti 1: Suurin osa tietää keneltä kysyä neuvoa omissa asioissaan (7/5) ja yksi ei ollut asiasta varma (1/3).

Kielistartti 2: Suurin osa tietää keneltä kysyä neuvoa omissa asioissaan (3/5, 4/4) ja kaksi ei ollut asiasta varma (2/3).

Kielistartti 3: Suurin osa tietää keneltä kysyä neuvoa omissa asioissaan (3/4, 1/5) ja kaksi ei ollut asiasta varma (2/3).

**Helsingin maahanmuuttajanaisten Kielistartti 1 ja 2:n henkilökohtainen palaute**

PALAUTE /Kielistartti 1 ja 2 (v. 2017- 2018)

Vastaajia yhteensä: 17 vastaajaa (Kielistartti (1) 8 ja (2) 9)

Vastausasteikko 5-1; hyvä-huono

**1. Lähes kaikki (94 %) vastaajista piti Kielistarttia hyvänä tai erinomaisena toimintana.**

Kielistartti 1: 7/5, 1/4

Kielistartti 2: 6/5, 2/4, 1/3

**2. Lähes kaikki (94 %) vastaajista piti hyvänä, että Kielistartti pidetään 2 päivää viikossa**



Kielistartti 1: 5/5, 3/4

Kielistartti 2: 5/5, 3/4, 1/3

**3. Lähes kaikki (94 %) vastaajista piti Kielistartin ohjelmaa hyvänä tai erinomaisena.**

Kielistartti 1: (7 vastaajaa) 2/5, 4/4, 1/3

Kielistartti 2: 5/5, 4/4

**4. Lähes kaikki (94 %) vastaajista piti kielen opetusta hyvänä tai erinomaisena.**

Kielistartti 1: 4/5, 3/4, 1/3

Kielistartti 2: (8 vastaajaa) 3/5, 5/4

**5. Kaikki (100 %) vastaajista piti ryhmässä olemista hyvänä tai erinomaisena asiana.**

Kielistartti 1: (7 vastaajaa) 6/5, 1/4

Kielistartti 2: 3/5, 6/4

**6. 79 % vastaajista piti tutustumiskäynneistä.**

Kielistartti 1: (7 vastaajaa) 4/4, 2/3, 1/1

Kielistartti 2: (7 vastaajaa) 3/5, 4/4

**7. Suurin osa (87 %) vastaajista piti leikkejä ja pelejä hyvinä tai erinomaisina.**

Kielistartti 1: (6 vastaajaa) 3/5, 1/4, 2/3

Kielistartti 2: 3/5, 6/4

**8. Kaikki (100 %) vastaajista piti hyvänä tai erinomaisena harjoitusten kokoamista kansioon.**

Kielistartti 1: (7 vastaajaa) 1/5, 6/4

Kielistartti 2: 6/5, 3/4

**9. Kaikki (100 %) vastaajista pitivät käsitöitä/askartelua hyvänä tai erinomaisena sisältönä ryhmässä.**

Kielistartti 1: (6 vastaajaa) 1/5, 5/4

Kielistartti 2: 4/5, 5/4

**10. Kaikki (100 %) vastaajista pitivät ESY-kysymyksiä hyvinä tai erinomaisina.**

Kielistartti 1: 4/5, 4/4

Kielistartti 2: 5/5, 4/4

**11. Kaikki (100%) vastaajista pitää yksilökeskusteluita hyvinä tai erinomaisina.**

Kielistartti 1: 8/5

Kielistartti 2: (8 vastaajaa) 4/5, 4/4

**12. Kaikki (100 %) vastaajat pitivät ohjaajia hyvinä tai erinomaisina.**

Kielistartti 1: 7/5, 1/4

Kielistartti 2: 5/5, 4/4

**13. Suurin osa vastaajista (81 %) pitivät tikkataulusta palautteenanto tapana.**

Kielistartti 1: (7 vastaajaa) 4/5, 3/4

Kielistartti 2: 5/5, 1/4, 3/3

**14. Kaikki (100 %) vastaajat pitivät Maunulatalon luokkaa hyvänä.**

Kielistartti 1: (7 vastaajaa) 6/5, 1/4

Kielistartti 2: 9/5

**Mikä on ollut mukavaa?**

Hyvä ruoka, hyvä ryhmä, hyvät ohjaajat (tämä on tärkeä, vaikuttaa ryhmään osallistumiseen)

Hyvä ryhmä ja opettajat, Excellent facilitation. Hyvää tarjoilut ja ruoka.

On mukava ryhmä, hyvät ohjaajat

Oli hyvä ryhmä.

On hyvä ryhmä.

on

hyvää

olla ryhmässä

hyvä harjoitella

hyvä pätkä

ryhmässä oli mukava olla

aamulla kiva tulla kurssille (ei tarvitse jäädä kotiin)

**Mikä on ollut ikävää?**

ei

**Mitä muuta olisit toivonut?**

Voisi puhua ja kirjoittaa suomea, voisi olla useampi päivä viikossa.

Minusta pitää käydä tutustumassa lisää johonkin paikkaan.

4 päivää viikossa on parempi, kurssi oli lyhyt aika, TE-toimiston työntekijä on tärkeä asia, better to bring TE people in the course, lisää suomen kieli

haluan jatko oppi

halua oppia

enemmän käydä tutustumassa uusiin paikkoihin

---

**Tikkataulupalaute jokaisen ryhmäkerran jälkeen**

Osallistujat arvioivat jokaisen kerran tikkataululla. Tikkataulu jätettiin oven viereen pöydälle niin, että lähtiessä pystyi anonyymisti laittamaan palautteen. Pääsääntöisesti palaute oli 8-10, joillakin kerroilla oli hajontaa enemmän ja joukossa oli yksittäisiä 6 ja 7 arvioita. Tikkataulu toimii välittömänä toiminnan arvioinnin välineenä ja palautteen pohjalta pohdittiin muutostarpeita.

## Liite 4 ELÄMÄN SELVITTÄMISEN YMPYRÄN SELKOKIELINEN VERSIO OSANA KIELISTARTTIA

### **Syitä miksi valittiin?**

- Alussa vertailtiin useampia itsearviointimittareita. ESY todettiin käytännönläheiseksi ja laajaksi pohjaksi palvelutarpeen arvioinnille; siinä on elämänosa-alueita laajemmin kuin esimerkiksi Kykyviisarissa.
- Haluttiin mahdollistaa itsearviointi ja omasta elämästä kertominen heikollakin kielitaidolla. Tarkoituksena on ollut herättää asiakkaan omaa pohdintaa omasta elämäntilanteestaan.

### **Miten ESYä käytetään ryhmässä?**

- Palvelutarpeen arvioinnin pohjana ovat ESY-kysymykset, yhteenvetoympyrä ja ryhmän aikana kertynyt tieto asiakkaan toimintakyvystä, vahvuuksista ja tuen tarpeista
- ESY kerätään joka kerta kansioon ja ryhmän lopussa ohjaajat auttavat täyttämään yhteenvetoympyrän
- Täytetään osana kielenopetusta. Mahdollisuus oppia suomea ja arkista sanastoa. Ryhmät ovat olleet kielen osaamisen tason näkökulmasta heterogeenisiä. Kielenopettaja käy läpi kysymyksiä erilaisten harjoitteiden, tehtävien ja keskustelujen kautta.
- Ryhmässä on tärkeää huomioida, että ESY-kysymykset ovat henkilökohtaisia ja salassa pidettäviä dokumentteja

### **Käyttökokemuksia kolmesta KieliStartti-ryhmästä**

- Osan asiakkaista mielestä täyttäminen on helppoa kielenopetuksen tuella ja osan vaikeaa. Haasteena on ymmärtäminen, osallistujista osa on luku- ja kirjoitustaidottomia ja osalla on myös oppimisvaikeuksia tai muita oppimisen esteitä. Ihan alkeistason kielitaidolle ja luku- ja kirjoitustaidottomalle ESY lienee liian haastava, ja hänen on vaikea hahmottaa, miksi sitä tehdään. Osa osallistujista on luku- ja kirjoitustaidottomia myös omalla äidinkielellä, joten itsearviointi myös omalla äidinkielellä olisi vaikeaa. Osalle itsearviointi omalla äidinkielellä olisi toimivampaa. Kuitenkaan mm. Kykyviisarin kieliversioita ei ole tarjolla kaikille osallistujien kielille.
- Asiakkailta kysyttäessä palautelomakkeilla KieliStartti 1 ja 2:ssa kaikki vastaajista pitivät ESY-kysymyksiä hyvinä tai erinomaisina. ESY koettiin kolmannessa KieliStartissa haastavampana. Asiakkailla oli haastavampia elämäntilanteita ja monella oli vaikeuksia ymmärtää kysymyksiä.
- Lopussa yksilökeskusteluissa tulkin kanssa tarkennetaan ESY:n ymmärtämistä. Tämä on suositeltavaa erityisesti luku- ja kirjoitustaidottomien asiakkaiden kohdalla.

*”Oli kysymyksiä, joita ei ymmärretty, kielenopetus auttoi. Kuitenkin loppukeskusteluissa tuli vielä, että kysymyksiä ei ymmärretty tai oli ymmärretty väärinpäin.”*

*”Aika hyvin pystyttiin ESY-kysymysten ja yhteenvetoympyrän pohjalta käymään keskustelua. Joistain kohdista kysyin miksi laittanut sellaisen vastauksen, kun tuntui ”väärältä” siihen nähden mitä oli tuonut esiin.”*

- Työntekijät ovat käyttäneet ESY:n kysymyksiä haastatteluiden pohjana tulkatuissa loppukeskusteluissa, myös silloin kun lomakkeita ei ole täytetty. Palautteen mukaan ESY toimii hyvänä runkona palvelutarpeen arvioinnille.

*”Loppukeskustelussa on käytetty koontiympyrää. Katsoimme läpi myös kysymyksiä ja niiden kautta tuli tarinaa. Keskeyttiin tulevaisuuden toiveisiin.”*

*”Yhteenvetoja ja kysymyksiä käytiin loppukeskusteluissa huolella läpi. Annettiin omalle työntekijälle perehdyttäväksi ja hän pystyi tekemään omia huomioitaan. Toimi oikein hyvin, kun paperit ovat järjestyksessä.”*

- Yhteenvetoympyrässä ei tule esille kaikki tuen tarpeet. Yksittäiset kysymykset kertovat - enemmän, esimerkiksi naapuririidat, uniongelmat, tarve internet opastukselle.
- ESY on auttanut asiakasta pohtimaan omaa elämää:

*”Asiakas kertoi kokeneensa kysymykset vaikeina: ne nostattivat mieleen niin paljon entisestä elämästä ja nykyisestä elämästä. Nostivat esille rajoitukset ja ongelmat. Oli työlästä, mutta on hyvä kohdata nykyhetki ja todellisuus! Asiakas kehotti jatkamaan samalla tavalla jatkoryhmissä.”*

- ESY tulee välineenä tutummaksi ohjaajille, kun sitä käyttää useammassa ryhmässä. Ohjaajien on hyvä ennen ryhmää tutustua välineeseen.
- Kielenopettajan ja ohjaajien kannattaa yhdessä arvioida millä tavalla itsearviointimenetelmää käytetään (huomioiden kielitaito ja asiakkaan arjen kuormittavuus).

## Liite 5 OHJAAJIEN KOKEMUKSIA KIELISTARTISTA

Ohjaajat ovat arviointikeskusteluissa kokeneet KieliStartin tavoitteen toteuttaa ryhmämuotoista elämäntilanteen ja toimintakyvyn arviointia onnistuneena. KieliStartin menetelmät lisäävät asiakkaan mahdollisuuksia olla osallinen oman elämänsä arvioinnissa.

”KieliStartti palvelee palvelutarpeen arviointia ihmisten kanssa, joilla on heikko kielitaito. He pystyvät enemmän omasta elämästään käsin tuottamaan jotakin itseltään. Eikä se ole pelkästään työntekijästä lähtevää. Ryhmässä on tilaa siihen, että kuullaan ja huomataan.” –työntekijä

”Ryhmässä saadaan asiakas mukaan arviointiin ja hän saa vertaispalautetta. Asiakkaalla on oma näkemys ja työntekijöillä on oma. Tavoitteena on saada ne lähestymään toisiaan ja lisätä ymmärrystä molemmin puolin ja sieltä keskeltä löytyy yhteinen suunta.” – työntekijä

Ohjaajat kertovat, että ryhmän aikana nousee paljon uutta tietoa asiakkaiden elämäntilanteesta, tarpeista ja erityisesti vahvuuksista.

”Ryhmässä nousi asioita, joita ei olisi välttämättä toimistossa tullut esille. Asiakas ei olisi hoksannut tai työntekijä hoksannut kysyä. Tässä yhdistyy myös aika ja luottamussuhde.” – sosiaalityöntekijä

”Ryhmän aikana tuli esille asiakkaiden vahvuuksia ja yksilökeskusteluissa tuli esille vaikeita asioita, mm. traumoja. Luottamussuhde rakentui ryhmän aikana. Tuli esille asioita, joita ei olla aikaisemmin palveluissa huomattu.” – sosiaalityöntekijä

”Tuli esille kolmen kuukauden aikana paljon tietoa naisista, kun oli aikaa havainnoida naisia ryhmän aikana, niin ESYStä kuin toiminnallisista tehtävistä ja oheistoiminnasta mitä yhdessä tehtiin. Toiminnallisuus toi tietoa koko ajan lisää. Monipuolisempi tilanearvio asiakkaalle näin saadaan kuin yksilötapaamisissa, vaikka käyttäisi mittariakin apuna.” -sosiaalityöntekijä

KieliStartti toimintamallina tuo uutta sisältöä työntekijän työhön ja ymmärrystä asiakasryhmän tarpeista.

”Itselle jäi energinen ja voimaantunut olo.” – työntekijä

”Oppii käyttämään uusia ryhmätyömenetelmiä luovalla tavalla.” – työntekijä

”Työntekijälle hieno tilaisuus päästä asiakaskuntaa lähelle ja työntekijälle mukavaa vaihtelua tavalliseen työhön.” – työntekijä

”Avartaa näkemystä maahanmuuttajanaisten tilanteesta” – työntekijä

” Kokee tekevänsä erittäin tärkeää työtä: asiakkaat tyytyväisiä ja motivoituneita” - työntekijä