



Väestöliitto

## KOHTAAMISTARINOITA

MAAHANMUUTTAJA ASIAKKAANA JULKISISSA PALVELUISSA

Väestöliitto  
Monikulttuurinen osaamiskeskus  
Kalevankatu 16 B 3 krs.  
00100 Helsinki  
[www.vaestoliitto.fi](http://www.vaestoliitto.fi)

## Sisällys

1. Johdanto

2. Palvelujärjestelmän sudenkuoppia - taustaa

3. Tapauskuvaukset

1) Rasismin selvittäminen – osallisuus, mahdollisuus vaikuttaa

2) Tulkkaus ja kuunteleminen – kumppanuudellinen yhteistyö

3) Äidin ja tyttären jaksaminen – palveluverkostot

4) Kunniakysymys – tiedonvaihto palvelujärjestelmässä

5) Nuoren täysi-ikäisyys – omatoimisuuden periaate

6) Työllistyminen ja kielenoppiminen – verkostot

7) Kouluvaikeudet – tuen tarpeen moninaisuus

toimittanut Anita Novitsky

Väestöliiton Monikulttuurisen osaamiskeskus 2016

© Väestöliitto

ISBN-numero – 978-952-226-176-2 (verkko)

978-952-226-177-9 (painettu)

## Johdanto

### Kohtaamisvajeesta asiakasymmärrykseen

Tässä oppaassa tavoitteenamme on laajentaa maahanmuuttajien kanssa toimivien palvelujen tarjoajien näkökulmia asiakkaidensa tarpeisiin ja omiin toimintatapoihin. Tuomme saatavillesi myös käytännön ohjeita ja välineitä kohtaamisiin.

Maahanmuuttaja-asiakkaan lähtökohdat tulla palvelujen käyttäjiksi ovat erilaiset kuin Suomessa syntyneillä. Yhdenvertaisuuden periaatteen mukaisesti kaikilla on samat oikeudet saada apua ja palvelua tarpeisiinsa.

Työntekijä voi kokea olevansa vaikeassa tilanteessa palvellessaan asiakasta, jonka kanssa ei ole vahvasti yhteistä kieltä, jonka ajatukset eivät ehkä välity tai toiveista on vaikeaa saada selvää. Työntekijöillä – kuten kaikilla – on olettamuksia siitä, mistä vaikeudet johtuvat tai mitä asiakas toivoo. Asiakkaalla taas on omat käsityksensä, joita hän ei välttämättä ole halukas tuomaan ilmi.

Palveluiden tarjoajan haasteet kasvavat sitä mukaa kun kielellinen ja kulttuurinen monimuotoisuus lisääntyy. Moninaisuus myös luo palkitsevia tilanteita ja uudenlaisia onnistumisen kokemuksia, kuten oppilashuoltoon liittyvässä haastattelututkimuksessa tuli ilmi

(Säävälä 2013, [http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/441c2d0f5deb1f9e12141119e24c8a46/1463124808/application/pdf/1656316/Koti%20koulu%20ja%20maahanmuuttajalapset\\_Netti.pdf](http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/441c2d0f5deb1f9e12141119e24c8a46/1463124808/application/pdf/1656316/Koti%20koulu%20ja%20maahanmuuttajalapset_Netti.pdf)). Vaikka hyvä tahto on välttämättömyyden onnistuneelle vuorovaikutukselle, se ei yksin riitä.

Yli vuosikymmenen jatkuneen työmme pohjalta olemme vakuuttuneet, että palvelun toimivuuden ydin on asiakkaan tarpeiden ymmärtämisessä. Tarpeet ja toiveet pohjautuvat arvoihin ja ihanteisiin; nämä taas ovat osin yleisinhimillisesti jaettuina ja yhteisiä, osin hyvinkin kulttuurisidonnaisia. Jos saatu palvelu ei vastaa saajan tarpeisiin, sitä ei voi pitää onnistuneena vaikka se siltä palvelun tuottajan silmiin näyttäisikin.

Maahanmuuttaneiden kulttuuriset viitekehykset voivat olla erilaisia ja elämäntilanne maahanmuuttokokemuksen vahvasti värittävä. Siksi palvelukohtaukset voivat toimia vain, jos tiedostamme itsestään selvät tapamme toimia ja ajatella.

Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisissa on lähdettävä liikkeelle oman suomalaisuuden ja omien ajatustottumusten tarkastelusta. Tämä tie voi johtaa aluksi epävarmuuden ja epämuokavuuden kokemuksiin, mutta auttaa pitemmän päälle luomaan aitoa vuoropuhelua ja palkitsee myös itseä. Omista kulttuurisista käytännöistä ja tavoista ei tarvitse luopua jos ne eivät loukkaa toisen oikeuksia, mutta niiden perustelut ja vaihtoehdot on tiedostettava.

Tarpeiden ymmärtämisen ohella toinen keskeinen seikka on sosiaalisen kokonaisuuden merkityksen ymmärtäminen. Usein merkittävin huomioitava kokonaisuus on perhe: ydinperhe, monisukupolvinen perhe tai suku. Silloin kun palvelut toimivat vain yksilön huomioiden, seuraa helposti hankaluuksia: asiakas ei hakeudu palveluihin, hänellä on epäluuloja palvelun sisällöstä tai toimivuudesta, tai hän ei pitäydy sovituksissa jos hänen perhesiteensä jätetään vaille huomiota tai nähdään kielteisessä valossa. Nykysuomalainen yksilökeskeisyys ei aina toimi.

## Aineisto

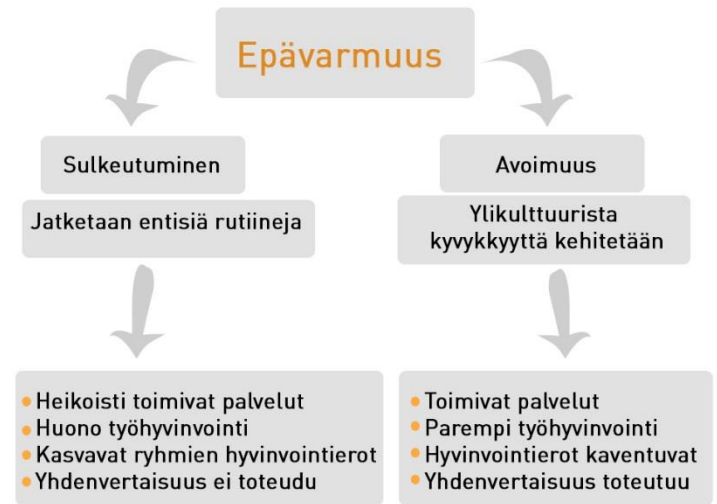
Tässä oppaassa käytetyt tapaukset, "caset", ovat peräisin Väestöliiton Monikulttuurisen osaamiskeskuksen tai sitä edeltäneen Kotipuu-yksikön asiakastapauksista. Olemme tehneet vuodesta 2003 lähtien perhelähtöistä kotoittavaa työtä edistääksemme maahan muuttaneiden osallisuutta ja hyvinvointia. Osana toimintaa annamme puhelinneuvontaa ja tapaamme asiakkaita joilla on ongelmallinen tilanne omassa perheessään tai palveluiden käyttäjinä. Teemme myös konsultointeja tilanteissa, joissa on ilmennyt ristiriitaa palveluntarjoajan ja maahanmuuttajaperheen tai – yksilön välillä.

Toimimme tällaisissa tilanteissa neutraaleina välittäjinä ratkaisukeskeisesti. Henkilökunnassamme on monia maahanmuuttajaryhmien puhumien kielten taitajia, joten asiantuntijoillamme on hyvät mahdollisuudet ymmärtää, mistä tilanteissa on kyse. Esimerkit ovat tilanteista, joissa olemme toimineet tavalla tai toisella välittäjinä, neuvonantajina tai konsultteina. Tästä huolimatta haluamme korostaa, ettei ulkopuolinen välittäjä ole välttämättä tarpeellinen ongelmallistenkaan tilanteiden ratkaisemisessa. Tärkeintä on palveluntarjoajien oman osaamisen ja uskalluksen karttuminen.

Tekstissä kuvatuissa tapauksissa yksityiskohdista on muutettu, jottei kenenkään yksittäistä tilannetta voida tunnistaa. Koska tilanteet ovat muutaman vuoden ajanjaksolta, jotkin säännökset ja käytännöt ovat voineet muuttua kuvattujen tilanteiden jälkeen. Myös kuntakohtaisia eroja käytännöissä voi olla. Tapauskuvaukset on kirjoitettu Monikulttuurisen osaamiskeskuksen henkilökunnan yhteistyönä.

Oppaan tavoitteena on hahmottaa toimintatapoja, jotka olisivat rakentavia ja hyödyllisiä asiakasperheille. Palveluiden toimivuus on myös palveluja tuottavan henkilöstön etu: näin työ tuntuu palkitsevalta ja merkitykselliseltä. Muuttuvassa tilanteessa vanhoilla toimintatavoilla ei ehkä enää saavuteta hyviä tuloksia: on kehitettävä ja kokeiltava uusia tapoja toimia.

## Asiakaskunnan monimuotoisuus lisääntyy



Seuraavassa luvussa taustoitetaan maahan muuttaneiden palveluiden käytön taustaa tutkimustiedon valossa. Taustoittavaa lukua seuraavat tapauskuvaukset. Kussakin tapauskuvauksessa on esitetty pohdittavaksi joitakin kysymyksiä. Kysymykset haastavat miettimään, mikä tapauksessa oli keskeistä ja millaisia toimintavaihtoehtoja palveluiden tarjoajalla tilanteessa olisi. Ainoa oikea toimintatapa ei ole, mutta toinen tapa voi olla toimivampi kuin toinen jonkin osapuolen näkökulmasta.

"Tärkein työväline olet sinä itse - arvosta ja kehitä sitä!"

## Palveluiden käytön sudenkuoppia – taustaa

Monelle asiakkaalle palveluverkosto näyttäytyy pirstaleisena ja vaikeasti saavutettavissa olevana. Maahan muuttaneelle henkilölle voi olla todella haasteellista navigoida suomalaisessa palvelujärjestelmässä, jossa palvelujen saavutettavuus on hyvin usein yksilön oman aktiivisuuden varassa. Myös palveluntarjoajan voi olla vaikea hahmottaa yksittäisen asiakkaan palvelutarpeiden mukaisen verkoston laajuutta ja mahdollisuuksia.

Palveluorganisaatioilla on nykyään yhä enemmän jokapäiväiseen toimintaan ja asiakaspalveluun liittyviä laatu- ja tehokkuustavoitteita. Tavoitteiden saavuttamiseksi kehitetään jatkuvasti uusia ja uudistuvia informaatiokanavia ja hyödynnetään yhä enenevässä määrin sosiaalista mediaa. Erilaisissa palveluverkostoissa asiakkaita ohjataan aktiivisesti verkkopalvelujen käyttäjiksi, jolloin asiakkaan kohtaaminen kasvokkain ja välitön, suora vuorovaikutus jää toissijaiseksi.

Organisaatioiden ydinosaminen keskittyy ja ydintoiminnan ulkopuolelle jäävät toimintalueet ulkoistetaan tai tuotetaan verkostoissa ja ostopalveluna.

Maahanmuuttajien palveluissa tuki liittyy olennaisesti **verkoston** asiakasymmärrykseen.

Kullakin verkoston toimijalla on omaan asiantuntijuuteensa perustuva käsitys siitä, miten kyseistä muuttajaa tuetaan kotoutumisessa ja mitkä ovat käytettävät tukikeinot. Verkoston onnistuneen työskentelyn kannalta on keskeistä, miten verkoston jäsenet ovat tietoisia toistensa asiantuntijuuspanoksista ja tavoitteista kyseisen yksittäisen muuttajan tai perheen kotoutumisen tukemisessa. Verkostojen horisontaalista yhteistyötä ja jaettua asiakasymmärrystä ei nykykäytännössä kovin tietoisesti ja systemaattisesti rakenneta. Toinen asiakkaan kotoutumista tukevan **verkoston** toiminnan haaste liittyy tiedonvaihtoon.

Viranomaisilla voi olla hallussaan sellaista viranomaistietoa, jota ei saa välittää, vaikka tieto saattaisi olla olennaista yhteisen asiakasymmärryksen luomiseksi. Tiedonvaihdon haasteet liittyvät siis sekä asiakasymmärrykseen (minkälainen tieto on tärkeää yhteisesti jaettavaksi, ja mikä taas on kahdenvälistä maahanmuuttajan, sosiaalityöntekijän tai vaikkapa järjestön välillä) että käsikirjoitukseen (millaisilla toiminnan ja tiedonkulun tavoilla saadaan aikaan hyvää ja sujuvaa asiakasymmärrystä).<sup>1</sup>

Maahan muuttaneiden perheiden **palveluverkoston** kuuluu monia niin kunnallisia kuin järjestöjenkin tukipalveluita, joiden puoleen ongelmatilanteissa yleensä käännyttään. Tukipalvelujen ajatellaan korvaavan monet perheiden luonnollisen sosiaalisen verkoston ylläpitämät perinteiset tuen muodot. Samalla sekä tukiverkosto että tukea tarvitsevien ongelmat ovat monimutkaistuneet.

Asiakkaiden näkökulmasta mukana on monia toimijoita, jotka näyttävät ohjaavan palveluja ilman kokonaisnäkemystä asiakkaan tilanteesta. Monien viranomaisten ja toimijoiden kanssa asioiminen voi asiakkaasta vaikuttaa sotkevan asioita vielä entisestään, varsinkin, jos asiakas joutuu toistuvasti kertaamaan tapahtumien kulkua tai perustelemaan palvelun tarvettaan. Työterveyslaitoksen selvityksen mukaan viranomaiset ovat asiakkaiden mielestä usein varovaisia tekemään konkreettisia ehdotuksia, jolloin ongelmatilanteet vaikuttavat jäävän ilmaan.<sup>2</sup> Samankaltaisia haasteita ovat kuvanneet Monikulttuurisen osaamiskeskuksen asiakkaat omissa viranomaiskohtauksissaan erityisesti niissä tapauksissa, joissa tuen **tarve on moninaista** ja eri hallinnon aloihin liittyvää.

<sup>1</sup> TTL Palveluverkostojen muuttuvat toimintakonseptit, <http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Palveluverkoston%20muuttuvat%20toimintakonseptit.pdf>

Koordinaatiovastuun puute tai hajanaisuus on keskeisiä maahan muuttaneen asiakkaan palvelumotivaatiota heikentävistä tekijöistä. Hyviä käytäntöjen mukaisesti palvelujen tulisi olla lähellä asiakasta ja toteutettu siten, että asiakkaan valinnanvapaus ja **osallisuus** mahdollistaisivat aktiivisen otteen oman elämän suunnitteluun ja hallintaan.

### Asiakkaalta puuttuu tietoa palveluista

Saavutettavuuden tavoite on, että ympäristö ja palvelut ovat helposti lähestyttävissä ja saavutettavissa erilaisten ihmisten näkökulmista. Saavutettavuus koskettaa kaikkia. Se on laajempi käsite kuin esteettömyys, jolla usein viitataan palveluiden toimimiseen toimintarajoitteisten ihmisten kannalta. Palveluiden saavutettavuus on keskeinen haaste maahan muuttaneelle asiakkaalle. Maahan muuttaneen asiakkaan palveluja suunniteltaessa on saavutettavuuteen kiinnitettävä erityistä huomiota tiedottamiseen, kommunikaatioon ja kohtaamiseen liittyvien esteiden osalta.

Suomalainen palvelujärjestelmä on rakennettu ns. keskivertoperiaatteelle. Järjestelmä palvelee sujuvimmin suomenkielisiä, luku- ja kirjoitustaitoisia ja tietotekniikan perusteet hallitsevia asiakkaita. Palveluissa asioiminen edellyttää kohtuullisen laajaa yleistietämystä itse järjestelmästä sekä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Lisäksi järjestelmä edellyttää oma-aloitteisuutta, itseohjautuvuutta ja usein myös sitkeyttä ja järjestelmällisyyttä.

Vaikka erilaiset valtion, kuntien ja järjestöjen organisaatiot pyrkivät tiedottamaan toiminnastaan ja tarjotuista palveluista, on todellisuus usein se, ettei tieto tavoita toivotulla tavalla maahan muuttanutta asiakasta. Tieto saatavilla olevista palveluista on myös hajanaista ja usein vaikeasti löydettävissä mm. palvelun tarjoajien nettisivuilta.

Lukuisissa selvityksissä ja kyselytutkimuksissa, joissa on selvitetty maahanmuuttaja-asiakkaan palveluntarvetta, on käynyt ilmi, että maahanmuuttaja-asiakkaat eivät välttämättä tunne edes peruspalveluja erityispalveluista

puhumattakaan. Tutkimusten mukaan varsinkin yhteydensaanti ja palveluihin pääsy koetaan vaikeana.

Vahva omatoimisuusperiaate johtaa usein siihen, että tarjolla olevista palveluista kerrotaan asiakkaalle, minkä jälkeen hänen odotetaan muistavan ao. palvelun olemassaolo sekä kykenevän omatoimisesti hakemaan palvelua sellaista tarvitessaan. Normatiivisena odotusarvona on, että aikuinen asioi omatoimisesti ja itsenäisesti palvelujärjestelmässä.

Yhtenä syynä sille, että palvelu jää asiakkaalle tunnistamattomaksi, voi olla se, että asiakkaan entisessä kotimaassa ei ole ollut vastaavaa palvelua tarjolla. Toisaalta entisessä kotimaassa on saattanut olla erilainen palveluihin ohjaava järjestelmä, jossa **omatoimisuuden** vaade ei ole yhtä korkea kuin Suomessa. Moni tulee yhteiskunnasta jossa apua ja palveluita saa vain henkilökohtaisten suhteiden avulla. Luotettavia tahoja ovat ne, joihin on siteitä ja verkostoja. Yhdenvertaisten palveluiden ajatus voi olla vieras ja siihen voidaan suhtautua epäuskoisesti.

Joensuun kaupungissa vuonna 2015 toteutetun sote-palvelujen kehittämiseen tähtäävän Sinun sote selvityksen mukaan keskeisiä pulmia asiakkaan kannalta ovat palvelujen saatavuuden osalta erityisesti yhteydensaanti palveluihin sekä pääsy tarvittavaan palveluun. Lisäksi ongelmina näyttäytyivät kohtaamisen ja vuorovaikutuksen haasteet, palvelujen koordinoinnin puute sekä ”luukkujen” paljous.

Asiakkaalle palvelujärjestelmä näyttäytyy pirstalisena, hallitsemattomana sekä ilman kokonaisvastuun koordinoitua toteutuvana. Yhteydensaannin ja vuorovaikutuksen haasteet korostuvat maahan muuttaneiden osalta tietoteknisten haasteiden lisäksi myös kielellisenä ja asiointikulttuurisenakin esteenä. Maahanmuuttajia työssään kohtaava palveluneuvoja pohtii tilannetta näin:

*”Palvelujärjestelmä täällä Suomessa on hyvin monimutkainen, ja se ei välttämättä ole selkeä edes suomalaisille. Meille tulee [Virka Infoon] myös soittoja suomalaisilta, jotka tarvitsevat neuvontaa. Shafae näkemyksen mukaan osa maahanmuuttajista kysyy neuvoa ja osa ei kysy. – Ne jotka kysyvät, pääsevät ainakin vähän eteenpäin. Ne jotka eivät kysy, jäävät ilman mitään tietoa. Oma aktiivisuus vaikuttaa. Shafae lisää, että osa asiakkaista tulee Virka Infoon liian myöhään hakemaan neuvontaa. Shafae kertoo, että viimeisimmän Maahanmuuttajabarometrin (2012) mukaan lähes 60 % vastaajista oli sitä mieltä, että he eivät tiedä ole-massa olevista palveluista. – Suomalainen yhteiskunta tarjoaa hyvin monipuolisia palveluita kaikille asukkaille ja myös maahanmuuttajille, mutta ehkä monet maahanmuuttajat eivät tiedä niistä tai eivät käytä niitä riittävästi.”<sup>3</sup> (Hamed, Shafae, palveluneuvoja, Virka-info)*

### Asiakas tietää, mutta ei hae palvelua

Palvelua saadakseen on asiakkaan tärkeää oppia hallitsemaan suomalaisen normiston mukainen asioimis- ja viranomaiskulttuuri.

**Kumppanuuteen perustuva asiakasyhteistyö** perustuu neuvotteluun, innovointiin, yhteiseen ymmärrykseen sekä tasa-arvoiseen vallan- ja resurssien jakoon. Yhteistyössä palvelutyöntekijät ovat ”samalla puolella” asiakkaan kanssa kun asioita käsitellään. Kumppanuudellinen yhteistyö kestää sen, että asiakas käyttäytyy jäsentymättömästi tai määrittelemättömästi (Rostila & Vinnurva 2013, s. 210 ja Säävälä 2012).

**Osallisuuden** kokemus sekä usko mahdollisuudesta vaikuttaa omaa elämää koskeviin toimintoihin palveluissa sekä palveluratkaisuihin on palvelun vastaanottajan näkökulmasta ensiarvoisen tärkeää. Maahan muuttaneen asiakkaan kohtaamisessa suomenkielen ja palvelukulttuurin tuntemuksella on suuri merkitys. Jos asiakas ei tunne tai tunnista suomalaista palvelukulttuuria, hänen on vaikeaa toimia tässä palveluympäristössä tavoitteellisesti ja omaa palveluiden tarvettaan esiin tuoden. Ongelmallinen tilanne saattaa johtaa siihen, että asiakas kokee, ettei ole kykenevä hakemaan palvelua tai ei ole oikeutettu palveluun.

Kielen merkitys korostuu, jos lähtömaassa palvelun ”nimi” on yhtenevä, mutta palvelun sisältö tai tavoitteet erilaisia. Tällaisia palveluja voi olla esimerkiksi psykologin, sosiaalityön, lastensuojelun toimijoiden tai puheterapeutin ammattiroolinen erot eri maissa.

Kumppanuudellinen yhteistyö maahanmuuttaja-asiakastyössä havaitsee ja kestää asiakkaan epävarmuuden palveluihin hakeutumisessa. Lisäksi kumppanuudellisessa yhteistyössä palvelun tarjoaja ymmärtää oman roolinsa merkityksen asiakkaan motivoitumiselle prosessiin. Avoin vuorovaikutus ja luottamuksellinen ilmapiiri ovat kumppanuuden synty-misen kannalta keskeisiä seikkoja.

<sup>3</sup> Hamed, Shafae (2014) Kesälukioseuran Blogi



## Luottamuksesta palveluympäristöissä

Maahan muuttanut asiakas ei aina lähtökohdaisesti luota viranomaispalveluun, mikä saattaa näyttäytyä kieltäytymisenä tai haluttomuutena hakea palvelua. Myös median – ja erityisesti sosiaalisen median – vaikutus on huomioitava. Toisinaan asiakkaan käsitys tarjotusta palvelusta muodostuu vain sosiaalisessa mediassa käytyjen keskustelujen kautta. Palveluiden luotattavuudesta ja toimivuudesta keskustellaan myös erilaisissa luonnollisissa verkostoissa, joissa käytävien keskustelujen perusteella asiakas luo oman mielikuvansa palvelusta.

Luottamuksen sekä kumppanuudellisen yhteistyön saavuttamiseksi tarvitaan avoimuutta, rehellisyyttä, vastavuoroisuutta, tasa-arvoisuutta, sitoutumista ja pitkäjänteisyyttä. Usein näitä arvoja odotetaan asiakkaalta: hänen tarinansa, hänen kertomuksensa, hänen tarpeensa on esitettävä avoimesti ja rehellisesti, usein myös toistuvasti samassa palveluorganisaatiossa. Maahan muuttaneen asiakkaan näkökulmasta kohtaamisen vaje syntyy kuitenkin usein sen kautta, ettei asiakas koe vastavuoroista kohtaamista palvelusuhteessa. Jos palvelun tarjoaja ei jaa lainkaan ”omaa” kokemuskenttäänsä, jää kohtaaminen asiakkaan näkökulmasta usein liian yksipuoliseksi. Vertaisuuden ja jakamisen positiivinen vaikutus luottamusta herättävänä tekijänä jää usein hyödyntämättä ammatillisessa auttamistyössä.

Erityisesti korruptoituneiden palvelujärjestelmien maista tulevat asiakkaat saattavat kyseenalaistaa palveluntarjoajan rehellisyyden omaan aiempaan kokemukseensa perustuen. Asia ei tule puheeksi kohtaamisessa, mutta asiakas vetäytyy palveluista tai kieltäytyy niistä. Toisinaan asiakas saattaa kokea tarjotun palvelun jopa uhkana omalle tai perheensä hyvinvoinnille (vrt. lastensuojelun palvelut)

## Miksi maahanmuuttaja-asiakkailla on haasteita palveluissa?

### Tiedon puute

- Tietoa palveluista
- Tietoa omista oikeuksista
- Nettipalveluiden käytön vaikeuksia

### Asenteet ja luottamus

- Välitöntä, rakenteellista tai piilosyrjintää palveluissa
- Ennakkoluuloja asiakkaalla tai palvelutarjoajalla
- Epäluuloisuutta toisen osapuolen tarkoituseristä ja tavoitteista

### Palvelujärjestelmän sirpaleisuus

- Kotoutumiseen liittyvät tarpeet jäävät tunnistamatta
- Maahanmuuttajan vaikea hahmottaa palveluiden työnjakoa
- Sektorirajat vaikeuttavat tiedon jakamista ja asianmukaisen avun löytymistä
- Kokonaisvastuu jää ottamatta, asiakas ajelehtii

### Vuorovaikutus

- Kielitaidoton tuomat rajoitteet
- Hierarkkisuus vs. dialogisuus: erilaiset vuorovaikutuksen lähtökohdat ja odotukset
- Kohtaamisvaje
- Yksilökeskeinen tarveajattelu palvelutarjoajalla



## Asiakas tietää ja hakee palvelua, mutta ei saa tarvitsemaansa

Jos palvelu nähdään osana asiakkaan omaa tavoitteellista toimintaa, pitäisi pyrkiä todelliseen kumppanuuteen ja päätöksenteossa osallistamiseen, näennäisosallistamisen sijaan. On välttämätöntä rikkoa palvelun tuottajan ja palvelun saajan välistä rajaa, jotta asiakas kokisi olevansa mukana aktiivisena toimijana ja oman elämänsä vaikuttajana.

**Palveluverkoston** työnjakojen ja vastuiden hahmottaminen on usein maahan muuttaneelle asiakkaalle haasteellista ja jopa mahdotonta. Työterveyslaitoksen selvityksessä 2014 nimitetään "säröiksi" toiminnassa esiintyviä palvelujen ja asiakkaiden välisiä epäjatkuvuuksia eli yhteensopimattomuuksia käytännön toiminnassa. Vaikka särö ei yleensä katkaisekaan palvelupolkua, säröt voivat kääntää polun suuntaa välillä yllättäviinkin suuntiin ja häiritä tavalla tai toisella asiakas tai palveluprosessia. lisäksi säröt usein heikentävät asiakastyytyvääsyyttä tai ammattitoimijoiden työhyvinvointia.<sup>4</sup>

1. **Asiakkaan käyttäytyminen.** Asiakas käyttäytyy palvelujen kannalta epätoivotusti. Asiakas toimii palvelujen tarkoituksien vastaisesti eli hänellä on palvelujen näkökulmasta epätoivottua toimijuutta. Asiakkaan epätoivottu käytös voi tulla palvelutyöntekijöille yllätyksenä tai se voi olla hyvinkin tavalista. Joskus asiakkaan epätoivottua käytöstä osataan ennakoida ja siihen on varauduttu, toisinaan taas ei.
2. **Asiakkaan ja palvelujen odotukset poikkeavat.** Palvelut ovat asiakkaalle haasteellisia tai epätoivottuja. Tässä särö-tyyppissä ammatilliset toimijat ajattelevat, että palvelutoiminnot tai niiden laatu eivät ole tilanteen edistymisen kannalta suotuisia. Esimerkiksi eroperhepalvelujen asiakas voi kokea

tarjotun palvelun uhkaaviksi, jos hän ei hahmota "lapsen edun" periaatetta eropalveluissa.

3. **Palvelujen rajallisuus.** Palvelut eivät tavoita jotain oleellista asiakkaiden elinpiiristä. Ammattitoimijat tietävät jonkin asian olevan tärkeä asiakkaan tilanteen etenemisen tai ratkeamisen kannalta, mutta he kokevat, etteivät palvelut kykene tavoittamaan kyseistä tärkeää asiaa. Esimerkiksi vankilan työntekijät ymmärtävät, että vangin oma kaveripiiri voi olla uhka rikoksetoman elämän edistymiselle, mutta työntekijöillä ei välttämättä ole keinoja vaikuttaa siihen. Nämä säröt tuovat esiin palvelujen rajoja eli sitä, mikä käytännön palvelutoiminnassa on mahdollista ja mikä ei.

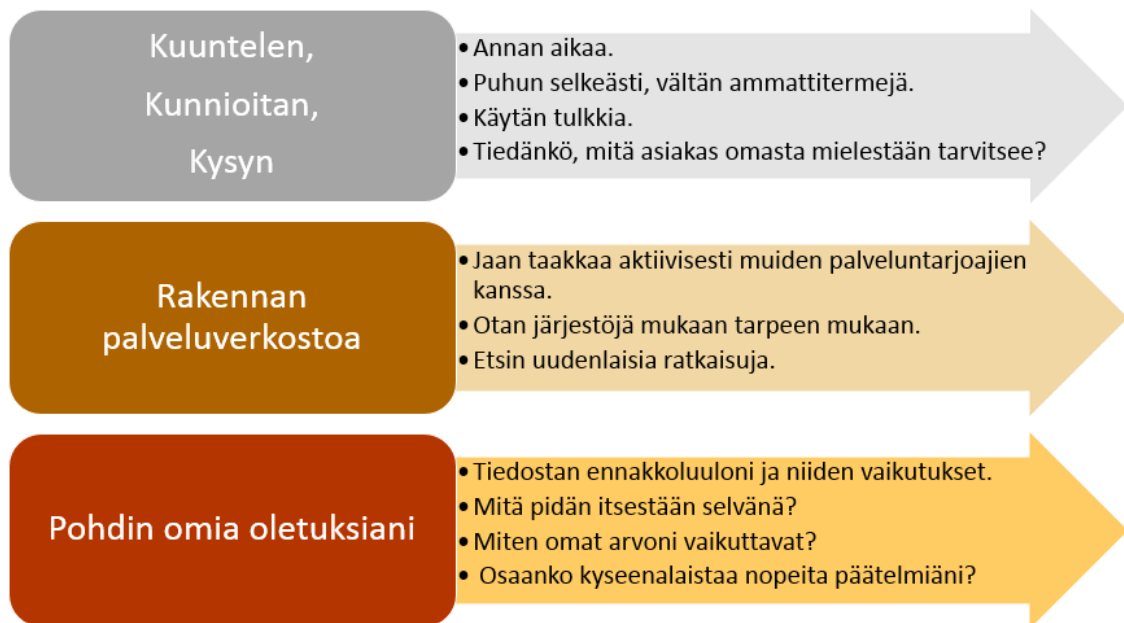
Asiakkaan toiminnan analysointi voi antaa viitteitä siitä, miten palvelukokonaisuutta kannattaa kehittää tai muuttaa, jotta palvelu tavoitaisi riittävässä määrin asiakkaan tarvekokemuksen. Kohtaamistilanteessa työntekijä analysoi mitä asiakas tekee, miten hän toimii, missä tilanteessa hakeutuu palvelun piiriin, mitä odottaa palvelulta ja missä tilanteessa palveluntarjoaja on valmis kohtaamaan asiakkaan.

Asiakkaan tarvevaadetta voi selvittää asettamalla asiakkaan rooliin, tarkkailemalla asiakkaan toimintaa ja reaktioita eri tilanteissa, selvittämällä mahdollisia tyytymättömyyden osoituksia ja kysymällä asiakkaalta suoraan hänen palveluodotuksistaan. Tutkimusten mukaan käyttäytymisen seuranta on kuitenkin usein luotettavampaa kuin kysyminen, joten havainnoin merkittävyttä ja analyysia asiakaskohtaamisessa on hyvä miettiä. Toiminnan ja reaktioiden seuranta voi paljastaa ongelmia, joita on totuttu pitämään ns. normaalina ominaisuutena tai toimintana.

<sup>4</sup> TTL Palveluverkoston muuttuvat toimintakonseptit, <http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Palveluverkoston%20muuttuvat%20toimintakonseptit.pdf>

Vastauksia asiakkaan vaatimukseen on esitettävä ”asiakkaan kielellä”, ymmärrettävällä ja rakentavalla tavalla, kuunnellen asiakasta. Jos vaatimukset on mahdotonta toteuttaa, käy usein niin, että asiakas ”tippuu” palvelusta tai kieltäytyy tarjotusta palvelusta.

## Mitä palveluntarjoajana voin tehdä?



Seuraavat case-kuvaukset käsittelevät monia eri toimintaympäristöjä. Alta voit halutessasi siirtyä tapauskuvauksiin toimintaympäristön mukaan

- Koulu ja oppilaitokset: 1, 3, 5, 6
- Lastensuojelu: 3, 4
- Sosiaalipalvelut: 3, 6, 7
- Nuorisotyö: 4
- TE-palvelut: 6
- Varhaiskasvatus: 2, 7
- Terveyspalvelut: 5, 7

## Case 1:

### Rasismin selvittäminen – osallisuus, mahdollisuus vaikuttaa

Perheessä on kaksi alakouluikäistä lasta. Toinen lasten vanhemmista on muuttanut Suomeen useita vuosia sitten. Lapset eivät halua mennä kouluun lainkaan, heillä on usein päänsärkyä, vatsakipuja ja huono olo. Kotona lapset kertovat, että koulutaksissa isommat kiusaavat heitä jatkuvasti. Lapsia nimitellään, heidän koulureppujaan pengotaan ja turvavyöt avataan koulukyydin aikana usein.

Perheen äiti on ollut yhteydessä koulukyytejä järjestävään yhtiöön. Äidille on ilmoitettu, että koulukyytien aikana ei ole tapahtunut mitään erityistä. Äidin pyytäessä koulua puuttumaan tilanteeseen, sillä koulu vastaa kyydeistä, hänelle on kerrottu, ettei koulu voi olla vastuussa siitä, mitä koulutaksissa tapahtuu. Äitiä on kehotettu reklamoimaan koulukyytejä järjestävään yritykseen. Äiti on uudestaan ollut yhteydessä koulukyytien järjestäjään. Seuraavana aamuna koulutaksi ei tullut hakemaan lapsia. Äiti soitti kysyäkseen miksi taksia ei ole tullut. Puhelimessa äidille on sanottu, ettei ”sinunlaistesi lapsille” tarvitse kyytejä järjestää.

Tämän jälkeen äiti on mennyt kouluun selvittämään asiaa. Koulusta on oltu yhteydessä taksiyrittäjään, joka on selittänyt, että oli vain tapahtunut sekaannus aikatauluissa sairastapauksen vuoksi. Yrittäjä sanoo äidin ollen puhelimessa kiihtynyt vaikka yrittäjä oli yrittänyt selittää tilannetta.

Selvittelyn jälkeisenä päivänä taksi on tullut hakemaan lapsia, mutta kuljettaja on uusi. Kotiin palattuaan lapset ovat kertoneet kiusaamisen taksissa jatkuvan. Nyt oli lapsia kehotettu kertomaan äidille, että tämän pitäisi muuttaa ”kotimaahansa”, jos ei Suomessa osaa olla. Äiti on epätoivoinen, hän yrittää vakuuttaa koulun siitä, etteivät lapset voi kulkea samalla kyydillä kiusaajien kanssa. Äiti syyttää kiusaajia rasisteiksi. Koulussa luvataan selvittää asiaa. Iltapäivällä äiti saa sähköpostiin viestin,

jossa taksiyrittäjä kiistää, että kiusaamista tapahtuisi koulukyytien aikana. Wilmaan tulee viesti koulusta, että asiaan on puututtu, eikä koulun selvityksen mukaan ole tapahtunut mitään sellaista, josta äiti syyttää toisia lapsia. Koulu ei suostu järjestämään erilliskyytiä perheen lapsille.

### HUOLENAIHEITA

**TAKSIYRITTÄJÄ:** Meidän kuljettajat ovat ammattilaisia. He tekevät työnsä niin hyvin kuin mahdollista, mutta lapset ovat lapsia. Voi olla, että joku on joskus sanonut taksissa toiselle lapselle jotain, mutta ei muuta. Turvavyöt pidetään aina kiinni ajon aikana. Me jopa vaihdomme kuljettajaa tälle reitille, mutta sekään ei äidille riitä. Äiti liioittelee.

**KOULU:** Koulusta on mahdotonta vaikuttaa siihen, miten taksi toimii. Me olemme tilaajia, mutta taksifirma ja kuljettaja ovat vastuussa kyydeistä. Olemme äidin pyynnöstä kysyneet asiaa taksiyritykseltä, ja sieltä vakuutetaan, ettei mitään ongelmia ole ollut kyytien aikana.

**ÄITI:** Minua ei uskota. Lapsiani ei uskota. Miten saan kiusaamisen taksissa loppumaan? Miten voin auttaa lapsiani? Minusta tuntuu, että taksifirmassa suhtaudutaan perheeseeni rasistisesti.

### POHDITTAVAKSI

Tulevatko äiti ja lapset todella kuulluksi? Kuka puoltaa lasten oikeutta turvalliseen koulumatkaan? Onko mahdollista, että vanhempi näkee näin paljon vaivaa selvittääkseen asiaa, jos mitään ei taksimatkoilla tapahdu? Kyetäänkö taksifirmassa selvittämään asiaa neutraalilla tavalla? Onko taksissa valvontakamera? Onko mahdollista järjestää aikuinen saattaja koulutaksiin asian perusteellisen selvittelyn ajaksi?

## MAHDOLLISIA RATKAISUJA

**Kunnioita, kuuntele ja kysy** periaate auttaa hahmottamaan äidin kokemusta ja turhautuneisuutta tilanteeseen. Jos äiti kokee, että häntä kuunnellaan aidosti ja hänen huolensa otetaan tosissaan taksifirmassa, jos esitetään tarkentavia kysymyksiä – milloin, mitä tapahtui, kuka, missä – luodaan ilmapiiriä, joka mahdollistaa äidille aktiivisen osallisuuden oman asiansa selvittelyyn. Kunnioittava suhtautuminen äidin kertomaan tekee lasten kokemuksesta toden ja kokemuksena uskottavan ja kiusaamiskokemusten vähättelyltä tai mitätöinniltä vältytään. Yhteistyö ja ratkaisujen löytäminen helpottuu, kun luovutaan omista positioista ja aidosti kuullaan toista osapuolta.

Perheen äidin on tärkeää saada myös **oikeudellista neuvontaa** koulun toimijoilta ja heidän ohjaamana lakimieheltä, poliisilta tms. Poliisilla on velvollisuus tutkia asiaa, jos asiasta tehdään rikosilmoitus. Syrjivä ja epäasiallinen kohtelu voi olla vaikea todistaa, mutta luottamuksen säilyttämiseksi on tärkeää, että asiaa selvittää neutraali taho – tässä tapauksessa poliisi.

**Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimisto** antaa neuvoja ja tukea myös ammattilaisille.  
<http://www.syrjinta.fi/etusivu>

Lasten kuuleminen on mahdollistettava joko koulun oppilashuoltoryhmän tuella tai esimerkiksi perheneuvolan kautta.

**Suomen Punaisen Ristin** [www.eirasismille.fi](http://www.eirasismille.fi) – sivustolla saa neuvoja ja ohjausta siihen, voidaanko tapahtumaa pitää rasistisena ja miten toimia.

## Case 2:

### Tulkkaus ja kuunteleminen – kumppanuudellinen yhteistyö

Esiopetusikäinen lapsi on tullut päiväkotiin esiopetusryhmään syksyllä. Vanhempien kanssa käydyssä aloituskeskustelussa on ollut tulkki. Samoin tulkki on ollut syksyn varhaiskasvatuskeskustelussa, jossa keskusteltiin esiopetuksen tavoitteista ja vanhempien toiveista. Syksyn mittaan on keskusteltu vanhempien kanssa suomeksi aina lasta tuodessa tai hakiessa. Työntekijöiden mukaan vuorovaikutus sujuu kohtuullisesti, vanhemmat vaikuttavat ymmärtävän jonkin verran suomea. Päiväkodissa on kuitenkin herännyt huoli siitä, että lapsi ei saa osallistua joihinkin päivittäistoihintoihin kuten lauluhetkeen. Lapsi ei myöskään saa osallistua liikuntatuokioihin. Henkilökunta sanoo lapsen olevan ahdistunut ja vetäytyvän usein syrjään.

### HUOLENAIHEITA

ESIOPETTAJA: En ymmärrä, miksi poika peittää aina korvansa, kun lauletaan, hän ei saa osallistua lainkaan, vaikka lapset niin pitävät laulamista... ihan koko ajan täällä lauletaan. Ja onhan koulussakin musiikkia. Karim ihan eristäytyy muista, ei tule jumppahetkellekään mukaan, istuu vaan. Se on niin surullista katsoa häntä..... Mitenhän se perheen vanhempi lapsi koulussa pärjää? Se on se niiden uskonto niin jyrkkä. Tosi vaikeaa täällä päiväkodissa koko ajan huomioida, kun joudumme kysymään Karimilta saako hän osallistua. Ihan vasta ovat keväällä muuttaneet Suomeen Iranista.

PÄIVÄKODIN JOHTAJA: Joskus on niitä rajoituksia aika paljon. Ruokahan on ihan ilman muuta, se onnistuu kyllä, mutta ei kyllä voida ihan kovin yksilöllistä hoitoa järjestää, jos ei mihinkään saa tulla mukaan.

### POHDITTAVAKSI

Lapsen on hyvä osallistua monipuolisesti päiväkodin toimintoihin, mutta miten kasvattajien omat asenteet, mieltymykset ja toiveet vaikuttavat toiminnan suunnitteluun? Onko yksilöllistämahdollista? Tehdäänkö suunnitelmia lapsia vai kasvattajia varten?

Onko vanhempien kanssa keskusteltu heränneestä huolesta riittävän konkreettisesti? Mitä todella tiedetään perheen vakaumuksesta? Onko päiväkodin musiikkitoiminnasta keskusteltu tulkin välityksellä? Miten toteutuu kasvatuskumppanuus tämän perheen kanssa?

## MAHDOLLISIA RATKAISUJA

Noudattamalla kohtaamisissa ja keskusteluissa *Kunnioita, Kuuntele ja Kysy* periaatetta välittyy perheelle tunne aidosta kohtaamisesta. Kolmen K:n periaate on toimiva ohje nuora myös asenteiden arvioimiseen ja päiväkodin toimintakulttuurin suunnitelmalliseen muokkaamiseen moninaisemmaksi.

Keskustelujen ja kompromissien etsinnän on perustuttava *kumppanuudelliseen yhteistyöhön*. Aktiivinen ja innovatiivinen *kasvatuskumppanuus* auttaa löytämään ratkaisuja, mutta vaatii aikaa, resursseja (mm. tulkkaukseen) sekä mahdollisuuksia päiväkodin arjessa osallisuuteen. [https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/varhainen-avoin-yhteistointa/kasvatuskumppanuus](https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistointa/kasvatuskumppanuus)

Vanhempien kutsuminen mukaan päiväkodin arkeen muutamaksi päiväksi tekee toiminnan tutuksi ja mahdolliset epävarmuustekijät voidaan ottaa puheeksi päivän mittaan. Vanhempien tietämättömyyttä varhaiskasvatuksen tavoitteista ja toimintakulttuurista tulee kasvatustajien sietää pitkiäkin aikoja. Mitä selkeämmin kasvattajat osaavat perustella toiminnallisia valintojaan, sen helpommin löytyy myös ratkaisuja hiertäviin tilanteisiin. *esim. Musiikkikasvatus ja laulaminen ovat eri asioita.*

**Vertaisryhmätoiminnan** mahdollistaminen päiväkodissa kaikille toiminnassa aloittaville perheille ennaltaehkäisee epätietoisuutta ja mahdollistaa avoimen keskustelun.

<http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/palvelut/vertais-tuki/>

<https://vaestoliitto-fi.directo.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/aineistot/lastenkasvatusvihkosen/>

### Case 3:

#### Äidin ja tyttären jaksaminen palveluverkostot

Koulussa on herännyt huoli tytön jaksamisesta. Perheessä on kolme lasta. Lapsista vanhin, 13-vuotias tytär, on ollut usein äidin mukana myös pienempiä lapsia koskevissa kouluneuvotteluissa. Tyttö on kertonut kuraattorille, että joutuu usein huolehtimaan pikkusisaruksista vanhempien ollessa poissa. Tyttö on myös vanhempien mukana erilaisilla virastokäynneillä ja käy ilmi, että perheessä juuri hän seuraa Wilma-merkintöjä, huolehtii lastujen maksusta ja muista paperiasioista kotona. Tyttö kertoo kuraattorille, ettei halua asua kotona, sillä vanhempien kanssa tulee usein riitaa. Läksyt ovat usein tekemättä, minkä hän sanoo johtuvan siitä, että hänen pitää tehdä paljon kotitöitä. Myöhään illalla hän ei enää jaksa keskittyä koulutehtäviin.

#### HUOLENAIHEITA

**KURAATTORI:** Tyttö ei saa olla ikäisensä lapsi kotona. Hän kantaa liikaa vastuuta. Tyttö on selvästi ahdistunut vanhempien riitelystä, jopa niin, että ei halua asua kotona.

**OPETTAJA:** Nuoren koulunkäynti kärsii, hän on koko ajan väsynyt. Ei hänellä saisi olla Wilman tunnuksia, se on vanhempien tehtävä.

**LASTENSUOJELU:** Tarjotaan perhetyötä. Tuetaan vanhempia ottamaan enemmän vastuuta. Mietitään tytölle jotain harrastusta kodin ulkopuolella. Kartoitetaan perheen tukiverkostot. Tarvittaessa mietitään tytön sijoittamista avo- huollon tukitoimena, jos tilanne ei muutu.

**ÄITI:** En jaksa käydä kaikissa kokouksissa. Puhutaan ja puhutaan, mutta mitä se hyödyttää? Tytär on hyvä lapsi, hänellä ei ole paljoa töitä kotona. Hän auttaa vähän siivoamisessa ja joskus pyykinpesussa. Meillä on paljon pyykkiä, kun on monta lasta. Minä ja mieheni olemme töissä omassa ravintolassa. Töitä on paljon. En voi ottaa pienempiä lapsia aina mukaan töihin.

#### POHDITTAVAKSI

Tuleeko äidin viesti kuulluksi vai meneekö koulun viesti äidin viestin ”ohi”? Perheellä on haasteita selviytyä arjesta – vaikka huoli on tyttärestä, olisi tärkeää kartoittaa koko perheen tilanne, kaikkien lasten ja molempien vanhempien.

Äiti viestittää, että kokouksia ja tapaamisia on liikaa. Tukea tarjottaessa on huomioitava äidin sanoma – mikä on kokonaismäärä kokouksia ja tapaamisia, joissa äiti käy? Ovatko kaikki tapaamiset välttämättömiä ja tarpeen? Mikä on perheen saama kokonaisuhyöty palaverista? Kuinka se konkretisoituu perheen arjessa?

Millaisia palveluja on alueella? Onko järjestöjen ja vapaaehtoistoimijoiden mahdollisuudet tukea lapsia ja /tai vanhempia kartoitettu?

Äiti kertoo, että töitä on paljon. Voiko lastensuojelu ja perhetyö edellyttää työmäärän pienemmistä, jos perheen ansiotulot ovat kiinni oman ravintolan tuotoista? Kuka ja miten siis otetaan ”enemmän vastuuta”?



## MAHDOLLISIA RATKAISUJA

Tyttö viestittää, että vastuu kotitöistä kuormittaa häntä, samoin kuin jatkuva vanhempien tukeminen mm. virastoasioinnissa. Kokoonnuetaan koko perheen kanssa. Käytetään **Arvostavan haastattelun menetelmää** kartoittamaan edellytyksiä konkreettiselle muutokselle perheen sisällä. Työntekijäverkostoa menetelmä auttaa hahmottamaan yhteistä tulevaisuusvisiota perheen sekä tukiverkoston voimavaroja ja mahdollisuuksia realistisesti kartoittaen. Tavoitteena on kaikkien perheenjäsenten ja työntekijäverkoston kuuleminen ja yhteisen, jaetun tiedon tuottaminen sekä toiminnan muutokseen sitouttaminen.

<https://www.innokyla.fi/web/malli104229>

Käyttämällä **Sekvenssikarttaa** voidaan hahmottaa kotitöiden todellista jakautumista perheenjäsenten kesken. Kartta myös auttaa suunnittelemaan arjen toimintoja niin, että ne jakautuvat tasaisesti koko viikolle, jättäen myös sopivasti aikaa levolle ja palautumiselle kaikille perheenjäsenille.

<http://www.vaestoliitto.fi/?x27375=970184>

Käytä **Ohjaavia kysymyksiä**. Kysymyksenä tyyppilliset ”Millaista apua/tukea toivoisitte” tai ”Mitä haluaisit harrastaa” ovat hyvin avoimia ja vastaajan oletetaan tietävän, mitä hän voi toivoa tai esittävän vastakysymyksen. Ohjaava kysymys muotoillaan tarjottavissa olevien raamien mukaan ”Meillä olisi mahdollisuus tarjota perheellenne (esimerkiksi) 1. siivousapua 1xvko, 2. lastenhoitoapua 3h vko pienempien sisarusten hoitoon, koulussa on Wilma-järjestelmän käyttöopastusta vanhemmille aina torstaiaamuisin klo 8, perhetyöntekijä voi käydä tytön kanssa tutustumassa Nuorisotaloon, siellä on jne.”

Esittämällä selkeitä asioita, voidaan sopia yhdessä perheen kanssa niistä toiminnoista, joiden perhe kokee hyödyttävän heitä parhaiten.

Kiinnitä huomiota **vastuuttamiseen**. Perheelle on tärkeää tietää kuka on vastuussa mistäkin toimenpiteestä tai sovitusta asiasta. Lisäksi on hyvä laatia selkeä aikataulu toimenpiteille ja sopia seurannasta. Aikataulu kannattaa tehdä visuaalisena (esim. seinäkalendareri), jotta kaikki perheen jäsenet ja perheen kanssa työskentelevät hahmottavat milloin ja miten asiassa edetään.

## Case 4:

### Kunniakysymys – tiedonvaihto

16-vuotias nuori osallistuu harrasteryhmän toimintaan. Ryhmän ohjaajat kiinnittävät huomiota siihen, että nuorta saattaa aina isä tai isovelji. Nuori ei myöskään koskaan lähde kotiin ennen kuin isä tai velji tulee hakemaan häntä. Kun ryhmä on lähdössä viikonloppueille, nuori ei tuo allekirjoitettua lupalappua ohjaajille. Kysyttäessä, nuori sanoo, ettei hän voi osallistua päällekkäisen perhetilaisuuden vuoksi. Isä kertoo ohjaajille, että perheessä juhlitaan viikonloppuna kihlajaisia ja tytön pitää tietenkin olla mukana.

Viikonlopun jälkeen yksi ohjaajista kertoo nuorelle, mitä viikonloppuna tehtiin muiden kanssa. Silloin nuori kertoo, ettei hän saanut osallistua, sillä vanhemmat pelkäsivät, että sinne tulee vieraita poikia. Lisäksi nuori kertoo ohjaajalle, että hän saa liikkua vain isän tai veljen kanssa ulkona. Nuori kertoo, että isä ei hyväksy sitä, että hän menee yksin mihinkään muualle kuin kouluun ja koulussa veljen tehtävä on tarkkailla häntä.

### HUOLENAIHEITA

**OHJAAJA:** Pitääkö tästä ilmoittaa jollekin? Miksi nuori ei saa kulkea lainkaan yksin? Onko tyttö joutunut menemään kihloihin? Jos, halusiko hän sitä itse?

**ISÄ:** Haluan vain pitää huolta lapsestani. Kaupungilla voi olla vaarallista, en halua, että hän liikkuu yksin missään.

**NUORI:** En pääse mihinkään ilman veljeäni. Se on ikävää, sillä haluaisin tavata ystäviäni ja viettää tavallista nuoren elämää.

### POHDITTAVAKSI

Onko nuoren kontrolli liiallista? Voiko harrasteohjaaja lainkaan puuttua osallistuvien nuorten perheiden asioihin? Kuinka ristiriitaista nuoren itsensä ja muiden perheenjäsenten kertoma informaatio on? Onko nuori aiemmin liikkunut itsenäisesti? Onko nuoren aiemmassa toiminnassa ollut riskikäyttäytymisen elementtejä? Onko molempien vanhempien kanssa keskusteluyhteys? Millaista ohjausta ja tukea nuori tarvitsee tilanteessa? Entä muu perhe? Onko tarpeen informoida joitain viranomaisia asiasta?

## MAHDOLLISIA RATKAISUJA

Nuoren viesti on, että kaikki ei ole hyvin. Keskustelun avaaminen vanhempien kanssa on tärkeää, vaikka harrasteohjaajan rooliin ei vanhemmuuden tuki kuuluisikaan.

**Roolipaletti** voi toimia keskustelun apuvälineenä kun keskustellaan vanhempien kanssa kotoutumisen haasteista ja mahdollisuuksista, vanhempien toiveista ja tavoitteista suhteessa nuoreen ja nuoren omista toiveista.

[http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/57c24faf297e5b07a1ec4b6876e3e2a4/1468571566/application/pdf/4741970/Kotoutujan\\_oolipaletti\\_FINAL.pdf](http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/57c24faf297e5b07a1ec4b6876e3e2a4/1468571566/application/pdf/4741970/Kotoutujan_oolipaletti_FINAL.pdf)

**SPR Kotoutumiskaari** auttaa perheen jäseniä hahmottamaan eritahtisia kotoutumispolkujaan, omia vahvuuksiaan ja mahdollisuuksiaan sekä koko perheen voimavaroja. Kotoutumiskaaren avulla voidaan parantaa ymmärrystä ja luottamusta eri perheenjäsenten välillä ja sitä kautta vähentää kontrollin tarvetta.

<https://rednet.punainenristi.fi/kotoutumiskaari>

Lastensuojeluilmoituksen tekeminen, jopa vastoin nuoren omaa toivetta, on tarpeen, jos syntyy huoli nuoren hyvinvoinnista.

Suomen Punainen Risti ylläpitää useilla paikkakunnilla Nuorten Turvataloja, joiden yhteystiedot ja toimintatavat on hyvä kertoa nuorelle. Myös Tyttöjen Talojen ja Poikien Talojen toiminnasta omalla paikkakunnalla on hyvä ottaa selvää.

<https://www.punainenristi.fi/hae-tukea-ja-apua/nuorten-turvatalosta>

Kunniaväkivalta on vakava ilmiö, johon on aina puututtava. Tietoa nuoren tilanteesta on hyvä peilata kunniakysymysten ammattilaisten kanssa sekä tarvittaessa tehdä ilmoitus poliisille. Lisää tietoa löytyy mm. THL sivuilta ja Ihmisoikeusliiton sivuilta.

[https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/lahisuhde\\_perhevakivallan\\_ekaisytyto/lahisuhde/kunniavakivalta](https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/lahisuhde_perhevakivallan_ekaisytyto/lahisuhde/kunniavakivalta)

<https://ihmisoikeusliitto.fi/toiminta/kunniaan-liittyva-vakivalta/>

## Case 5:

### Nuoren täysi-ikäisyys – omatoimisuuden periaate

25-vuotias nuori on muuttanut Suomeen seitsemän vuotta sitten perheensä kanssa. Nuori asuu edelleen vanhempien ja sisarusten kanssa samassa taloudessa. Opinnot ammatitioppilaitoksessa ovat edenneet hitaasti, sillä nuorella on paljon poissaoloja ja keskittyminen opintoihin heikkoa. Työharjoittelussa logistiikka-alan yrityksessä nuori ei ole viihtynyt, halusi keskeyttää harjoittelun, mutta suoritti sen kuitenkin loppuun. Myös harjoittelusta oli runsaasti poissaoloja.

Oppilaitoksessa on noussut huoli nuoren hyvinvoinnista. Nuorella käy usein terveydenhoitajan luona valittamassa vatsakipuja, päänsärkyä ja huonoa oloa. Oppilaitoksessa on noussut huoli nuoren tilanteesta. Jos tilanne ei muutu, niin opintojen keskeytyminen on todennäköistä.

Koska nuori on täysi-ikäinen, ei vanhempien kanssa ole asiaa käsitelty.

### HUOLENAIHEITA

OPINTO-OHJAAJA: Nuorella tuntuu olevan jotain hankaluutta elämässään ja se vaikuttaa liiaksi opiskeluun. Joustavasta opinto-ohjelmasta huolimatta hän ei selviydy muun ryhmän tasoisesti.

RYHMÄNOHJAAJA: Nuori vaikuttaa poissaolevalta silloinkin, kun tulee kouluun. Hänellä on todella vähän suoritettuja kursseja ja osa kursseista hylättyjä. Myös harjoittelujakso oli takkuinen, vaikka ajattelimme, että oikea työympäristö motivoisi häntä. Ehkä tämä ei ole lainkaan hänelle sopiva opiskelupaikka?

TERVEYDENHOITAJA: Nuori on stressaantunut. Hän ei paljoa puhu, labrakokeissa ei löytynyt mitään selittävää tekijää jatkuvalle väsymykselle. Olen ehdottanut käyntiä psykologilla.

PSYKOLOGI: Nuori kävi kerran, mutta ei vaikuttanut yhteistyöhaluiselta. Sovimme toisen käynnin, mutta hän ei tullut.

NUORI: Tämä ala kiinnostaa minua, haluan saada ammatin ja työtä. Joskus vaan ei huvita tai en jaksata tulla kouluun. Olen käynyt psykologin luona, mutta ei siitä ole apua.

### POHDITTAVAKSI

Mikä on poissaolojen todellinen syy? Kuinka selvittää asiaa niin, että nuori ottaa tuen vastaan? On hyvä tiedostaa, että täysi-ikäisyys ei ole este sille, että vanhempien kanssa pohdittaisiin yhdessä asiaa, jos se nuorelle on ok.

Millaisia "ei-viranomaisten" palveluja olisi mahdollista ehdottaa? Onko alueella järjestötoimijaa, jossa olisi saman kieli- ja kulttuuri-ryhmän nuoria? Entä oppilasmentori?

## MAHDOLLISIA RATKAISUJA

Oppimisvaikeuksien ja neuropsykiatristen vaikutustekijöiden kartoittaminen on syytä tehdä viimeistään tässä vaiheessa, jos aiempaa informaatiota ei ole käytettävissä.

Koska täysi-ikäinenkin nuori hyötyy usein aikuisen ohjauksesta ja tuesta, kannattaa etsiä mm. alueella toimivista järjestöistä tukihenkilöä. Luottamuksellinen keskustelu ei-viranomaisen kanssa saattaa tuoda esiin seikkoja nuoren elämästä, joita hän ei viranomaishoille ole kertonut.

<http://www.helsinkimissio.fi/nuorten-kriisipiste/tukihenkilö>

Itsenäisyyden, vapaaehtoisuuden ja omatoimisuuden periaate palveluihin hakeutumisessa on tyypillistä suomalaisessa yhteiskunnassa. Omankielinen tukihenkilö /mentori voi auttaa nuorta löytämään juuri tälle nuorelle sopivat palvelut ja tuen myös muualta kuin viranomaisauttamisen kentältä.

<https://www.hdl.fi/fi/palvelut?catid=0&id=373>

Huomioi myös eri uskonnollisten yhteisöjen nuorisotyön tarjoamat mahdollisuudet alueellasi.

Jos nuori ei vastusta, vanhempien ja perheen osallistaminen nuoren tukemiseen on tärkeää.

## Case 6

### Työllistyminen ja kielen oppiminen – verkostot

TE-toimistoon tulee 30-vuotias EU alueen sisäpuolelta Suomeen muuttanut nainen. Hän on muuttanut Suomeen neljä vuotta sitten saatuaan opiskelupaikan englanninkieliseltä linjalta. Nyt hänellä on Suomessa suoritettu alempi korkeakoulututkinto. Opintojen aikana hän solmi avioliiton suomalaisen puolison kanssa.

Nyt asiakas on työtön ja toivoo pääsevänsä kielikurssille TE-toimiston kautta, sillä kokee, että suomenkielen taito on vielä heikko. Lisäksi hän toivoo tukea työpaikan etsinnässä. Asiakas on löytänyt suomen kielen kurssin, jolle voisi päästä, mutta kurssi on maksullinen.

TYÖVOIMAVIRKAILIJA: Hakijalla ei ole oikeutta kotoutumissuunnitelmaan eikä siis mihinkään kotoutumiskoulutuksiin meidän kautta, sillä hän on ollut Suomessa jo yli kolme vuotta. Hänen täytyy hakeutua omaehtoisesti kursseille, jos sellaista haluaa.

KELA: Perustyöttömyysraha lakkaa, jos henkilö hakeutuu omaehtoiseen, kokopäiväiseen kielikoulutukseen. TE-toimiston lausunnon mukaan henkilö ei voi koulutuksen aikana ottaa vastaan tarjottua työtä, joten hän menettää työttömän statuksensa. Opintotukea ei voida kielikoulutukseen myöntää, sillä opiskelua ei voida rinnastaa ammatillisiin – tai korkeakouluopintoihin.

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Toimeentulotuki on vasat viimeinen mahdollinen tuen muoto. Ensin on selvitettävä kaikki muut mahdollisuudet sekä puolison tulot. Itse-ehtoinen opiskelu ei automaattisesti oikeuta toimeentulotukeen vaan opiskelijan on ennen opiskelupaikan vastaanottamista mietittävä, miten selviytyy arjen kustannuksista. Myös omaisuuden realisointi (mm. perheen auto) on mahdollinen vaihtoehto.

TYÖNHAKIJA: En siis ole oikeutettu minkäänlaiseen tukeen ja koulutuskin on maksettava itse? Parempi suomenkielen taito on välttämätön, jotta voisin työllistyä. Millä elän kielikurssin ajan? Onko parempi olla menemättä kursseille? Mistä saan tietoa tai apua tilanteessani?

### POHDITTAVAKSI

Onko kohtuullista, että hakija ei saa mistään minkäänlaista tukea opintoihin? Miten tämä tukee motivaatiota ja halukkuutta oppia kieltä paremmin? Onko harkinnanvarainen toimeentulotuki mahdollinen riippumatta puolison tuloista? Voiko kurssimaksusta saada vapautusta tai stipendiä kieliopintoihin? Onko mahdollista hakea muilta instansseilta taloudellista tukea esim. diakoniatyö, Lions tms.

## MAHDOLLISIA RATKAISUJA

*Osa-aikainen* opiskelu, jolloin työttömän status voisi säilyä.

*Verkostoituminen* koulutusta vastaavalla alalla toimivien kanssa ja sitä kautta sellaisen harjoittelupaikan löytyminen, missä myös kielten opiskelu olisi mahdollista työn ohella.

*Työuramentorointi*, jolloin yhdessä mentorin kanssa voisi pohtia ja punnita eri vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia.

<http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/womento/opas-maahanmuuttajien-tyourament/>



## Case 7:

### Kouluvaikeudet – tuen tarpeen moninaisuus

Alakoulusta siirtyvä tyttö, jolla on lukihäiriö ja oppimisvaikeus. Tyttö on tullut Suomeen 8-vuotiaana, jolloin hän aloitti esikoulun. Hän on perheen vanhin lapsi ja vanhempien ensimmäinen lapsi joka käy koulua Suomessa. Nyt tyttö on 12-vuotias ja on aloittamassa yläkoulun ensi syksynä. Tytön koulumenestys on keskimääräistä heikompaa. Varsinkin suomenkieli ja lukuaineet tuottavat hänelle vaikeuksia. Myös tytön koulumotivaatio ja yleinen hyvinvointi on heikkoa. Lisäksi tyttö kertoo, että häntä kiusataan koulussa usein.

Vanhempien kielitaito ei riitä tukemaan tyttären koulunkäyntiä ja tukemista vaikeuttaa myös se, että heillä ei ole riittävästi tietoa siitä miten suomalainen koulujärjestelmä toimii tai millaista tukea tytön kuuluisi saada ja kuka päättää oppimisen tukeen liittyvistä asioista. Tytön äiti ei ole käynyt koulua lähtömaassaan kuin pari vuotta, mutta on Suomessa ollut kotoutumiskurssilla. Nyt äiti on kotona 3-vuotiaan kehitysvammaisen lapsensa omaishoitajana. Perheen isä on lähtenyt työnhakuun toiseen maahan.

Perheessä on lisäksi kaksi lasta, 8-vuotias poika ja 5-vuotias poika. Perhe asuu lähiössä kolmen huoneen asunnossa.

### HUOLENAIHEITA

OPETTAJA: Tytön heikko koulumenestys johtuu siitä, että tytön suomenkielentaito ei ole riittävällä tasolla. Toisaalta koulussa on vaikea erottaa mitkä seikat liittyivät ehkä oppimisvaikeuteen ja mitkä tytön taustaan. Koulussa on panostettu kyllä kielen kehittämiseen ja kielitaidon parantamiseen ilman näkyviä tuloksia. Koululla ei ole vähäisten resurssien vuoksi mahdollisuutta panostaa tukitoimiin juuri enempää. Vanhemmille viestitetään kaikesta Wilma-järjestelmän kautta. Vaikuttaa siltä,

että vanhemmat eivät välitä tytön koulunkäynistä. Miten yläkouluun siirtyminen onnistuu?

PÄIVÄKOTI: 5-vuotias käyttäytyy toisinaan väkivaltaisesti muita lapsia kohtaan. Hän on usein levoton. Äitiä ei tahdo saada keskusteluihin päiväkodille vaikka olisi tulkkikin paikalla.

KIERTÄVÄ ERITYILASTENTARHANOPETTAJA: 5-vuotiaalla ikätasoaan heikompi kielellinen osaaminen. Tarvitsee tukea vuorovaikutustilanteissa ja siirtymätilanteissa.

LASTENSUOJELU: Äidin jaksamisesta huoli. Perheellä taloudellisia vaikeuksia, isän tulo-taso pitäisi selvittää ennen kuin voidaan tehdä toimeentulotukipäätös.

VAMMAISPALVELUT: 3-vuotias tarvitsee säännöllistä kuntoutusta. Päivähoidon säännöllisyys ei toteudu, sillä äiti jättä usein lapsen tuomatta päiväkotiin. Sitoutuuko äiti käyttämään lasta terapiassa, jos sellaista tarjotaan? Vammaistukien ja omaishoidon tuen hakeminen ei äidiltä itsenäisesti tunnu onnistuvan. Äiti ei ole käyttänyt lapsen kanssa liikkumisen helpottamiseksi myönnettyä taksikorttia, onko se edes tarpeen?

NEUROPSYKIATRI: 12-vuotiaalla on todettu selvä lukihäiriö ja siihen liittyy myös keskittymisen, hyperaktiivisuuden ja toiminnan ohjaimisen ongelmia (ADHD). Tytön pitää saada riittävä tukea koulussa. Siirtymät on suunniteltava huolellisesti ja lasta kuormittamatta. Oppimisvaikeuksien testaaminen on haasteellista myös sen takia että, testaaminen tulisi suorittaa henkilön äidinkielellä mikä ei useinkaan toteudu suomalaisessa kouluyhteisössä. Miksi tytöllä ei ole tähän mennessä ollut henkilökohtaista avustajaa suosituksista huolimatta?

JÄRJESTÖTOIMIJA: Äiti ei tule järjestämiimme tilaisuuksiin, vaikka olemme kutsuneet.

PERHETYÖNTEKIJÄ: En tiedä, mistä perheen kanssa pitäisi aloittaa. Entä vanhemmuuden tuki ja vanhempien parisuhde nyt kun isä on muualla työnhaussa?

## POHDITTAVAKSI

Kuka tietää perheen kokonaisvaltaisen tilanteen? Onko perheelle tehty kotoutumissuunnitelmaa ja jos on, onko se kaikkien perheen verkostossa toimivien viranomaisten yhteisesti käytettävissä? Onko kotoutumissuunnitelma tehty kaikkien perheenjäsenten tarpeet huomioiden? Onko kotoutumisaikaa jatkettu viiteen vuoteen saakka? Voiko kotoutumisaikaa enää jatkaa, jos sitä ei ole tehty?

Miten tukea kaikkia perheen jäseniä? Entä isän osallisuus?

Mikä on kenenkin viranomaisen rooli ja osallisuus perheen tukemisessa? Miten taata lapsille tarvittava kuntoutus ja tuki?

## MAHDOLLISIA RATKAISUJA

*Kotoutumissuunnitelma* on syytä päivittää kaikkien verkoston toimijoiden yhteiseksi työkaluksi.

[http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotoutumista\\_edistavat\\_toimenpiteet/kotoutumissuunnitelma](http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotoutumista_edistavat_toimenpiteet/kotoutumissuunnitelma)

Kotoutumissuunnitelmaan kirjataan kaikkien perheenjäsenten kotoutumista tukevat toiminnot ja suunnitelmaa käytetään aktiivisena työvälineenä. Suunnitelmaan on hyvä aikatauluttaa toimenpiteet sekä suunnitella seuranta.

Mahdollisuuksien mukaan nimetään perheelle tukihenkilö, joka ns. "pitää langat käsissään" ja tukee perhettä hahmottamaan sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä opetustoimen toimintakulttuuria. Tukihenkilönä voi toimia esim. alueella vaikuttavan järjestön aktiivi, seurakunnan tms. vapaaehtoinen jne. Tukihenkilön rooli sovitaan perheen koko palveluverkoston kanssa, jotta tukihenkilön, perheen ja viranomaisten yhteistyö sujuisi saumattomasti ja luottamuksellisesti.

Järjestöjen ja viranomaisten aktiivinen yhteistyö voi parhaimmillaan auttaa perhettä, tukea kaikkien perheen jäsenten tarpeenmukaista kotoutumista sekä sujuvoittaa viranomaisyhtöä.

[http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/info/uutiset/uusi\\_selvitys\\_maahanmuuttajajarjestot\\_tukevat\\_toiminnallaan\\_kotoutumista.118766.news](http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/info/uutiset/uusi_selvitys_maahanmuuttajajarjestot_tukevat_toiminnallaan_kotoutumista.118766.news)

## Lähteet

Anis, Merja (2006) Maahanmuuttajalapsen ja nuoren lastensuojelun asiakkaina. Teoksessa Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Toim. Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törönen, Maritta. Juva: WS Bookwell Oy

Buchert, Ulla & Vuorento, Mirkka (2012) Suomalaisien hyvinvointipalveluiden ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajien ammatillisen ja mielenterveyskuntoutuksen haasteista ja ratkaisuista. Kelan tutkimusosasto, sosiaali- ja terveysturvan selosteita 81/2012. Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere

Castaneda A.E., Rask S., Koponen P., Mölsä M. & Koskinen S. Raportti 61/2012. [Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa.](#)

Hamed, Shafae (2014) Kesälukioseuran Blogi

Huotari, Christina & Härkönen, Mitra (2005) Maahanmuuttajien neuvontapisteiden vuosiraportti 2005. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Itäinen sosiaaliasema.

Seikkula, J., Alakare, B. & Aaltonen, J. (2003). Home treatment by open dialogue – a new way of organizing psychiatric treatment. In Sidorov, P. & Seikkula, J. (Eds.). Open talks between east – west. Arkhangelsk. AGMA Publications.

Säävälä, Minna (2012) Koti, koulu ja maahanmuuttaneiden lapset – oppilashuolto ja vanhemmat hyvinvointia turvaamassa. Väestötutkimuslaitos, Katsauksia E43/2102.

Söderling I , Alitolppa-Niitamo A & Fågel S (toim.) (2005) Olemme muuttaneet... Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliiton Kotipuu ja Väestöliiton Väestöntutkimuslaitos, Helsinki.

Internetsivut:

<http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Palveluverkostojen%20muuttuvat%20toimintakonseptit.pdf>

[http://www.lvm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderid=3082174&name=DLFE-25096.pdf&title=Julkaisuja%2023-2014](http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderid=3082174&name=DLFE-25096.pdf&title=Julkaisuja%2023-2014)

<https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sahkoisten-palveluiden-esteetomyys>

<http://saavutettava.fi/tag/esteetomyys/>  
[http://www.varkaus.fi/tietoa\\_varkaudesta/saavutettavuus-hanke/](http://www.varkaus.fi/tietoa_varkaudesta/saavutettavuus-hanke/)

<http://pointti.eu/wp-content/uploads/2012/10/Hukassa-oleminen-tunne-on-suurin-silloin-kun-ei-tied%C3%A4-mit%C3%A4-pit%C3%A4isi-kysy%C3%A4.pdf>

<http://www.slideshare.net/kelantutkimus/maahanmuuttajaterveyspalvelujen-kyttjien>

[http://www.kuntoutussaatio.fi/files/162/Maahanmuuttajien\\_kuntoutumisen\\_ja\\_tyollistymisen\\_tukeminen\\_Helsingissa.pdf](http://www.kuntoutussaatio.fi/files/162/Maahanmuuttajien_kuntoutumisen_ja_tyollistymisen_tukeminen_Helsingissa.pdf)