

Uusi Koti

— maahanmuuttajan ja SPR:n ystävän kuvallinen asumisen ja asiainnin opas

Anne Haaksluoto & Sanna-Leena Koivisto

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijät Anne Haaksluoto ja Sanna-Leena Koivisto	
Työn nimi Uusi Koti – maahanmuuttajan ja SPR:n ystävän kuvallinen asumisen ja asioinnin opas	
Päiväys 15.11.2013	Sivumäärä/Liitteet 39/42
Ohjaaja(t) Kristiina Kukkonen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Iisalmen kaupunki/Riitta Topelius ja Kaarina Kursukangas	
Tiivistelmä <p>Toiminnallisessa opinnäytetyössämme kehitettiin maahanmuuttotyöhön kommunikoinnin avuksi kuvallinen opas. Asumisen ja asioinnin opas toimii Iisalmen, Lapinlahden ja Sonkajärven Punaisen Ristin vapaaehtoisille ystäville välineenä kohdata asiakas, jonka kanssa ei ole yhteistä kieltä. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu kotoutumisesta, kommunikoinnista, sosiodynaamisesta ohjausteoriasta ja kulttuuriosaamisesta. Kerromme työssämme lisäksi sosiaalisesta kotoutumisesta, maahanmuuttajien asumisen ongelmatilanteista, viestinnästä eri kulttuurien välillä ja maahanmuuttajan ohjaamisesta.</p> <p>Oppaan hyöty toimeksiantajalle on saada väline, josta pakolaisen ja hänen ohjaajansa on helppoa opetella yhdessä asioita asumisesta ja asioinnista Suomessa. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Iisalmen kaupunki. Oppaan aihealueita ovat koti, siivoaminen, taloyhtiön yhteisten tilojen käyttäminen ja järjestyssäännöt, turvallisuus, asioiminen kaupassa, terveydenhoitajan luona ja lääkärissä. Oppaassa on ohjeet käyttäjälle, sisällysluettelo sekä selaamista selkiyttävät värimerkit sivun ylälaudassa.</p> <p>Oppaan koeversiota testasivat kesän 2013 aikana pakolaisohjaajat sekä Punaisen Ristin vapaaehtoiset Iisalmeista ja Sonkajärveltä. Kehitimme oppaan sisältöä omien kokemusten, teoriakirjallisuuden sekä haastatteluista saatujen tietojen perusteella.</p> <p>Jatkotutkimusaiheena voisi olla kuvallisen oppaan kehittäminen esimerkiksi perhetyöhön tai lastenneuvolaan soveltuvaksi.</p>	
Avainsanat Kotoutuminen, kommunikointi, sosiodynaaminen ohjausteoria, kulttuuriosaaminen	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Anne Haaksluoto and Sanna-Leena Koivisto			
Title of Thesis New Home—a pictorial guide for immigrants and Red Cross volunteers to housing and transaction services			
Date	15.11.2013	Pages/Appendices	39/42
Supervisor(s) Kristiina Kukkonen			
Client Organisation /Partners City of Iisalmi/Riitta Topelius and Kaarina Kursukangas			
<p>Abstract</p> <p>A pictorial guide to help communication in the work with immigrants was developed in this functional thesis. Red Cross volunteer friends got a tool to interact with clients, when there is no common language. The theoretical framework consists integration, communication, sociodynamic counseling and cultural competence. The thesis also tells about social integration, problems of living among immigrants, communication between different cultures and how to guide immigrants.</p> <p>The benefit for the client organization is to get an instrument for a refugee and his or her mentor. The instrument gives an easy way to learn how to run daily tasks in Finland. The thesis was commissioned by City of Iisalmi. The topics of the guide include home, cleaning the home, using of the apartment complex common areas and rules of order, security, shopping and health care. The guide contains instructions for the user, table of contents and markings at the top of the page to make it easy to scan.</p> <p>During the summer 2013 the guide pilot version was tested by refugee counselors and Red Cross volunteers from Iisalmi and Sonkajärvi. The guide content was developed based on their own experiences, theoretical literature and interviews.</p> <p>A further study could be done to develop a pictorial guide for family work or a child health clinic.</p>			
<p>Keywords Intergration, communication, sociodynamic counselling and cultural competence</p>			

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	KOTOUTUMINEN	8
2.1	Ylä-Savon kuntien yhteinen kotouttamisohjelma.....	9
2.2	Kotoutumisen yksilölliset piirteet	10
2.3	Sosiaalinen kotoutuminen.....	11
2.4	Maahanmuuttajien ongelmatilanteita asumisessa.....	12
3	KOMMUNIKOINTI	14
3.1	Kommunikointi ja viestintä eri kulttuurien välillä	14
3.2	Kuvilla kommunikointi	15
3.3	Maahanmuuttajien luku- ja kirjoitustaidottomuus.....	16
4	MAAHANMUUTTAJAN OHJAAMINEN	18
4.1	Sosiodynaaminen ohjausteoria.....	18
4.2	Kulttuuriosaaminen	20
5	OPPAAN TUOTTEISTAMISPROSESSI.....	21
5.1	Kuvallisen oppaan toteutus.....	22
5.2	Oppaan luonnostelu	22
5.3	Tuotteen kehittäminen	24
5.4	Tuotteen koekäyttö ja viimeistely	24
6	HAASTATTELUT	26
6.1	Aineiston kuvaus	26
6.2	Aineiston analysointi	28
7	POHDINTA	32
	LÄHTEET	35
	KUVALÄHTEET	39

LIITTEET

LIITE 1 Uusi Koti – maahanmuuttajan ja SPR:n ystävän kuvallinen asumisen ja asiainnin opas

1 JOHDANTO

Maahanmuutto ja kiintiöpakolaiset ovat ajankohtainen aihe maassamme, eduskunta suunnittelee pakolaiskiintiön nostamista Syyrian tilanteen vuoksi. Kunnat ovat olleet haluttomia tarjoamaan sijoituspaikkoja pakolaisille koska ne kokevat haasteeksi tiedon ja taidon puutteen sekä taloudelliset resurssit. Valtio kannustaa kuntia neljän vuoden taloudellisella tuella, tästä huolimatta sekään ei ole lisännyt intoa. Pakolaiskiintiö on jäänyt vajaaksi usean vuoden ajan eduskunnan (750 henkilöä) päättämästä määrästä. (Haluttomat kunnat torjuvat kiintiöpakolaiset – 400 odottaa leireillä 2012.) Iisalmen kaupunginvaltuusto teki myönteisen päätöksen kesäkuussa 2012 ottaa kiintiöpakolaisia. Lapinlahden ja Sonkajärven kunnat yhtyivät Iisalmen päätökseen ja kunnat tekevät yhteistyötä. Iisalmeen, Lapinlahdelle ja Sonkajärvelle saapuu noin 130–150 pakolaista vuoden 2015 loppuun mennessä. Ensimmäiset heistä saapuivat Ylä-Savon kuntiin tammikuussa 2013.

Teimme opinnäytetyönämme kuvallisen asumisen ja asioinnin oppaan. Opas toimii kommunikoinnin tukena Punaisen Ristin vapaaehtoisille ystäville kohdata maahanmuuttaja-asiakas, jonka kanssa ei ole yhteistä kieltä. Punainen Risti on Suomen yksi johtavista pakolaistyötä tekevästä organisaatioista. SPR:n erityisiä vahvuuksia ovat kantaaottavuus ja puolesta puhuminen, vaikuttaminen sekä asiantuntijuus. Punainen Risti huolehtii Suomeen saapuvien kiintiöpakolaisten alkuvaiheen vastaanotosta sekä pakolaisten perheenyhdistämisten matkajärjestelyistä. (Soto Godoy 2009b.) Ruusuvirran (s.a.) mukaan kunnan asukkaiden hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja edistämisessä kolmas sektori on tärkeä toimija. Kunnat voivat harjoittaa erilaisia toimintastrategioita kolmannen sektorin kanssa yhteistyössä, jolloin yhteistyökumppaneina voivat olla myös kunnan ulkopuoliset toimijat.

Opinnäytetyömme nimi on Uusi Koti – maahanmuuttajan ja SPR:n ystävän kuvallinen asumisen ja asioinnin opas. Uusi Koti -hankkeen hakemus tehtiin Euroopan pakolaisrahastolle (ERF) syyskuussa 2012. Joulukuussa 2012 pakolaisia vastaanottavat kunnat, Iisalmi, Sonkajärvi ja Lapinlahti saivat myönteisen avustuspäätöksen pakolaisrahastolta. Hankkeen hallinnoijana toimii Iisalmen kaupunki. (Kursukangas 2012.) Uusi Koti -hanke toteutetaan 1.1.2013–30.6.2014, ja sen yleistavoitteena on luoda yhtenäinen toimintamalli pakolaisten vastaanottamiseksi Iisalmen, Sonkajärven ja Lapinlahden alueella. Uusi Koti -hankkeen pyrkimyksenä on toimijaverkostojen rakentaminen, palvelujen organisoiminen, muiden kuntien osaamisen hyödyntäminen, järjestöjen ja vapaaehtoisten koulutus sekä aktivointi. (Sonkajärven kunnanhallitus 2012.)

Opinnäytetyömme on produkti, joka koostuu helppokäyttöisestä kuvallisesta oppaasta ja raportista. Kerromme raportissa kotoutumisesta, kommunikoinnista sekä maahanmuuttajan ohjaamisesta sekä oppaamme (liite 1) tuotteistamisprosessista. Raportissamme käsittelemme maahanmuuttajan asumisen haasteita sekä kulttuuriosaamisen merkitystä kotoutumisen alkuvaiheessa. Teimme kevään 2013 ammatillisen työharjoittelumme pakolaistyössä. Lisälmeen ja lähikuntiin saapuneet kiintiöpakolaiset ovat kotoisin Afganistanista. Ryhmä koostuu eri-ikäisistä naisista, miehistä ja lapsista. Aloittaessamme työstämään opinnäytetyötä henkilöt eivät vielä olleet saapuneet Suomeen ja heidän ennakkotiedoissansa oli mainittu osalla luku- ja kirjoitustaidottomuus. Olimme pakolaisohjaajien mukana kotouttamisen alkuvaiheessa, jolloin näimme käytännön tilanteita ja saimme hyviä ideoita oppaan tekoon. Kotoutumisen alkuvaiheessa maahanmuuttaja kohtaa esimerkiksi asumiseen liittyviä uusia sääntöjä, joita heidän oletetaan osaavan noudattaa alusta lähtien. Tilanteet, joissa tarvitaan ohjausta alkuvaiheessa, ovat kaupassa asiointi, turvallisuus, taloyhtiön säännöt ja jätteiden lajittelu.

2 KOTOUTUMINEN

Lain kotoutumisen edistämisestä (L 1386/2010 1§.) tarkoituksena on ”tukea ja edistää kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan”. Kotoutumisella terminä tarkoitetaan

Maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiin oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen (L 1386/2010 3 §).

Kotoutumisesta käytetään usein sanaa integraatio. Sillä tarkoitetaan prosessia, jonka aikana maahanmuuttaja tulee osaksi yhteiskuntaa. Kotoutuminen on aikaa vievä, pitkä ja monimutkainen prosessi. Se on myös yksilöllinen prosessi, jonka takia on vaikea arvioida siihen kuluvaan aikaan. Maahanmuuttajalla on oikeus pitää kiinni omasta uskonnostaan, kulttuuristaan ja tavoistaan, kuitenkin noudattaen Suomen lakia. (Tähti 2008, 11.)

Kotouttamisella tarkoitetaan ”kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla” (L 1386/2010 3§). Kotouttamistyössä on mukana Suomen Punainen Risti, jonka kanssa kunnat ovat tehneet yhteistyötä ryhtyessään miettimään uusia toimintatapoja ja malleja kiintiöpakolaisten kotouttamiseksi. SPR:n monikulttuurisuus- ja pakolaistyö on kehittynyt asiantuntevaksi, laajaksi ja valtakunnalliseksi toiminnaksi. Maahanmuuttajien kotoutumista tukeva vapaaehtoistoiminta on nykyään entistä kattavampaa. Se vetää paljon uusia vapaaehtoisia mukaan ja lisää tarvitaankin koko ajan. Järjestöt avaavat maahanmuuttajille ovia suomalaiseen yhteiskuntaan. Arkipäivän kanssakäyminen suomalaisten ja maahanmuuttajien välillä vähentää ennakkoluuloja sekä jännitteitä luontevalla tavalla. (Soto Godoy 2009a.)

Suomen Punainen Risti (2012) kuvaa maahanmuuttajan kotoutumisprosessia Kotoutumiskaaren avulla. Siinä kotoutumista kuvataan eräänlaisena polkuna, jossa on nousuja ja laskuja. Kenenkään kotoutuminen ei etene virtaviivaisesti koska niin monet eri asiat vaikuttavat siihen. Nousuja eli positiivisia asioita kotoutumisen edistymisessä voivat olla suomen kielen kurssit, harjoittelu- sekä työpaikat. Kotoutumisen alussa ensimmäinen positiivinen asia yleensä on Suomeen tuleminen ja siitä seuraava ensivaikutelma lupaavasta tulevaisuudesta. Negatiivisia asioita Kotoutumiskaareissa kuvataan laskuina, suurina tai pieninä riippuen niiden vaikutusmäärästä kotou-

tumisessa. Negatiivisia asioita voivat olla työttömyys ja huoli entisen kotimaan tilanteesta. Myös perhekriisit tai heikko kielitaito voivat johtaa kotoutumisen ongelmiin.

2.1 Ylä-Savon kuntien yhteinen kotouttamisohjelma

Uuden kotouttamislain mukaan kunnan tai useamman kunnan on yhteistyössä laadittava kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi kotouttamisohjelma. Se hyväksytään kunkin kunnan kunnanvaltuustossa ja tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Ohjelma on otettava huomioon kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa. Ylä-Savon kuntien yhteisen kotouttamisohjelman tavoitteena on ollut luoda yhtenäinen ohjeistus, jossa kotouttamistoimet ja eri toimijoiden välinen työnjako on selkeästi kirjattu. Kotouttamisohjelma on tarkoitettu alueen viranomaisten käyttöön ja se voi toimia myös perehdytysmateriaalina maahanmuuttajatyön henkilöstölle. (Iisalmen [www-sivu.](#)) Ylä-Savon pakolaisia vastaanottavissa kunnissa kyseiselle ohjeistukselle oli selkeä tarve, jotta viranomaiset pystyisivät toimimaan tehokkaasti ja laadukkaasti alusta lähtien.

Jotta maahanmuuttaja-asiat Ylä-Savossa kehittyisivät eteenpäin, määriteltiin kotouttamisohjelmaan myös vuosittain seurattavia kehittämiskohteita. Kunta on kotouttamislain mukaan vastuussa henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä monikulttuurisuusasioissa. Ylä-Savon kunnissa tämä tehtävä hoidetaan siten, että kunnat järjestävät koulutuksia vuorotellen vähintään kaksi kertaa vuodessa. (Iisalmen [www-sivu.](#))

Kaikissa Ylä-Savon kunnissa järjestettiin ohjelman valmistelun loppupuolella tiedotus- ja keskustelutilaisuudet liittyen maahanmuuttajien kotouttamisohjelman valmistumiseen sekä kotoutumiseen. Tilaisuuksissa oli paikalla maahanmuuttajia, Vastaanottava Pohjois-Savo -hankkeen työntekijöitä sekä yhteensä 109 henkilöä, jotka olivat pääasiassa järjestöjen ja kuntien työntekijöitä. Tilaisuudessa oli mahdollisuus tuoda esille kysymyksiä ja kommentteja ohjelmanteon tueksi ja ne pyrittiin ottamaan huomioon mahdollisimman hyvin ohjelmaa viimeisteltäessä. Keskusteluissa nousi esiin muun muassa se, että maahanmuuttajat kaipaavat enemmän kontakteja suomalaisiin, joten yhteisöillä ja järjestöillä on tärkeä rooli järjestäessään sitä varten erilaisia tapaamispaikkoja. Kotouttamislain mukaan kunnan tulee huolehtia siitä, että maahanmuuttajille kyseisessä laissa tarkoitetut palvelut ja toimenpiteet järjestetään sekä laajuudeltaan että sisällöltään kunnassa esiintyvän tarpeen mukaisesti. Yksi tällaisista toimenpiteistä on tehokas maahanmuuttajien alkuvaiheen neuvonta ja ohjaus kunnan palveluiden piiriin. (Iisalmen [www-sivu.](#))

2.2 Kotoutumisen yksilölliset piirteet

Kotoutuminen voidaan jakaa neljään osaan sosiaaliseen, poliittiseen, taloudelliseen ja kulttuuriseen kotoutumiseen. Jokaista näistä voidaan tarkastella joko yksilö- tai yhteiskuntaakohtaisesti. Taloudellinen kotoutuminen liittyy työhön, työttömyyteen sekä maahanmuuttajien osuuteen monimuotoisissa työtehtävissä. Sosiaalinen kotoutuminen taas liittyy kielitaitoon, asumiseen sekä suhteisiin kantaväestön ja muiden maahanmuuttajien kanssa. Poliittinen integroituminen sitä vastoin tarkoittaa yleensä yhteiskuntaan osallistumista äänestämisen ja muun poliittisen vaikuttamisen kautta. (Coussey & Christensen 1997, Tähden 2008, 17 mukaan.)

Haastavimmista olosuhteista tuleva maahanmuuttajien ryhmä ovat kiintiöpakolaiset. Juuri nämä ihmiset ovat usein joutuneet eroon lähimmäisistään ja perheestään. Vaikka ihminen pääsisikin kotimaastaan pakoon, voi olla, että hän joutuu asettumaan uuteen maahan ilman aviopuolisoaan tai omia lapsiaan. Eroaminen lähimmäisistään voi vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin sekä elämään varsin vakavalla tavalla. Pakolaisen elämä on yleensä ollut pitkään haasteellista jo ennen Suomeen pääsyä. Mahdollinen pakomatka ja pakolaisleirillä oleminen on voinut olla täynnä väkivaltaisia kokemuksia, jotka lisäävät turvattomuuden tunnetta vielä pitkään Suomeen tulon jälkeen. Usein pakolainen on joutunut sodan keskelle tai nähnyt ja kokenut väkivaltaa eri muodoissa. Tällaiset kokemukset jättävät ihmiseen pitkäaikaisia jälkiä ja vaikeuttavat uudestaan asettumista ja sopeutumista monin tavoin. (Schubert 2013, 68.)

Aniksen (2013, 159) mukaan ihmiset tarvitsevat aikaa asettuaan uuteen ympäristöön. Perheiden sisäiset sopeutumisprosessit voivat aiheuttaa konflikteja esimerkiksi puolisoitten kesken tai vanhempien ja lasten välillä. Tiedon tarjoaminen suomalaisesta yhteiskunnasta ja vanhemmuuden tukeminen ovat näissä tilanteissa tärkeitä. Maahanmuuttajien psyykkisiä, sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia pystyttäisiin ennaltaehkäisemään helpottamalla kotoutumista riittävin tukitoimin sekä palveluin. Maahanmuuttajan ohjaus ja neuvonta heidän omalla äidinkielellään sekä kielikoulutus ja yhteiskunnallisten taitojen kehittämiseen tarjottava tuki ovat tärkeitä tukimuotoja alkuvaiheessa. Lasten kasvatuskysymyksiin sekä vanhemmuuteen tarjottava kulttuurisensitiivinen tuki olisi tärkeää erilaisten muuttoprosessiin, kotoutumiseen ja kasvatustehtävään liittyvien hankaluuksien ehkäisemiseksi ja ratkaisemiseksi.

Suomen Punaisen Ristin osastojen tehtävänä on edistää moninaisuutta ja suvaitsevaisuutta sekä tukea maahanmuuttajien kotoutumista. Monikulttuurisuustoiminnalla

toteutetaan järjestön humanitaarisia arvoja sekä peruseriaatteita. Uuteen kieleen ja kulttuuriin, ihmisiin sekä palveluihin tutustuminen on pitkä prosessi, jonka jokainen maahanmuuttaja käy läpi omalla tavallaan. Monelle maahanmuuttajalle Punaisen Ristin vapaaehtoinen ystävä on ensimmäinen tuttavuus, jonka tärkeys muistetaan vuosienkin päästä. Ystävä antaa maahanmuuttajalle mahdollisuuden löytää uusia kontakteja sekä harjoitella tapaamisissa suomen kieltä. (Soto Godoy 2009a.)

2.3 Sosiaalinen kotoutuminen

Sosiaalinen kotoutuminen liittyy kielitaitoon, asumiseen sekä suhteisiin kantaväestöön ja muiden maahanmuuttajien kanssa. Kotouttamistyön tavoitteista yksi on maahanmuuttajan tukeminen kaksikieliseksi. Äidinkieli on tunnekieli ja tärkeä side omiin juuriin, mutta osallistuakseen ympäröivään yhteiskuntaan maahanmuuttajan täytyy osata sen valtakieli. ”Riittävän kielitaidon” määrittelemisen ei ole yksiselitteistä. Ruokakaupassa pärjää vähäisemmällä sanavarastolla kuin asioidessa lääkärissä. Ihmisillä on yksilöllisiä eroja, joten sujuvan puhetaidon saavuttaminen vaihtelee ja saattaa kestää 2–3 vuotta. Kieltä käyttämällä ihminen oppii sosiaalisen kielitaidon, joten häntä pitäisi rohkaista käyttämään ja puhumaan kieltä. (Räty 2002, 154, 158–159.) Sosiaalisessa kotoutumisessa korostetaan kielitaidon kehittymistä. Oppaamme on suunniteltu tilanteeseen, jossa yhteinen kieli puuttuu. Kommunikointi on tällöin kielellisesti vajaata. Ohjattavan rohkaiseminen kielen käyttöön helpottuu kun hän saa tukea kuvista ja voi harjoitella oppaan avulla yksinkertaisia sanoja.

Kotoutumisessa tärkeä rooli on etnisten yhteisöjen tuella, kun yhteisö tukee yksilöä, hänellä ei ole pelkoa oman kulttuurin menettämisestä ja uuden oppiminen helpottuu. Maahanmuuttajille tarkoitetut tiedotuspisteet ovat hyvin tarpeellisia. Monet maahanmuuttajat tarvitsevat kotoutumisen alkuvaiheessa keskusteluapua ja neuvontaa omalla kielellään. Usein he kokevat vaikeaksi kertoa asioistaan suomalaisille tai ulkopuolisille koska he saattavat pelätä tietojensa leviävän. Maahanmuuttajat, jotka ovat tottuneet kotimaassaan yhteisöllisyyteen, voivat tavata toisia maahanmuuttajia ja kantasuomalaisia monikulttuurisissa keskuksissa. (Mikkonen 2005, 59, 61.)

Vapaaehtoisen ystävätoiminnan tavoitteena on tutustuttaa kantasuomalaisia ja maahanmuuttajia toisiinsa. Kotoutumisen tukeminen on vapaaehtoiselle käytännössä arjen pulmien ratkomista yhdessä maahanmuuttajan kanssa. Vapaaehtoisen tehtävissä ei vaadita suurta tietovarastoa, vaan rohkeutta ylittää kielimuureja ja uskallusta vuorovaikutukseen. Ystävätoiminnan avulla maahanmuuttajien yksinäisyyden tunne

vähenee ja he voivat saada käytännön tietoa yhteiskunnasta. Viranomaisilla ei aina ole voimavaroja välittää tällaista tietoa, joten järjestöt voivat täydentää maahanmuuttajien tietämystä. Monet, etenkin pakolaistaustaiset maahanmuuttajat, eivät ole koskaan päässeet tutustumaan suomalaiseen kotiin. Siksi he eivät tunne lainkaan niin sanottua normaalia suomalaista elämäntapaa. (Pikkarainen 2009.) SPR järjesti syksyllä 2012 lisäalnessa ystäväkurssin, jolla haettiin ystäviä ja perheitä tulevien Afgaanien kotoutumisen tueksi. Osallistuimme lisäalmen kurssille ja tutustuimme vapaaehtoisin ystäviin.

2.4 Maahanmuuttajien ongelmatilanteita asumisessa

Maahanmuuttajien asumiseen liitetään helposti stereotyyppioita. Jokainen on joskus kuullut kauhutarinoita millaisia asioita maahanmuuttaja voi toteuttaa asunnossaan. Urbanilegendoihin kuuluvat vuohi parvekkeella ja tulet sähköuunissa. Asuminen on yksi elämämme peruspilareista, maahanmuuttajan tullessa erilaisesta ympäristöstä ja kulttuurista alkuvaiheen ohjaus korostuu. Maahanmuuttajilla on hyvin erilaiset taustat mistä he tulevat. Osa saattaa tulla suoraan paikasta, jossa ei ole ollut sähköä ja juoksevaa vettä, osa tulee kaupunkiloista, joissa asiat pääpiirteittäin ovat tuttuja. Maahanmuuttajan taustasta riippuu kuinka hyvin hän selviää asumisen ja asiointin haasteista. Schubertin (2013, 63) mukaan päivittäinen elämä rakentuu elämäntapojen, arvojen ja uskomusten varaan. Maahanmuuttajaan menneisyys on jättänyt jo selkeät jäljet. Asettautuessaan vieraaseen ympäristöön ihminen alkaa kiinnittää huomioita eroihin, asioita hoidetaankin toisella tavalla. Muuttajan ympäristöstä katoavat kaikki omaan arkeen liittyvät asiat ja eivätkä oman kulttuurin normit, arvot ja tutut tavat olekaan enää arkisia, valtaväestön kanssa jaettuja asioita.

Suomalaisille ei välttämättä tule mieleen, että maahanmuuttajilla on erilainen käsitys elämisestä ja asumisesta. Tulomaassa asumiskäytännöt ovat erilaisia ja perhekäsitykset poikkeavat toisistaan. Käsitykset asioiden hoitamisesta ja vastuunotto toisista ihmisistä saattavat poiketa toisistaan. Aina ei kenties tiedetä mitä tulee ottaa huomioon tavoiteltaessa hyvää naapurisopua. (Sonck 2011, 62). Asumisviihtyvyyteen vaikuttavat monet tekijät, kuten järjestyssääntöjen noudattaminen, yhteisten tilojen käyttö ja elämisen äänet. Voidaankin sanoa, että asuminen suomalaisessa taloyhtiössä on taitolaji. Suomalaisesta asumiskulttuurista sekä sen säännöistä tulee kertoa uusille taloyhtiön jäsenille ymmärrettävästi. Monille maahanmuuttajille suomalainen kerrostalobelämä on varsinainen kulttuurisokki, etenkin jos he tulevat vilkkaasta ja kovaäänisestä kulttuurista. Meidän kulttuurissamme asumisessa arvostetaan rauhaa, hil-

jaisuutta ja järjestelmällisyyttä. Maahanmuuttajia yhdistää melkein aina heikko suomen kielen taito, ja tulipa hän mistä maanosasta hyvänsä, on suomalaisen taloyhtiön ilmoitustaulun teksti hänelle käsittämätöntä. (Artesola 2012, 8-22.)

Suomalaisen taloyhtiön yleisimpiä yhteisiä alueita ja tiloja ovat pesutupa, sauna, roskakatos ja varastotilat. Kantäväestön keskuudessa pesutuissa ja saunoissa kiistellään monesti muun muassa siivouksesta ja vuorojen noudattamisesta. Maahanmuuttajan aikakäsitys saattaa olla erilainen, kun taas Suomessa ollaan monesti minuutintarkkoja ja myöhästymistä pidetään paheena. Irtaimen omaisuuden kuten pyörien ja lastenvaunujen säilyttäminen yleisissä tiloissa voi häiritä naapuria. Pieni opastus yhteisten tilojen käytössä auttaa maahanmuuttajaa omaksumaan talon järjestyssääntöjä, jolloin yhteentörmäyksiltä vältytään. (Artesola 2012, 27.)

3 KOMMUNIKOINTI

Kommunikointi on vastavuoroista toimintaa ja kaikki ihmiset kommunikoivat jollain tavalla. Vuorotellen ja yhtä aikaa molemmat osapuolet toimivat lähettäjinä ja vastaanottajina. Siksi jommankumman osapuolen ongelmat viestin lähettämisessä tai vastaanottamisessa muodostuvat yhteiseksi asiaksi. Miten saada viesti välittymään parhaalla mahdollisella tavalla? Kommunikoidessamme lähetämme tiedostettuja ja tiedostamattomia viestejä. Sanattomat viestit, kuten eleet, ilmeet, etäisyys, läheisyys ja katse ovat usein tiedostamattomia. Kehonkieli voi paljastaa sen mitä peitetään sanoilla, jolloin viesti saattaa olla ristiriitainen. (Huuhtanen 2011, 12.)

Kommunikaatiossamme sanattomat viestimme voivat olla vähintäänkin yhtä merkityksellisiä kuin puheemme. Kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksemme sanat muodostavat vain pienen osan. On arvioitu että sanojen merkitys on vain 7 % ja äänensävyyn 38 % viestinnästä, jolloin jopa 55 % vuorovaikutuksestamme perustuu sanattomaan viestintään. Eri kulttuureista tulevien kanssa sanattomien viestien merkitys voi entisestään korostua. Mikäli kommunikointi ei tapahdu tulkin välityksellä ja pyrimme tulemaan toimeen asiakkaan kanssa hänelle vieraalla suomen kielellä tai molemmille vieraalla kielellä, joudumme käyttämään rajallista sanastoa. Tällöin tahattomien loukkausten ja väärinymmärryksen mahdollisuudet kasvavat koska ilmeiden ja eleiden käyttö on runsaampaa. (Cools, Kahla & Tuominen 1998, 39–40.)

3.1 Kommunikointi ja viestintä eri kulttuurien välillä

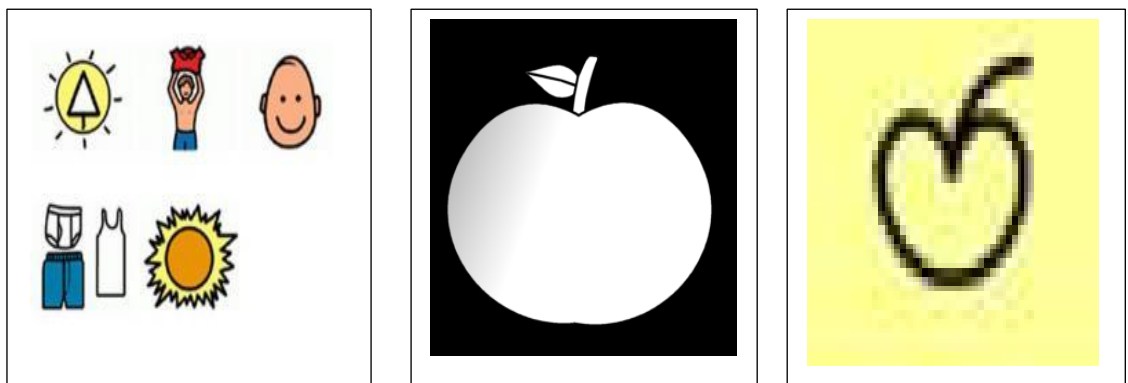
Kulttuurien välinen viestintä on herkempää häiriöille kuin kulttuurien sisäinen viestintä. Suomalaisilla on omat odotukset siitä, miten tietyissä tilanteissa toimitaan, mitä niissä sanotaan ja miten asia sanotaan. Eri kulttuureissa on erilaisia odotuksia ja näiden erilaisten sääntöjen oppiminen ja suvaitseminen on tärkeää, jotta kontaktit eri kulttuurien välillä toimivat. Parhaiten kulttuurien välisessä viestinnässä menestyy se joka pyrkii oppimaan toisesta kulttuurista mahdollisimman paljon, tiedostaen kuitenkin että toisen kulttuurin tuntemisessa hän pysyy aina aloittelijana. (Taajamo & Puukari 2007, 120.)

Toimintamme ja ajattelumme perustuvat yleensä tiedostamattomiin oletuksiimme eli kulttuurisesti muodostuneeseen hiljaiseen tietoon. Tiedostamattomat oletukset määrittävät, kuinka tulkitsemme tilanteita ja muita ihmisiä. Tiedostamaton toiminta on no-

peaa, tuttuihin tilanteisiin sopivaa ja luonnolliselta tuntuvaa. Kulttuurien välisissä tilanteissa tiedostamaton toiminta ei ole tehokasta, sillä se johtaa helposti väärinymmärryksiin. Onkin olennaista, että ihminen pystyy luomaan uusia ajattelu- ja toimintatapoja. Kulttuurien välisinä toimijoina meidän on tultava tietoisiksi tavoistamme ajatella ja toimia. (Keisala 2012, 34.) Kullakin kulttuurilla on runsaasti alakulttuureja ja niissä kaikissa yksilöitä, jotka tulkitsevat kulttuuriaan ja sen perinteitä, arvoja ja velvoitteita omista henkilökohtaisista lähtökohdistaan –aivan kuin me suomalaisetkin olemme kaikki erilaisia. Jokaisen yksilön kulttuuriseen taustaan ja valintoihin ovat vaikuttaneet kasvuympäristö ja sukulaiset. (Tuominen 1997, 9.)

3.2 Kuvilla kommunikointi

Kaikki kuvien käyttö ei ole kommunikointia. Erilaiset kuvalliset opasteet ja liikenne-merkit helpottavat liikkumistamme ja kuvat auttavat meitä tulkitsemaan ympäristöämme. Kirjoitettuja viestejä tai puhetta voidaan tukea kuvilla, jolloin ne toimivat apuna ihmisille, joiden on vaikeaa ymmärtää muita tai ilmaista itseään puheen tai kirjoitetun kielen välityksellä. Kuvat voivat olla välineitä itsensä ilmaisuun, tukea uusien asioiden ja käsitteiden ymmärtämistä sekä jäsentää itsenäistä toimintaa toimien ajattelun tukena. Käytettävä kuva viestinnässä voi olla mikä tahansa graafinen merkki. (Papunet 2012.) Kuvasarjassa on visuaalisesti esitetty erilaisia PCS-, Pikto-kuvien ja bliss-symbolien eroja.



KUVA 1. Esimerkki PCS-kuvasta, piktogrammista ja Bliss-symbolista (Papunet 2012.)

Kuvia voi käyttää samalla tavoin kommunikoinnissa kuin sanojakin. Kuvilla voi ilmaista päivittäisiä tarpeita, pyytää asioita tai keskustella. Kuvia apuna käyttämällä asiakas voi ihmetellä, käskää tai kysyä, valita tai kieltäytyä, vastustaa tai kehottaa. Kuvilla on mahdollista myös kuvitella, ilmaista tunteita, kommentoida tai kertoa. Vuorovaikutustilanteessa toimiva viestintä rohkaisee myös silloin kun kyseessä on kuvien väli-

tyksellä tapahtuva kommunikointi. Kuvien ollessa viestinnän välineenä yhteinen ymmärrys niiden käyttötarkoituksesta lisää käyttäjien motivaatiota käyttää niitä. (Tikoteekki 2009, 4–10.) Kognitiivista etua saadaan todenmukaisten kuvien käytöstä. Kuvien sisältö on helppo ymmärtää ja niiden avulla voidaan kasvattaa henkilön käsitevarastoa. Kuva saattaa herättää välittömän reaktion ja pienet lapsetkin ymmärtävät kuvia. (Trygg 2010, 56.)

3.3 Maahanmuuttajien luku- ja kirjoitustaidottomuus

Osa maahanmuuttajista on lukutaidottomia, ja luku- ja kirjoitustaidottomuus koskettaa enenevässä määrin myös suomalaista yhteiskuntaa. Maahanmuuttajia, joilla on puutteellinen luku- ja kirjoitustaito, tulee Suomeen vuosittain noin 600. (Nissilä 2009, 17.) Maanosittain tarkasteltuna yleisintä lukutaidottomuus on Afrikassa ja Aasiassa. Afganistanissa lähes 88 % naisista ja 57 % miehistä on lukutaidottomia. (The world factbook 2011.) Kieli- ja lukutaidottomuus voivat olla maahanmuuttajan tiedon saamisen esteenä, koska suomalaisen yhteiskuntamme palvelujärjestelmä on hänelle uusi ja tuntematon (Alitolppa-Niitamo, Moallin & Novitsky 2005, 87). Maahanmuuttajille on suunniteltu monenlaisia oppaita, joissa kerrotaan tarkasti heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan Suomen kansalaisina. Oppaat ovat yleensä täynnä tekstiä ja kuvia on vähän. Tällaisista oppaista ei lukutaidottomalle maahanmuuttajalle ole mitään hyötyä.

Taina Tammelin-Laineen (2011) tekeillä olevassa väitöskirjassa tutkitaan viiden luku- ja kirjoitustaidottoman maahanmuuttajan suomen kielen oppimisprosessia. Kielen oppimisen alkuvaiheessa tärkeä rooli on yleensä sanoilla ja oppijan omaan elämäntilanteeseen ja itseän kohdistuvilla fraaseilla. Tutkimuksen alustavina tuloksina Tammelin-Laine nostaa esille kaksi merkittävää seikkaa. Ensimmäiseksi, aikuisella, joka on tottumaton koulunkäyntiin, menee useita kuukausia hahmottaa odotuksia, joita häneen opiskelijana kohdistuu sekä opiskelussa käytettäviä työtapoja. Toiseksi, päätavoitteena opetuksella tulee olla toimiva suullinen kielitaito. Lukemaan ja kirjoittamaan oppiminen perustuu erityisesti laajaan sanavarastoon ja aina suulliseen kielitaitoon. Lapsetkin oppivat ensin sanoja, sitten puhumaan ja ymmärtämään kieltä ja vasta paljon myöhemmin kirjoittamaan ja lukemaan sitä. Opiskelijalle luetulla tekstillä täytyy olla merkitystä, jotta lukeminen olisi mielekästä ja tarkoituksenmukaista.

Uudessa maassa vieraskielisen henkilön kannalta on ensisijaisen tärkeää oppia selviämään jokapäiväisestä elämästä sekä toimimaan aktiivisesti yhteiskunnassa. Par-

haiten kielen oppii osallistumalla toimintaan uudessa ympäristössä. Suulliseen kieli-taitoon nähden kirjallisen kielen taitojen opettelu on tärkeää ja vie paljon aikaa. Luku- ja kirjoitustaidon oppimisen kannalta on haastavaa eri kielten kirjoitus- ja ääntämisjär-jestelmien suuret erot. Parhaiten lukutaidon oppiminen onnistuu kun on saatu uuden kielen suullisia taitoja. Uutta kieltä voidaan opettaa lukutaidottomalle toiminnallisilla menetelmillä ja käyttämällä esimerkiksi AAC-kuvakieltä. (Hämäläinen, Liias, Taarna & Valkama 2008, 385–386.) Puhuminen on ihmiselle tyypillisin kommunikoinnin muoto, mutta puheilmaisu voi kuitenkin olla puutteellista tai puuttua kokonaan erilaisista syis-tä. Puhetta tukevasta ja/tai korvaavasta kommunikoinnista käytetään lyhennettä AAC, joka tulee englanninkielisestä termistä Augmentative and Alternative Communication. (Huuhtanen 2011, 15.) Asumisen ja asioinnin oppaassa ohjaaminen perustuu kuviin. Ylä-Savoon saapuneista afgaaneista osa on luku- ja kirjoitustaidottomia, heiltä voi puuttua ammatillinen koulutus ja voi olla vähän työkokemusta. Ohjaajia ja afgaaneja yhdistää yhteisen kielen puuttuminen, jolloin kuvallinen opas palvelee molempia kommunikoinnin tukemisessa.

4 MAAHANMUUTTAJAN OHJAAMINEN

Ohjatesa vähemmistöryhmiä ohjaajien pitäisi tulla vähemmistökulttuurissa tutuksi tekemällä kotikäyntejä ja tutustua heidän omaan kulttuuriinsa. Tärkeitä tekijöitä ohjauksessa ovat suhteet, viestintä ja konteksti. Vähemmistöryhmien jäseniä olisi hyvä kouluttaa ohjaajiksi opastamaan ja neuvomaan oman vähemmistönsä jäseniä. On tärkeää nähdä ohjaus kulttuurisena toimintana jossa käytetään kulttuurista tietoa ja oivalluksia. Peavyn (1999, 222) mukaan

Ohjaus on enemmän parhaaseen arvaukseen perustuvaa taidetta kuin tieteeseen pohjautuvaa professionaalista ammatinharjoitusta. Tämä tulee tuskallisen selväksi, kun ohjaaja työskentelee itselleen vieraan kulttuurin jäsenten kanssa.

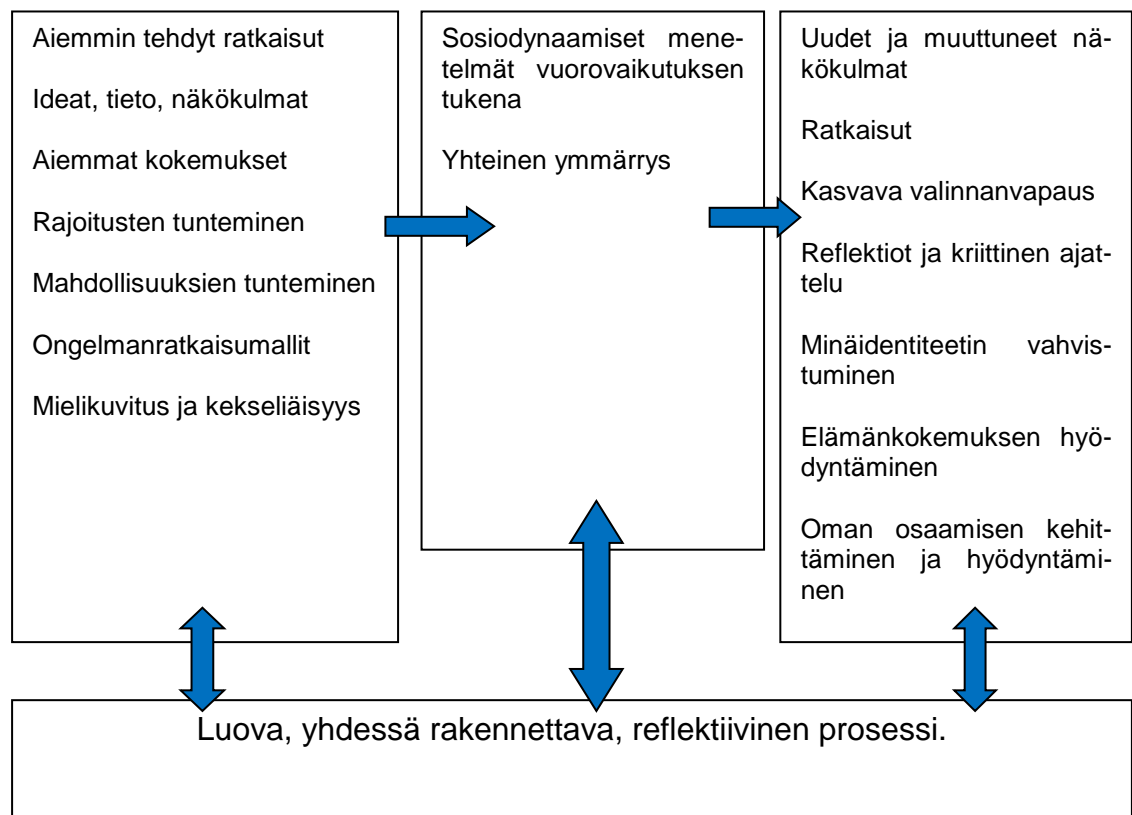
Käytännössä maahanmuuttajalle on selvitettävä aluksi mistä ohjaamisesta on kysymys, koska ohjaaminen saattaa olla heidän omassa kulttuurissaan vierasta. Ohjattavat saattavat katsoa ohjaajan ympärivuorokautiseksi ystäväksi ohjauksen henkilökohtaisen luonteen vuoksi. Uudessa kulttuurissa elämisen aloittaminen on monimutkainen prosessi, joka saattaa viedä vuosia aikaa. Useat maahanmuuttajat tulevat maista, joissa on ollut epädemokraattinen ja hierarkkinen sanelukulttuuri, joten suomalainen neuvotteleva vuorovaikutuskulttuuri saattaa aiheuttaa hämmennystä. (Metsänen 2009.)

4.1 Sosiodynaaminen ohjausteoria

Sosiodynaamisella ohjauksella tarkoitetaan vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä tapahtuvaa muutosta tai liikettä ohjattavan ajattelussa. R. Vance Peavy on kehittänyt sosiodynaamisen ohjauksen teoriaa. Peavyn mukaan jokainen yksilö tuottaa itse oman elämänsä ja hänen elämänsä on tulosta siitä, mitä hän on tehnyt, tuntenut ja ajatellut. (Peltomaa 2005, 8–9.) Sosiodynaamisen ohjauksen nimi kertoo että jatkuvaan muutokseen ja ihmisen sosiaalisen ympäristön vaikutuksiin kiinnitetään erityistä huomiota. Alun perin Peavy ei kehittänyt teoriaa monikulttuuriseen ohjaustyöhön, mutta menetelmät sopivat hyvin myös kyseiselle asiakasryhmälle. Kulttuurierojen lisäksi ohjaajan on ymmärrettävä kotoutumisen erityishaasteet ja yhteiskunnallinen asema. Keskeisenä tavoitteena voidaan pitää ohjattavien voimaantumista. (Koivumäki 2010, 52.)

Sosiodynaaminen prosessi voi olla mittaamattoman suuri voimanlähde sekä auttajille että avunhakijoille. Työskentelystä tulee parhaimmillaan innoittavaa ja vapauttavaa kun autettavan omat voimavarat vahvistuvat. Itseään kykenemättöminä, vajavaisina tai syrjäytyneinä pitäneet ihmiset voivat hämmästyä, kun heitä autetaan tulemaan tietoisiksi omista vahvuuksistaan. Mahdollisuuksien kirkastaminen avaa ihmisille toivon ikkunoita kun he saavat näyttöä omista vahvuuksistaan mielekkäässä dialogissa ja toiminnassa. (Peavy 2004, 26–27.) Muutokset edellyttävät aktiivista käytännön toimintaa ja arkielämässä meneillään olevia asioita. Ohjaajan tulisi ymmärtää maahanmuuttajan sisäistyksen omasta kulttuuristaan ja osaamisesta. Toisaalta tulee pohdita, kuinka saadaan muodostettua ohjauksen puitteissa ulkoista toimintaa ja vuorovaikutusta, jotta he voisivat paremmin muodostaa käsityksiä suomesta. (Koivumäki 2010, 53.) Tavoittelemme oppaalla yhteistyötä ohjaajan ja ohjattavan välillä. Oivaltaessaan kuvilla kerrotut asiayhteydet maahanmuuttaja saa lisää onnistumisen tunteita ja motivaatiota opetellessaan kieltä.

Kuviossa 1 kuvataan sosiodynaamisen ohjauksen prosessia. Kuvioista tulee ilmi millaisiin muutoksiin pyritään sosiodynaamisilla menetelmillä. Kyseinen kuvio on Koivumäen kehittämä sosiodynaamisen ohjauksen prosessi.



KUVIO 1. Sosiodynaamisen ohjauksen prosessi (Koivumäki 2010, 53)

4.2 Kulttuuriosaaminen

Maahanmuuttajien parissa työskentelevän on oltava kulttuurisesti vastaanottavainen, hänen käyttäytymisensä sekä asennoitumisensa tulee olla avointa ja läsnä olevaa. Työntekijän on osattava havaita erilaisia kulttuurisia tekijöitä, jotka voivat olla vaikuttamassa vuorovaikutukselliseen työskentelyyn asiakkaan kanssa. Hänellä tulisi olla selkeä tietoisuus omista asenteistaan, arvoistaan, maailmankuvastaan sekä menneisyydestään. Työntekijän tulee myös olla tietoinen eri valtasuhteista ja niiden vaikutuksista asiakastyössä. Työskennellessämme meidän pitäisi kyetä monikulttuuristumisen seurausten ja vaikutusten kriittiseen sekä rehelliseen tarkasteluun (Räty 2002, 210–211.)

Yhteisöllisissä kulttuureissa eläneiden maahanmuuttajien ei ole välttämättä helppoa ymmärtää ammattiauttamisen ideaa. Monissa asiakastilanteissa maahanmuuttajien kanssa sosiaalityön yleisammattillinen tieto ja kokemus riittävät. Usein asiakkaat tarvitsevat yksinkertaista ja konkreettista apua ongelmiinsa, tällöin kulttuurisilla tekijöillä ei ole juurikaan osuutta. Kulttuurisensitiivisyyttä on se, että annamme asiakkaiden itse määritellä, minkälaisen avun tarpeessa he ovat. Pelkkä tietoisuus eri kulttuureista ei vielä välttämättä takaa kulttuurien ymmärrystä. Olipa kyseessä maahanmuuttaja-asiakas tai kantasuomalainen, yhteistyön avaimet ovat kuunteleminen ja kuuleminen, havaitseminen sekä moniammatillisen työryhmän hyödyntäminen. (Anis 2008, 100.)

Sosiaalialalla työskennellessä voi helposti unohtaa oman valta-asemansa suhteessa asiakkaaseen. Asiakkaat kokevat työntekijän käyttävän usein tietynlaista valtaa työssään, halusi työntekijä sitä tai ei. Erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaiden parissa työskennellessä oman suhtautumisen on oltava sensitiivistä, se tulee ottaa huomioon myös eri työmenetelmiä käytettäessä. Asiakas ei tahallaan ole ”hankala”, vaan voi olla vain tottumaton työskentelemään sosiaalialalla olevien ihmisten kanssa. Monikulttuuriseen sosiaalityöhön kuuluu kaksoisvaatimus, joka tarkoittaa tasa-arvoista kohtelua ja erojen huomioimista samanaikaisesti. Sosiaalityössä joudutaan jatkuvasti arvioimaan, minkälaiset erot ja moninaisuus voidaan hyväksyä ja mitkä ovat ehdottomasti sellaisia arvoja, joista tulee pitää kiinni. (Anis 2008, 45, 100.)

5 OPPAAN TUOTTEISTAMISPROSESSI

Toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelijat kehittävät opinnäytteenään jotakin toiminnallista osa-aluetta tai tuottavat jonkinlaisen fyysisen tuotoksen, produktin. Tällöin he käyttävät tutkimuksellista asennetta sekä tarvittaessa erilaisia tutkimusmetodeja. (Vilka 2006, 76.) Opinnäytetyömme tavoitteena on helpottaa kommunikointia maahanmuuttajan ja Punaisen Ristin ystävien välillä. Opinnäytetyömme muoto on toiminnallinen opinnäytetyö, kehittämistehtävämme on uuden materiaalin tuottaminen, kuvallinen asumisen ja asioinnin ohjaajan opas. Kehittämistyössä haimme tuotteistamisella vastauksia maahanmuuttajien ongelmiin arkielämän taidoissa ja taloyhtiössä sekä kommunikointivaikeuksiin yhteisen kielen puuttuessa. Käytimme tutkimusmetodina teemahaastattelua. Teemahaastattelusta saamamme aineiston ja havainnointiemme perusteella korjasimme ja kehitimme oppaasta Punaisen Ristin vapaaehtoisten käyttöön parhaiten soveltuvan välineen.

Toiminnallisen opinnäytetyön raportti on tekstilajiltaan kertomuksellinen. Juoni etenee sen mukaan, millainen työprosessi on ollut. Siitä selviää tekemisen kohteet ja mistä aihe on työhön löydetty. Raportista löytyy myös millaisia valintoja ja ratkaisuja on eri vaiheissa tehty produktin aikaan saamiseksi. Toiminnallisissa opinnäytetöissä raportointi ja siinä näkyvä tutkimuksellisuus on vain osa työprosessin dokumentointia. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimusaineistoja käytetään hieman väljemmässä merkityksessä. Kerätyn aineiston analysointi ei välttämättä ole yhtä tarkkaa ja järjestelmällistä kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, vaikka tiedon keräämisen keinot ovat samat. (Vilka & Airaksinen 2003, 57, 82–83.)

Toiminnallisen työn keskeinen osa on siinä tuotettu produkti. Olennaista tällaisissa töissä on kokonaisuus ja osien yhteensopivuus. Molempien osien hallittu rakentaminen vaatii tekijän täyden huomion. Kumpaakaan osiota ei kannata laiminlyödä tai tehdä hutiloiden. (Vilka & Airaksinen 2003, 82–83.) Valitsimme tekemäämme oppaaseen kuvia Papunetin kuvapankista sekä muutamista muista ilmaisista ja luvallisista lähteistä. Osa kuvista on piirroskuvia ja osa valokuvia, värillisiä ja mustavalkoisia. Oppaassa on kotiin, turvallisuuteen ja asiointiin liittyviä kuvasarjoja. Opas on tarkoitettu auttamaan ja helpottamaan kommunikointia silloin, kun omat sanat ja ymmärrys loppuvat. Teoriaa hakiessamme ilmeni myös että vieraan kielen lukeminen ja ymmärtäminen kehittyvät vasta usean vuoden jälkeen.

5.1 Kuvallisen oppaan toteutus

Miettiessämme opinnäytetyömme muotoa reilu vuosi sitten tulimme yhdessä toimeksiantajan kanssa siihen tulokseen, että teemme oppaan kommunikoinnin apuvälineeksi. Tehtävämme oli tutkia kuinka vapaaehtoiset ystävät voivat käyttää kuvia kommunikoinnin tukena.

Teimme alkuun paljon etsivää työtä ja hankimme esiyymmärrystä millaisia asioita on otettava huomioon maahanmuuttajan asumisessa ja asioinnissa. Asuminen ja asiointi ovat käsitteenä laajoja, joten jouduimme rajaamaan aiheita. Päätöksiä tehdessämme avoimet haastattelut vuokrakiinteistöyhtiöiden edustajien kanssa toivat mukanaan ymmärryksen siitä, millaisia asioita oppaaseen kannattaa laittaa. Haastatellessamme kiinteistöyhtiöiden edustajia asumisen ja asioinnin oppaaseen tulevista käsiteltävistä asioista nousi muutama aihe, johon meidän kannattaa kiinnittää huomiota. Heidän mainitsemiaan asioita olivat muun muassa turvallisuus ja järjestyssäännöt. Näiden asioiden pohjalta selvitimme monikulttuurisuutta taloyhtiöissä ja sen mukanaan tuomia käytännön huomioita. Asumisen ja asioinnin oppaassa on kerrottu kuvin kuinka suomalaisessa taloyhtiössä asutaan ja noudatetaan järjestyssääntöjä. Saimme tärkeää tietoa tehdessämme ammatillista harjoittelua pakolaisohjaajien kanssa. Heidän työskentelynsä kiintiöpakolaisten kanssa on viranomaistyötä ja kommunikoinnissa käytetään apuna virallista asioimistulkkia.

.

5.2 Oppaan luonnostelu

Opasta suunniteltaessa meillä oli jo varhaisessa vaiheessa tiedossa kohderyhmä. Käyttäjinä tulivat toimimaan pakolaisohjaajat, Punaisen Ristin vapaaehtoiset ystävät sekä afgaanit, jotka olivat vasta saapumassa Suomeen. Myöhemmin oppaan kohderyhmä tarkentui, käyttäjiä olivat vain SPR:n ystävät ja afgaanit. Tuotteen luonnosteluvaihe käynnistyy kun on analysoitu ja tehty päätös, millainen tuote on aikomus suunnitella ja valmistaa. Asioita selvitetään asiantuntijoiden avulla huomioimalla ydinkysymykset. Suunniteltaessa tuotetta tavoitteena on täsmentää tuotteen hyödynsaajat. Toimiva tuote palvelee parhaiten asiakkaita, kun se on laadittu huomioimalla käyttäjien kyvyt, tarpeet ja muut ominaisuudet. (Jämsä & Manninen 2000, 43–44.) Jämsä ja Manninen ovat suunnitelleet Ohjaavat näkökohdat tuotteen luonnosteluvaiheessa. (Kuvio 2.) Kuvion perusteella on helppo hahmottaa millaisia asioita tulee ottaa huomioon tuotteen suunnittelussa.

Luonnosteluvaihe oli todella innostava ja aikaa siihen kului suhteellisen runsaasti. Hahmottelimme oppaaseen ensin aihealueita, jotka ovat maahanmuuttajan alkuohjauksessa tarpeellisia. Tässä työskentelyn vaiheessa rajaaminen oli tärkeää, koska opas olisi helposti kasvanut liian suureksi. Päädyimme rajauksen jälkeen käsittelemään kotia ja sen tiloja, siivousta, turvallisuutta, järjestyssääntöjä sekä kaupassa ja pankkiautomaatilla asiointia. Oppaan alkuun teimme ”Ohjaajan oppaan käyttäjälle” -osion, jossa kerromme kenelle opas on suunniteltu käytettäväksi ja mikä on sen tarkoitus. Osiossa kerrottiin myös että kyseessä testiversio ja keräämämme palautteen perusteella kehitimme opasta toimivammaksi.



KUVIO 2. Ohjaavat näkökohdat tuotetta luonnostellessa (Jämsä & Manninen 2000, 43)

Oppaan luonnosteluvaiheessa teimme runsaasti taustatyötä. Etsimme muun muassa millaisia asumiseen liittyviä oppaita oli jo aiemmin tehty maahanmuuttajille. Löysimme materiaalia paljon, mutta mielestämme ne oli suunniteltu luku- ja kirjoitustaitoisille. Lisäksi monet oppaat löytyvät ainoastaan sähköisenä versiona. Tutkimme luku- ja kirjoitustaidottoman maahanmuuttajan ohjaamista. Teorioiden pohjalta kuvien avulla kommunikoidessa voidaan tukea uusien asioiden ja käsitteiden ymmärtämistä. Jämsän ja Mannisen (2000, 47, 50) mukaan tuotteen suunnittelussa ratkaisevaa voi olla uusimpien tutkimustulosten huomaaminen, jolloin asiakkaiden tarpeet ja erityispiirteet

tarkentuvat. Asiantuntijatiedon kerääminen ja perehtyminen kirjallisuuteen auttavat havaitsemaan tuotteen laatuun liittyvät tekijät.

5.3 Tuotteen kehittäminen

Tuotteen luonnostelun jälkeen alkaa kehittäminen, jolloin tehdään ratkaisuja valittujen periaatteiden, rajausten ja asiantuntijayhteistyön perusteella. Tavallisimpia informaation välittämisen muotoja ovat painotuotteet. Niiden suunnittelu etenee tuotekehityksen prosessin mukaisesti. Lopulliset tuotteen sisältö ja ulkoasu koskevat valinnat tehdään tekovaiheessa. Asiasisällössä huomioidaan millaisessa laajuudessa tietoa välitetään ja kenelle se on suunniteltu. Kehittelytyön tuloksena saadaan aikaan tuotteen mallikappale. (Jämsä & Manninen 2000, 54, 56, 85.) Kehitellessämme tuotetta päädyimme käyttämään Papunetistä saatavia kuvia, jotka ovat piirrettyjä. Pyy-simme kirjallisen luvan Papunetin kuvien käyttöön, myönteisen vastauksen saimme sähköpostitse muutama päivä myöhemmin. Papunetissä on runsas kuvavalikoima ja halusimme saada oppaan visuaalisen ilmeen yhteneväiseksi. Kuviin voidaan liittää paljon erilaisia asioita ja kuva ei välttämättä ole katsojan silmissä neutraali. Mietimme alussa kuvaammeko itse kaikki oppaan kuvat, mutta opinnäytetyömme olisi silloin saanut liian mittavat suhteet.

Mietimme oppaan kokoa ja päädyimme A4-kokoiseen oppaaseen. Perustelemme tämän teknisillä syillä, opas on suunniteltu tulevaisuudessa laittaa sähköiseen muotoon, joten käyttäjän on helppo tulostaa se itse esimerkiksi kotikoneelta. Käytön kannalta A5-koko voisi olla käytännöllisempi, se sopisi paremmin taskuun tai käsilaukuun. Pienemmässä koossa oppaan sivumäärä nousisi kuitenkin suureksi, jolloin se olisi käytännössä liian paksu, painava ja kuvat olisivat liian pienet sekä epätarkat.

5.4 Tuotteen koekäyttö ja viimeistely

Sovimme tapaamisen sekä Punaisen Ristin Iisalmen että Sonkajärven vapaaehtoisten kanssa. Jaoimme heille oppaitamme koekäyttöä varten heidän järjestämässään kokouksissaan. Vapaaehtoiset lupautuivat testaamaan opastamme kesän aikana ja syksyllä uudessa tapaamisessa kertomaan käyttökokemuksistaan. Veimme pakolaisohjaajille oppaan testattavaksi työnsä ohella ja sovimme tapaavamme syksyllä ottaen heidänkin palautteensa vastaan. Jämsän ja Mannisen (2000, 80) mukaan kehityksen eri vaiheissa tarvitaan arviointia ja palautetta. Tuotteen viimeistelyä varten parhaita keinoja on testata tuotetta valmisteluvaiheessa sekä asiakkailta että tilaajilla. Kriittiki

voi kuitenkin jäädä heiltä vähäiseksi, mikäli he ovat osallistuneet tuotteen tekemiseen jo sen suunnitteluvaiheessa. Koekäyttötilanteiden pitäisi olla mahdollisimman aitoja, todellisia ja arjessa tapahtuvia.

Viimeistelimme oppaan haastatteluista saamamme palautteen perusteella. Pääosin koekäyttäjät olivat tyytyväisiä oppaan rakenteeseen ja kuvien ymmärrettävyyteen. Opasta pidettiin hyvänä kokonaisuutena, selkeänä ja esteettisesti kauniina. Kävimme jokaisen oppaan sivun läpi ja pohdimme palautteiden sekä omien käyttökokemustemme perusteella miten muokkaisimme sivuja selkeämmiksi. Muutaman sivun jättimme kokonaan pois lopullisesta oppaasta, kyseessä olivat Kelaan ja sosiaalitoimeen liittyvät kuvasivut. Ystävien haastatteluissa tuli ilmi, että heille kyseisillä sivuilla ei ole käyttöä, koska nämä aiheet kuuluvat pakolaisohjaajien työhön. Sekä Kelassa että sosiaalitoimessa asioidessaan pakolaisohjaajilla ja afgaanipakolaisilla on virallinen asioimistulkki mukana tai puhelintulkkaus järjestetty etukäteen. Aiheet sinälläänkin ovat laajoja ja vaikeasti selitettäviä pelkästään kuvin tai yksittäisin sanoin. Viimeistely käynnistyy koekäytöstä saatujen kokemusten ja palautteen pohjalta. Viimeistelyvaiheessa tuotteen yksityiskohtia hiotaan ja käyttö- tai toteutusohjeita korjataan. Viimeistelyvaiheeseen sisältyy jakelun suunnittelu ja markkinointi. (Jämsä & Manninen 2000, 81.)

6 HAASTATTELUT

Teemahaastattelu on välimuoto avoimesta sekä lomakehaastattelusta. Siinä on tyyppillistä, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuvat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203.) Valitsimme teemahaastattelun tutkimusmenetelmäksemme, koska halusimme saada mahdollisimman paljon käyttäjien kokemuksia ja kehitysehdotuksia oppaasta. Hirsjärven ym. (2007, 205) mukaan tutkijan on itse pohdittava millainen menettely takaisi parhaimman tuloksen omassa tutkimuksessa. Ennen kaikkea valinta riippuu siitä, mikä on tutkimuksen aihe ja keitä haastateltavat ovat.

Haastattelija on haastattelutilanteessa sekä tutkiva että osallistuva persoona. Haastattelijalta vaaditaan oman osuuden minimoimista. Toisin sanoen haastattelijan tulisi olla puolueeton, hän ei saisi osoittaa mielipiteitään tai hämmästellä mitään haastattelun aikana. Teemahaastattelussa haastattelija on kuitenkin myös ihminen eikä pelkkä mittaväline. Haastattelun tavoitteena voidaan pitää kommunikaation luontevuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 97.) Suunnittelimme haastattelutilanteita ennakkoon ja keskustelimme lukemamme teorian pohjalta mahdollisista ongelmista.

Haastattelujen tallentaminen kuuluu teemahaastattelun luonteeseen. Sillä tavoin saadaan haastattelu sujumaan nopeasti ja ilman katkoja. Haastattelun nauhoittamisessa saadaan kommunikaatiotapahtumasta säilytetyksi tärkeimpiä seikkoja. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 92.) Pyysimme palautetta teemahaastattelulla SPR:n lisälmen ja Sonkajärven vapaaehtoisilta sekä pakolaisohjaajilta syyskuussa. Aineiston käsittelyn helpottamiseksi nauhoitimme jokaisen haastattelun.

6.1 Aineiston kuvaus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole olemassa minkäänlaisia yksiselitteisiä ohjeita (Tuomi & Sarajärvi 2012, 140). Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen jokaista vaihetta. Olosuhteet aineiston tuottamiseen on kerrottava selkeästi ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.) Oppaamme koeversio oli käytössä kesän ajan lisälmen ja Sonkajärven Punaisen Ristin ystävillä ja pakolaisohjaajilla. Haastattelimme oppaan kehittelyä varten heistä neljää, joista yksi oli pakolaisohjaaja ja kolme ystävätoiminnan jäsentä. Lähestyimme heitä etukäteen sähkö-

postitse tai puhelimitse sopien haastatteluajasta ja paikasta. Pidimme haastattelut syyskuussa Sonkajärvellä Kehypajan kahviossa, Iisalmen Savonia-ammattikorkeakoulun kampuksella ja pakolaisohjaajien toimistolla Iisalmen keskustassa. Haastattelujen toteuttaminen oli suhteellisen helppoa, koska haastateltavat olivat tutustuneet koeoppaaseen ja käyttäneet sitä etukäteen suunnitelmiamme mukaisesti. Alun perin olimme ajatelleet haastatella isompaakin määrää ystävätoiminnan jäseniä, mutta aikataulujen järjestäminen sekä ystävien tavoittaminen oli hankalaa. Kolme henkilöä oli mielestämme loppujen lopuksi sopiva määrä haastatteluihin. Tunnelma oli haastatteluissa vapautunut, haastateltavat olivat meille entuudestaan tuttuja ihmisiä. Haastattelutilanteet ja ympäristö olivat melko rauhallisia, nauhoituslaitteemme oli korkealaatuinen eivätkä pienet taustääänet vaikuttaneet nauhoitteen laatuun. Haastattelut olivat kestoltaan keskimäärin 1,5 tuntia ja etenivät koeoppaan sivujärjestyksen mukaisesti.

Haastattelun teemat muodostuivat koeoppaan sivujärjestyksen mukaisesti. Haastatelijoina meillä oli ennakkoon mietittynä seuraavanlainen runko:

1. Omat kokemukset
 - Oppaan tarpeellisuus
2. Oppaan ulkomuoto
 - Onko koko hyvä
3. Sisällysluettelon selkeys
4. Ovatko kuvat ymmärrettäviä
5. Oppaan sisältö
 - Sivujärjestys
6. Kuvien miellyttävyys

Haastattelut saivat kylläntymispisteen neljän haastattelun jälkeen, jolloin emme saaneet enää uutta tietoa oppaan käytettävyydestä. Haastattelujen aikana saamamme tieto oli arvokasta ja haastateltavat pohtivat paljonkin jotain tiettyä kuvaa tai asiajärjestystä. Keräämämme aineisto tullaan säilyttämään opinnäytetyön tekijöiden hallussa ja hävittämään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Kerroimme tämän myös haastateltavillemme heti haastatteluiden alussa. Opinnäytetyöhön käyttämässämme lainauksissa emme käytä lainkaan haastateltavien nimiä, haluamme tällä kunnioittaa heitä sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti.

6.2 Aineiston analysointi

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimusaineistoja käytetään hieman väljemmässä merkityksessä. Kerätyn aineiston analysointi ei välttämättä ole yhtä tarkkaa ja järjestelmällistä kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä vaikka tiedon keräämisen keinot ovat samat. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 57.) Koko haastatteluaineiston litterointi ei ole tarpeellista, vaan tutkija voi valikoiden kerätä aineistoa teema-alueiden mukaisesti (Hirsjärvi ym. 2007, 217). Litteroimme haastattelut valikoiden oppaan teemojen mukaan. Pohdimme oppaan viimeistelyvaiheessa sekä maahanmuuttajaa että Punaisen Ristin ystävää oppaan käyttäjinä. Maahanmuuttaja voi kodissaan opasta selaten muistella esimerkiksi miten pankkiautomaatilla asioiminen tapahtuu. Ystävätöiminnan vapaaehtoinen voi suunnitella etukäteen mitä osiota oppaasta haluaa maahanmuuttajan kanssa käsitellä seuraavalla tapaamiskerralla.

Viimeistelyvaiheessa kävimme läpi opastamme moneen kertaan. Oppaan ensimmäinen kuvasivu käsittelee perhettä ja siihen kuuluvia jäseniä. Sivu oli haastateltavien mielestä hyvä, mutta kaipasi heidän mielestään muutamia lisäyksiä.

Tässä on se perusperhe, on ollut hankalaa selittää enoja ja tätejä. Se puuttuu tästä. Heillähän perhe on laajempiki – –

Olimme tietoisia, että eri kulttuureissa perhe käsitetään monin tavoin. Haastateltavan antama kommentti oli silti meille oppaan tekijöille eräänlainen muistutus siitä asiasta. Testattavan oppaan perhekuvassa oli isä, äiti, sisko ja veli. Tällainen ydinperhe kuvaa enemmän suomalaista ydinperhettä kuin afgaaniperhettä, johon yleensä kuuluvat myös isovanhemmat, tädit, sedät ja serkut. Lisäsimme viimeistelyvaiheessa sivuun avainsanoina tädin, enon ja sedän.

Viikonpäivät, kellon-, vuorokauden- sekä vuodenajat aiheuttivat paljon keskustelua haastatteluissa. Tällaiset asiat on erittäin vaikea selittää kuvin, jos yhteinen kieli puuttuu. Tämän takia päätimme käsitellä kyseiset aiheet tarkoin oppaassa. Kuvina tai avainsanoina voidaan ohjata maahanmuuttajaa tiettyyn rajaan saakka, mutta usein lisäävuksi on otettava elekieli, piirtäminen tai osoittaminen. Aiheita käsitellään oppaassa kolmella eri sivulla kuvin sekä avainsanoin suomen ja farsin kielellä.

Olikos se täällä jossain, yöt ja päivät? Haastattelija: Niin, elikkä vuorokauden ajat voisi olla? Niin, heillä ei ole omassa sanastossa ilta ja yö, se on sama asia. Voisiko siinä olla kello että tuossa on aamu ja sitten päivä ja silleen?

Kulttuurierot voivat tulla ilmi esimerkiksi sovituissa tapaamisajoissa. Ystävöitymisen vapaaehtoinen voi ajatella, että maahanmuuttaja on unohtanut sovittun tapaamisen, jos tämä ei tule ajallaan paikalle. Tällaisessa tilanteessa korostuu kulttuuriosaaminen, on tärkeää etukäteen tutkia millaisesta kulttuurista maahanmuuttaja on kotoisin. Suomalaiset juhlapäivät on hyvä neuvoa maahanmuuttajalle koska ne voivat vaikuttaa myös jokapäiväisessä arjessa toimimiseen. Esimerkiksi ruokakaupat Suomessa eivät ole auki tiettyinä juhlapäivinä lainkaan.

Kalenteria mietin vaan et olisko jossain ollu. Että kun sovitaan aikoja, et missä ja milloin. Heidän vuotensa on erilainen kuin meillä. Heidän juhlapäivät ja meidän kans, semmoset pääsiäiset ja – –

Lopullisessa oppaassamme on muutamia sivuja terveydenhoidosta. Työharjoittelukokemustemme perusteella tiesimme, että pakolaiset menevät terveystarkastukseen heti ensimmäisten viikkojen aikana. Terveystarkastus on edellytyksenä sille, että pakolaislapset pääsevät kouluun ja päivähoitoon mahdollisimman nopeasti. Myös aikuisten pakolaisten kohdalla erilaisten sairauksien toteaminen ja hoidon aloittaminen helpottuu kun tutkimukset käynnistetään varhaisessa vaiheessa. Haastateltavat pohivat mitä kuvia ja tekstejä sivuilla voitaisiin käyttää:

Mietin tuota lääkäriä -otsikkoa? On nyt vähän lääkäripainotteinen – – voisko siinä olla tää terveystarkastus. Se on kumminkin se eka missä ne käy. Meillä systeeminä se, että ensin mennään hoitajalle. Voisko sitä jotenkin sitten tuomaan – –

Nää on ehkä hyviä sanoja tietää koska heillä on paljon lääkärikäyntejä siinä alussa. Lääkärikäyntiin liittyvät sanastot – –

Sairausten- ja terveydenhoidon sanastoa on olemassa paljon. Mietimme oppaan kohdalla mitä perusasioita voisimme kertoa kuvin ja avainsanoin. Aihetta käsitellään kolmen sivun verran oppaassa ja aiheina ovat terveystarkastus, terveydenhoitaja ja lääkäri. Tästä aihealueesta voisi helposti tehdä toisen opinnäytetyön, se jo kertoo miten laajasta aiheesta on kyse.

Suomen ja farsin kielen avainsanoja lisäsimme lopulliseen oppaaseen enemmän kuin aiemmin oli tarkoituksemme. Suunnitteluvaiheessa ajatuksemme oppaan kielestä olivat, että käyttäisimme ainoastaan suomen kieltä ja erityisesti selkosuomea. Työharjoittelumme aikana meille tuli nopeasti selväksi ettei pelkkä suomen kieli riitä kotoutumisen alkuvaiheen ohjauksessa. Erityisesti luku- ja kirjoitustaidottomien maahanmuuttajien ohjaaminen on täysin mahdotonta ilman tulkkia tai yksittäisiä farsin kielen sanoja. Toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä opiskeli farsin kieltä kansalaisopiston kurssilla, opiskelusta oli paljon hyötyä sekä ammatillisessa työharjoittelussa

että opinnäytetyössä. Oppaan farsinkieliset sanat on otettu sanakirjasta Farsi (Persian) phrasebook, tekstien oikeakielisyyden tullaan tarkistamaan vielä ennen oppaan virallista käyttöönottoa. Pankkiautomaatilla asiointi -sivulla on virallisen asioimistulkin farsin kielelle kääntämät tekstit. Tämä käännös tehtiin työharjoittelumme aikana ja kuvia testattiin yhdessä pakolaisohjaajien kanssa heidän työssään. Tulevaisuudessa käyttäjät voivat muokata oppaan kieliosuutta tarpeen mukaan.

Tieteen etiikalla tarkoitetaan niiden eettisten kysymysten tarkastelua, jotka nousevat esille tutkimuksen teon eri vaiheissa; suunnittelussa, menetelmien valinnassa, aineiston kokoamisessa, luokittelussa ja julkaisemisessa tai, jotka liittyvät tutkittavan kohteen erityislaatuun (Karjalainen, Launis, Pelkonen & Pietarinen 2002, 46). Monet eettiset kysymykset tulivat esille oppaaseen kuvia valitessamme. Papunetin kuvat ovat mielestämme yksinkertaisia ja selkeitä ja soveltuvat erinomaisesti pakolaistyöhön. Samoja Papunetin kuvia käytetään paljon myös vammaistyössä apuna. Tämä seikka voi herättää kysymyksiä oppaan käyttäjissä, ovatko kuvat yhtä hyvin soveltuvia myös pakolaistyöhön. Kuvien hyödyllisyys on kuitenkin jo todistettu aiemmissä tutkimuksissa, joita olemme maininneet raportin alkupuolella. Eettistä pohdintaa jouduimme tekemään oppaan siivoukseen ja hygieniaan liittyvissä sivuissa. Suomalaiset ”siivouskriteerit” voivat erota paljon muiden maiden tavoista. Esimerkiksi Suomessa vuokratyöyhtiön huoneistosta muuttavan asukkaan tulee siivota huoneisto puhtaaksi tiettyjä sääntöjä noudattaen. Tällaisista asioista tietämätön maahanmuuttaja voi saada muuttaessaan siivouslaskun postissa myöhemmin. Otimme kaikki kommentit huomioon oppaan viimeistelyssä ja omien päätöstemme pohjalta lisäsimme useita kuvia ja avainsanoja lopulliseen oppaaseen.

Uunin puhdistuksesta ja ylipäättään keittiön puhdistuksesta vois varmaan olla tarkempia ohjeita. Ainakin selkeesti se miten uuni puhdistetaan niin se ei oo tuttua. Eivät oo sitä varmaan aiemmin tehneet, eivät ymmärrä et hei siihen on ihan omia aineita, jotka helpottaa – –

Tää on hyvä, mut vois olla tukisanoja, et miten se kylpyhuone pestään. Miten wc-pönttö pestään, lattiakaivon puhdistukseen. Tää ei oo varmaan tuttua heille ollenkaan! Perheistä on soitettu meille heti kun on jotain tukkeumaa et pitäis saada huoltomies.

Myös maahanmuuttajien wc:n käytöstä ja yleisistä siivousasioista on herännyt paljon keskustelua niin pakolaisohjaajilla kuin Punaisen Ristin vapaaehtoisilla ystävilläkin. Vuokratyöyhtiöt ovat kertoneet erilaisia syitä miksi huoltomies saatetaan kutsua käymään. Näitä syitä voivat olla esimerkiksi liian paperin laittaminen WC-pönttöön tai pattereiden toimimattomuus.

Taloyhtiöstä on tullut ilmoitus, että asukkaat on sammuttaneet huoneiston ilmastointilaitteen, joka pitäis olla päällä koko ajan. Nyt siellä kosteustiloissa näkyy selkeesti, että sitä ei oo pidetty päällä. Ja samalla sit kysyi et miten toi kosteustilojen siivous on käyty läpi, että siihen voitais kiinnittää lisää huomiota.

Kaiken kaikkiaan myös tämä aihealue osoittautui monimutkaiseksi ja laajaksi. Eettisesti ajateltuna tällaisia asioita tulee voida käsitellä tarvittaessa maahanmuuttajan kanssa. Huono hygieniataso voi vaikuttaa ihmisten terveyteen ja altistaa uusille sairauksille. Miten asioista haluaa aloittaa keskustelun, riippuu täysin ohjaajasta ja ohjattavasta tilanteesta.

Saimme paljon haastatteluaineistoa, joten oli haastavaa päättää miten niiden pohjalta opasta kannattaisi muokata, jotta se olisi mahdollisimman helppokäyttöinen. Aineiston läpikäyminen ei ollut ongelma, koska haastateltavia oli vähän. Oppaan helppokäyttöisyys oli avainasia koko prosessin ajan, mielestämme onnistuimme tekemään oppaasta yksinkertaisen ja selkeän.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön idean ja ensimmäisten pohdintojen jälkeen kirkastui meille ajatus toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Alkaessamme työstämään opinnäytetyötä kiintiöpakolaiset olivat vasta saapumassa Iisalmeen, Sonkajärvelle ja Lapinlahdelle. Pääsimme mukaan pakolaisia vastaanottavan työryhmän kokouksiin ja opintomatalle Pudasjärvelle, jonne on viime vuosina saapunut runsaasti kiintiöpakolaisia. Keräsimme tietoa yhdessä työryhmän kanssa asioista, joita tulee ottaa huomioon heti kiintiöpakolaisten saapumisen jälkeen. Opintomatkan ja kokousten perusteella aloimme hahmottaa mitä kaikkea kunnassa tapahtuu jo ennen kiintiöpakolaisten tuloa. Kunnassa toimivien viranomaisten tulee muun muassa hankkia asunnot, joihin kiintiöpakolaiset pääsevät muuttamaan heti saavuttuaan. Myös terveydenhuollon ammattihenkilöt valmistautuivat etukäteen kiintiöpakolaisten tuloon tekemällä suunnitelmat terveystarkastuksista. Kiintiöpakolaisille pyritään tekemään kattava terveystarkastus heti Suomeen tulon jälkeen, jotta esimerkiksi peruskouluikäiset pääsisivät kouluun mahdollisimman nopeasti.

Opinnäytetyöprosessimme on ollut pitkä ja monenlaisia muutoksia täynnä. Olemme prosessin aikana saaneet kokea parityöskentelyn hyvät ja huonot puolet. Me opinnäytetyön tekijät asumme eri paikkakunnilla ja aluksi ei ollut helppoa tehdä erillään kirjoitustyötä. Seminaarityöstämme saimme palautetta, että kirjoitusasu työssämme vaihtelee paljon. Lopullisessa opinnäytetyön raportissa otimme palautteen huomioon ja teimme työtä enemmän yhdessä. Yhteisen ajan löytäminen ei ollut aina helppo, koska olemme molemmat perheellisiä ja työssäkäyviä. Onnistuimme mielestämme kuitenkin hyvin ja opinnäytetyöstä tuli eheä kokonaisuus.

Viime kevään ammatillinen työharjoittelu pakolaisten palveluohjaajien mukana tuki olennaisena osana opinnäytetyöprosessiamme. Ilman sitä emme olisi todennäköisesti ymmärtäneet niin syvällisesti millaista kiintiöpakolaisen alkuohjaus on Suomeen tulon jälkeen. Olimme sopineet harjoitteluasian etukäteen opinnäytetyömme toimeksiantajan kanssa. Mennessämme työharjoitteluun meillä oli mukana jo oppaan koeversio. Harjoittelun alkaessa meillä oli vääränlainen ymmärrys pakolaisohjaajien työn luonteesta. Kuvittelimme, että työ tapahtuu perheessä ja että perheessä ollaan useita tunteja kerrallaan. Tämä luulo osoittautui vääräksi. Alkuvaiheen kotouttamiseen liittyy paljon terveystarkastuksia, kouluun tutustumista, pankissa, sosiaalitoimistossa sekä Kelassa asiointeja. Tässä vaiheessa pakolaisohjaajat opastivat afgaaneja asioimistulkin välityksellä asumiseen ja asiointiin liittyvissä asioissa. Harjoittelun edetessä

selvisi, ettei pakolaisohjaajilla ollut oppaallemme käyttöä tässä vaiheessa. Oppaamme siis hautautui muiden asioiden alle ja jouduimme punnitsemaan oppaan kehittämistä uudelleen. Tunnelmamme oli siinä vaiheessa alamaissa. Tuntui, että olimme tehneet turhaan jotain sellaista, mille ei ollutkaan käyttöä. Hetken jo mietimme joudummeko etsimään uuden toimeksiantajan, jolla olisi todellista käyttöä oppaallemme.

Oppaan teon aikana jouduimme oikeasti asettautumaan maahanmuuttajan asemaan. Suunnitteluvaiheessa mietimme ja asetimme itsellemme monenlaisia kysymyksiä: Ymmärtäisinkö minä tämän, jos asuisin jossain aivan vieraassa kulttuurissa? Mitä tämä kuva tarkoittaa? Miten selitän asian kuvien ja lyhyiden avainsanojen avulla? Prosessin aikana huomasimme, että olemme hieman jäljessä alkuperäisestä aikataulustamme. Ensimmäiset kiintiöpakolaiset saapuivat Ylä-Savoon helmikuussa 2013 ja seuraava ryhmä syys-lokakuussa 2013. Suunnittelimme alussa, että oppaamme on valmis kun toinen ryhmä tulee, mutta työmme viivästyi valitettavasti muutamalla kuu-kaudella. Opinnäytetyöprosessin aikana oli upeaa huomata pakolaisryhmän kielellinen kehitys, tällä hetkellä moni heistä selviää perusasioista suomen kielellä.

Maahamme saapuu joka vuosi lisää toisen kulttuurin edustajia. Maahanmuutto voi olla työperäistä, rakkauden vuoksi tai maahan tullaan kiintiöpakolaisena, pakolaisena tai turvapaikanhakijana. Maahanmuuttajien määrän noustessa todennäköisesti jokainen meistä joutuu kohtaamaan vapaa-ajallaan tai työssään henkilön, jonka kanssa ei ole yhteistä kieltä. Mikäli kohtaamiset tapahtuvat työssä, jossa maahanmuuttaja on asiakkaan asemassa, käytetään kommunikoinnin apuna tulkkia. Tällä varmistetaan se, että asiat tulevat ymmärretyiksi ja ettei niissä ole epäselvyyksiä. Vapaa-ajalla kohdatessamme maahanmuuttajan, tilanne on erilainen. Saatamme joutua neuvomaan jossain pienissä asioissa, esimerkiksi kaupassa asioinnissa tai harrastuksissa. Yhteisen kielen puuttuminen tuo mukanaan kommunikaatiovaikeuksia.

Tällaisissa tilanteissa haluaisimme rohkaista ihmisiä käyttämään erilaisia menetelmiä apunaan. Piirtäminen, näyttelemine, hitaasti puhuminen, selkosuomi tai kuvat ovat kaikki hyviä tapoja kommunikoida. Jos huomaamme keskustelun aikana, ettei toinen osapuoli ole ymmärtänyt mitä tarkoitamme, kannattaa palata asian alkuun ja etsiä toinen keino viestin perille saattamiseksi. Kommunikointi maahanmuuttajan kanssa saattaa olla alussa hidasta ja aikaa vievää. Kokemustemme perusteella erilaiset kommunikoinnin keinot ovat kuitenkin tilanteita, joissa molemmat haluavat vilpittömästi ymmärtää toisiaan. Tilanteet saattavat myös aiheuttaa makeita nauruja ja antavat näin ollen keskustelussa molemmille osapuolille mielihyvän tunteita.

Toinen meistä opinnäytetyön tekijöistä toimii aktiivisesti maahanmuuttajien Punaisen Ristin vapaaehtoisena ystävänä. Ystävänä toimiessa asioimistulkkia ei ole paikalla ja kommunikointi tapahtuu eri keinoin. Alkuvaiheen tutustuminen ja kotiasioiden opettaminen on hankalaa neuvoa, kun yhteistä kieltä ei ole. Oppaamme koeversio oli luonnollista antaa SPR:n ystävien käyttöön kommunikoinnin apuvälineeksi. Vaikka toimeksiantajamme on Iisalmen kaupunki, niin yhteistyö kolmannen sektorin kanssa on tiivistä. Pakolaisohjaajat ovat hyvin kiireisiä työssään, joten heidän osuutensa pakolaisten kotiasioiden ja asioinnin ohjaamisessa on nopeaa ja lyhytkestoista. Pakolaisen tullessa Suomeen ja vieraaseen kulttuuriin hän näkee ja kokee paljon uusia asioita. Tietoa ”kaadetaan” joka puolelta päähän ja on luonnollista, että asioita ei muista eikä pysty omaksumaan heti. Tarvitaan runsaasti toistoja, että uusi taito opitaan ja hallitaan. Ystävätoiminta vastaa tähän ongelmaan, harjoitellaan yhdessä uusia asioita ja koetaan ahaa-elämyksiä.

Oppaan koeversion käytön aikana Punaisen Ristin Sonkajärven ystävätoiminnan johtaja Leila Honkala väläytteli ajatusta oppaan jatkokäytöstä yleensäkin ystävätoiminnassa. Hän kouluttaa ystäväkursseilla uusia ystäviä ja otti oppaamme koulutuksiin mukaan. Tämä oli meille positiivinen ja iloinen asia. Työmme ei mennyt hukkaan, vaikka jossain vaiheessa siltä näytti. Oppaamme tulee heti valmistumisen jälkeen vapaaehtoisten käyttöön, oppaita tullaan sijoittamaan sekä pakolaisperheiden koteihin että ystävätoiminnan vapaaehtoisille. Myös Papunet-verkkosivusto on kiinnostunut tekemästämme opinnäytetyöstä. Toivon mukaan opinnäytetyömme löytyy tulevaisuudessa myös heidän Internet-sivustoltaan. Samantyylistä maahanmuuttajan kotoutumiseen liittyvää opasta emme Papunetin sivuilta löytäneet.

Opinnäytetyömme kehittämistehtävänä oli suunnitella kuvallinen opas kommunikoinnin avuksi pakolaistyöhön. Jatkotutkimusaiheena voisi olla samantyyppisen kuvallisen oppaan kehittäminen esimerkiksi perhetyöhön tai lastenneuvolaan soveltuvaksi. Teoriatietoa löytyy maahanmuuttajiin ja maahanmuuttoon liittyen paljon ja 2000-luvulla kyseistä aihealuetta tutkitaan koko ajan enemmän.

LÄHTEET

- Alitolppa-Niitamo, A., Moallin, M. & Novitsky, A. 2005. Kokemuksia ja ajatuksia Väestöliiton Kotipuu –projektista. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. Söderling, I. (toim.) *Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin*. Helsinki: Väestöliiton väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu, 84–95.
- Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. *Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat* [verkkojulkaisu]. [viitattu 3.1.2013]. Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/35938/diss2008Anis.pdf?sequence=1>
- Anis, M. 2013. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.). *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä*. Helsinki: Väestöliitto ry, 147–161.
- Artesola, M. 2012. *Monikulttuurisuus taloyhtiössä*. Kiinteistöalan Kustannus.
- Cools, C., Kahla, E. & Tuominen, R. 1998. Kasvotusten potilaan kanssa. Teoksessa Tuominen R. & Söderström W. (toim.). *Kulttuurien kohtaaminen terveydenhuollossa*. Juva: WSOY.
- Coussey, M. & Christensen, E. 1997. Measurement and indicators of integration. Teoksessa Tähti, P. 2008. *”Tarkoitus olisi olla ihminen ihmisten joukossa” Muu Maa Mustikka- projektin opetuskoti maahanmuuttajaperheiden kotoutumisen tukena* [verkkojulkaisu]. Tampereen yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma [viitattu 3.1.2012]. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu02834.pdf>
- Haluttomat kunnat torjuvat kiintiöpakolaiset – 400 odottaa leireillä. 28.2.2012. *Turun Sanomat* [verkkolehti]. [viitattu 5.10.2013]. Saatavissa: <http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/316192/Haluttomat+kunnat+torjuvat+kiintiopakolaiset++400+odottaa+leireilla>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Huuhtanen, K. 2011. *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointi menetelmät Suomessa*. Kouvola: Solver -paino.
- Hämäläinen, R., Liias, S., Taarna, V. & Valkama, A. 2008. *Erilaisen oppijan käsikirjaluvuista lakeihin, kuntoutuksista keinoihin*. Jyväskylä: Gummerus.
- Iisalmen www- sivut. 2011. *Ylä-Savon kuntien yhteinen maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2011–2015* [verkkojulkaisu]. [viitattu 1.1.2013]. Saatavissa: <http://www.iisalmi.fi/Suomeksi.iw3>
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. *Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Tammi.
- Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim.). 2002. *Tutkijan eettiset valinnat*. Helsinki: Gaudeamus.
- Keisala, K. 2012. *Monikulttuurisen työyhteisön viestintä*. Tampere: Juvenes Print.

Koivumäki, K. 2010. Monikulttuurinen ohjaus – käsitteitä ja sovelluksia työpaikalla. Teoksessa Bartis, I. (toim.). *Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä*. Helsinki: Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 50–58.

Kursukangas, K. 2012. Iisalmen kaupunki. *Kiintiöpakolaisten vastaanotto ja kotouttaminen Iisalmeen ja Sonkajärvelle* [tiedote]. [viitattu 4.1.2012]. Saatavissa: <http://www.sonkajarvi.fi/Suomeksi/Ajankohtaista.iw3?showmodul=149&interface=off&newsID=b5d7c34e-e204-4636-8885-9c6efe7d6325>

Laki kotoutumisen edistämisestä L 30.12.2010/1386. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 29.1.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Metsänen, R. 2009. *Monikulttuurisen ohjauksessa huomioitavia asioita* [verkkodokumentti]. [viitattu 26.1.2013]. Saatavissa: http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&ved=0CDQQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.kyamk.fi%2Ffolders%2FFiles%2FKT_palvelut%2Fmonikulttohoaus_Mets%25C3%25A4nen_151009.pdf&ei=D_sDUcn_GOOo4gTHqYHQDw&usq=AFQjCNHo0ixlG2YL_T8A-YAR-qRKB_SABQ&sig2=XifnRkDn3goxRZrERVNbYw

Mikkonen, A. 2005. Työttömät ja työvoiman ulkopuolella olevat maahanmuuttajat: kokemuksia kotouttamistoiminnasta. Teoksessa (toim.) Alitolppa-Niitamo, A. & Söderling, I. & Fågel, S. *Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin*. Helsinki: Väestöliiton väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu, 53–71.

Nissilä, L. & Sarlin, H. -M. 2009. *Maahanmuuttajien oppimisvaikeudet*. Keuruu: Ota-va.

Papunet. 2012. *Kuvilla kommunikointi* [viitattu 19.12.2012]. Saatavissa: <http://papunet.net/tietoa/kuvilla-kommunikointi>

Peavy, R. Vance. 1999. *Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön*. Helsinki: Psykologien Kustannus

Peavy, R. Vance. 2004. *Sosiodynaamisen ohjauksen opas*. Helsinki: Psykologien kustannus.

Peltomaa, P. 2005. *Yhteistyötä vai yhteistä työtä? Koulukuraattorin ja opinto-ohjaajan töiden rajapinnat ja toimintamallit Punkalaitumen kunnassa*. [verkkojulkaisu] Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta [viitattu 5.1.2013]. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18052/URN_NBN_fi_jyu-2006295.pdf?sequence=1

Pikkarainen, M. 2009. Ystävöiminta lievittää yksinäisyyttä. Teoksessa *Kotoutumisen tukena -opas: osa 3* [verkkojulkaisu]. Suomen Punainen Risti [viitattu 23.9.2013]. 23–26. Saatavissa: <http://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/kotoutumisen%20tukena%20-%20vapaaehtoisen%20opas%20%28toimintamalleja%20osastoille%29.pdf>

Ruusuvirta, M. s.a. *Selvitys kuntien yhteistoiminnasta kulttuuri-, liikunta- ja nuorisolan kolmannen sektorin kanssa hyvinvointipalvelujen tarjoamisessa* [verkkojulkaisu]. [viitattu 20.8.2013]. Saatavissa: http://www.kolmaslahde.fi/images/stories/kunnat_ ja_kolmassektori_2010.pdf

Räty, M. 2002. *Maahanmuuttaja asiakkaana*. Helsinki: Tammi.

Schubert, C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.). *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä*. Helsinki: Väestöliitto ry, 63–77.

Sonck, M. 2011. Näkökulmia kulttuuriin eroihin sovittelutilanteiden kannalta. Teoksessa *Sopua! Näkökulmia naapuruus sovitteluun*. [verkkokirja]. Helsinki: Suomen Pakolaisapu Ry. [viitattu 27.9.2013]. Saatavissa: http://www.pakolaisapu.fi/images/pdf/Kotimaan_Tyo/PDFs-Kotimaa-kotilo-materiaalipankki/naapuruussovittelu_web.pdf

Sonkajärven kunnanhallitus. 2012. *"Uusi Koti" -hanke ja kiintiöpakolaisten vastaanoton käynnistäminen lisäsalissa, Lapinlahdella ja Sonkajärvellä* [viitattu 5.1.2013]. Saatavissa: <http://194.100.180.50/dynweb/kokous/201240-4.PDF>

Soto Godoy, M. 2009a. Osastot kotoutumista tukemassa. Teoksessa *Kotoutumisen tukena -opas: osa 2* [verkkojulkaisu]. [viitattu 23.9.2013]. Suomen Punainen Risti. Saatavissa: <http://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/kotoutumisen%20tukena%20-%20vapaaehtoisen%20opas%20-%20%28osastot%20kotoutumista%20tukemassa%29.pdf>

Soto Godoy, M. 2009b. Suomen Punaisen Ristin pakolaistyön historiaa. Teoksessa *Kotoutumisen tukena- opas: osa 4* [verkkojulkaisu]. [viitattu 23.9.2013]. Suomen Punainen Risti. Saatavissa: <http://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/kotoutumisen%20tukena%20-%20vapaaehtoisen%20opas%20%28hyv%C3%A4%20tiet%C3%A4%29.pdf>

Suomen Punainen Risti. 2012. *Kotoutumiskaari* [verkkojulkaisu] [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa: <http://rednet.punainenristi.fi/sites/rednet.mearra.com/files/tiedostolataukset/kotoutumiskaari%20%28su%29.pdf>

Taajamo, M. & Puukari, S. 2007. Yhteistyöllä maahanmuuttajien työllistymiseen. Teoksessa Taajamo, M. & Puukari, S. (toim.). *Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 113–140.

Tammelin-Laine T. 2011. *Aikuisten luku- ja kirjoitustaidottomuus Suomessa. Kieli, koulutus ja yhteiskunta* [verkkojulkaisu]. [viitattu 31.12.2012]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40266/aikuisten-luku-ja-kirjoitustaidottomuus-suomessa.pdf?sequence=1>

The world factbook. 2011. *Literacy* [viitattu 29.12.2012]. Saatavissa: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/af.html>

Tikoteekki. 2009. *Kuvat kommunikoinnissa* [verkkojulkaisu]. [viitattu 11.9.2013]. Saatavissa: http://papunet.net/tietoa/fileadmin/muut/Esitteet/kuvat_kommunikoinnissa_2009.pdf

Trygg, B. 2010. *Graafinen kommunikointi. Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevasa ja korvaavassa kommunikoinnissa*. Kouvola: Solver Palvelut.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tuominen R. 1997. Johdanto. Teoksessa Tuominen R. & Söderström W. (toim.). *Kulttuurien kohtaaminen terveydenhuollossa*. Juva: WSOY, 9–10.

Tähti, P. 2008. *”Tarkoitus olisi olla ihminen ihmisten joukossa”*. *Muu Maa Mustikka-projektin opetuskoti maahanmuuttajaperheiden kotoutumisen tukena* [verkkójulkaisu]. Tampereen yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma [viitattu 25.1.2013]. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu02834.pdf>

Vilkkä, H. 2006. *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Tammi.

Vilkkä, H. 2009. *Tutki ja kehitä*. Helsinki: Tammi.

Vilkkä, H. & Airaksinen T. 2003. *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Jyväskylä: Gummerus.

KUALÄHTEET

PCS-kuva. 2012. *Papunet* [viitattu 19.12.2012]. Saatavissa:
<http://papunet.net/tietoa/kuvapankkeja-ja-kuvakokoelmia>

Piktogrammi. 2012. *Sclera NBO* [viitattu 19.12.2012]. Saatavissa:
<http://www.sclera.be/index.php?page=pictos&sort=alfa<=A>

Bliss-kuva. 2012. *Papunet* [viitattu 28.12.2012]. Saatavissa:
http://papunet.net/bliss/wp-content/uploads/2010/10/hedelmat_vihannekset.pdf



Uusi Koti

–maahanmuuttajan ja SPR:n ystävän
kuvallinen asumisen ja asiointin opas

Ohjaajan oppaan käyttäjälle

Tämä opas on suunniteltu käytettäväksi apuvälineeksi maahanmuuttajia ohjattaessa yhteisen kielen puuttuessa. Opas on Savonia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden opinnäytetyö. Luovutamme oppaan pakolaisohjaajien ja SPR:n ystävätoiminnassa mukana olevien käyttöön.

Oppaassa on kuvin havainnollistettu asumista, asiointia ja turvallisuutta. Ohjaajan apuna on yksinkertaisia suomen- ja farsinkielisiä apusanoja. Opas on jaoteltu teemoittain eri värein pallomerkillä sivun oikeassa ylä laidassa. Tämän toivomme auttavan löytämään nopeasti oikean kuvan ja asiayhteyden. Kuvat etenevät sivuittain mahdollisimman loogisessa järjestyksessä, mutta yksittäistä kuvaakin voi käyttää ohjaamisen tukena.

Tervetuloa, kiitos, ole hyvä ja anteeksi ovat sanoja, joilla pääsee pitkälle. Avoin asenne, iloinen mieli ja kunnioitus näihin lisättynä vielä pidemmälle. Kommunikointi kuvin ja uuden kielen asiayhteyksien opettaminen vie meidät maaliin; kotoutumisen turvalliseen ja välittävään alkuun!

Mukavia ja antoisia ohjaushetkiä toivottaen:

Anne Haaksluoto

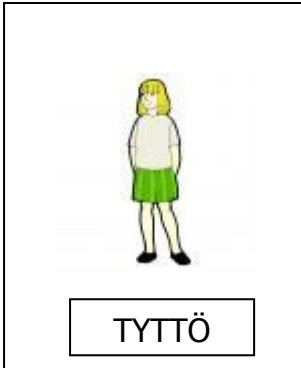
&

Sanna-Leena Koivisto

SISÄLLYSLUETTELO

Minä olen.....	5		Hedelmä ja vihannes	25	
Minä asun	6		Ruoka	26	
Aika.....	7		Maitotuotteet	27	
Vuodenajat	8		Marjat ja muut	28	
Juhlapäivät suomessa.....	9		Kaupassa	29	
Koti, Makuuhuone	10				
Olohuone, eteinen.....	11		Terveystarkastus	30	
Keittiö, astiat	13		Terveystarkastaja	31	
Keittiössä.....	14		Lääkäri	32	
Kierrätys.....	15		Kelakortti	33	
Kylpyhuone.....	16		Posti	34	
WC.....	17		Pankki	35	
Sauna, saunavuoro.....	18		Pankkiautomaatti.....	36	
Siivous.....	19		Raha	37	
Järjestyssäännöt	20–21		Vapaa- aika.....	38	
Turvallisuus	22–24		Suomi-farsi apusanoja	39	
			Puhelinnumeroita	40	
			Muistiinpanoja.....	41	
			Ohjaajan avuksi	42	
			Lähteet.....	42	

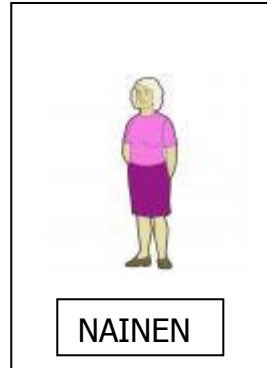
MINÄ OLEN



TYTTÖ



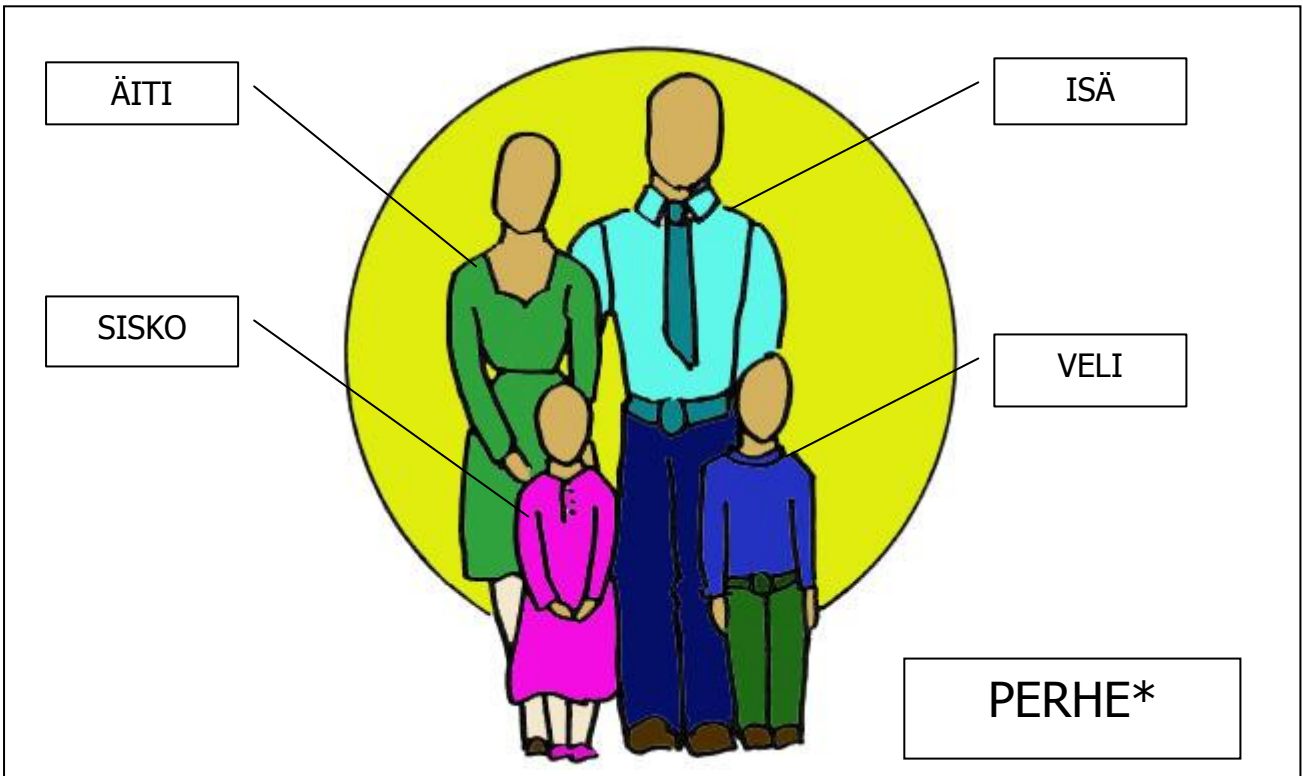
POIKA



NAINEN



MIES



VAUVA



ISOISÄ



ISOÄITI

TÄTI – äidin puolelta - KHÂLE
-isän puolelta - AMME

ENO - DÂYI

SETÄ - AMU

MINÄ ASUN



OULU

KAJAANI

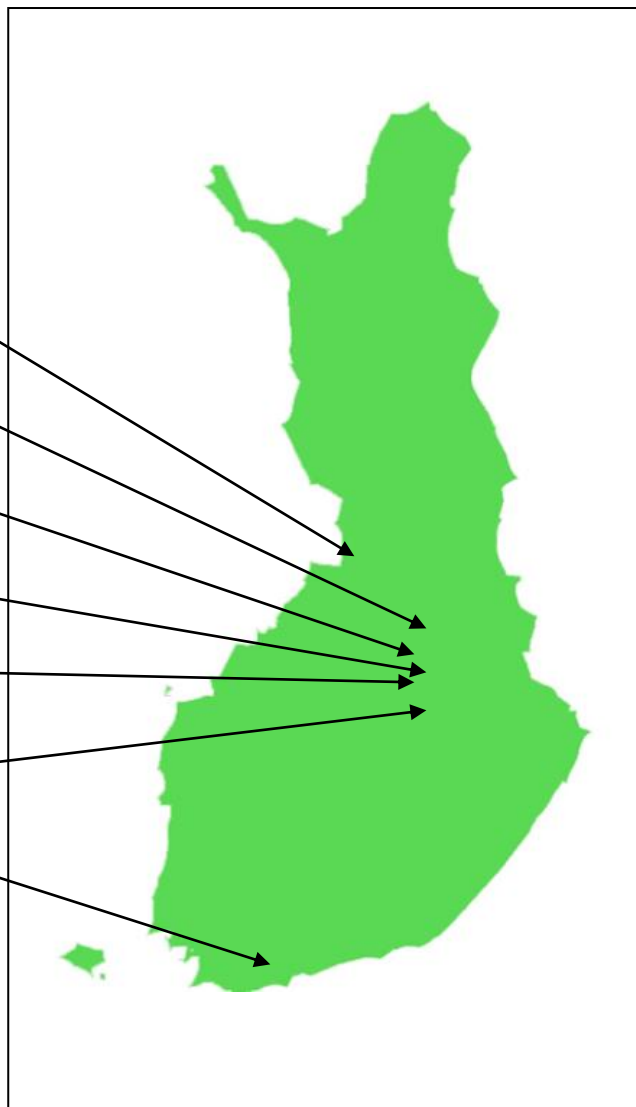
IISALMI

SONKAJÄRVI

LAPINLAHTI

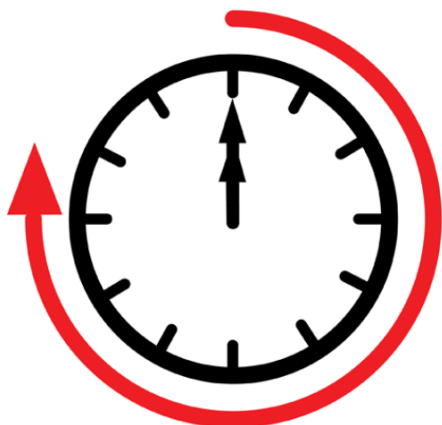
KUOPIO

HELSINKI



MINUN OSOITTEENI ON:

AIKA



KELLO*

MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

KALENTERI

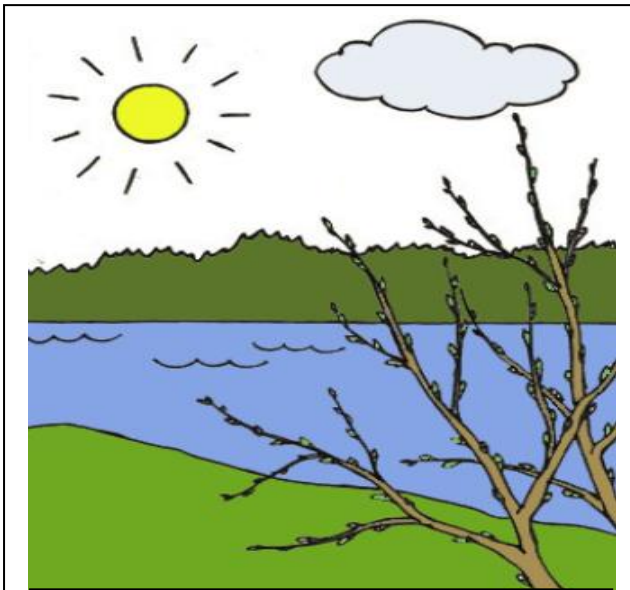
eilen – diruz
tänään – emruz
huomenna – fardā
ylihuomenna – pas fardā

aamu – sob
päivä – ruz
ilta/yö – shab

maanantai –do shanbe
tiistai – se shanbe
keskiviikko – chāhār shanbe
torstai – panj shanbe
perjantai – jom’ē
lauantai – shanbe
sunnuntai – yek shanbe

minuutti – ye daghighe
tunti – sā’at
viikko – hafte
tämä viikko – in hafte
kuukausi – mäh
vuosi -sāl

VUODENAJAT

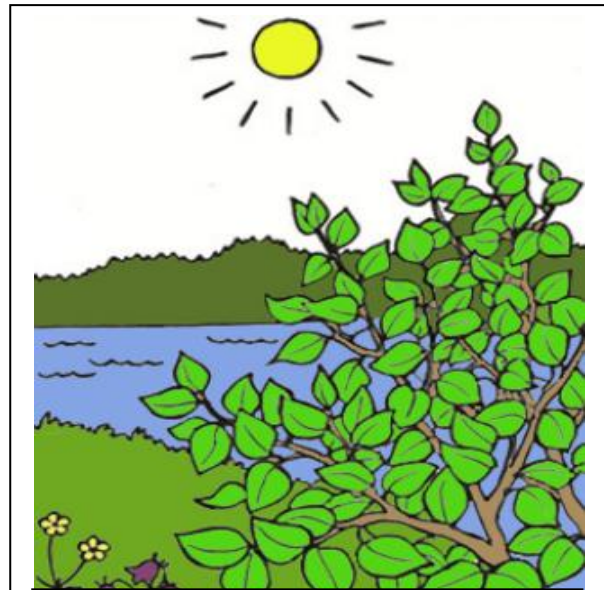


KEVÄT'

maaliskuu - mārs

huhtikuu - ävriil

toukokuu - meh

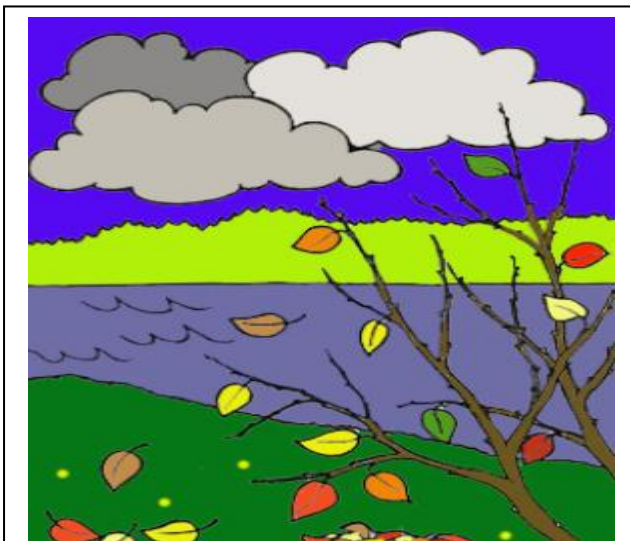


KESÄ*

kesäkuu - zhu' an

heinäkuu - zhu' iye

elokuu - ut

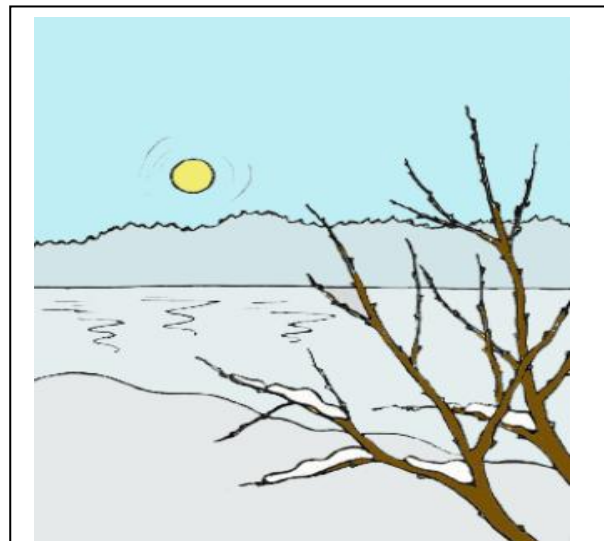


SYKSY*

syyskuu - septāmr

lokakuu - oktobr

marraskuu - novāmr



TALVI*

joulukuu - desāmr

tammikuu - zhānviye

helmikuu - fevriye

kuvat: Papunet.net: Anna-Kaisa Ojanen.' Oscar Komi. *Elina Vanninen. Farsi (Persian) phrasebook, 2008

JUHLAPÄIVÄT SUOMESSA



TAMMIKUU →

HELMIKUU

MAALISKUU

HUHTIKUU



TOUKOKUU

KESÄKUU →

HEINÄKUU

ELOKUU

SYYSKUU

LOKAKUU

MARRASKUU

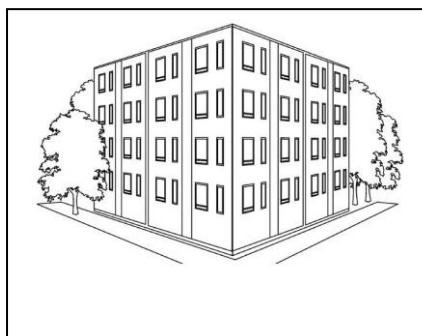
JOULUKUU →



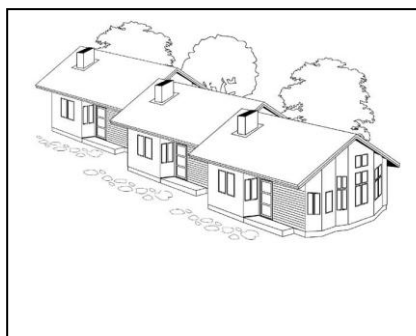
Kuvat: Papunet.net: Elina Vanninen

KOTI

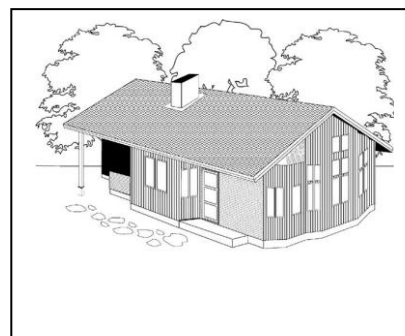
MINÄ ASUN



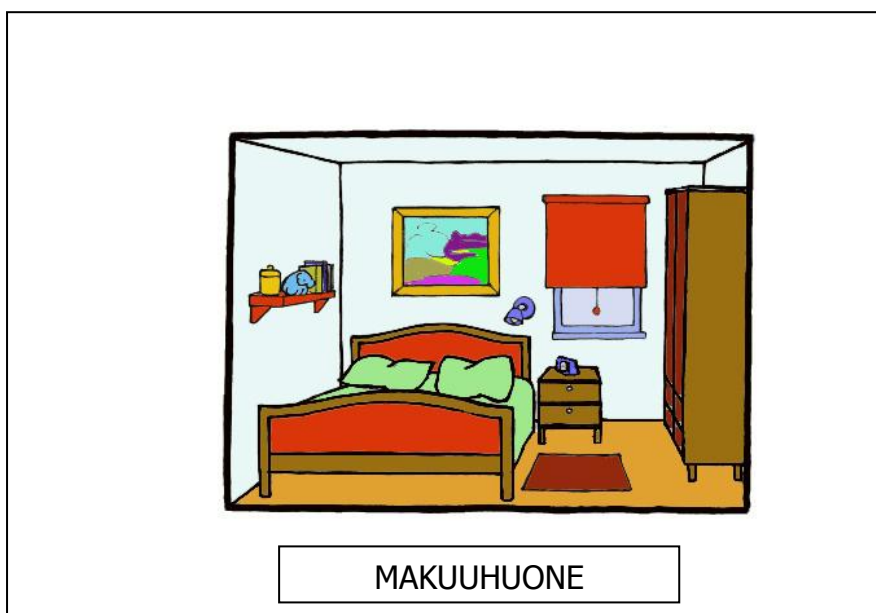
KERROSTALO*



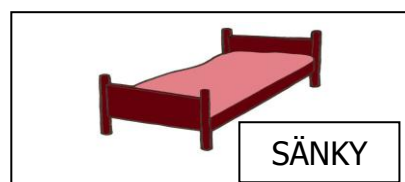
RIVITALO*



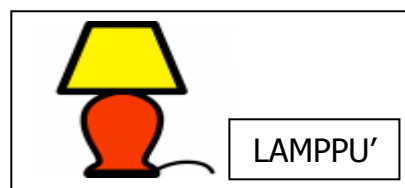
OMAKOTITALO*



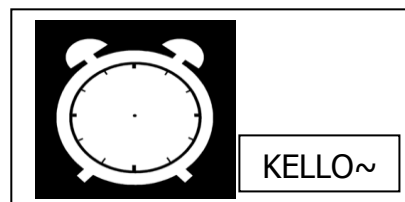
MAKUuhuONE



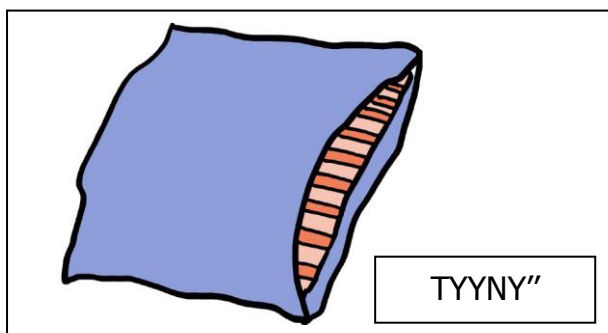
SÄNKY



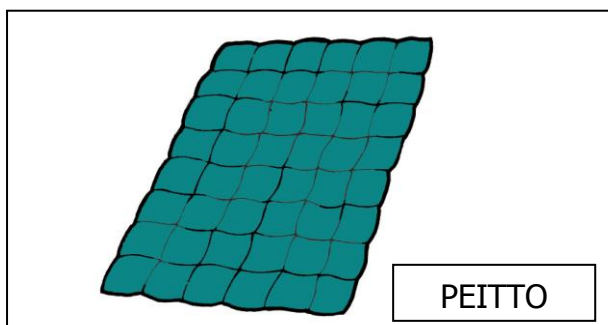
LAMPPU'



KELLO~



TYNYN''



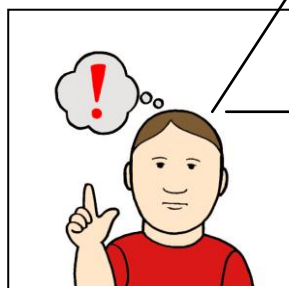
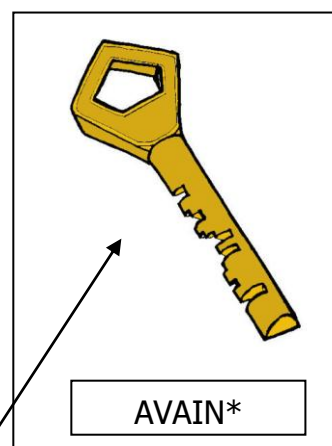
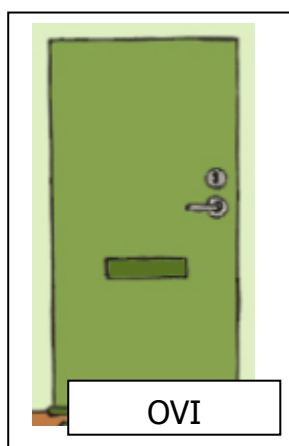
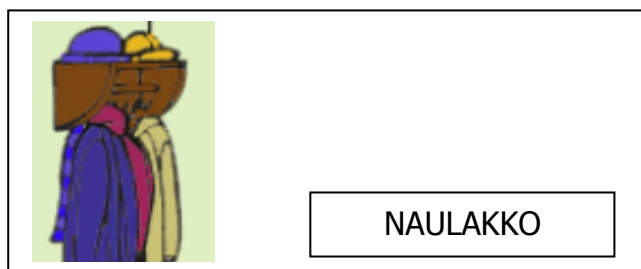
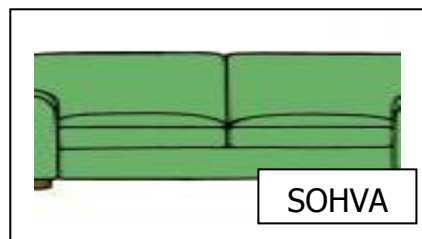
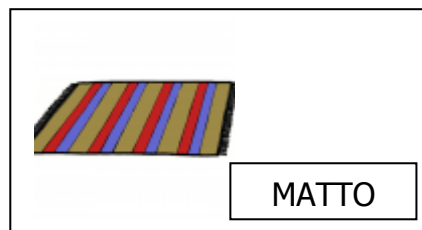
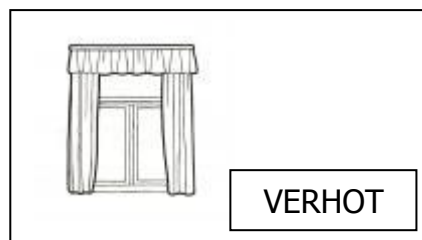
PEITTO



LAKANA



KOTI

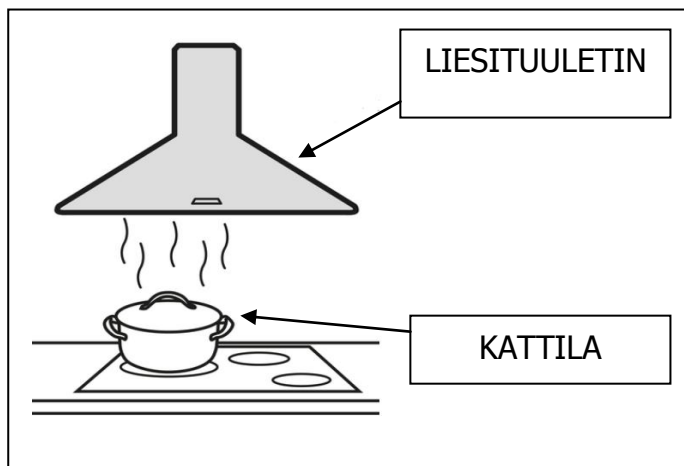
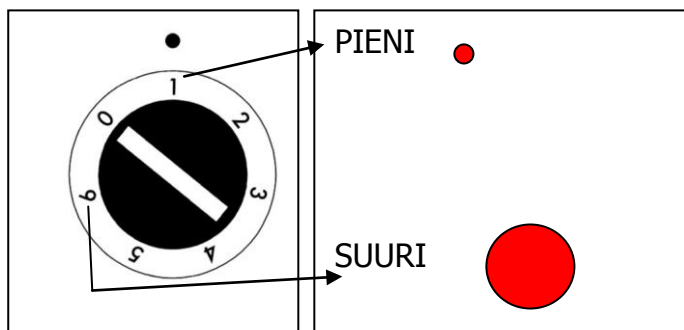
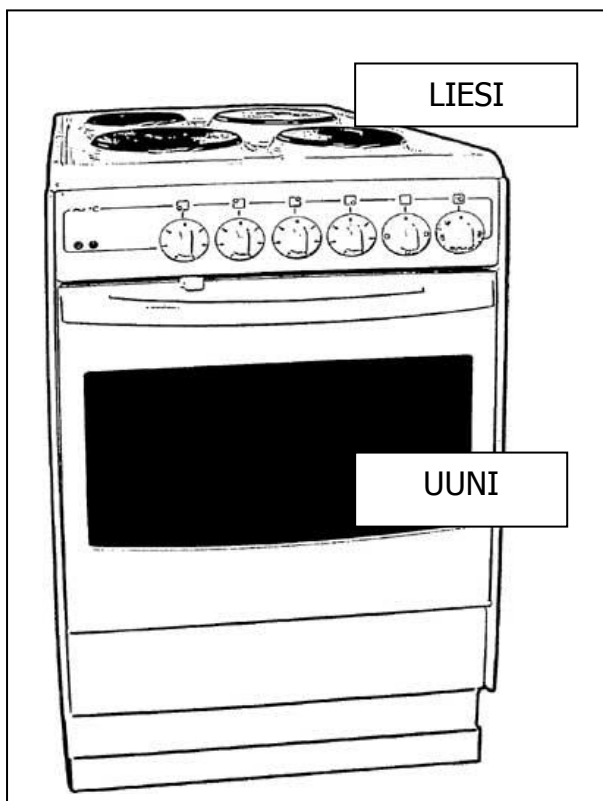
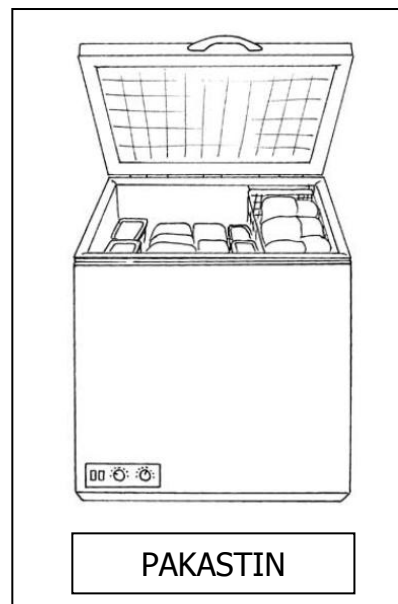
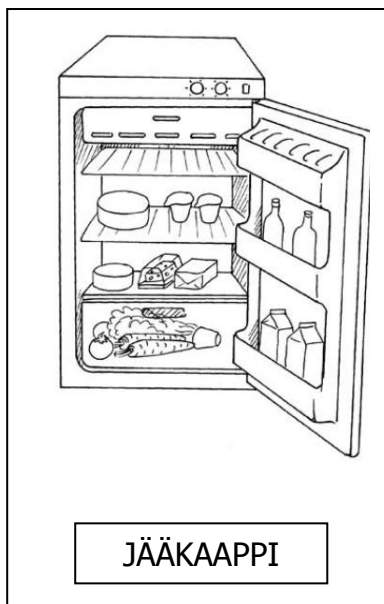


MUISTA
AVAIN

kuvat: Papunet.net: Elina Vanninen,*Annakaisa Ojanen



KOTI



Kuvat:Edu.Amme.fi. *Papunet.net: Elina Vanninen, Sergio Palao



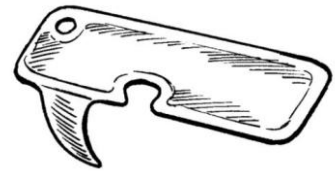
ASTIAT



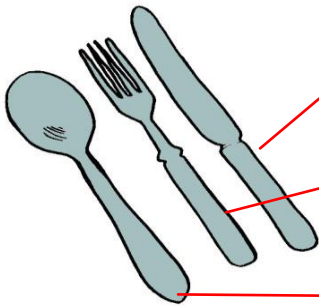
RAASTIN*



VISPILÄ



TÖLKINAVAAJA



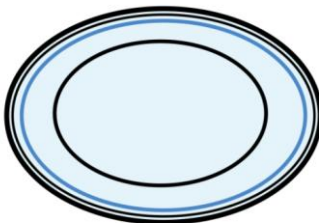
VEITSI

HAARUKKA

LUSIKKA



LASI



LAUTANEN*



KAHVIKUPPI



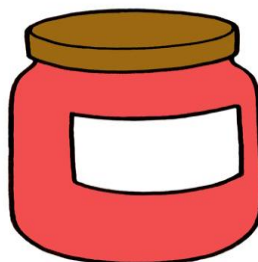
PAISTINPANNU



KAUHA



LASTA



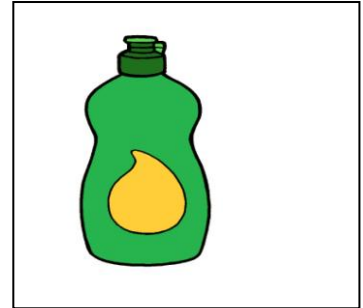
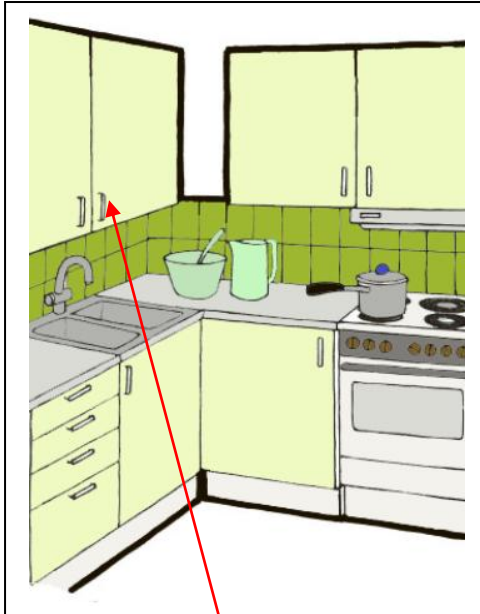
PURKKI



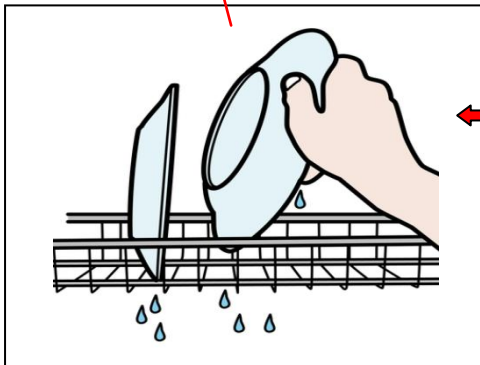
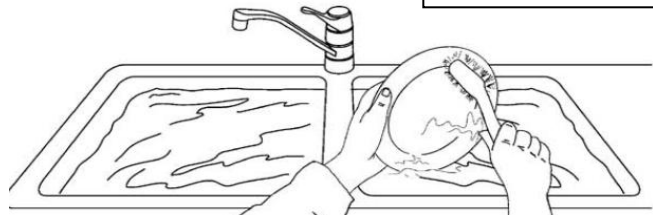
KULHO



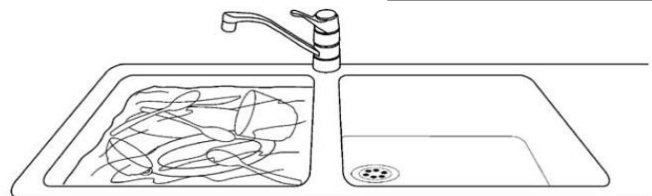
KEITTIÖSSÄ



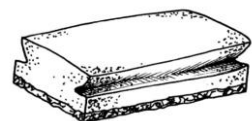
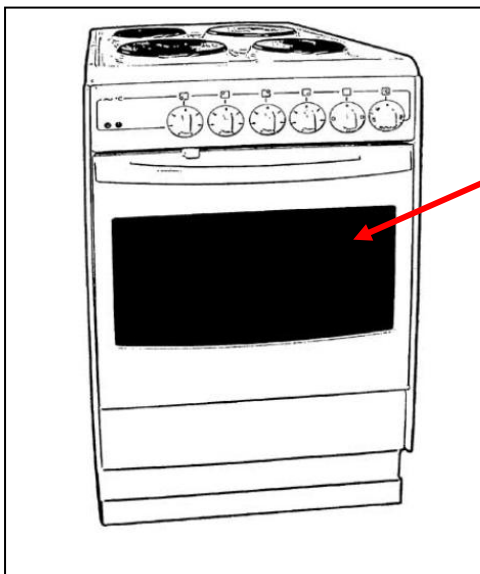
TISKATA



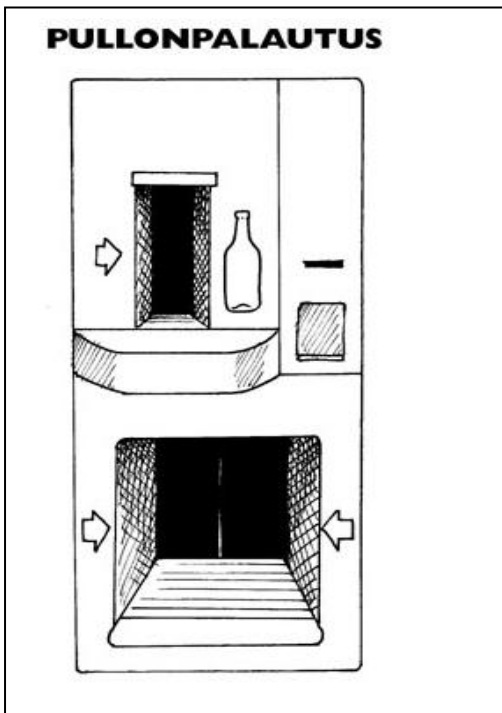
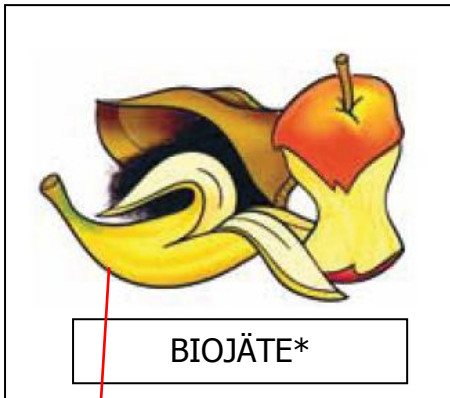
HUUHELLEA



UUNIN PESU



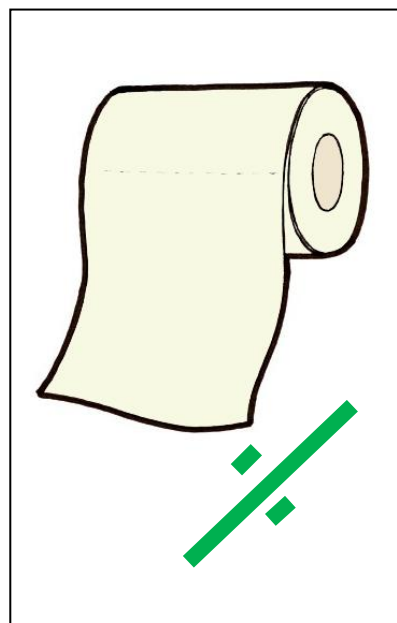
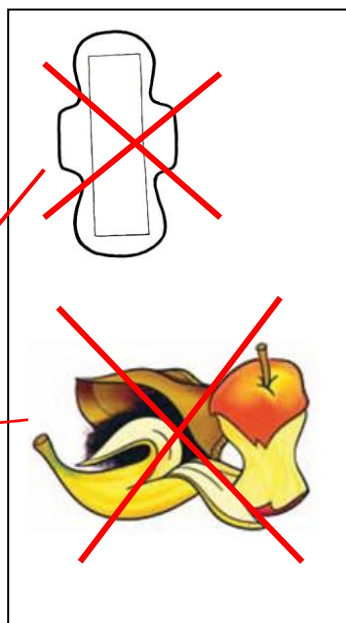
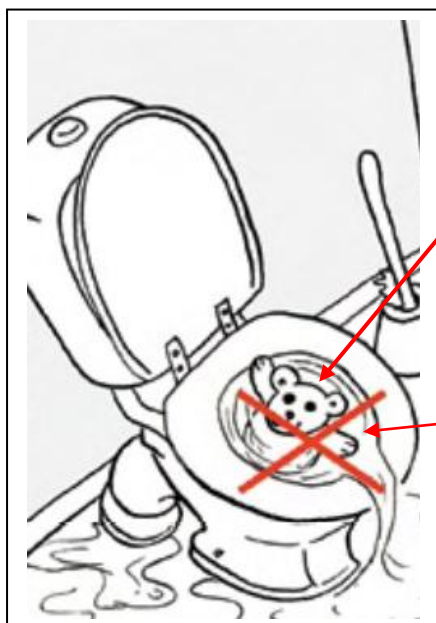
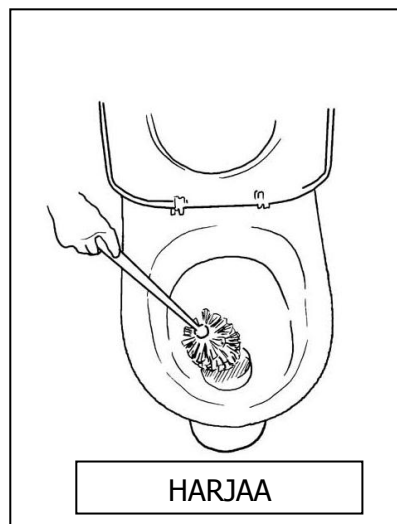
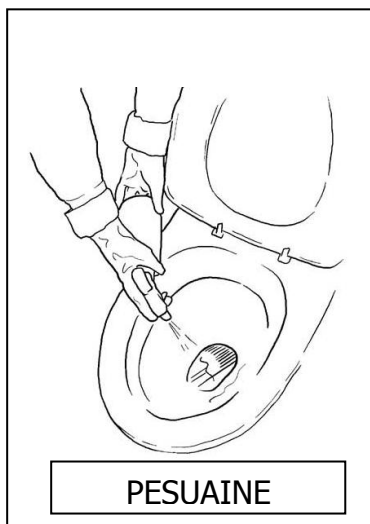
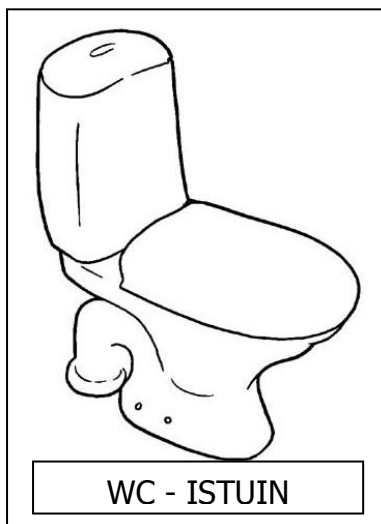
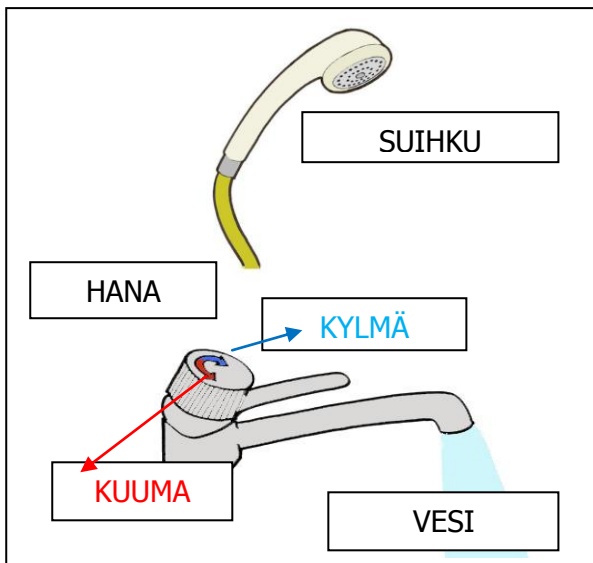
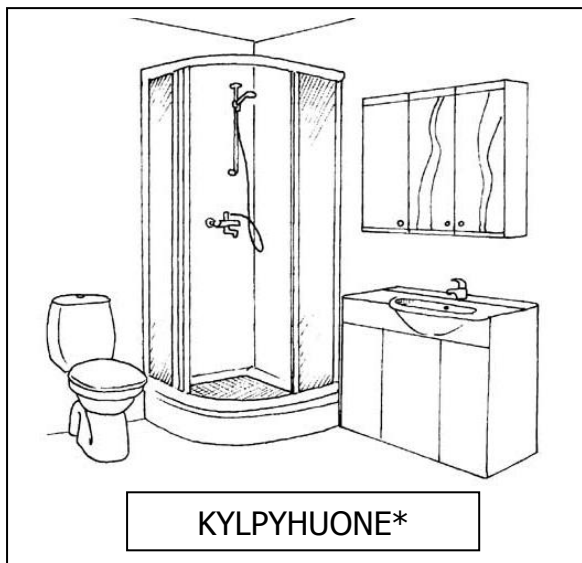
KIERRÄTYS



Kuvat: *hsy.fi/jatehuolto, Pakolaisapu.fi

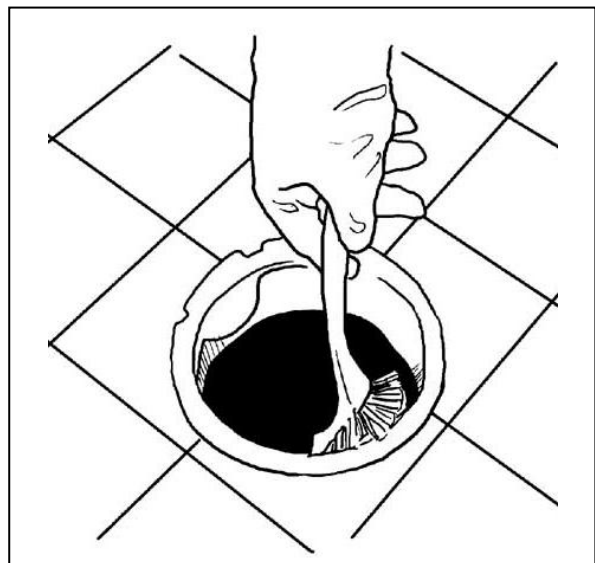
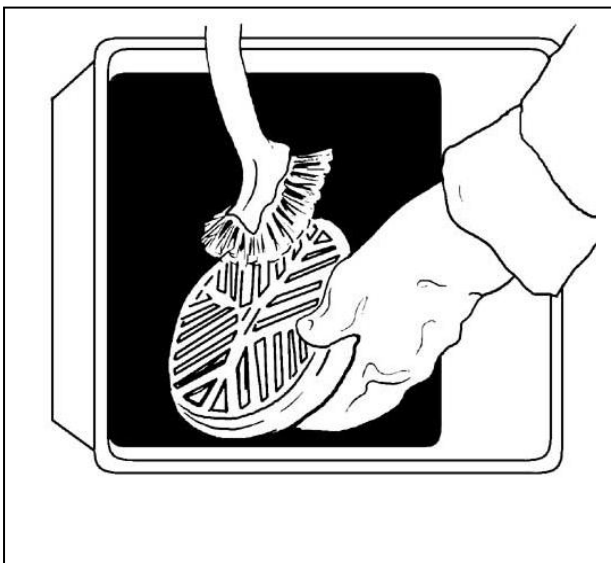
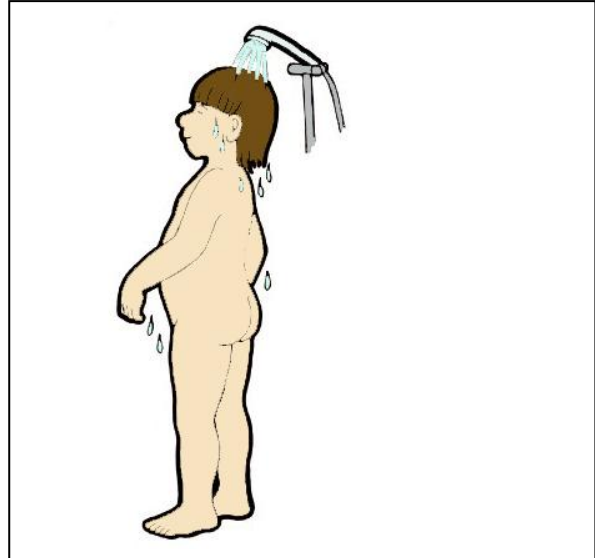
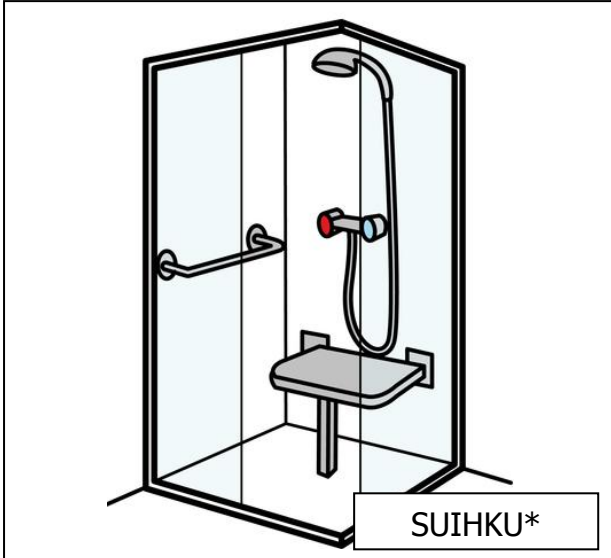


KYLPUHUONE – WC



Kuvat:Papunet.net: E lina Vanninen, *Edu.fi/amme, Pakolaisapu.fi

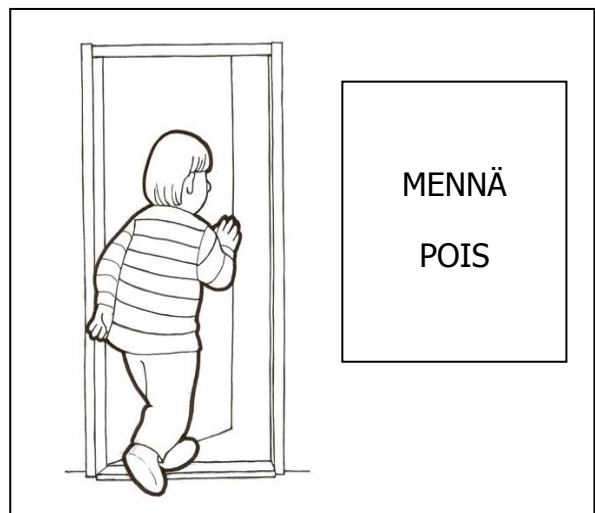
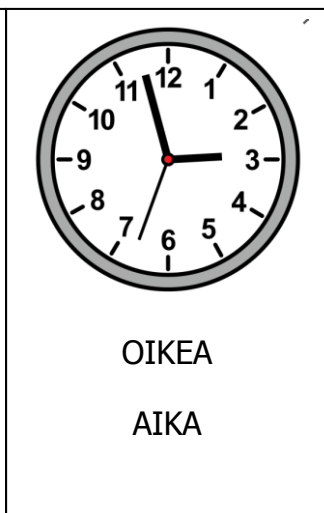
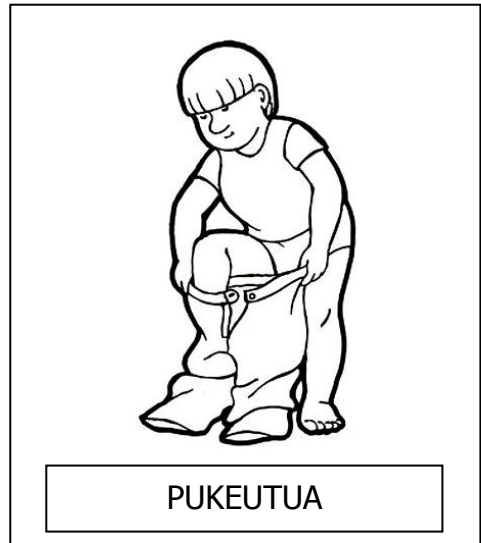
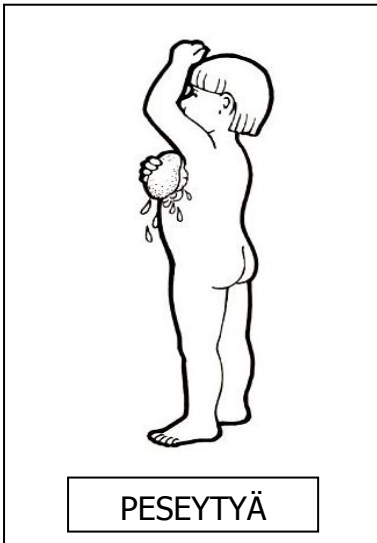
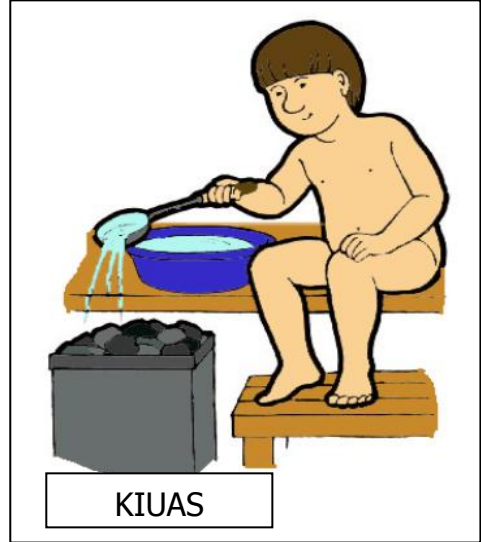
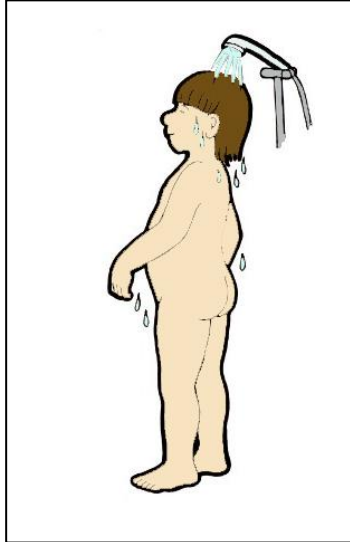
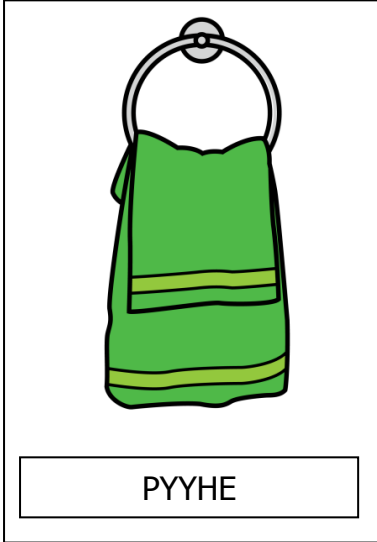
KYLPYHUONE – WC



Kuvat: Papunet.net: Elina Vanninen, *Sergio Palao, Edu.fi/amme



SAUNA - SAUNAVUORO



SIIVOUS



LATTIAHARJA

IMURI



MOPPI



ÄLÄ KAADA VETTÄ
LATTIALLE !

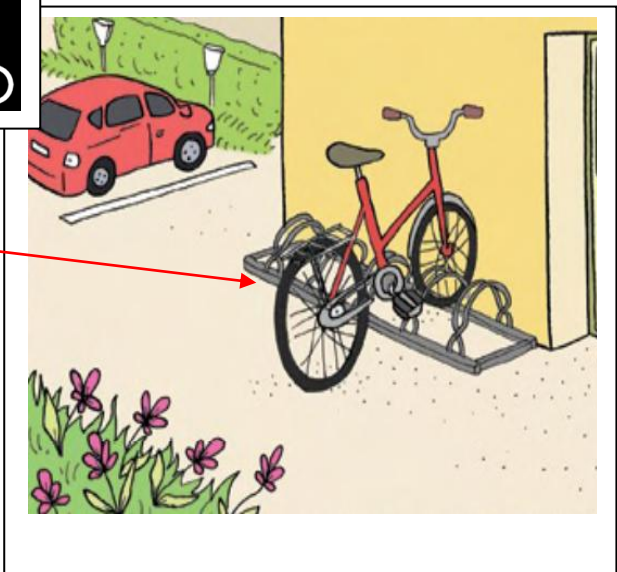
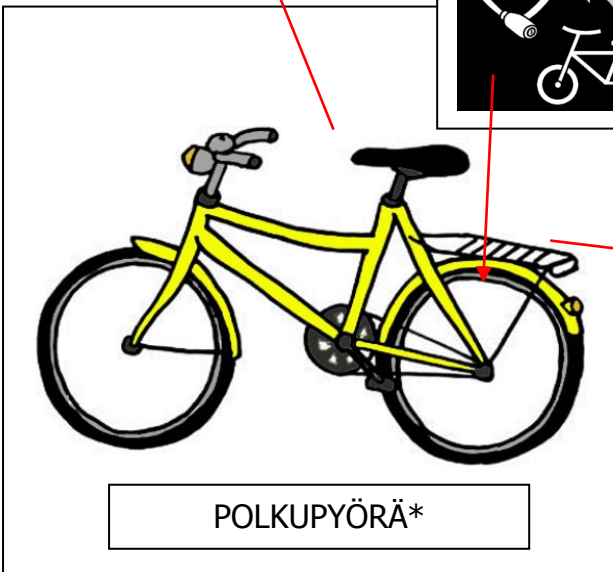
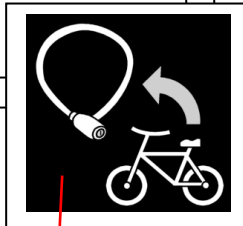
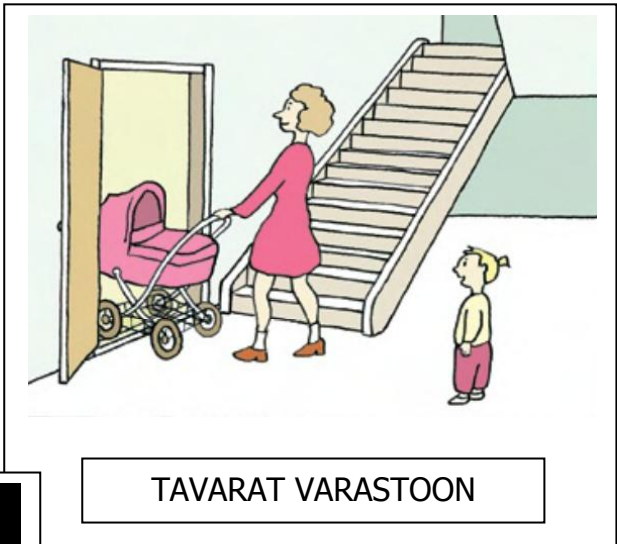
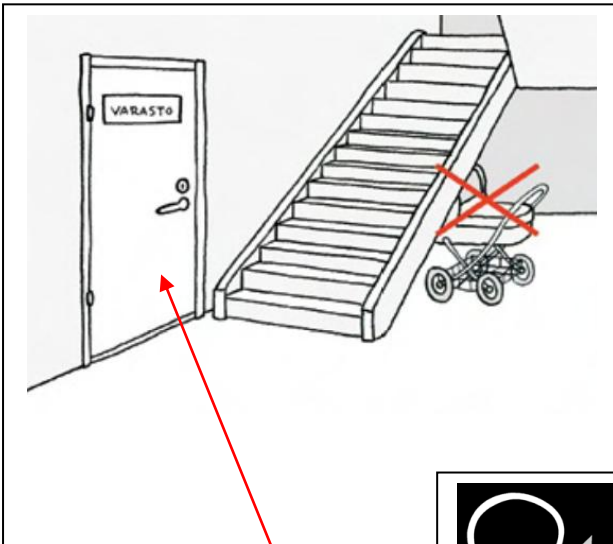
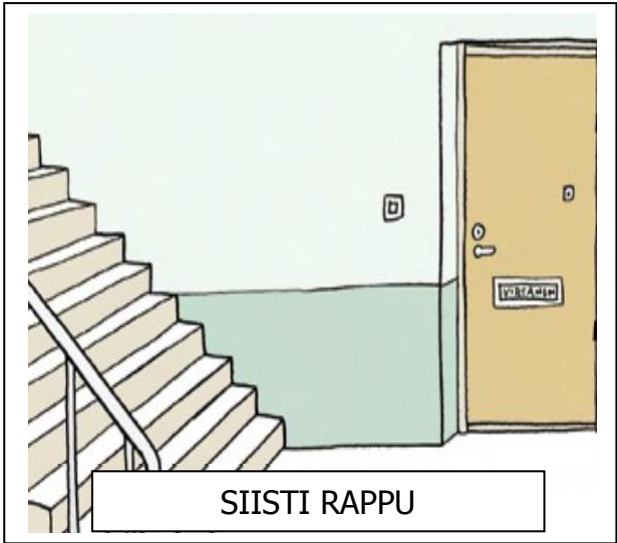


PESTÄ IKKUNA*



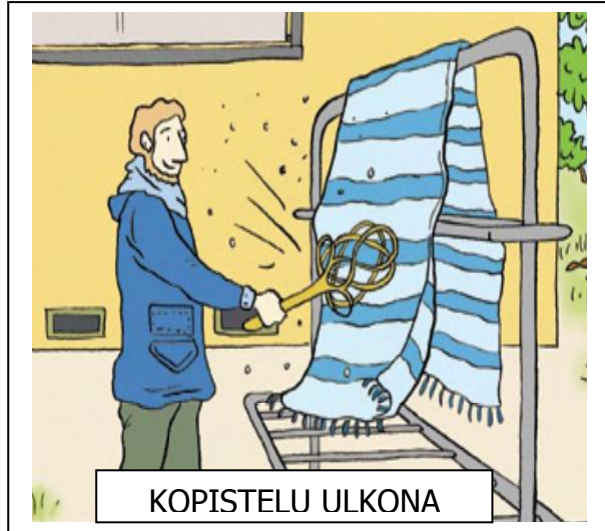
PYYHKIÄ PÖLYT

JÄRJESTYSSÄÄNNÖT

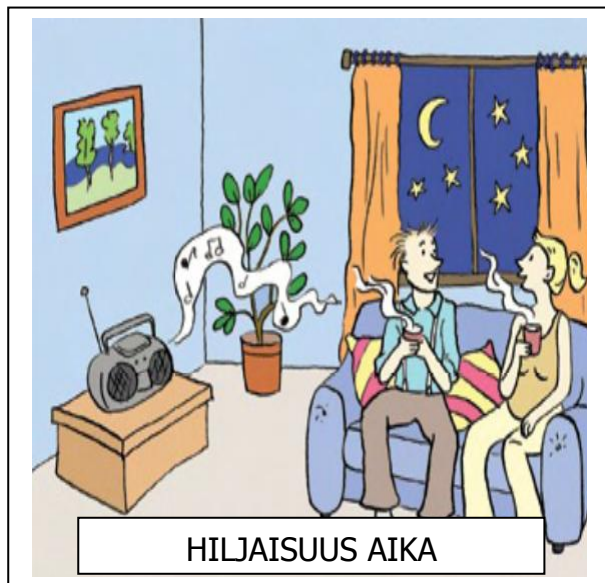
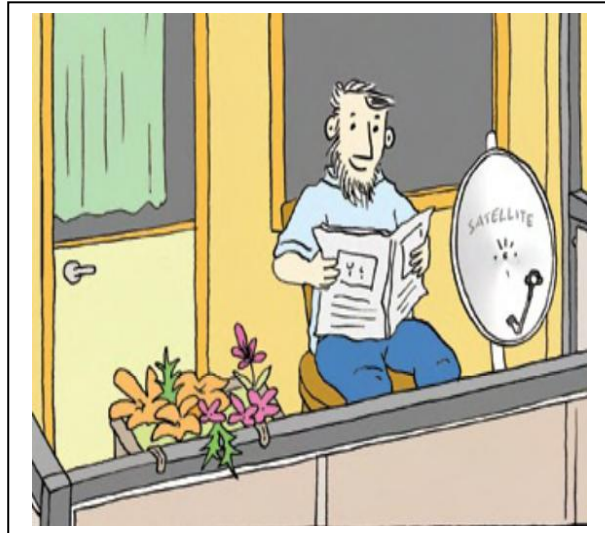


Kuvat: Pakolaisapu.fi; Hanna Koljonen. *Papunet.net; Elina Vanninen

JÄRJESTYSSÄÄNNÖT



KOPISTELU ULKONA



HILJAISSUUS AIKA

Kuvat: Pakolaisapu.fi; Hanna Koljonen

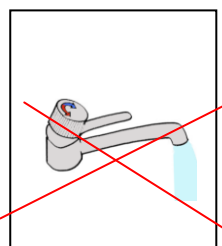
TURVALLISUUS



KATTILA SYTTY



TUKAHDUTA SAMMUTUSPEITOLLA,
MATOLLA TAI KATTILAN KANNELLA



RASVAPALOON EI VETTÄ

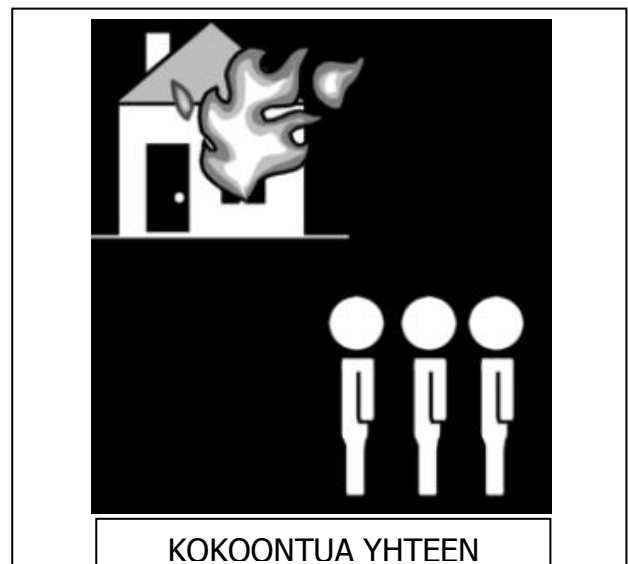
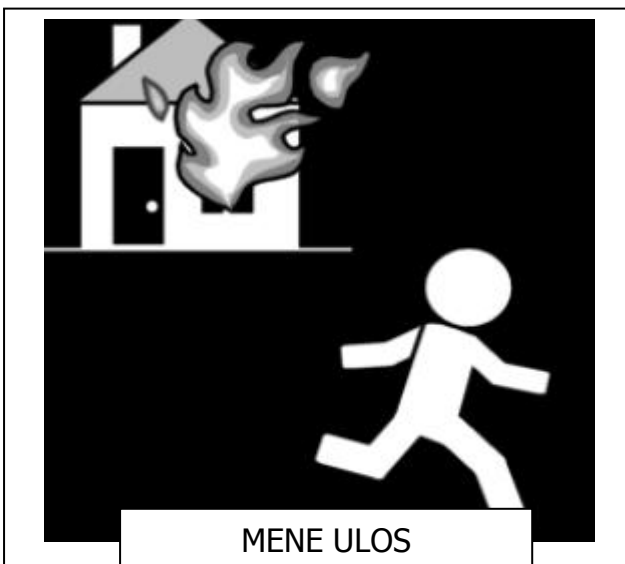
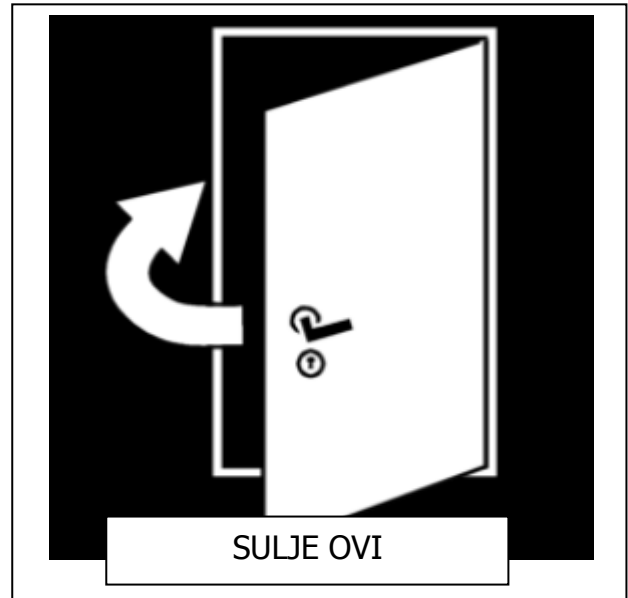
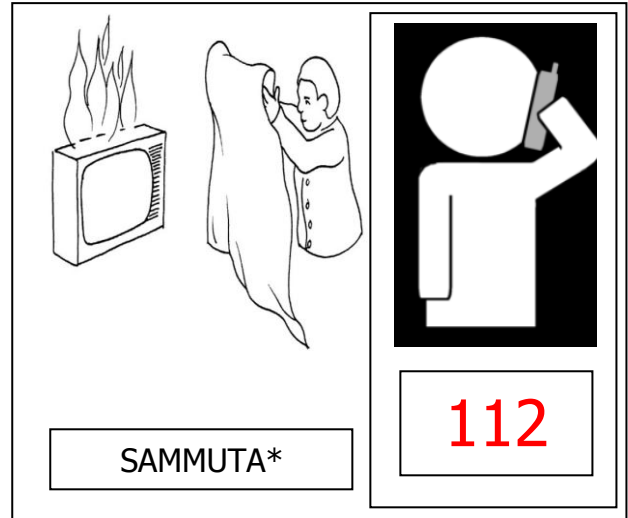
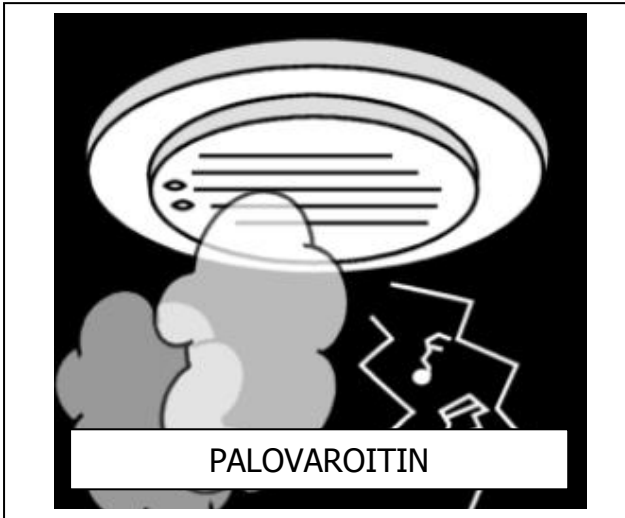


SAMMUTUSPEITE

OHJAAJALLE

TURVALLISUUS JA OHJEET KANNATTAA
KÄYDÄ YHDESSÄ LÄPI HARJOITELLEN.
MIETTIÄ MITÄ TEHDÄ JOS KOTONA
SATTUU VAARATILANNE

TURVALLISUUS





112

OHJAAJALLE:

Hätäilmoituksen tekemistä on hyvä harjoitella yhdessä. Soitettaessa kerrottavat asiat: mitä on tapahtunut, nimi ja osoite.

NIMI / NAM: _____

KOTIOSOITE / ADRES: _____

PAIKKAKUNTA / SHAHR: _____



AMBULANSSI'

SAIRAS

mariz



PALO-AUTO*

TULIPALO

atish



POLIISI'






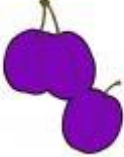











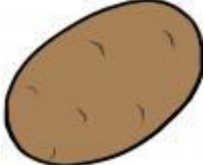
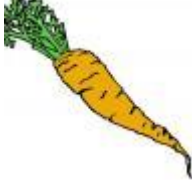

esim. PAHOINPITELY

assault

VARKAUS / serghat









HEDELMÄ JA VIHANNES

 OMENA	 ANANAS	 BANAANI	 GREIPPI
 KIIVI	 LUUMU	 PERSIKKA	 PÄÄRYNÄ*
 SITRUUNA	 VESIMELONI	 VIINIRYPÄLE	 APPELSIINI
 HERNE	 KURKKU	 KURPITSA	 LANTTU
 PAPRIKA	 PERUNA	 PORKKANA*	 PURJO

kuvat: Papunet.net: Elina Vanninen, *Anna-Kaisa Ojanen



RUOKA

 SIPULI*	 VALKOSIPULI*	 SALAATTI^	 SIENI
 AVOCADO^	 MUNAKOISO^	 PAPU*	 PINAATTI^
 KANELI	 RUSINA^	 MANTELI	 HUNAJA
 VEHNÄJAUHO	 RIISI	 KALA^	 KANANMUNA*
 CHILI*	 PIPPURI	 SUOLA^	 SOKERI*
 NAUDANLIHA*	 LAMPAANLIHA*	 SIANLIHA*	 BROILERI*

Kuvat: Papunet.net: Elina Vanninen, *Mulberry, `Emma Kulo ^Sergio Palao



MAITOTUOTTEET



VOI
MARGARIINI



MAITO



PIIMÄ



KERMA



RUOKAKERMA



JOGURTTI



KERMAVIILI



HAPAN KERMA



MAITORAHKA



RAEJUUSTO



ÖLJY*



JUUSTO



SULATEJUUSTO



JÄATELÖ



JÄATELÖ

Kuvat: Edu.fi/amme, Papunet.net:: Sergio Palao

MARJAT JA MUUT

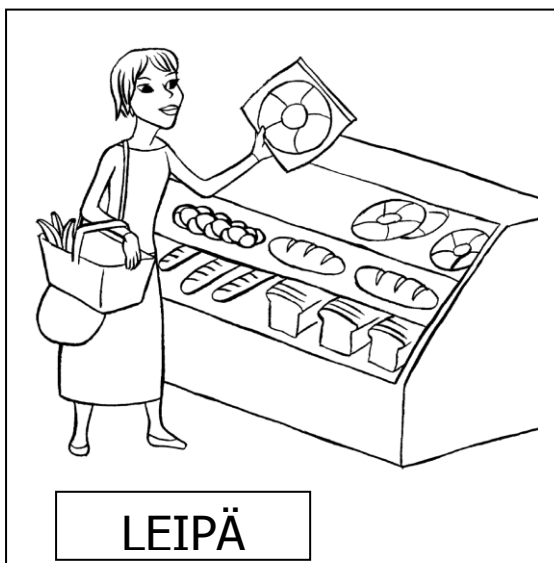
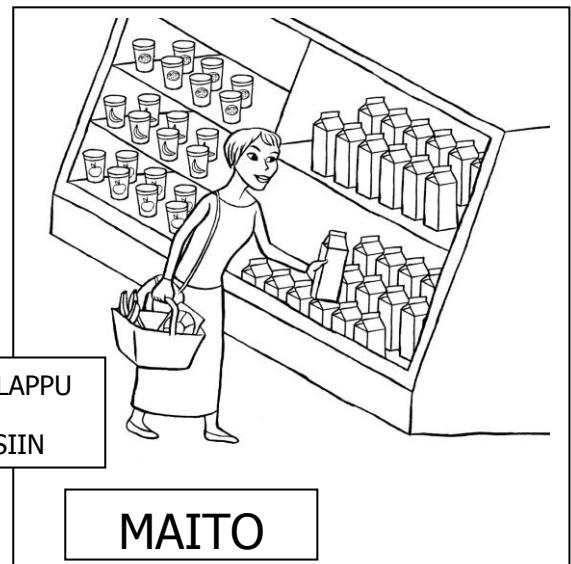
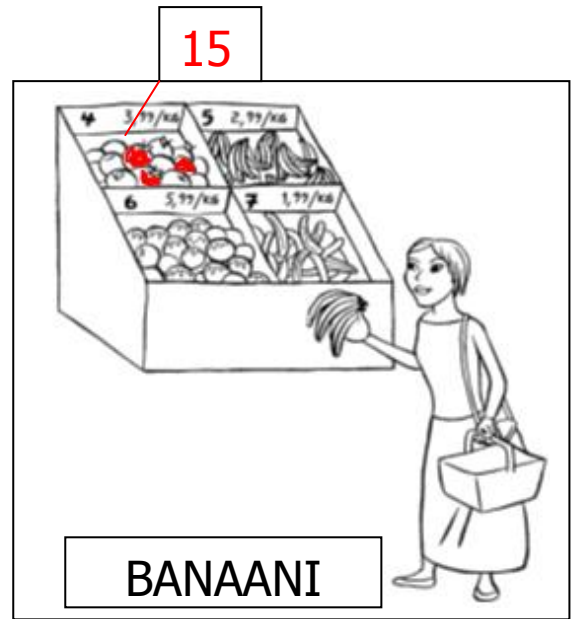


 <p>MANSIKKA</p>	 <p>MUSTIKKA*</p>	 <p>VADELMA*</p>	 <p>MUSTAHERUKKA</p>
 <p>PUOLUKKA*</p>	 <p>LUUMU</p>		
			
	 <p>SIIRAPPI</p>	 <p>KETSUPPI</p>	 <p>MEHU^</p>

kuvat: Edu.fi/amme. *Papunet.net: Elina Vanninen. ^Sergio Palao

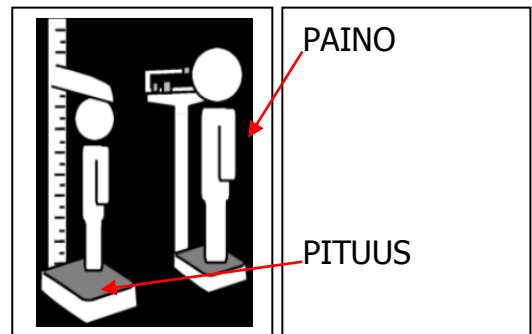
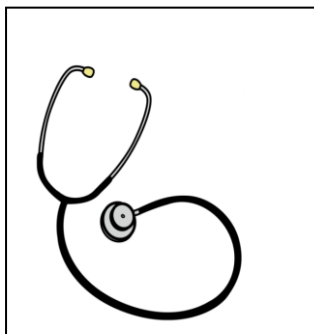
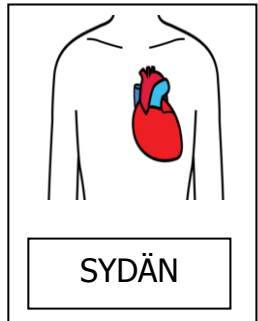
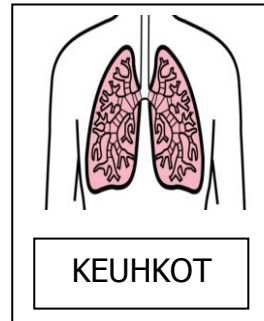
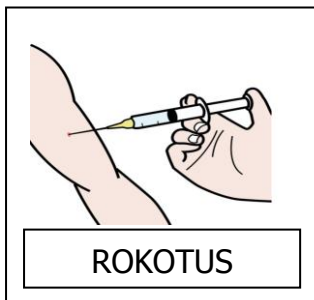
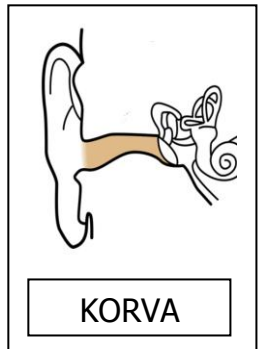
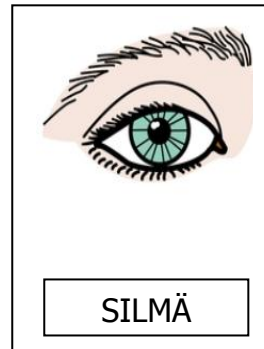
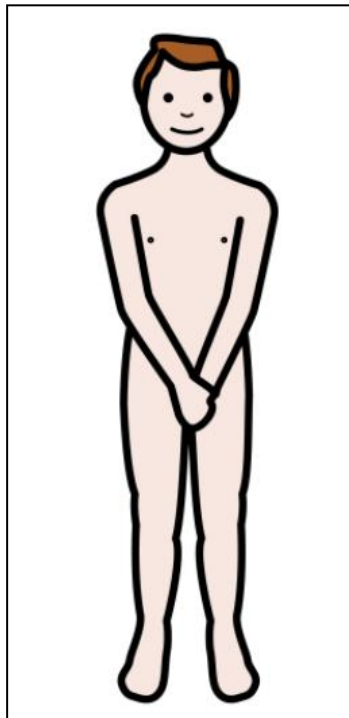
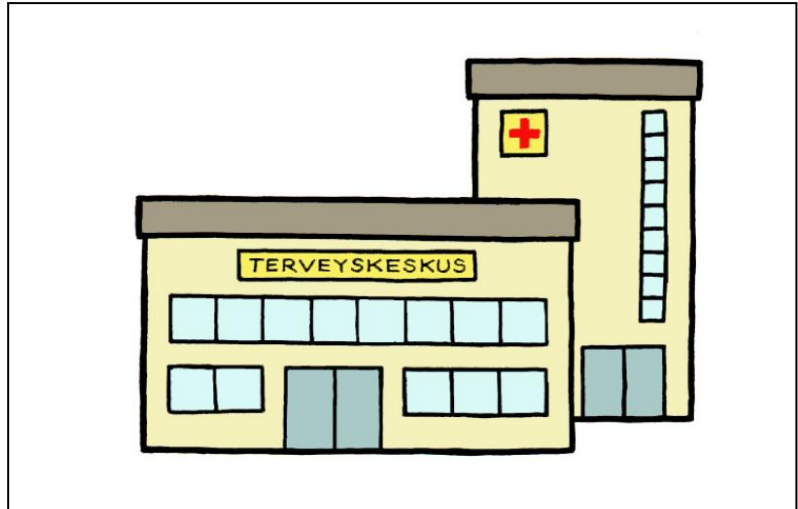
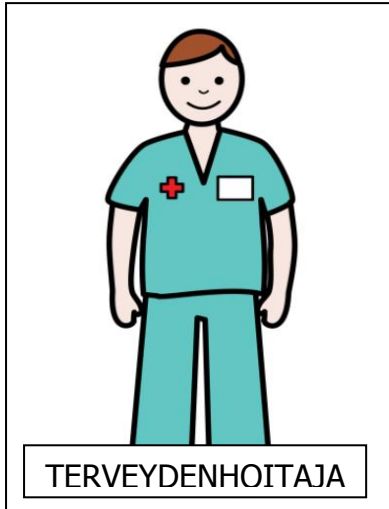


KAUPASSA





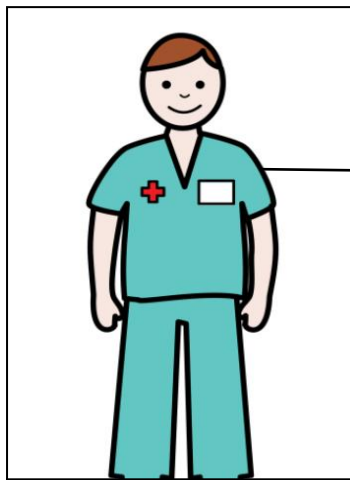
TERVEYSTARKASTUS



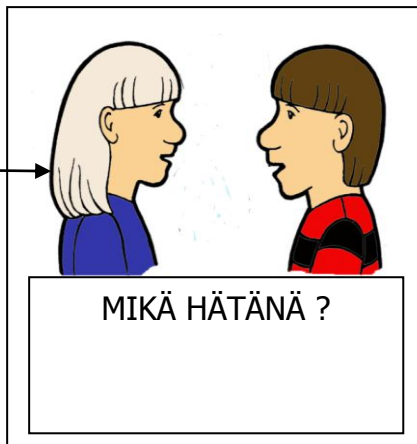
Kuvat: Papunet.net: Sergio Palao, Sclera



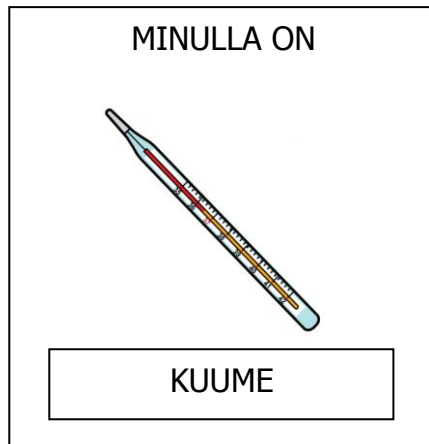
TERVEYDENHOITAJA



TERVEYDENHOITAJA



MIKÄ HÄTÄNÄ ?



MINULLA ON KUUME



PÄÄN SÄRKY



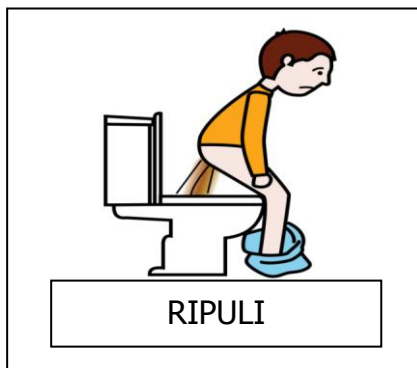
KURKKU KIPEÄ



NUHA



OKSETTAA



RIPULI



SELKÄ KIPEÄ

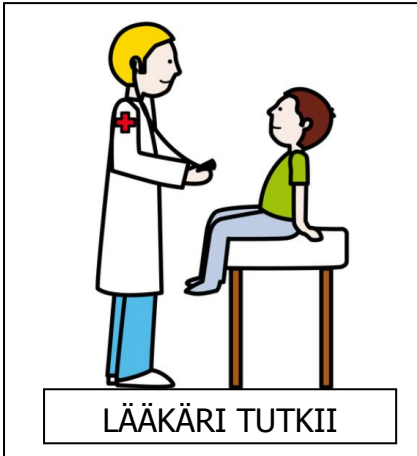


IHOTTUMA

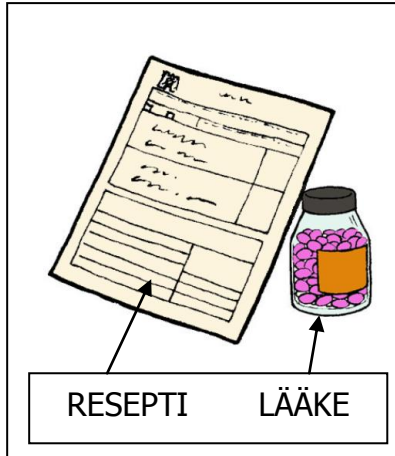
allergia – hassäsiyat
anemia – kam khuni astma - äsm
kipua – dard
kurkku kipeä – galu dard
ruoansulatushäiriö – su'e hä
virtsarakontulehdus – kist

Kuvat: *Papunet.net: Vanninen Elina. Sergio Palao

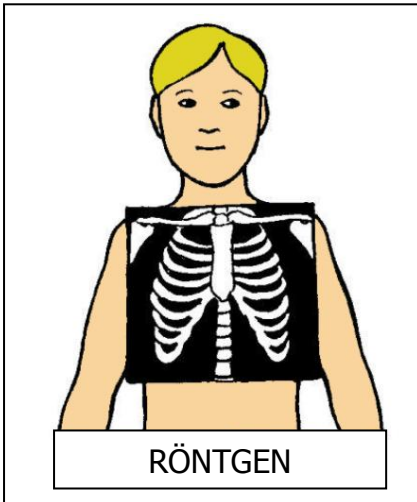
LÄÄKÄRI



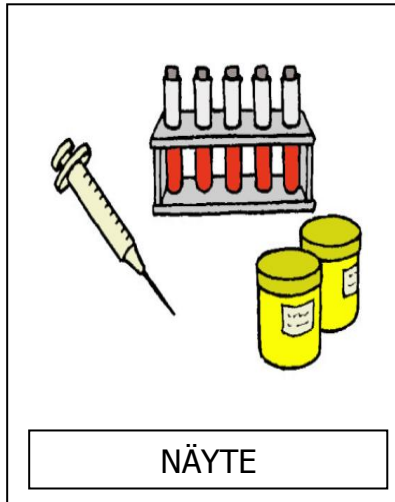
LÄÄKÄRI TUTKII



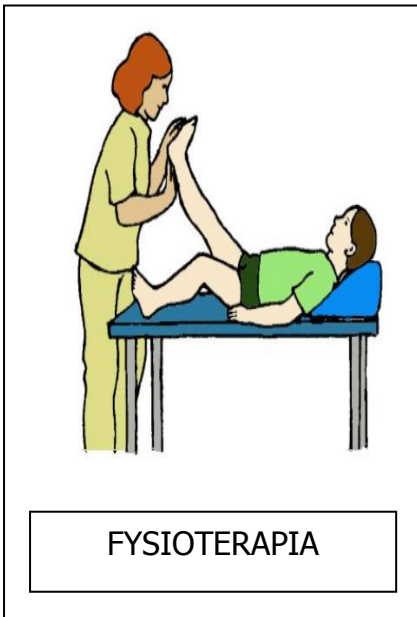
RESEPTI LÄÄKE



RÖNTGEN



NÄYTE



FYSIOTERAPIA



HAMMASLÄÄKÄRI

antibiootti – äntibiyutik

lääke – pezeshki, dāru

pilleri – ghors

resepti – lāzem dāre

röntgen – aksbardāri

silmälasit – eynak

särkylääke - mosakken

unilääke – ghors e khāb

verenpaine – feshār e khun

verinäyte – āzemāyesh e khun

vitamiini – vitāminhā

yskänlääke – dāruye sorfe

Olen sairas – Mariz am

En voi nukkua –
Nemitunam bekhābam

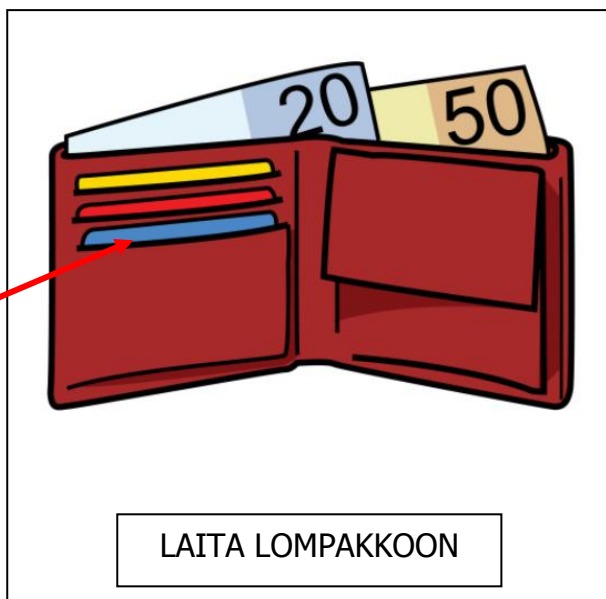
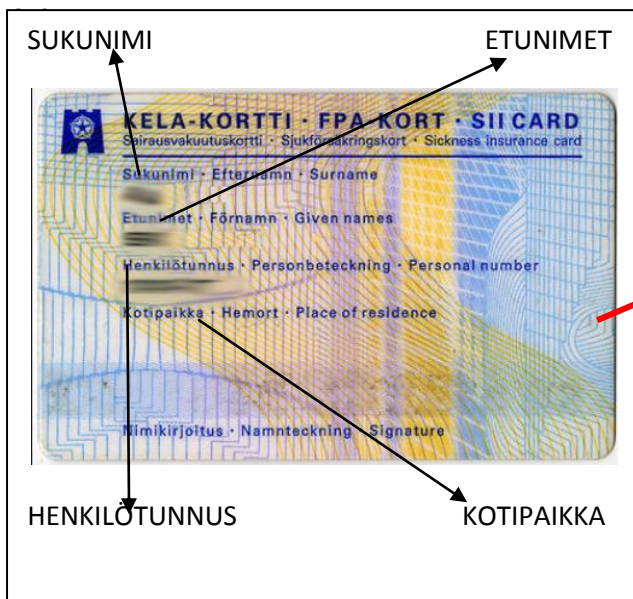
Minulla on yskä – Sorfe
mikonam

Onko sinulla kipuja ? –
Dard dāri ?

Onko sinulla kuumetta ? –
Tab dāri ?



KELAKORTTI



KELAKORTTI MUKAAN

lääkäri – doktor

terveydenhoitaja – parastär

apteekki – dārukhone

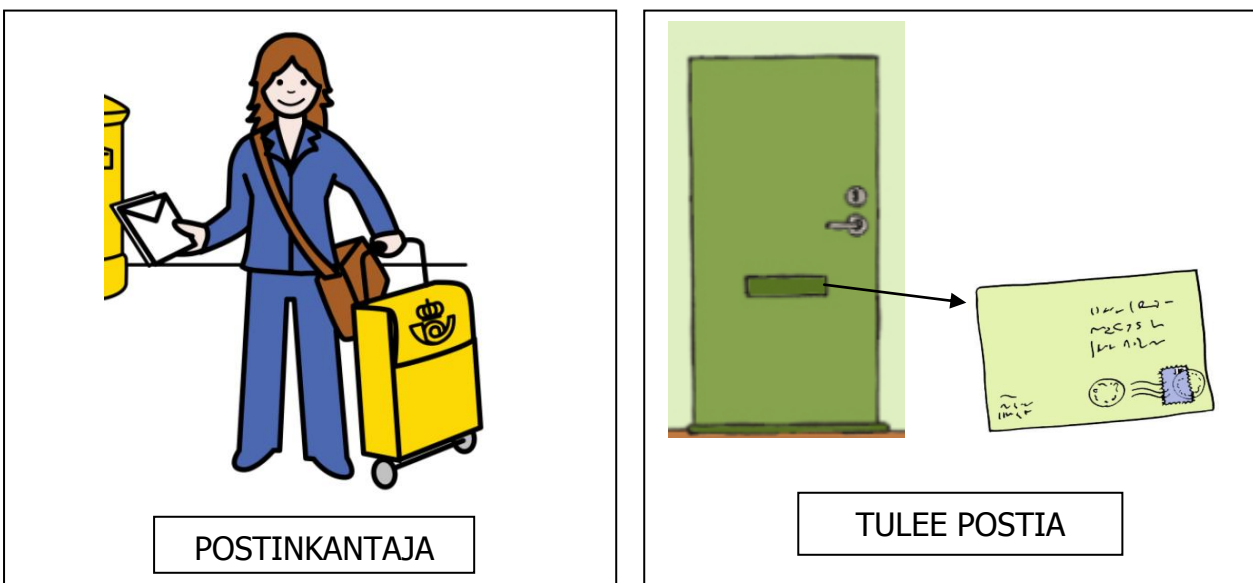
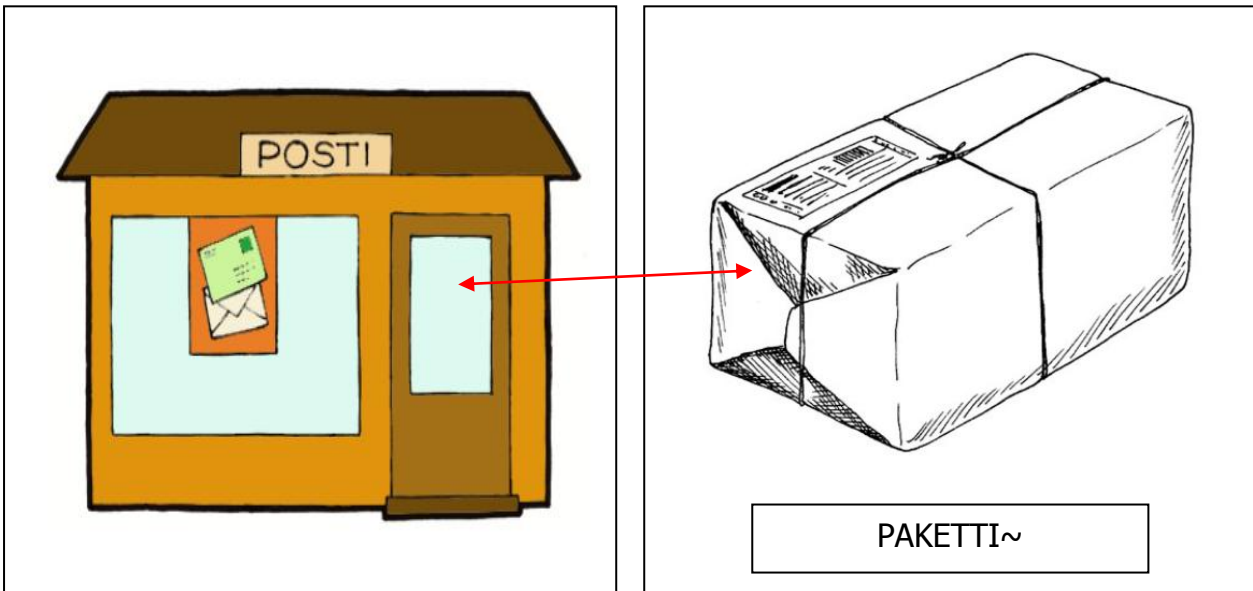
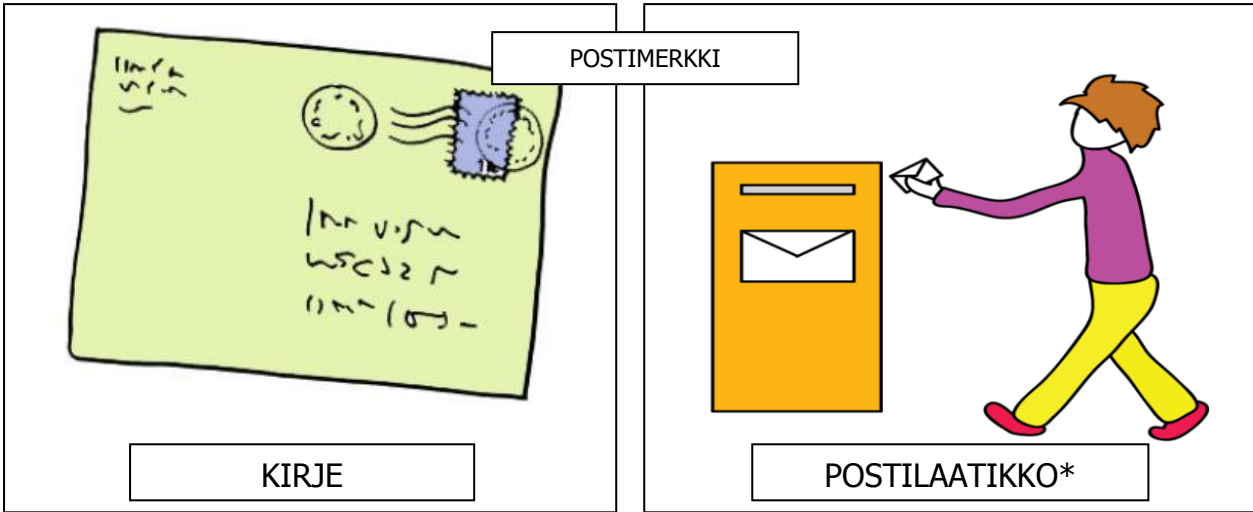
sairaala – bimārestān

OHJAAJALLE

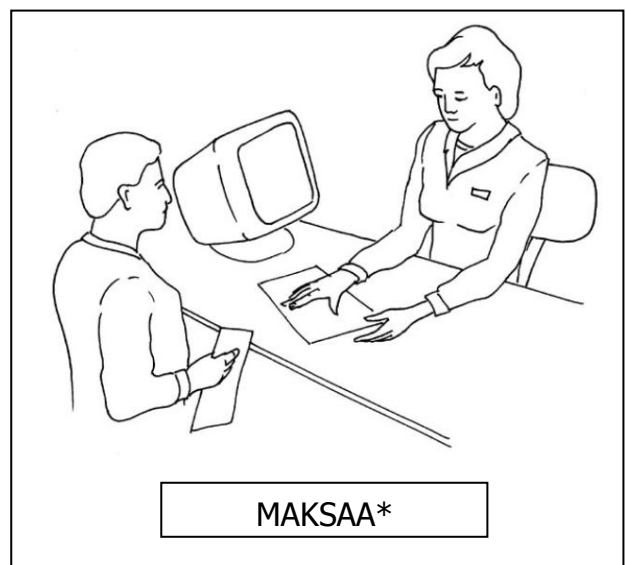
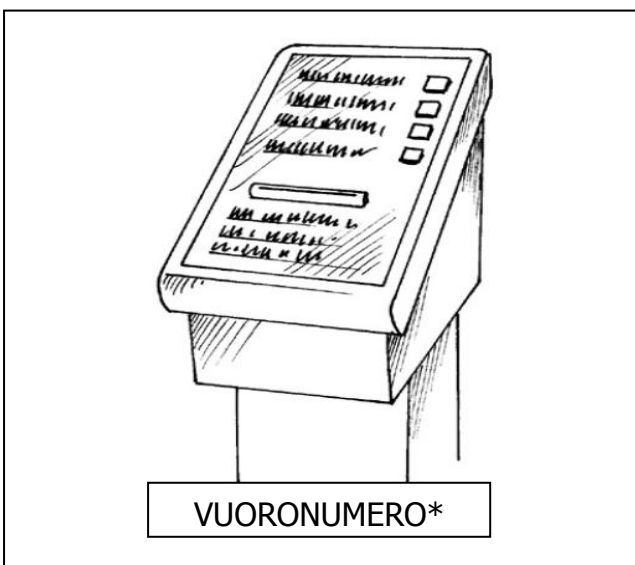
KELAN ETUUKSISTA PERSIAN KIELELLÄ

www.infopankki.fi

POSTI



PANKKI



NOSTAA RAHAA



Tervetuloa!
Syötä kortti, ole hyvä



خوش آمدید
لطفا کارت خود را وارد کنید

Näppäile tunnusluku
Suojaa tunnuslukusi



شماره رمز را وارد کنید و
"OK"
را فشار دهید

Otto.
Valitse
Voit lopettaa STOP-näppäimellä



← Liittymän lataus
Puheaika
Tilin valinta

Saldo ▶
Tapahtumat ▶

Otto ▶

پرداخت
موجودی
رویداد ها

خرید شارژ تلفن

Otto.
Otto

← 20 euroa	90 euroa ▶
← 40 euroa	140 euroa ▶
← 60 euroa	240 euroa ▶
← Alkuun	Muu summa ▶

پرداخت

وارد کردن مبلغ

بازگشت

Otto.
Haluatko tiedot?



← Ei kiitos

Näytölle ▶
Kuitille ▶

اطلاعات برداشت

هیچ کدام

نمایش روی تصویر
دریافت رسید

Ota kortti, ole hyvä
Rahat tulossa



کارت را بردارید

پول پرداخت می شود

RAHA



KOLIKKO



SETELI



Kuvat: Edu.fi/amme

VAPAA-AIKA



JALKAPALLO*



KÄVELLÄ



JUOSTA



HIHTÄÄ



LUISTELLA



LASKEA MÄKEÄ



PIIRTÄÄ



NEULOA



OMMELLA

Kuvat: Papunet.net: Elina Vanninen. * Sergio Paolo

SUOMI – FARSI APUSANOJA



Anteeksi – Ma'zerat mikhãm

Hei! – Salãm!

Hyvin! - Khubam!

Istu, ole hyvä. – Befarmãyin berim.

Kiitos! – Motashakkeram!

Kuinka voit? – Hãletun chetor e?

Mikä sinun nimesi on? – Esmetun chi ye?

Nimeni on...- Esmam..oma nimi..e

Odoti vähän – Loftan kami sabr konin

edessä – jelo ye

kaukana – dur

lähellä – nazdik

oikea – rãst

siellä – unjã

täällä – injã

vasen – chap

ei – na

kyllä – bale

mennä – raftan

mennään – berim

tulla – umadan

kuka – ki / che kesi

miksi – cherã

milloin – key / che

missä – kojã

mitä – chi

kauppa – furushgãh

koti – khune

koulu – madrese

opettaja – mo'allem

raha – pul

ruoka – ghazã

työ – kãr

ymmärrän – mifahmam

en ymmärrä – namifahmam

PUHELINNUMEROITA



OHJAAJA – morabbi _____

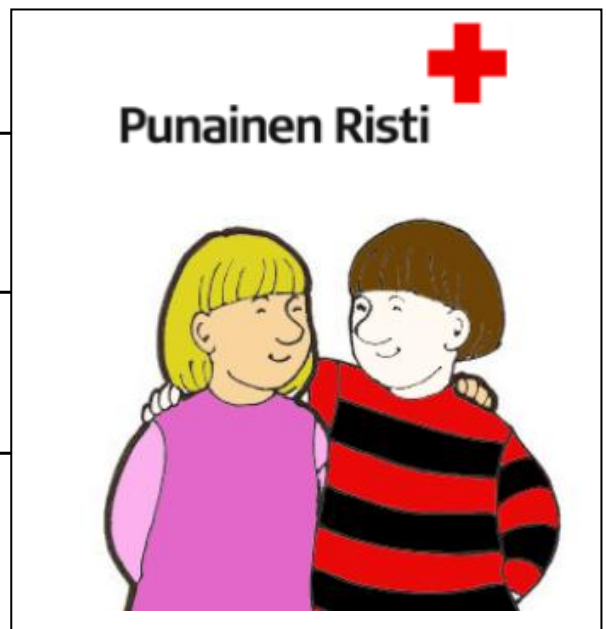
OHJAAJA – morabbi _____

KIINTEISTÖHUOLTO _____

SPR-YSTÄVÄ – dust

SPR-YSTÄVÄ – dust

SPR-YSTÄVÄ – dust



MUISTIINPANOJA

HYVIÄ LINKKEJÄ OHJAAMISEN AVUKSI:

Lastensuojelu info. Tietoa lastensuojelusta suomen ja farsin kielellä.

Saatavana: <http://www.lastensuojelu.info/fa/>

آگاهی هایی در باره حمایت از کودکان

Pienen päivä kuviksi. Kuvallinen opas päiväkodin toiminnoista. Sara Ritosalo. Saatavana: <https://publications.theseus.fi/handle/10024/21994>

LÄHTEET:

Amme. 2004. Kuva ja oppimateriaalia ammatilliseen erityisopetukseen. Saatavissa: <http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/amme/>

Hel.fi. Helsingin kaupunki.2013. Opetusvirasto. Naapuri hississä. Kuvittaja Anssi Keränen. Saatavissa: http://www.hel.fi/static/opev/virasto/naapuri+hississa_koko+materiaali.pdf

Farsi (Persian) phrasebook. 2008. Australia: Lonely Planet Publications Pty.

Papunet.net. 2013. Papunetin kuvapankki. Saatavissa: <http://papunet.net/materiaalia/kuvapankki>

SPR. 2013. Suomen punainen risti. Saatavissa: www.spr.fi.

Suomen pakolaisapu. 2010. Kotilo. Piirrookset Hanna Koljonen. Saatavissa: http://www.pakolaisapu.fi/images/pdf/Kotimaan_Tyo/PDFs-Kotimaa-kotilo-materiaalipankki/Uusi_kotilo_kaikki.pdf