



OSMO² - Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin Mångkulturellt kunnande till Navigatorerna

Webinaarisarja syksy 2020 – Webinarieserie 2020





Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaus Ohjaamoissa

Webinaari 3.11.2020 klo 9.00 – 10.30

Taru Lilja, Maarit Miettinen, Päivi Pukkila, Annukka Saarenmaa ja Camilla Stenbäck



Webinaarisarja syksyllä 2020

1. Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaus Ohjaamoissa **3.11.2020 klo 9 – 10.30**

- Mitä tarkoittaa kulttuuritietoisuus Ohjaamotyössä?
- Mitä tarkoittaa kielitietoisuus Ohjaamotyössä?
- Miten nämä huomioidaan ohjauksessa?

2. Monikulttuurisen ohjauksen tietoiskut **10.11.2020 klo 9 – 10.30**

- Kotoutumisprosessi
- Ihmiskauppa
- Etnistyvät koulutuspolut
- Asioimistulkin käyttö
- Hyvinvointi

3. Saavutettava, yhdenvertainen ja osallisuutta tukeva Ohjaamo **17.11.2020 klo 9 – 10.30**

- Mitä nämä tarkoittavat Ohjaamossa?
- Ohjeet ja vinkit Ohjaamoille

Webinarierna ordnas på finska men ställ gärna frågor på svenska och diskutera

med vår svenskspråkiga handledare från Åbo Akademi som är närvarande

under hela webinariet!

OSMO2 tarjoaa tukea Ohjaamoille



Valmennusta

- OSMO2-valmentajat tarjoavat Ohjaamoihin jalkautuvaa koulutusta, valmennusta ja sparrausta yhdessä TESSU2- ja URAA!- valmentajien kanssa tai erikseen



Sparrausta

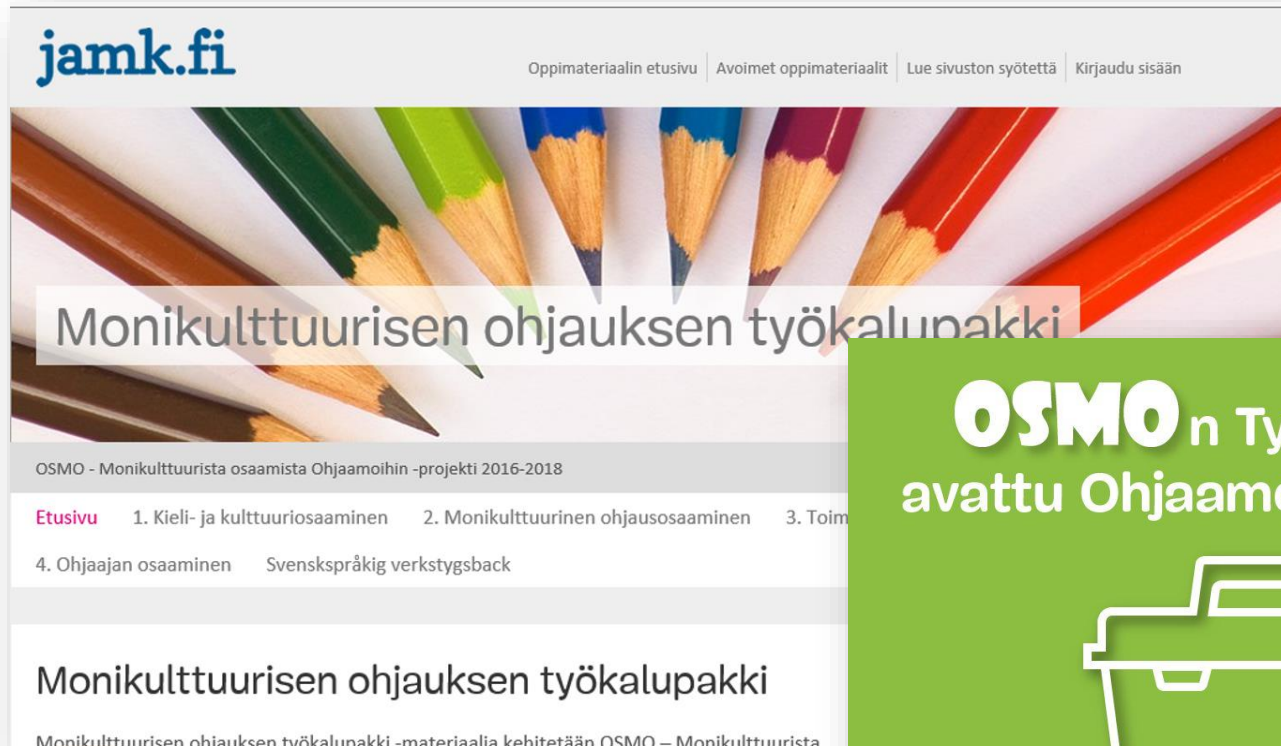
- Järjestämme verkkosparrausta tarpeen mukaan
- Vertaistukea saat myös muilta monikulttuurista ohjausta tekeviltä ohjaajilta Facebookin OSMO-ohjaajat-ryhmästä
- Vertaismentorointiryhmä tulossa!



Koulutusta

- Verkkoaineistona omaehtoiseen opiskeluun **Monikulttuurisen ohjauksen työkalupakki** osoitteessa bit.ly/Työkalupakki
- Myös Monikulttuurisen ohjauksen ”kirjekurssi”, ks. jamk.fi/osmo2

Monikulttuurisen ohjauksen työkalupakki osoitteessa bit.ly/Tyokalupakki



OSMO n Työkalupakki
avattu Ohjaamojen käyttöön!



oppimateriaalit.jamk.fi/monikulttuurinenohjaus

Verkkosivut www.jamk.fi/osmo2



Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaus Ohjaamoissa

Mitä tarkoittaa
kulttuuritietoisuus
Ohjaamotyössä?

Mitä tarkoittaa
kielitietoisuus
Ohjaamotyössä?

Miten nämä
huomioidaan
ohjauksessa?

Sanapilvi: kirjoita sanapilveen
käsitteitä, jotka mielestäsi liittyvät
kulttuurisensitiiviseen ohjaukseen

<https://answergarden.ch/1457776>

Miksi maahan muuttaneilla asiakkailla voi olla haasteita palveluissa?

- Tiedon puute
 - Tietoa palveluista
 - Tietoa omista oikeuksista
 - Nettipalveluiden käytön vaikeuksia
- Asenteet ja luottamus
 - Välitöntä, rakenteellista tai piilosyrjintää palveluissa
 - Ennakkoluuloja asiakkaalla tai palvelutarjoajalla
 - Epäluuloisuutta toisen osapuolen tarkoitusperistä ja tavoitteista
- Palvelujärjestelmän sirpaleisuus
 - Kotoutumiseen liittyvät tarpeet jäävät tunnistamatta
 - Maahanmuuttajan vaikea hahmottaa palveluiden työnjakoa
- Sektorirajat vaikeuttavat tiedon jakamista ja asianmukaisen avun löytymistä
- Kokonaisvastuu jää ottamatta, asiakas ajelehtii
- Vuorovaikutus
 - Kielitaidon tuomat rajoitteet
 - Hierarkkisuus vs. dialogisuus: erilaiset vuorovaikutuksen lähtökohdat ja odotukset
 - Kohtaamisvaje
 - Yksilökeskeinen tarveajattelu palvelutarjoajalla
- Lähde: Kohtaamistarinoita – Maahanmuuttaja asiakkaana julkisissa palveluissa, Väestöliitto

Kulttuurisensitiivisyyteen liittyviä käsitteitä

Toiseus

Osallisuus

(Kulttuurisen)
identiteetin
tukeminen

Antirasismi

Stereotypiat

Vallankäyttö

Yhdenvertaisuus

Kriittinen
pedagogiikka

Yksilöllisyys

Monikulttuurinen ohjaus

Kriittinen ajattelu

Ennakkoluulot

Toiseutta
tuottavat
rakenteet

Kielitietoisuus

Arvot

Etnosentrismi

Kulttuurisensitiivisyys

- "Äänen" antamista kaikille – asiakas on osallinen
- Yhdenvertaisuutta, saavutettavuutta, osallisuutta
- Yhteiskunnan kulttuurisista ja sosiaalisista järjestelmistä syntyvän syrjäytymiskehityksen tunnistamista ja ehkäisyä
- Ohjattavan taustan huomioimista ohjauksessa, työtapojen valinnassa ja arvioinnissa
- Myös ohjaajan oman taustan merkityksen ymmärtämistä ja tiedostamista ohjauksessa
- Yksilöllistä kohtaamista
- Kielitietoisuutta
- Syrjimättömyyttä ja syrjivien rakenteiden tunnistamista ja tiedostamista omassa toimintaympäristössä ja omassa toiminnassa
- Identiteetin muodostumisen ja integraation tukemista

Miten pohdin omia oletuksiani?

- Mitä siedän/missä menee rajat?
- Mitä stereotypioita minulla on? Miten ne vaikuttavat ohjaukseen?
- Onko ajattelussani tunnistettavissa etnosentrismiä? Miten se näkyy?

"Kulttuurien välisen vuorovaikutuksen suurin haaste ei ole vieraan kulttuurin tuntemus, vaan oman kulttuurin tuntemus ja sen vaikutuksen tiedostaminen omassa ajattelussa ja käyttäytymisessä."

(Nancy Adler)

Kuinka monta kieltä osaat?

- Vastaa chattiin:
 - Voit vastata numerolla tai kirjoittaa
 - Ei tarvitse eritellä kieliä

Kielitaidon osa-alueet

- On hyvä huomata, että kielitaitoa on monenlaista – ehkäpä itsekin osaat monia kieliä, mutta eritasoisesti?
- Kielitaito voidaan jakaa osa-alueisiin: kielen puhumiseen, puheen ymmärtämiseen, kirjoittamiseen ja lukemiseen. Näitä kaikkia voi osata eri painotuksin.

Kielitaidon huomioiminen ohjauksessa

- Kielitaitoa on monenlaista eikä täydellinen kielitaito ole välttämätöntä ymmärtämiselle ja ymmärretyksi tulemiselle.
- Huom! Kielitaidottomuus ei ole sama asia kuin yhteisen kielen puute – asiakas ei ole kielitaidoton, vaikka ei osaisi ohjaajan osaamia kieliä. Asiakkaan voi antaa käyttää ohjauksessa kaikkia osaamia kieliään.

Mikä on kielen tehtävä?

Merkityksen välittyminen

- Kielen avulla välitetään merkityksiä. Tavoitteena on merkitysten välittyminen eli ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen.
- Sama kieli = ymmärtäminen?
- Merkityksen välittymiseen vaikuttavat monet muut seikat kuin kielitaito, erityisesti puhetilanne.
- Merkitystä voi välittää esimerkiksi elein, ilmein ja kuvien avulla

Pohdittavaa ennen ohjaustapaamista tai sen aikana

- Mitä merkitystä pyrin välittämään ohjattavalle tai ohjattava minulle?
Toisin sanoen: Mikä on keskustelun tavoite?
- Mikä on ohjattavan kielitaito?
- Mikä on oma kielitaitoni?
- Tulemmeko ymmärretyiksi?

Mitä kielitietoisuus on?

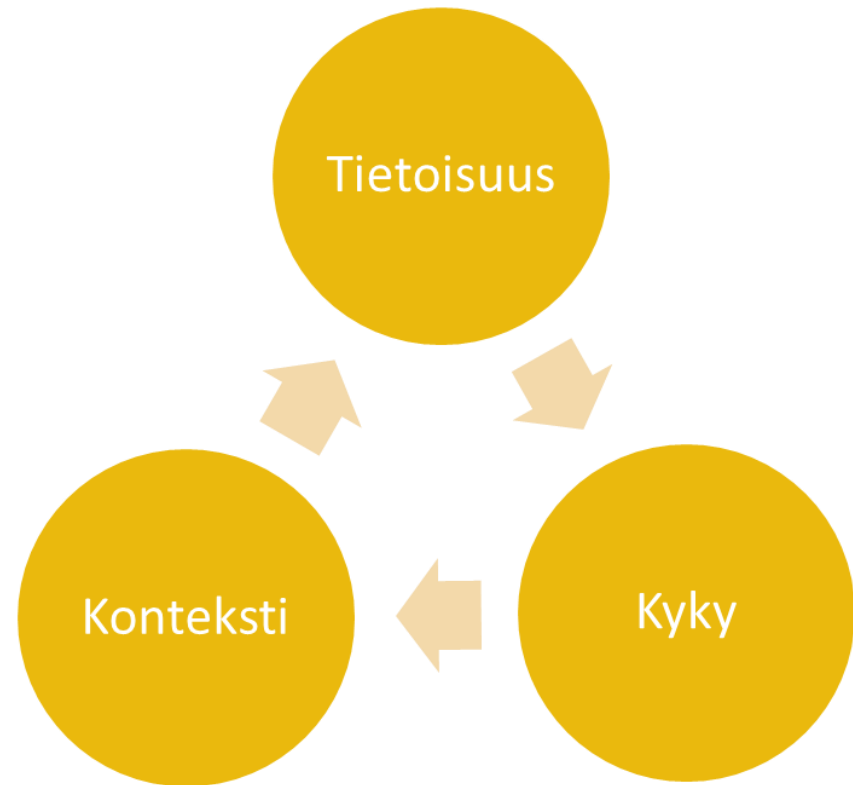
- "Kielitietoisuus tarkoittaa kielenkäytön tilanteiden, tekstien ja kielen piirteiden tietoista havainnoimista." (Repo, 2020)
- "Katseen suuntaamista kieleen ilmiönä, ja siihen, että kieli voi olla syrjimisen väline. Kielitietoisuuden avulla pyritään poistamaan ymmärtämisen ja osallistumisen esteitä" (Lilja, 2019)
- "Kielitietoisuus (kielellinen tietoisuus) tarkoittaa tietoisuutta sekä kielen rakenteellisista että sen merkitykseen liittyvistä seikoista. Se viittaa siihen, miten yksilö tietoisesti havaitsee ja ymmärtää erilaisia kielellisiä yksiköitä (esim. sana, tavu, äänne), kielen välittämiä merkityksiä (esim. sanojen monimerkityksisyyttä) ja kielen käytön piirteitä (esim. murre-erot, kirjakielen ja puhekielen ominaisuudet jne.)." (KIEPO, 2017)

Miksi kielitietoisuutta?

- Kielitietoisuus ilmiönä läpäisee koko yhteiskunnan. Yhteiskunnan monikulttuuristuminen ja useiden kielten läsnäolo tuovat oman haasteensa myös ohjaustyötä määrittävien lakien ja säädösten toteuttamiselle.
- Yhdenvertaisuus, saavutettavuus ja osallisuus ovat ohjaustyön kannalta tärkeitä, laajempia teemoja, joihin kielitietoisuus liittyy (ks. Luettelo oikealla).
- Myös opetuksessa on otettu kielitietoisuus huomioon.
- **Kielitietoisuus on ajankohtainen ilmiö!** Esimerkiksi Jyväskylän yliopiston soveltavan kielientutkimuksen keskuksen koordinoiman Kieliverkoston teemavuosi 2019 on Kielitietoinen ammattikoulutus (<https://www.kieliverkosto.fi/fi>)
- **Yhdenvertaisuuslain (1325/2014)** mukaan viranomaisella, koulutuksen antajalla ja työnantajalla on velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta eikä ketään saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, **kielen** --- perusteella.
- **Saavutettavuusdirektiivi** (<https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>) Euroopan parlamentin ja neuvoston saavutettavuusdirektiivin mukaan julkisen sektorin digitaaliset palvelut on tehtävä saavutettaviksi eli sellaisiksi, että niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voi niitä käyttää ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan.
- **Asiakkaan osallisuuden tukeminen** (kuntalaki (365/1995), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolaki (1302/2014), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Asiakasosallisuudella on lainsäädännöllinen perusta: asiakkaalla on oikeus hoitoonsa vaikuttamiseen ja tiedonsaantiin. Asiakas osallistuu päätöksentekoon, asiakkaalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin ja hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.
- **Kielitietoinen koulu ja opetus** (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014) Kielitietoisessa koulussa ymmärretään kielen keskeisyys jokaisen oppijan kasvamisessa, oppimisessa, yhteistoiminnassa, identiteettien rakentumisessa ja yhteiskuntaan sosiaalistumisessa. Kielitietoinen opetus edistää yhteiskunnallista ja koulutuksellista tasa-arvoa ja ehkäisee syrjäytymistä.

Kielitietoinen ohjaus - tietoisuus, kyky ja konteksti

- Kielitietoinen ohjaus on **tietoisuutta** eri kielistä, kielellisistä erityistarpeista, ja niiden huomioon ottamista ohjauksessa
- Ihmisellä on **kyky** ottaa huomioon puhekumppaninsa kieli, kielitaito ja kognitiivinen taso – kielenpuhujina me pystymme siihen luonnostamme
- **Konteksti**: kaikkialla ei voi olla äärettömän kielitietoinen koko ajan – mikä on tarkoituksenmukaista missäkin ympäristössä



Kielitietoisuus Ohjaamoissa

- Selkeästi eniten epäselviksi asioiksi monikulttuurisessa ohjaustilanteessa koettiin kieli- ja viestintäasiat (57 % vastaajista)
- Eräs vastaaja puki epävarmuutensa sanoiksi näin: *Miten vältän väärinkäsitysten syntymistä, jos meillä ei ole yhteistä kieltä tai asiakkaan kielitaito on erittäin heikko?*
- Myös tulkin kanssa työskentely koettiin ongelmalliseksi ja siinä toivottiin voivan kehittyä. Tulkkia ei myöskään ole aina paikalla silloin kun sitä tarvittaisiin, ja tällöin ymmärretyksi tuleminen askarrutti.

57 %

Kieli- ja viestintäongelmia kokeneet ohjaajat

58 vastaajaa, 24 Ohjaamo. Ikonen & Michelsson, 2017. Monikulttuurinen osaaminen Ohjaamotyössä.
<https://kohtaamo.info/documents/21827/43290/Uutta+auringon+alla/fa73327a-d588-4d4e-9b33-898446d2e89c>

Yleisempiä ymmärtämisen esteitä ohjaustilanteessa

- Asiakkaaseen liittyvät:
 - Suomi (tai englanti) toisena kielenä, kielitaito heikko
 - Kielitaito on heikentynyt afasian tai muun vamman seurauksena
 - Vaikeus ymmärtää yleiskieltä erilaisista neurobiologisista syistä johtuen (esim. kehitysvamma, lukivaikeus, ADHD)
- Ohjaajaan liittyvät:
 - Ammattisanaston tai viranomaiskielen käyttö
 - Asiakkaan kielitaidon väärin arvioiminen
 - Osaamattomuus tulkin käytössä. Ei varata tarpeeksi aikaa ohjaustapaamiseen tai puhutaan vain tulkille katsomatta asiakasta.
 - Ohjauksen kanava. Esimerkiksi puhelinkeskustelu voi aiheuttaa ymmärtämisen esteitä silloin kun kielen ymmärtäminen on jostakin syystä vaikeutunut.
- Molempiin liittyvät:
 - Yhteisen kielen puute
 - Käsitteet, jotka poikkeavat omassa kulttuurissa totutusta ja niiden avaamatta jättäminen.
- Väärinymmärryksistä voi seurata joskus suuriakin sanktioita asiakkaalle, jos esimerkiksi asiakirja jää palauttamatta tai seuraava ohjaustapaaminen sopimatta ymmärtämisongelmista johtuen.

(Lilja, Pukkila, & Rinne, 2019)

Mitä voin tehdä ohjaajana, jos ymmärtämisen ongelmia syntyy?

- Varmistuskysymykset. Kysy tarkkoja kysymyksiä (mitä, kuka, missä, onko).
- Toista tai kertaa, mitä olet sanonut (täsmälleen samoin sanoin)
- Kysy, oletko ymmärtänyt asian oikein ja myönnä suoraan vaikeutesi ymmärtää. Ilmaise halusi ymmärtää.
- Kuvien käyttö. Piirrä tai kirjoita!
- Selkokielen käyttö. Selkokieli on kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Käytä tavallisia, konkreettisia sanoja ja helppoja kielen rakenteita.
- Asian muotoilu eri tavalla. Odota kuitenkin rauhassa ennen kuin muotoilet asian uudelleen ja kokeile toistoa ennen uudelleenmuotoilua.
- Tulkin käyttö. Varaa ohjaustapaamiseen enemmän aikaa kuin normaalisti ja muista katsoa asiakasta silmiin.
- Monialainen yhteistyö. Kysy osaavalta työtoverilta apua!

(Mukaillen: selkokeskus.fi)

Muistilista selkokielen käyttöön

- 1. Kuuntele, anna aikaa
- 2. Käytä tavallisia, konkreettisia sanoja
- 3. Käytä helppoja kielen rakenteita
- 4. Piirrä, kirjoita, esitä.

(Mukaihen, Selkokeskuksen 10 vinkkiä puhumiseen)

Kieli- ja kulttuuritietoisen ohjauskustelun rakentaminen



Menetelmiä ja työkaluja ohjauskeskustelun tueksi



Asioimistulkkaus

Asiakkaan ja viranomaisen tai muun palveluntarjoajan välisen vuorovaikutuksen tulkkausta tilanteissa, joissa heillä ei ole yhteistä kieltä, jolla kommunikoida kulloisenkin asian hoitamisen kannalta riittävällä tavalla.

Koskinen et al. 2018. *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino

- **Vuorovaikutustilanteissa tulkilla on ainoastaan viestinnällinen ammattirooli**
- **Ei asioi kenenkään puolesta, vaan tulkkaa asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot ja koordinoi tarvittaessa vuorovaikutustilannetta**
- **Välittää ajatuskokonaisuudet ja merkitykset, ei tulkkaa sanasta sanaan**
- **Osa tulkkaustekniikat, tuntee kohdekulttuurit ja hallitsee työkielet paremmin kuin tavallinen kielenkäyttäjä**
- **Noudattaa työssään [asioimistulkin ammattisäännösten](#) ohjeita**

Oikeus tulkkaukseen perustuu lakiin

- **Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010, 5 §)**
- **Kielilaki (423/2003, 18 §)**
- **Ulkomaalaislaki (301/2004, 10 §)**
- **Hallintolaki (586/1996, 26 §)**
- **Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (808/2019, 52 §)**
- **Esitutkintalaki (805/2011, 4 luku 12 §)**
- **Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, 5 §)**
- **Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 4 §)**
- **[Direktiivi 2010/64/EU](#) oikeudesta tulkkaukseen ja käännöksiin rikosoikeudellisissa menettelyissä → Oikeustulkirekisteri**

Asioimistulkki apuun! Tulkin tilaaminen

- **Viranomaisen vastaa tulkin tilaamisesta**
- **Tulkkia tilatessasi valmistaudu kertomaan**
 - Ajankohta ja tulkkaukselle varattu aika (nyrkkisääntö: tulkin kanssa tarvitaan kaksinkertainen määrä aikaa)
 - Aihe (tärkeää tulkin valmistautumista varten)
 - Tarkka osoite (säästää aikaa)
 - Tulkattava kieli (huomioi esim. kurdin kielen murteet, jotka ovat käytännössä omia kieliään)
 - Asiakkaan nimi (tulkki tarkistaa mahdollisen jääviyden)
 - Erityistoiveet (otetaan huomioon mutta ei välttämättä voida toteuttaa)

Asioimistulkki apuun! Tulkin tilaaminen

- **Tulkkitoimisto välittää tiedot tulkille, joka**

- Varmistaa ajan ja paikan (ehtii ajoissa paikalle, varaa osoitteen etsimiseen riittävästi aikaa)
- Valmistautuu huolellisesti toimeksiantoon (sanasto, taustatiedot käsiteltävästä aiheesta)
- Vahvistaa tulkkauskielen
- Tarkistaa mahdollisen jääviyden
- Ilmoittaa, jos ei voi ottaa toimeksiantoa vastaan (aikataulu, vaativuus, jääviys jne.)

OSMO²
 Monikulttuurista osaamista
 Ohjaamoihin -projekti

Tykkäty ▾ Seurataan ▾ Jaa ... Ota r...

OSMO2 -
 Monikulttuurista
 osaamista
 Ohjaamoihin -
 projekti
 @osmoprojekti

- OSMO-ohjaajat
 Suljettu ryhmä
- Tietoja
- Keskustelu
 - Keskustelut
 - Ilmoitukset
 - Jäsenet
 - Tapahtumat
 - Kuvat
 - Valvo ryhmää



OSMO²
 Monikulttuurista osaamista
 Ohjaamoihin -projekti

Twiitit 342 Seuratut 376 Seuraajat 269 Tykkäykset 1 078 Listat 0 Hetket 0

Muokkaa profiilia

Osmo-projekti
 @osmoprojekti

Twiitit Twiitit ja vastaukset Media

Uusia seurattavia Pöytä Näytä kaikki

Osmo-projekti @osmoprojekti · 22. toukok.

osmo2_projekti ▾

OSMO² 10 Julkaisut 57 Seuraajat 91 Seurataan

OSMO2
 OSO2 – Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin -projekti. Kehitämme Ohjaamoissa työskentelevän henkilöstön monikulttuurista osaamista.
 jamk.fi/osmo2

Muokkaa profiilia

Tarinan kohokohdat
 Säilytä suosikkitarinasi profiilissasi.

Uutta

Yhteystiedot syksy 2020

JAMK Ammatillinen opettajakorkeakoulu

- Projektipäällikkö, lehtori Riikka Michelsson,
 - s-posti riikka.michelsson@jamk.fi, puh. 040 53 22 514
- Lehtori Maarit Miettinen
- Yliopettaja Outi Pylkkä
- Projektisihteeri Marjo Varjoluoto

HAMK Ammatillinen opettajakorkeakoulu

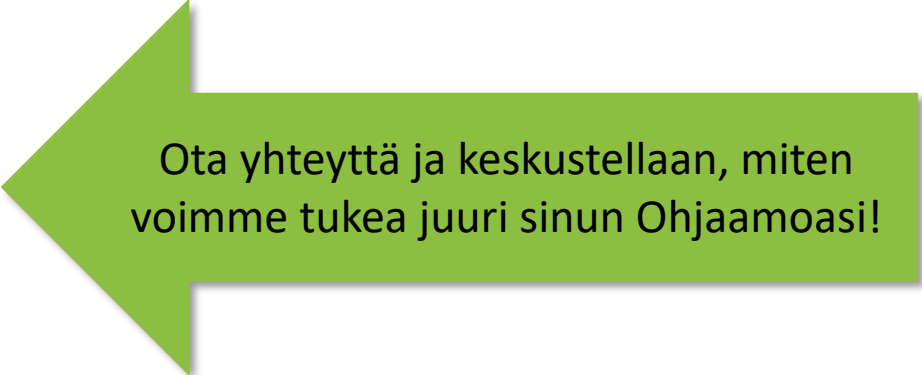
- Projektivastaava, lehtori Soili Rinne
- Lehtori Päivi Pukkila
- Lehtori Sanna Heino
- Projektitutkija Taru Lilja

Diakonia-ammattikorkeakoulu

- Projektivastaava, lehtori Annukka Saarenmaa
- Lehtori Jaana Rintala

Åbo Akademi

- Projektivastaava, suunnittelija Camilla Stenbäck



Ota yhteyttä ja keskustellaan, miten voimme tukea juuri sinun Ohjaamoasi!

Mikä projekti?

OSMO2 – Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin -projekti

- (1.4.2019)1.8.2019 – 31.8.2021
- Rahoittava viranomainen: Pohjois-Pohjanmaan ELY
- Työllisyyden ja osaamisen edistämiseen sekä sosiaaliseen osallisuuteen liittyvä kehittämishanke
 - Toimintalinja 4. Koulutus, ammattitaito ja elinikäinen oppiminen
 - Erytystavoite 9.1. Siirtymävaiheita ja koulutuksellista tasa-arvoa tukevien palveluiden parantaminen
- Kokonaisbudjetti 354 935 e
- Toteuttajina JAMK AOKK, HAMK AOKK, DIAK ja ÅA