



OSMO² - Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin Mångkulturellt kunnande till Navigatorerna

Webinaarisarja kevät 2021 – Webinarieserie våren 2021

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu



HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Diak

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Yhdenvertainen Ohjaamo ? -webinaarisarja

1. Kaikkien Ohjaamo? 3.2.2021 klo 9 – 10.30

- Nuoret ja syrjintä; tutkimustuloksia
- Mitä tarkoittaa kulttuuritietoisuus Ohjaamotyössä?
- Mitä tarkoittaa kielitietoisuus Ohjaamotyössä?
- Miten nämä huomioidaan ohjauksessa?
- Asioimistulkkaukset

2. Oletko kartalla? Monikulttuurisen ohjauksen ajankohtaisia ilmiöitä 9.2.2021 klo 9 – 10.30

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

3. Millainen on kaikille yhdenvertainen Ohjaamo? 15.2.2021 klo 14.30 – 16.00

- 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

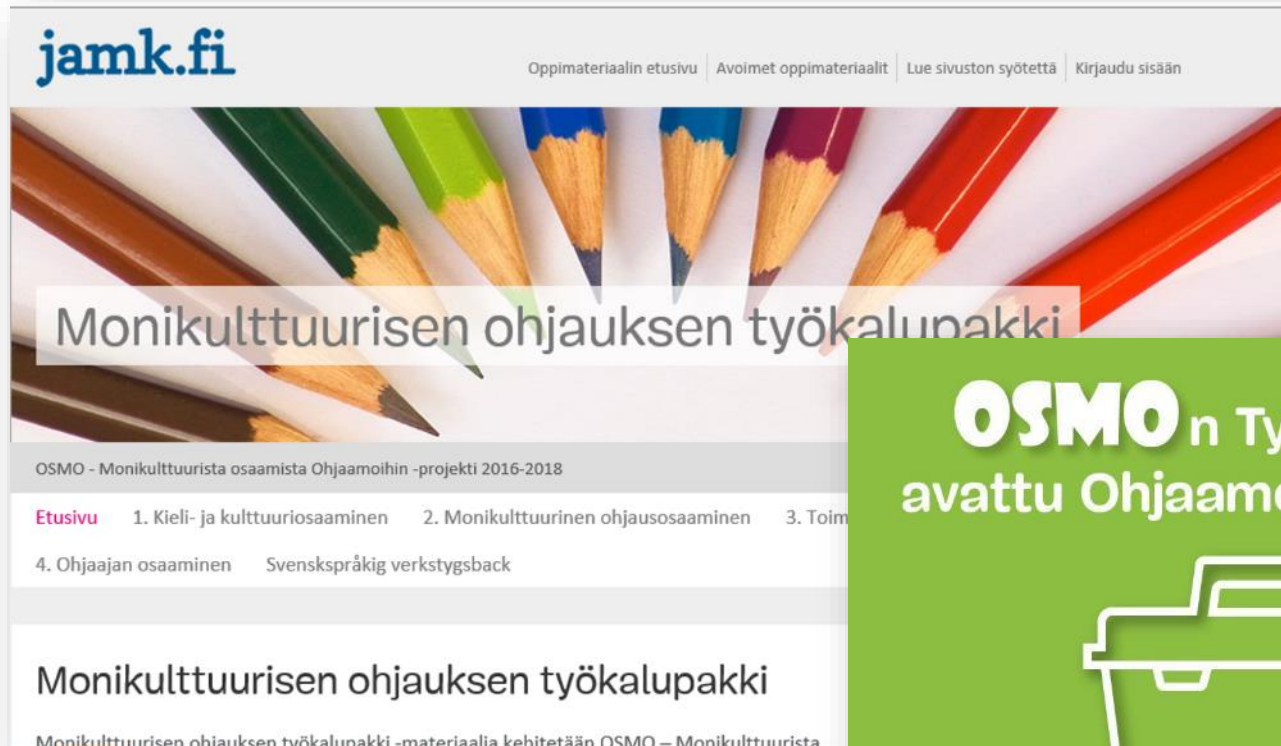
- Järjestämme verkkosparrausta tarpeen mukaan
- Vertaistukea saat myös muilta monikulttuurista ohjausta tekeviltä ohjaajilta Facebookin OSMO-ohjaajat-ryhmästä
- Vertaismentorointiryhmä tulossa!



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/Työkalupakki



Verkkosivut www.jamk.fi/osmo2





Nimi ja
sähköpostiosoite ESR-
henkilötietolomakkeiden
lähetystä varten

Kaikkien Ohjaamo? - webinaari

<https://webropol.com/s/webinaari1k2021>

Kirjaa tietosi webinaarin aikana tai su 7.2. mennessä.

Kiitos yhteistyöstä!

Kaikkien Ohjaamo?

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

- Nuoret ja syrjintä; tutkimustuloksia
- Mitä tarkoittaa kulttuuritietoisuus Ohjaamotyössä?
- Mitä tarkoittaa kielitietoisuus Ohjaamotyössä?
- Miten nämä huomioidaan ohjauksessa?
- Asioimistulkkaus



OSMO² - Nuoret & syrjintä

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu



HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Diak

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Nuorten kokema syrjintä

- Ulkonäöltään valtaväestöstä poikkeavat nuoret kokevat toiseuttamista, rodullistamista, syrjintää ja rasismia
- Tytöt tunnistavat syrjinnän muotoja paremmin kuin pojat
- Yleisin nuorten syrjinnän areena on media ja some
- Yleisimpiä nuorten kokemia syrjinnän muotoja ovat vähättely ja aliarviointi, pilkkaaminen ja nimittely, sekä ryhmän ulkopuolelle jättäminen
- Syrjintäkokemukset lisääntyvät iän myötä
- Nuorten kokemia syrjinnän paikkoja ovat koulu, työympäristö, internet ja "hengailupaikat"
- (Nuorisobarometri 2014, Zacheus ym. 2017)

Toiseuttaminen

- Luodaan olemassaolon standardi, normi, johon muita verrataan
 - Toiseus perustuu **mielikuviin** jostain ihmisryhmästä
 - Luokitellaan joku “pois ryhmästä” (me-muut)
 - Toiseuttamiseen liittyy valta-asetelma
 - Myös media toiseuttaa ja luo mielikuvia
- > Kuka ja ketkä kuuluvat sinun "kuplaasi"? Kenet luet "meihin" ja kenet "muihin"? Miksi?

Vihapuheen ja häirinnän yleisimmät muodot:

- Sanallinen loukkaus, häirintä tai nöyryytys
- Nimittely
- Jatkuvien negatiivisten kommenttien kohteeksi joutuminen
- Eleet, huomiotta jättäminen
- Uhkaaminen ja uhkaava käytös
- Vaientaminen
- Ilkeämielinen vitsailu
- Kiusaaminen
- Fyysinen häirintä

Vihapuheen tai syrjinnän tekijä yleisimmin

- Tuntematon tekijä (esim. Julkinen paikka, julkinen kulkuväline tms.)

”Tämä on melko yleistä julkisissa kulkuneuvoissa – ja kaikki katsovat muualle”

- Työkaveri
- Poliitikko, julkisessa asemassa oleva henkilö
- Palveluammattissa oleva henkilö
- Opettaja tai **ohjaushenkilöstöön kuuluva**

--> Päivittäin vihapuhetta kokee 4 %, 44 % kokee 2-5 krt vuodessa

- (2016. Oikeusministeriön selvitys vihapuheesta ja häirinnästä 7/2016)

Haasteita rasismien ja rakenteellisten esteiden poistamisessa

- Rasismiin ei puututa, sen olemassa olo kielletään, tai sitä ei huomata
- Rakenteellinen rasismi: etnisyys vaikuttaa esim. koulutuksessa arvosanoihin tai työharjoittelupaikan saamiseen
- Rasismin kokeminen hyvin kipeää, henkilökohtainen kokemus, eli sitä saatetaan vähätellä tai jättää kertomatta

Syrjinnän vaikutuksia

- Syrjinnältä välttyminen on suorassa yhteydessä kouluhyvinvointiin ja koulumenestykseen, syrjinnän kokeminen aiheuttaa kouluallergiaa ja pessimististä asennetta omiin kykyihin ja tulevaisuuteen
- Syrjintäkokemukset vaikuttavat ryhmäsuhteisiin, juurettomuuden kokemukseen ja kotoutumiseen, sekä minäkuvaan

(Souto 2017, Zahceus 2018, Rastas 2007)

Kulttuurisensitiivisyyteen liittyviä käsitteitä

Toiseus

Osallisuus

(Kulttuurisen)
identiteetin
tukeminen

Antirasismi

Stereotypiat

Vallankäyttö

Kriittinen
pedagogiikka

Yhdenvertaisuus

Yksilöllisyys

Monikulttuurinen ohjaus

Toiseutta
tuottavat
rakenteet

Kriittinen ajattelu

Ennakkoluulot

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

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

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

- 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 tarkoitetun 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

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)

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

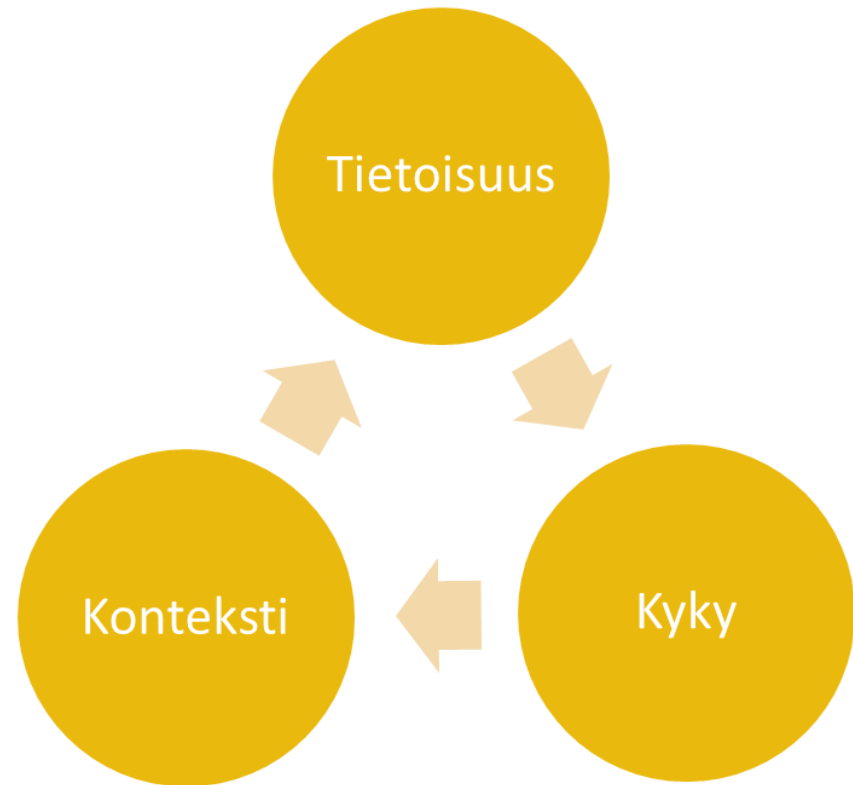
58 vastaajaa, 24 Ohjaamo. Ikonen & Michelsson, 2017. Monikulttuurinen osaaminen Ohjaamotyössä.
<https://kohtaamo.info/documents/21827/43290/Uutta+auringon+alla/fa73327a-d588-4d4e-9b33-898446d2e89c>

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?

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



Kieli- ja kulttuuritietoisen ohjausk keskustelun 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 tulkaa asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot ja koordinoi tarvittaessa vuorovaikutustilannetta
- Välittää ajatuskokonaisuudet ja merkitykset, ei tulkaa sanasta sanaan
- Osa tulkkaustekniikat, tuntee kohdekuulttuurit 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 → Oikeustulkkirekisteri

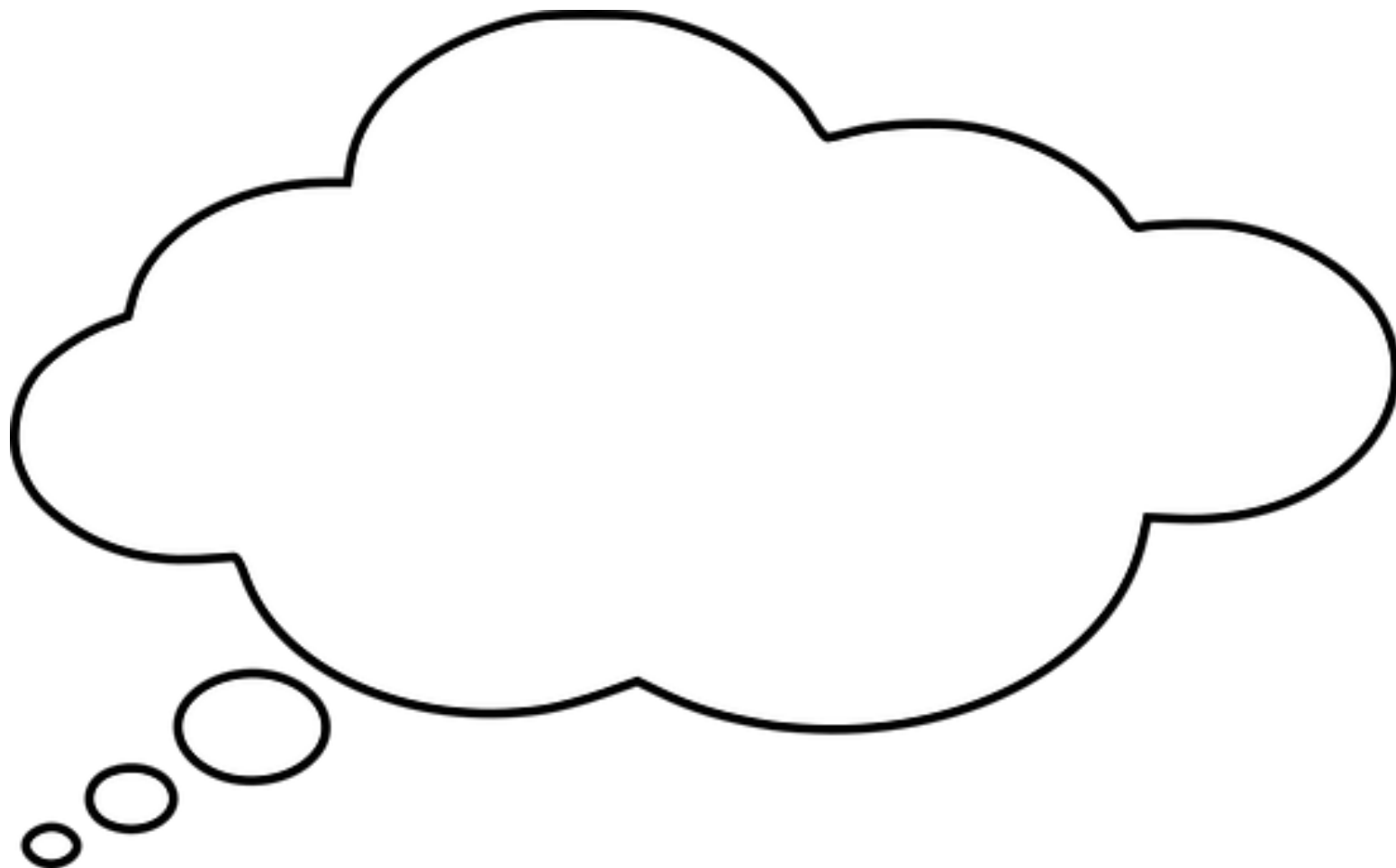
Asioimistulkki apuun! Tulkin tilaaminen

- Viranomainen 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.)

Mitä kirjoittaisit
puhekuplaan
juuri nyt?



OSMO²
 Monikulttuurista osaamista
 Ohjaamoihin -projekti

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

OSMO2 -
 Monikulttuurista
 osaamista
 Ohjaamoihin -
 projekti
 @osmoprojekti

osmo2_projekti ▾

OSMO² +

10 Julkaisut 57 Seuraajat 91 Seurataan

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

Muokkaa profiilia

Tarinan kohokohdat
 Säilytä suosikkitarinasi profiilissasi.

+ Uutta

Grid of posts including:
 - OSMO² logo
 - "Vapauta potentiaa"
 - "jaukseen tukea OSN"
 - "anmuuttaja-asiakkaat saamon neuvonnassa"

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.

Some

Yhteystiedot

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

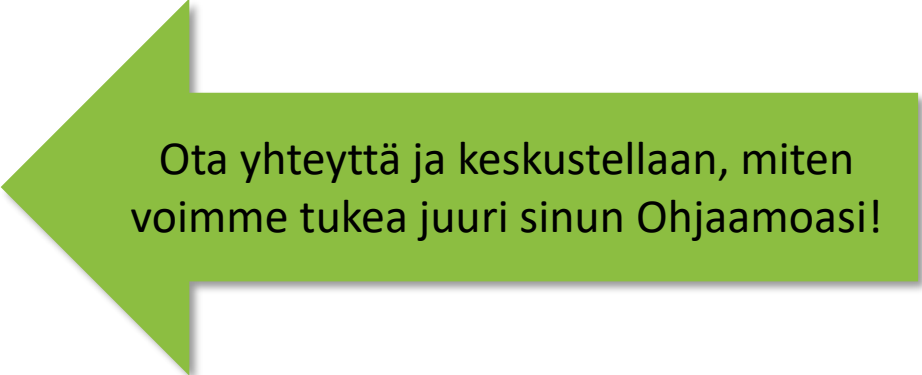
- Projektivastaava, lehtori Soili Rinne
- Lehtori Päivi Pukkila
- Lehtori Sanna Heino
- Projektitutkija Taru Lilja

Diakonia-ammattikorkeakoulu

- Projektivastaava, lehtori Jaana Rintala
- Lehtori Severi Saihomaa

Åbo Akademi

- Projektivastaava, suunnittelija Camilla Stenbäck



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