

Toimittanut
Salli Alanko



MAAHANMUUTTAJIEN KUNTOUTUKSEN KEHITTÄMISHANKE

Kehittämistä, kokeilua, kohtaamisia ja taitojen vahvistumista

Kuntoutusta kehittämässä 24 | 2020

Kirjoittajat

Luvut 1–3, 11, Kela:

Salli Alanko, hankepäälikkö, VTM
etunimi.sukunimi@kela.fi

Luku 4, Testipiste:

Elina Stordell, kielitaidon arvioinnin asiantuntija
etunimi.sukunimi@testipiste.eu

Luku 5, Live Palvelut, Invalidisäätiö:

Marju Tiussa, laaja-alainen erityisopettaja, FM
etunimi.sukunimi@inlive.fi
Daiva Gylling, suomen kielen opettaja, FM
etunimi.sukunimi@outlook.com

Luku 6, Kiipula-Avire:

Sirkku Tofferi, kuntoutusasiantuntija, sairaanhoitaja (AMK)
etunimi.sukunimi@kiipula.fi

Luku 7, Kiipula-Avire:

Tanja Siltala, kuntoutusasiantuntija, sosionomi (AMK)
etunimi.sukunimi@kiipula.fi

Luku 8, Verve:

Anni Ahtola, ammatillinen kuntoutusohjaaja, työfysioterapeutti, kuntoutuksen ohjaaja (AMK)
Heidi Leppäniemi, ammatillinen kuntoutusohjaaja, kuntoutuksen ohjaaja (AMK), HuK
etunimi.sukunimi@verve.fi

Luku 9, Verve:

Mia Andersson, ammatillinen kuntoutusohjaaja, FM
Noora Ojala, ammatillinen kuntoutusohjaaja, TaM
etunimi.sukunimi@verve.fi

Luku 10, Kuntoutussäätiö:

Sirkku Varjonen, erikoistutkija, VTT
etunimi.sukunimi@kuntoutussaatio.fi

www.kela.fi

ISBN 978-952-284-105-6

ISSN 2489-849X

URI <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020112492800>

Helsinki 2020

Sisältö

Tiivistelmä.....	5
1 Johdanto.....	6
Lähde	7
2 Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishanke	7
2.1 Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishankkeen taustaa	7
2.2 Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishanke käytännössä.....	9
2.3 Koulutusta kuntoutuksen palveluntuottajille	10
2.4 Tietoa kuntoutuspalveluista maahanmuuttajille.....	11
Lähteet	11
3 Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kehittäminen ja kokeilu.....	12
3.1 Kuntoutuspalvelun rakenne.....	12
3.2 Kuntoutuskokeilun toteuttajat	14
3.3 Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuksen kohderyhmä ja osallistujat.....	15
3.4 Kuntoutuspalvelun kehittäminen	16
3.5 Arviointitutkimus.....	18
Lähteet	19
4 Kielitaidon arviointi mukana lähtötelineistä maaliviivalle	19
4.1 Kielitaidon arviointi Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelussa	19
4.2 Ajatuksia kielitaidon arvioinnista Mahku-hankkeessa.....	22
Lähteet	24
5 Kulttuurisensitiivinen työote maahanmuuttajien kuntoutuksessa	25
5.1 Oma kulttuuri, asenteet ja osaaminen näkyväksi	25
5.2 Asiakkaat tutuiksi	27
5.3 Yksilöllistä suomen kielen valmennusta.....	29
5.4 Työllistymisen esteitä alemmaksi	31
Lähteet	34
6 Motivaation ja luottamuksen rakentuminen maahanmuuttajien kuntoutuksessa.....	35
6.1 Motivaatio ja luottamus kuntoutuksen eri vaiheissa.....	37
6.2 Valmistautuminen kuntoutukseen.....	37
6.3 Ensitapaamisen merkitys.....	39
6.4 Asiakkaiden monenlaiset kulttuuritaustat.....	41
6.5 Kuntoutuksen suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen	42

6.6	Luottamuksen merkitys vaikeissa elämäntilanteissa.....	43
6.7	Oppia työkokeilusta ja työhönvalmennuksesta	44
	Lähteet	45
7	Mielenterveyden ja oppimisen haasteet maahanmuuttajien kuntoutuksessa ja kielenoppimisessa	46
7.1	Mielenterveys, oppimiskyky ja erityisen tuen tarve	49
7.2	Mielenterveyskuntoutuksellinen työote osaksi maahanmuuttajien ammatillista kuntoutusta	51
7.3	Pohdinta	54
	Lähteet	55
8	Asiakkaiden ja työntekijöiden moninaiset roolit.....	56
8.1	Asiakkaan ja työntekijän roolien kohtaaminen Mahku-kuntoutuksessa	57
8.2	Asiakas.....	58
8.3	Työntekijä.....	59
8.4	Tulkkivälitteinen työskentely.....	61
8.5	Pohdinta	63
	Lähteet	63
9	Maahanmuuttaja-asiakas ja suomalainen kuntoutuskulttuuri	64
9.1	Kuntoutukseen ohjautuminen.....	64
9.2	Työkykyinen vai työkyvytön?.....	66
9.3	Tavoitteiden merkitys.....	67
9.4	Byrokratian pyöryksessä	69
9.5	Riittääkö kielitaito työmarkkinoille?.....	69
9.6	Työelämän haasteet	71
9.7	Pohdinta	72
	Lähteet	72
10	Asiakkaiden kokemuksia Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilusta.....	73
10.1	Sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulma kielen oppimiseen	74
10.2	Sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulma psyykkiseen hyvinvointiin.....	76
	Lähde	78
11	Lopuksi.....	79
	Lähteet	82
	Liiteluettelo	83

Tiivistelmä

Kelan Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishanke (Mahku-hanke) koostui kolmesta projektista, ja se toteutettiin vuosina 2015–2020. Hankkeessa kokeiltiin ja kehitettiin ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävää kuntoutuspalvelua, tuotettiin maahanmuuttajille tietoa Kelan kuntoutuspalveluista eri kielillä sekä tarjottiin kulttuurisensitiivistä työtettä ja kulttuurista osaamista vahvistavaa koulutusta Kelan kuntoutuksen palveluntuottajille.

Mahku-hankkeen loppujulkaisussa kerrotaan hankkeen taustoista, tavoitteista, toteutuksesta ja tuloksista. Pääosa julkaisun luvuista on ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun kehittämiseen ja kokeiluun osallistuneiden ammattilaisten kirjoittamia. Julkaisussa valotetaan maahanmuuttajien kuntoutuksen erityispiirteitä eri näkökulmista, pohditaan kuntoutuksen asiakkaiden kielitaidon arvioinnin merkitystä sekä tuodaan esille kuntoutuspalvelun kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kuntoutuspalvelun kokeilun ja kehittämistyön tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että Mahku-hankkeessa kokeillun ammatillisen kuntoutuksen kaltaiselle palvelulle on suomalaisessa yhteiskunnassa tarvetta. Lähes poikkeuksetta kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden kielitaito vahvistui ainakin jollakin kielen osa-alueella, useimmiten asiakkaiden puhuminen ja kuullun ymmärtäminen olivat parantuneet. Lisäksi monen asiakkaan kokemuksen perusteella kuntoutus lisäsi ja helpotti osallistujien sosiaalista vuorovaikutusta.

Palveluntuottajien kokemukset vahvistavat käsitystä siitä, että maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskennellessä ammattilaisten pitää olla tietoisia omasta kulttuuritaustastaan ja suomalaisesta kuntoutuskulttuurista sekä niiden vaikutuksista työskentelyyn. Luottamuksellisen suhteen rakentaminen vie aikaa ja edellyttää ammattilaiselta avointa asennetta, aitoa kiinnostusta, kuuntelemista, luovuutta ja joustavuutta. Palveluntuottajien havaintojen mukaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mielen-terveyden ja oppimisen ongelmiin sekä sosiaalisen ohjauksen tarpeisiin pitäisi pystyä vastaamaan ammatillisessa kuntoutuksessa nykyistä paremmin.

Avainsanat: kuntoutus, ammatillinen kuntoutus, maahanmuuttajat, kulttuuritausta, kuntoutuspalvelut, kehittämisprojektit, kielitaito, kielenopetus, palveluntuottajat, Kela, asiakkaat, kuntoutujat, sosiaalinen vuorovaikutus

1 Johdanto

Salli Alanko

Kelan Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishankkeen (Mahku-hanke) tavoitteena oli, että Kelan kuntoutuspalvelut vastaavat paremmin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tarpeisiin ja lisäävät maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osallisuutta, hyvinvointia ja oman elämän hallintaa. Hanke koostui kolmesta projektista, ja se toteutettiin vuosina 2015–2020. Hankkeessa tarjottiin kulttuurisensitiivistä työtettä ja kulttuurista osaamista vahvistavaa koulutusta Kelan kuntoutuksen palveluntuottajille, tuotettiin maahanmuuttajille tietoa Kelan kuntoutuspalveluista eri kielillä sekä kokeiltiin ja kehitettiin ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävää ammatillista kuntoutuspalvelua yhdessä Kelan kuntoutuksen palveluntuottajien kanssa.

Käsillä oleva julkaisu on Kelan Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishankkeen (Mahku-hanke) loppujulkaisu. Julkaisussa kerrotaan hankkeen taustoista, tavoitteista, toteutuksesta ja tuloksista. Aluksi julkaisussa esitellään Mahku-hanke sekä kerrotaan ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun kehittämisestä ja kokeilusta. Pääosa julkaisun sisällöstä on syntynyt maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kehittämisen ja kokeilun myötä. Kuntoutuskokeiluun osallistuneet palveluntuottajat, kielitaidon arvioija ja arviointitutkimuksen tekijä kertovat kokemuksistaan ja valottavat maahanmuuttajien kanssa työskentelyn erityispiirteitä eri näkökulmista. Näkökulmat on valittu yhdessä heidän kanssaan. Luvussa neljä kielitaidon arvioinnin asiantuntija Elina Stordell tuo esille ajatuksiaan kielitaidon arvioinnista osana hankkeessa kokeiltua ammatillista kuntoutuspalvelua. Seuraavissa luvuissa kokeiluun osallistuneet kuntoutuksen palveluntuottajat kirjoittavat maahanmuuttajien kuntoutuksen erityispiirteistä sekä kokemuksistaan kehittämistyöhön osallistumisesta. Marju Tiussa ja Daiva Gylling avaavat kulttuurisensitiivisen työotteen merkitystä maahanmuuttajien kuntoutuksessa, luvussa kuusi Sirkku Tofferi pohtii motivaation ja luottamuksen rakentumista maahanmuuttajien kuntoutuksessa, lukuun seitsemän Tanja Siltala on koonnut ajatuksia mielenterveyden ja oppimisen haasteista maahanmuuttajien kuntoutuksessa, luvussa kahdeksan Anni Ahtola ja Heidi Leppäniemi kirjoittavat asiakkaiden ja ammattilaisten moninaisista rooleista kuntoutuksessa sekä luvussa yhdeksän Mia Andersson ja Noora Ojala kirjoittavat maahanmuuttaja-asiakkaan ja suomalaisen kuntoutuskulttuurin välisestä suhteesta. Lopuksi Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun arviointitutkimuksen tekijä Sirkku Varjonen kertoo

kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden ajatuksista ja kokemuksista kuntoutuksesta sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kuntoutuspalvelun kokeilun arviointitutkimuksen tulokset julkaistaan erillisenä raporttina (Varjonen ym. 2020). Julkaisun artikkeleissa Mahku-hankkeessa kokeillusta suomen kielen opetusta ja ammatillista kuntoutusta yhdistävästä Maahanmuuttajien ammatillisesta kuntoutuspalvelusta käytetään lyhennettä Mahku-kuntoutus.

Kela esittää lämpimät kiitokset Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelua kehittäneille palveluntuottajille, kuntoutuskokeiluun osallistuneille asiakkaille, kielitaidon arvioijille, arviointitutkimuksen tekijöille sekä kaikille muille Mahku-hankkeen yhteistyökumppaneille.

Lähde

Varjonen S, Vuorento M, Pitkänen S, Vilhunen T, Hautamäki L. Suomen kieltä ammatillisessa kuntoutuksessa. Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kokeilun arviointitutkimus. Helsinki: Kela, 2020. Käsikirjoitus.

2 Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishanke

Salli Alanko

2.1 Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishankkeen taustaa

Maahanmuuttaja on yleiskäsite henkilölle, joka on muuttanut maasta toiseen. [Maahanmuuttaja- ja ulkomaalaistaustainen -käsitteillä](#) viitataan kaikkiin eri perustein Suomeen muuttaneisiin henkilöihin. Perusteita ovat esimerkiksi perhesyyt, työ, opiskelu tai lähtömaan tilanteesta johtuva pakolaisuus. Joskus määrittely tapahtuu sen perusteella, puhuuko henkilö äidinkielenään muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. Maahanmuuttajista puhuttaessa on tärkeää pitää mielessä maahanmuuttaja-käsitteen erilaiset määritelmät ja se, miten moninainen ihmisryhmä on kyseessä. Mitään ilmiötä ei voi yleistää koskemaan kaikkia maahanmuuttajia. (Rask ym. 2016.)

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuoden 2019 lopussa 423 494 [ulkomaalaistaustaista henkilöä](#)¹. Heistä 209 108 eli puolet asui pääkaupunkiseudulla. Ulkomaalaistaustaisista selvästi suurimmat ryhmät ovat ovat henkilöt, joiden taustamaa on entinen Neuvostoliitto tai Venäjä sekä virolaistaustaiset ja irakilastaustaiset henkilöt. Suomessa asuvan ulkomaalaistaustaisen väestön keski-ikä oli vuoden 2019 lopussa 33,8 vuotta. Ulkomailla syntyneiden ulkomaalaistaustaisten keski-ikä oli 38,4 vuotta.

Maahanmuuttotaustaan liittyvät tekijät voivat vaikuttaa yksilön terveyteen ja hyvinvointiin ja siten myös kuntoutustarpeeseen, mutta heillä voi olla myös maahanmuuttotaustasta riippumattomia kuntoutuspalveluiden tarpeita (Rask ym. 2016). Maahanmuuttajien kuntoutuspalveluihin hakeutumisen on todettu olevan ongelmallista ja kuntoutukseen osallistumisen vähäistä. Kotimaiset tutkimukset ovat osoittaneet, että maahanmuuttajat käyttävät kuntoutuspalveluita koko väestöä harvemmin. (Esim. Buchert ja Vuorento 2012; Härkäpää ym. 2012.) Maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla on usein vaikeuksia saada tarvitsemiinsa sosiaali- ja terveystarpeita ja niihin liittyvää tietoa. Palveluita eniten tarvitsevilla voi olla vähiten taitoja ja voimavaroja hakeutua kuntoutukseen, minkä lisäksi maahanmuuttajien palveluihin ohjaamisessa on ongelmia.

Kuntoutuksen tarve voi syntyä jo kotoutumisaikana, jolloin maahan muuttaneiden suomen tai ruotsin kielen taito ei kehittynyt niin, että voisivat osallistua kuntoutukseen ja hyötyä siitä ilman tulkkausta. Kielen oppiminen voi viedä useita vuosia tai se voi olla vaikeaa esimerkiksi vakavan traumatisoitumisen, luku- ja kirjoitustaidottomuuden tai tunnistamattomien oppimisvaikeuksien vuoksi. Maahanmuuttajat tarvitsevat kuntoutuspalveluissa usein tavanomaista kokonaisvaltaisempaa lähestymistapaa ja enemmän ohjausta. (Esim. Buchert ja Vuorento 2012; Rask ym. 2016.)

Mahku-hankkeen toteuttaminen oli linjassa Kelan strategian 2018–2021 tavoitteiden kanssa. Kelan strategian tavoitteena on, että asiakkaat saavat erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti ja että Kelan työmuotoja uudistetaan ja palvelukulttuuria vahvistetaan. Mahku-hankkeessa näihin tavoitteisiin pyrittiin vastaamaan toteuttamalla uusia tiedottamisen tapoja Kelan kuntoutuspalveluista eri kieliryh-

¹ Tilastokeskuksen syntyperäluokituksen mukaan ulkomaalaistaustaisia ovat ne henkilöt, joiden molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla. Ulkomaalaistaustaisia ovat myös ulkomailla syntyneet henkilöt, joiden kummastakaan vanhemmasta ei ole tietoa Väestötietojärjestelmässä.

mille, vahvistamalla Kelan palveluntuottajien osaamista kulttuurisensitiivisessä työotteessa sekä uudistamalla ammatillista kuntoutusta siten, että se palvelee maahanmuuttajataustaisia asiakkaita ja mahdollistaa heidän aidon osallisuutensa kuntoutukseen sekä aikaisempaa paremman pääsyn työmarkkinoille.

Kela selvitti maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämistarpeita muun muassa kirjallisuuskatsauksella sekä kuulemalla maahanmuuttajien ja asiantuntijoiden näkemyksiä kuntoutuksen kehittämistarpeista (Buchert ja Vuorento 2012; Castaneda ym. 2012; Härkäpää ym. 2012; Härkäpää 2014). Näiden selvitysten ja tutkimusten tulosten mukaan maahanmuuttajat käyttävät Kelan kuntoutuspalveluita vähemmän kuin kantasuomalaiset ja tietoisuus Kelan kuntoutuksesta on maahanmuuttajien keskuudessa heikkoa. Erityisesti työikäiset maahanmuuttajat hakeutuvat harvemmin kuntoutukseen, ja heille myönnetään etenkin ammatillista kuntoutusta harvemmin kuin kantaväestölle. Kielitaidon puute on yksi suurimmista kuntoutuksen toteuttamista hankaloittavista tekijöistä ja maahanmuuttajille suunnatulle ammatillista kuntoutusta ja kielenopetusta yhdistävälle palvelulle nähdään olevan tarvetta. Lisäksi kuntoutuksessa on tärkeää huomioida kulttuurisensitiivinen työote entistä paremmin, joten kuntoutuksen palveluntuottajien osaamista pitää vahvistaa. (Esim. Buchert ja Vuorento 2012; Castaneda ym. 2012; Härkäpää ym. 2012; Härkäpää 2014.) Näihin kehittämistarpeisiin Kela pyrki vastaamaan Mahku-hankkeen tavoitteiden asettelulla ja hankkeen toteutuksella, mitä kuvataan seuraavaksi.

2.2 Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishanke käytännössä

Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishankkeen päätavoitteena oli se, että Kelan kuntoutuspalvelut vastaavat paremmin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tarpeisiin ja että kuntoutuspalvelut lisäävät maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osallisuutta, hyvinvointia ja oman elämän hallintaa. Hankkeen osatavoitteina oli 1) vahvistaa Kelan kuntoutuksen palveluntuottajien henkilöstön valmiuksia ja kulttuurisensitiivistä työotetta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyssä ja se, että 2) maahanmuuttajat saavat tietoa Kelan kuntoutuspalveluista ja hakeutuvat Kelan järjestämään kuntoutukseen ja 3) luoda malleja ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun toteuttamiseksi. Mahku-hanke koostui kolmesta projektista, ja se toteutettiin vuosina 2015–2020. Mahku-hankkeen **Koulutus-projektissa** tarjottiin kulttuurisensitiivistä työotetta ja kulttuurista osaamista vahvistavaa koulutusta Kelan kuntoutuksen palveluntuottajille. **Tiedotus-projektissa** tuotettiin

maahanmuuttajille tietoa Kelan kuntoutuspalveluista eri kielillä. **Palvelut-projektissa** kokeiltiin ja kehitettiin ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävää kuntoutuspalvelua yhdessä kuntoutuksen palveluntuottajien kanssa.

Kela vastasi hankkeen rahoituksesta, suunnittelusta ja toteutuksesta. Kelassa hankeorganisaatioon kuului ohjausryhmä, hankepääällikkö ja projektiryhmä. Ohjausryhmä valvoi, että hanke eteni suunnitelman ja aikataulun mukaisesti sekä vastasi hankkeeseen liittyvistä linjauksista ja tavoitteiden saavuttamisesta. Hankepääällikkö vastasi hankkeen suunnittelusta, etenemisestä, raportoinnista, viestinnästä ja verkostotyöstä. Lisäksi hankepääällikkö vastasi kuntoutuskokeilun ja kehittämistyön suunnittelusta, koordinoimisesta ja toteutuksesta yhdessä projektiryhmän kanssa. Mahku-hankkeen hankepääällikkönä toimi YTM Jarkko Honkonen huhtikuun loppuun 2017 asti, minkä jälkeen hankepääällikön tehtävässä toimi VTM Salli Alanko.

2.3 Koulutusta kuntoutuksen palveluntuottajille

Yksi Mahku-hankkeen tavoitteista oli Kelan kuntoutuksen palveluntuottajien henkilöstön valmiuksien ja kulttuurisensitiivisen työotteen vahvistuminen maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Hanketta edeltävän selvityksen mukaan koulutus on yksi tärkeimmistä tavoista edistää erilaisten kielellisten, kulttuuristen ja sosiaalisten taustojen huomioon ottavien vuorovaikutusmallien käyttöönottoa.

Kela järjesti kuntoutuksen palveluntuottajille koulutusta kulttuurisensitiivisyyden huomioivasta työotteesta keväällä 2017. Koulutuksen teemana oli kuntoutus muuttuvassa maailmassa, ja aiheina olivat esimerkiksi kulttuuritietoinen työote, maahan muuttanut kuntoutuksen asiakkaana ja tulkkivälitteinen vuorovaikutus. Koulutus toteutettiin Skypen välityksellä ja siihen osallistui yli 60 kuntoutuksen palveluntuottajaa.

Syksyllä 2020 Kelan verkkosivuille tuotettiin koulutusvideot kulttuurien kohtaamisesta ja vuorovaikutuksen erityispiirteistä työskenneltäessä maahanmuuttajien kanssa. Asiantuntijat kertovat muun muassa maahan muutosta kokemuksena, kulttuurisensitiivisen vuorovaikutuksen erityispiirteistä, tulkkaustilanteiden vuorovaikutuksesta sekä selkokielen käytöstä kuntoutuksessa. Videot ovat katsottavissa [Kelan verkkosivulla](#).

2.4 Tietoa kuntoutuspalveluista maahanmuuttajille

Mahku-hankkeen tavoitteena oli, että maahanmuuttajat saavat tietoa Kelan kuntoutuspalveluista ja ha-
keutuvat aikaisempaa enemmän Kelan järjestämään kuntoutukseen. Maahanmuuttajat tarvitsevat tietoa
kuntoutuspalveluista ja mahdollisuuksistaan osallistua kuntoutukseen. Maahanmuuttajat jäävät palvelu-
jen ulkopuolelle etenkin silloin, kun heillä ei ole suomalaista koulutusta ja työkokemusta eivätkä he tunne
olemassa olevia kuntoutuspalveluja (Buchert ja Vuorento 2012).

Mahku-hankkeessa lisättiin maahanmuuttajien tietoa Kelan kuntoutuspalveluista tuottamalla Kelan kun-
toutuspalveluista kertova video eri kielillä. Videot suunniteltiin yhteistyössä [Infopankin](#) kanssa, ja samalla
uudistettiin Infopankin kuntoutusta koskevat verkkosivut. Videot julkaistiin keväällä 2017. Videot ovat
katsottavissa [Kelan verkkosivuilla](#).

Videoita markkinoitiin kohdennetusti eri kieliryhmille Facebook-kampanjoilla vuosina 2017 ja 2018.
Facebook osoittautui toimivaksi kanavaksi maahan muuttaneiden tavoittamisessa. Arabian-, venäjän- ja
farsinkieliset videot menestyivät kampanjoissa parhaiten.

Lähteet

- Buchert U, Vuorento M. [Suomalaisten hyvinvointipalveluiden ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajien
ammattillisen ja mielenterveyskuntoutuksen haasteista ja ratkaisuista](#). Helsinki: Kela, Sosiaali- ja
terveysturvan selosteita 81, 2012. Viitattu 23.6.2020.
- Castaneda AE, Rask S, Koponen P, Mölsä M, Koskinen S, toim. [Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi.
Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa](#). 2. uudistettu painos. Helsinki: Terveysturvan ja
hyvinvoinnin laitos, Raportti 61, 2012. Viitattu 23.6.2020.
- Härkäpää K. [Kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidon huomioon ottamisesta
kuntoutus- ja työllistymispalveluissa](#). Helsinki: Kela, Työpapereita 67, 2014. Viitattu 23.6.2020.
- Härkäpää K, Vuorento M, Buchert U, Lehikoinen T. [Maahanmuuttajat Kelan kuntoutuspalveluissa](#). Kuntoutus
2012; 35 (2): 13–29. Viitattu 23.6.2020.
- Rask S, Castaneda AE, Schubert C. [Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kuntoutuksessa](#). Julkaisussa: Autti-
Rämö I, Rajavaara M, Salminen A-L, Ylinen A, toim. Kuntoutuminen [online]. Helsinki: Duodecim, 2016.
Viitattu 30.1.2020.

3 Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kehittäminen ja kokeilu

Salli Alanko

Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden terveys ja hyvinvointi ovat keskimääräistä matalammalla tasolla ja he käyttävät Kelan kuntoutuspalveluja muita vähemmän. Erityisesti ammatilliseen kuntoutukseen maahanmuuttajat ovat hakeutuneet muita harvemmin. (Ks. Buchert ja Vuorento 2012.) Suomeen muuttaneen henkilön kuntoutuksen tarve voi syntyä jo kotoutumisaikana, jolloin suomen tai ruotsin kielen taito ei ole vielä kehittynyt tai kielen oppiminen voi eri syistä olla vaikeaa ja hidasta (Rask ym. 2016). Mahku-hankkeen yhdeksi tavoitteeksi asetettiin, että hankkeen päätyttyä Kelalla olisi uusia toimivia malleja ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun toteuttamiseksi.

Kielitaito vaikuttaa ammattilaisten mahdollisuuksiin ohjata maahanmuuttajia kuntoutuspalveluihin. Kielitaito ja kielitaidon puutteet vaikuttavat erityisesti maahanmuuttajien mahdollisuuksiin hyötyä kuntoutuspalveluista. Ammatillista kuntoutusta ja kielenopetusta yhdistävissä palveluissa voidaan tarjota maahanmuuttaneille paremmat mahdollisuudet osallistua kuntoutukseen. (Buchert ja Vuorento 2012, 34.) Kielen opetus tai kielivalmennus yhdistettynä kuntoutus- tai työllistämispalveluihin tai kielenopettajan osallistuminen palvelujen toteuttamiseen, on todettu toimivaksi ratkaisuksi sekä Suomessa että muissa maissa (Härkäpää 2014, 43).

Mahku-hankkeessa kehitettiin ja kokeiltiin maahanmuuttajien tarpeita vastaavaa ammatillista kuntoutuspalvelua, jossa Kelan Työllistymistä edistävään ammatilliseen kuntoutukseen (TEAK) yhdistettiin suomen kielen opetusta. Kuntoutuspalvelun kehittämisen ja kokeilun sekä siihen liittyvän arviointitutkimuksen tärkeimpinä tavoitteina oli saada uusia malleja maahanmuuttajien kuntoutuspalvelun järjestämiseksi jatkossa sekä tietoa ammatillista kuntoutusta ja suomen kielenopetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun koetuista hyödyistä.

3.1 Kuntoutuspalvelun rakenne

Maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnatun ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun tavoitteena oli tukea asiakasta urasuunnitelman teossa, ala-vaihtoehtojen

valinnassa sekä ammattialan ja työn soveltuvuuden arvioinnissa. Lisäksi tavoitteena oli asiakkaan suomen kielen taidon vahvistaminen niin, että asiakas pystyisi toimimaan valitsemallaan ammattialalla ja työtehtävissä.

Kokeillon kuntoutuspalvelun kehittämisen pohjana oli Kelan avo- ja laitospuolisen kuntoutuksen standardi Työllistymistä edistävästä ammatillisesta kuntoutuksesta (Kela 2017), johon yhdistettiin työelämässä tarvittavaa kielitaitoa tukeva kielenopetusosio. Kokeillon kuntoutusjaksot toteutettiin aikavälillä 1.3.2018–29.2.2020.

Kokeiltu kuntoutuspalvelu muodostui Työllistymistä edistävästä ammatillisesta kuntoutuksesta (TEAK), jonka pituus oli enintään 120 päivää (600 tuntia) sekä kielenopetuksesta, jonka enimmäismäärä oli 48 päivää (240 tuntia). Kielenopetus toteutettiin TEAK-kuntoutuksen lisäksi, kuitenkin pääosin kuntoutuksen ja työelämän tilanteisiin integroituna. Kuntoutusjakson pituus oli enintään 168 päivää ja sen toteutus aika oli laskennallisesti 10 kuukautta. Työllistymistä edistävässä ammatillisessa kuntoutuksessa on kolme vaihtoehtoista palvelulinjaa, joista tässä kokeilussa oli mukana vain Työkokeilu ja työhönvalmennus -palvelulinja.

Suomi toisena kielenä -opetus (S2-opetus) oli tavoitteena toteuttaa pääsääntöisesti kuntoutuksen ja työelämän tilanteisiin integroituna yksilöllisenä opetuksena. Enintään yksi kolmasosa opetuksesta oli mahdollista toteuttaa ryhmämuotoisena silloin, kun se oli kuntoutuksen kannalta tarpeen ja tuki asiakkaan yksilöllisiä kuntoutustavoitteita.

Kokeilussa kuntoutuspalvelussa asiakkaalla oli oikeus käyttää tarvittaessa tulkkausta, kuitenkin enintään 100 tuntia kuntoutusjakson aikana. Tulkin käyttö oli erityisen suositeltavaa kuntoutuksen alkuvaiheessa, jolloin keskusteltiin asiakkaan ammatillisista tavoitteista sekä työelämä- ja opiskelusuunnitelmista, käytiin läpi kuntoutusjakson tavoitteita ja sitoutumisen merkitystä sekä kokeillon arviointitutkimukseen osallistumista. Myös työkokeilu- ja työhönvalmennusjaksojen alkuvaiheessa ulkopuolisen työnantajan tiloissa oli suositeltavaa käyttää tulkkia esimerkiksi työsopimusta tehtäessä sekä työturvallisuuteen ja työtehtäviin perehtymisessä.

Kuntoutuksen alussa Testipiste teki kaikille kuntoutuspalveluun osallistuville asiakkaille suomen kielen sekä luku- ja kirjoitustaidon lähtötason arvioinnin. Testipiste teki asiakkaan kielitaidon arvioinnin uudel-

leen kuntoutusjakson päättyessä (lue kielitaidon arvioinnista lisää luvusta 4). Muilta osin kuntoutuspalvelussa noudatettiin Työllistymistä edistävässä ammatillisessa kuntoutuksessa käytettäviä hyödyn mitaus- ja arviointimenetelmiä.

3.2 Kuntoutuskokeilun toteuttajat

Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun kehittämiseen ja kokeiluun osallistuneet kuntoutuksen palveluntuottajat valittiin kohdennetulla tarjouskilpailulla Kelan Työllistymistä edistävää ammatillista kuntoutusta toteuttavista palveluntuottajista. Kuntoutuspalvelua kokeiltiin Helsingin yliopistollisen keskussairaalan (Hyks), Turun yliopistollisen keskussairaalan (Tyks) ja Tampereen yliopistollisen keskussairaalan (Tays) erityisvastuualueilla, missä ulkomaalaistaustaisen väestön osuus Suomessa oli suurin kuntoutuspalvelun kokeilua suunniteltaessa. Tavoitteena oli, että kokeiluun osallistuisi yhteensä 90 maahanmuuttajataustaista asiakasta. Jokaisessa Kelan ja kuntoutuksen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa asiakkaiden enimmäismäärä oli 15 asiakasta.

Valitut kuntoutuksen palveluntuottajat toivat tarjouksissaan esille, että heillä oli aiempaa kokemusta ja osaamista maahanmuuttajien kanssa työskentelystä sekä tarvittavat resurssit kehittämistyöhön ja uuden kuntoutuspalvelun pilotointiin. Hyksin erityisvastuualueelta palveluntuottajiksi valittiin Invalidisäätiön Orton Pro, Kiipulasäätiö (Espoon ja Vantaan toimipisteet) ja Verven Helsingin toimipiste. Taysin erityisvastuualueelta palveluntuottajiksi valittiin Avire (Tampereen ja Lahden toimipisteet) ja Kiipulasäätiö (Tampereen, Hämeenlinnan ja Lahden toimipisteet). Tyksin erityisvastuualueelta palveluntuottajaksi valittiin Verven Turun toimipiste.

Kokeilun aikana palveluntuottajien organisaatioissa tapahtui muutoksia. Invalidisäätiö muutti Orton Pron nimen Live Palveluiksi. Kiipulan kuntoutus siirtyi Avireen, minkä jälkeen Mahku-hankkeessa Aviren palveluntuottajina toimi Kiipula-Avire. Tässä julkaisussa Aviren toimipisteistä käytetään nimitystä Kiipula-Avire, mitä nimeä Avire käytti näistä toimipisteistä Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun aikana.

Kuntoutuspalvelua toteuttivat palveluntuottajien henkilöstöön kuuluvat Kelan TEAK-palvelua toteuttavat työhönvalmentajat. Kielenopetuksesta vastasivat suomen kielen opettajat, jotka kuuluivat palveluntuottajan henkilöstöön tai toimivat palveluntuottajien alihankkijoina. Kokeilussa suomen kielen opetuksesta vastaavilta henkilöiltä edellytettiin ylempää korkeakoulututkintoa, perus- ja aineopintoja (60 op)

suomen kielessä ja opettajan pedagogisia opintoja (60 op) sekä vähintään 3 vuoden työkokemusta aikuisten työikäisten suomen kielenopetuksesta sekä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa toimimisesta.

3.3 Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuksen kohderyhmä ja osallistujat

Mahku-hankkeessa kokeiltu ammatillinen kuntoutuspalvelu oli tarkoitettu Suomen sosiaaliturvaan kuuluville henkilöille, jotka puhuvat äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea ja joilla on ammatillisen kuntoutuksen tarve. Asiakkaiden ei tarvinnut osata suomen kieltä hakiessaan kuntoutukseen. Kuntoutuspäätökset perustuivat ammatillisen kuntoutuksen tarpeen, henkilön kokonaistilanteen ja kuntoutuksen tarkoituksenmukaisuuden arvioitiin.

Myönteisen kuntoutuspäätöksen saaneella asiakkaalla oli oikeus valita kuntoutuksen palveluntuottaja tarjolla olleiden vaihtoehtojen puitteissa. Asiakkaan kuntoutukseen ohjannutta tahoa pyydettiin olemaan yhteydessä Mahku-hankkeen palveluntuottajiin ja auttamaan asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Mahku-hankkeessa kokeiltuun maahanmuuttajien ammatilliseen kuntoutuspalveluun osallistui yhteensä 97 asiakasta, joista 41 oli naisia ja 56 oli miehiä. He olivat kuntoutuksen päättyessä iältään 20–60-vuotiaita. Noin kolmasosa asiakkaista oli alle 40-vuotiaita, kolmannes heistä oli 40–49-vuotiaita ja kolmannes 50–60-vuotiaita. Kuntoutuskokeiluun osallistuneiden asiakkaiden keski-ikä oli 44 vuotta. Kuntoutuskokeilun suunniteltu asiakkaiden enimmäismäärä oli 90 asiakasta, mutta aivan alkuvaiheessa kuntoutuksen keskeyttäneiden asiakkaiden tilalle palveluntuottajien oli mahdollista saada uusi asiakas.

Hankkeen kuntoutusjaksot toteutuivat 13.4.2018–28.2.2020 välisenä aikana. Kuntoutusjaksot kestivät 1–168 päivää ja ne toteutuivat enintään 17 kuukauden aikana. Noin puolet kuntoutusjaksoista kesti yli 100 päivää ja noin puolet jaksoista toteutui 6–11 kuukauden aikana. Kuntoutusjaksojen laskennallinen enimmäispituus oli 10 kuukautta, mutta kuntoutuksessa olleiden taukojen vuoksi kuntoutus saattoi toteutua laskennallista pituutta pidemmällä aikavälillä.

Kuntoutukseen osallistujat saivat tulkkausta useilla eri kielillä ja tulkkia käytettiin keskimäärin noin 30 tuntia yhden kuntoutusjakson aikana. Tulkattuja kieliä olivat muun muassa arabia, persia, sorani, dari,

paštu, aramea, englanti, ranska, portugali, espanja, bulgaria, kreikka, turkki, albania, puola, slovakki, bosnia, venäjä, viro, vietnam ja thai.

3.4 Kuntoutuspalvelun kehittäminen

Maahanmuuttajien ammatillista kuntoutuspalvelua kehitettiin yhteistyössä kuntoutuspalvelun kehittämiseen ja kokeiluun osallistuneiden kuntoutuksen palveluntuottajien kanssa. Kela suunnitteli ja koordinoi kehittämistyötä ja järjesti työkokouksia. Jokainen palveluntuottaja nimesi Mahku-hankkeen kehittämisprosessiin osallistuvan kuntoutushenkilöstön ja suomen kielen opettajat. Kelan ja palveluntuottajien yhteinen kehittämistyö rakentui Kelan laatimista kehittämistehtävistä ja palveluntuottajien vastuulla olevasta kuntoutuspalvelun kehittämisestä ja mallintamisesta. Lisäksi palveluntuottajat keräsivät ja toimitivat tutkijoille kuntoutuspalvelun kokeiluun liittyvän arviointitutkimuksen asiakaskohtaisen aineiston sekä osallistuivat tutkimuksen fokusryhmähaastatteluihin. Kehittämistyöhön osallistuneet palveluntuottajat raportoivat Kelalle tekemästään työstä kirjallisilla kehittämistehtävillä ja hallinnollisilla raporteilla.

Ennen kuntoutuspalvelun kokeilua jokainen kokeiluun osallistunut palveluntuottaja laati oman kielenopetuksen kehittämissuunnitelman, jonka mukaan he toteuttivat suomen kielen opetusta osana ammatillista kuntoutuspalvelua. Palveluntuottajat kuvasivat kehittämissuunnitelmissaan, miten he

- toteuttavat kielenopetuksen TEAK-kuntoutuksen eri vaiheissa ja eri oppimisympäristöissä,
- toteuttavat kulttuurisensitiivistä työtä ja huomioivat asiakkaan yksilölliset tarpeet,
- ottavat ohjaavat tahot mukaan asiakkaiden löytämiseksi,
- motivoivat ja sitouttavat asiakkaat kuntoutukseen sekä
- järjestävät asiakkaille työharjoittelupaikat avoimilta työmarkkinoilta.

Kelan ja kuntoutuspalvelun kokeiluun osallistuneiden palveluntuottajien yhteisiin työkokouksiin kokoonnuttiin kuusi kertaa. Työkokouksissa käsiteltiin kuntoutuspalvelun kehittämisteemoja, jaettiin kokemuksia kuntoutuspalvelun toteuttamisesta sekä kuultiin arviointitutkimuksen etenemisestä ja kielitaidon arvioinnista. Kuntoutuskokeilun aikana Mahku-hankkeen palveluntuottajat kehittivät asiakkaiden motivoimista ja yksilöllisen kuntoutusuunnitelman laatimista, suomen kielen opetuksen menetelmiä ja integroimista ammatilliseen kuntoutukseen sekä kulttuurisensitiivistä työtettä. Viimeinen kehittämistehtävä oli ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun mallintaminen.

Kehittämistyöhön ja kuntoutuspalvelun kokeiluun osallistuneet palveluntuottajat tekivät kokemukseensa ja kehittämistyöhönsä pohjautuvia mallinnuksia ammatillisen kuntoutuspalvelun toteuttamisesta (taulukko 1). Kuntoutuspalvelun mallintamisella tarkoitetaan visuaalista, tiivistettyä kuvausta mahdollisen uuden kuntoutuspalvelun toteuttamisesta. Palveluntuottajia pyydettiin laatimaan toteutettavissa olevia ehdotuksia muun muassa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan palvelupolusta, ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun rakenteesta sekä käytännön toteutuksesta. Mallinnusten lähtökohtana on maahanmuuttajataustaisen asiakkaan tarpeet ja näkökulma, minkä lisäksi mallinuksissa piti huomioida kuntoutuksen palveluntuottajien resurssit ja se, että ehdotuksissa kuvataan Kelan järjestämää kuntoutuspalvelua. Palveluntuottajien laatimat mallinnukset ovat tämän julkaisun liitteenä (liitteet 1–9).

Taulukko 1. Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun palveluntuottajien mallinnukset.

Palveluntuottaja	Mallinnus	Julkaisun liite
Verve Helsinki	Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuksen polku kohti työelämää	Liite 1
Live Palvelut Helsinki	Maahanmuuttajien ammatillinen kuntoutuspalvelu Arviointi ja tavoitteiden asettaminen	Liite 2
	Maahanmuuttajien ammatillinen kuntoutuspalvelu Maahanmuuttaja-asiakas Työllistymistä edistävässä ammatillisessa kuntoutuksessa (TEAK)	Liite 3
	Maahanmuuttajien ammatillinen kuntoutuspalvelu Maahanmuuttaja-asiakkaan sosiaaliturva Työllistymistä edistävässä ammatillisessa kuntoutuksessa (TEAK)	Liite 4
Kiipula-Avire Espoo ja Vantaa	Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ammatilliseen kuntoutukseen ohjautuminen	Liite 5
	Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ammatillinen kuntoutusprosessi	Liite 6
Kiipula-Avire Tampere, Hämeenlinna ja Lahti	Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ammatillisen kuntoutuksen polku	Liite 7
	Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan Mahku TEAK-prosessi	Liite 8
Verve Turku	Kuntoutuksen kautta työelämään - polku maahanmuuttajille	Liite 9

Kuntoutuspalvelun mallintamisen lisäksi kehittämistyön tuloksena palveluntuottajat kirjoittivat Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun kokeilun ja kehittämistyön kokemuksiin pohjautuvan artikkelin käsillä olevaan julkaisuun (taulukko 2, s. 18).

Taulukko 2. Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun palveluntuottajien artikkelit.

Palveluntuottaja	Kirjoittajat	Artikkeli	Luku
Live Palvelut	Marju Tiussa ja Daiva Gylling	Kulttuurisensitiivinen työote maahanmuuttajien kuntoutuksessa	5
Kiipula-Avire Espoo ja Vantaa	Sirkku Tofferi	Motivaation ja luottamuksen rakentuminen maahanmuuttajien kuntoutuksessa	6
Kiipula-Avire Tampere, Hämeenlinna ja Lahti	Tanja Siltala	Mielenterveyden ja oppimisen haasteet maahanmuuttajien kuntoutuksessa	7
Verve Turku	Anni Ahtola ja Heidi Leppäniemi	Asiakkaiden ja työntekijöiden moninaiset roolit	8
Verve Helsinki	Mia Andersson ja Noora Ojala	Maahanmuuttaja-asiakas ja suomalainen kuntoutuskulttuuri	9

3.5 Arviointitutkimus

Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kokeilua arvioitiin Kuntoutussäätiön toteuttamalla arviointitutkimuksella. Tutkimusaineisto koostui asiakkailta, palveluntuottajilta, suomen kielen opettajilta ja työnantajilta kerätystä kokemustiedosta. Tutkimuksessa arvioitiin kuntoutuspalvelun koettuja hyötyjä asiakkaille sekä kuntoutuspalvelun toimivuutta ja soveltuvuutta Kelan järjestämäksi kuntoutukseksi. Kela hyödyntää tutkimuksesta saatua tietoa, kun se kehittää kuntoutuspalvelua ja päättää sen laajemmasta käyttöönotosta.

Arviointitutkimuksen loppuraportissa todetaan, että kokeillulla kuntoutuspalvelulla voitiin tukea asiakasta kohtalaisen laaja-alaisesti tämän matkalla kohti työelämää, ammatin vaihtoa tai uutta koulutusta. Kuitenkin kuntoutuspalvelua on tarpeen edelleen kehittää, jotta palvelu tukisi maahanmuuttajaväestön ammatilliseen kuntoutukseen liittyviä tarpeita mahdollisimman hyvin ja edistäisi näin heidän hyvinvointiaan ja työllistymistään. Arviointitutkimuksen tuloksista sekä palveluntuottajien ja asiakkaiden ehdotuksista maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kehittämiseksi voit lukea tutkimuksen loppuraportista. (Varjonen ym. 2020.) Käsillä olevassa julkaisussa Sirkku Varjonen pohtii sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta kuntoutuspalvelun asiakkaiden kokemuksia kuntoutuspalvelun kokeiluun osallistumisesta (luku 11).

Lähteet

- Buchert U, Vuorento M. [Suomalaisten hyvinvointipalveluiden ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajien ammatillisen ja mielenterveyskuntoutuksen haasteista ja ratkaisuista](#). Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 81, 2012. Viitattu 23.6.2020.
- Härkäpää K. [Kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidon huomioon ottamisesta kuntoutus- ja työllistymispalveluissa](#). Helsinki: Kela, Työpapereita 67, 2014. Viitattu 25.6.2020.
- Kela. [Kelán Avo- ja laitospuotoisen kuntoutuksen standardi. Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus](#). Voimassa 1.1.2017 alkaen. Helsinki: Kela, 2017. Viitattu 23.6.2020.
- Rask S, Castaneda AE, Schubert C. [Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kuntoutuksessa](#). Julkaisussa: Autti-Rämö I, Rajavaara M, Salminen A-L, Ylinen A, toim. Kuntoutuminen [online]. Helsinki: Duodecim, 2016. Viitattu 30.1.2020.
- Varjonen S, Vuorento M, Pitkänen S, Vilhunen T, Hautamäki L. Suomen kieltä ammatillisessa kuntoutuksessa. Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kokeilun arviointitutkimus. Helsinki: Kela, 2020. Käsikirjoitus.

4 Kielitaidon arviointi mukana lähtötelineistä maaliviivalle

Elina Stordell

Ammatin vaihtaminen alkaa olla arkipäivää, mutta helppoa se ei aina ole. Terveystilan muuttuessa tai esimerkiksi tapaturman yllättäessä voi joutua isojen kysymysten äärelle: Millaista työtä jokin konkreettisesti on? Mitä alaa voisin opiskella? Maahanmuuttajan kohdalla vaikeutta lisää kysymys kielitaidosta: riittääkö suomen kielen taitoni opintoihin tai työtehtäviin? Luvussa tarkastellaan kielitaidon arviointia osana kehittämis- ja kokeiluvaiheessa ollutta kuntoutuspalvelua, jossa suomen kielen opetusta yhdistettiin ammatilliseen kuntoutuspalveluun.

4.1 Kielitaidon arviointi Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelussa

Kelan Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun tavoitteena oli paitsi ammatillinen kuntoutuminen myös suomen kielen taidon vahvistuminen. Kokeiltu ammatillista kuntoutusta ja suomen opetusta yhdistävä toimintamalli oli uusi, eikä toteuttajilla ollut aiempaa kokemusta kuntoutuksen ja suomen opetuksen yhdistämisestä. Kielitaidon opetuksen hyödyllisyyden selvittämiseksi kuntoutuspalveluun osallistuneiden

suomen kielen taito arvioitiin kuntoutuksen alkaessa ja päättyessä. Lähtötason arvioinnissa oli yli 90 ja päättöarvioinnissa yli 50 osallistujaa. Arvioinnit järjestettiin Helsingissä, Hämeenlinnassa, Lahdessa, Tampereella ja Turussa, ja ne toteutti [kielitaidon arvioinnin keskus Testipiste](#). Testipiste on vuodesta 2010 alkaen kehittänyt suomi toisena kielenä -testejä oppilaitoksille, kouluttanut opettajia arvioinnissa sekä arvioinut yli 36 000 maahanmuuttajan kielitaidon pääasiassa työvoimahallinnon tarpeisiin.

Mahku-hankkeessa käytetyt kielitaidon arvioinnin mallit ja materiaalit on kehitetty Testipisteessä kansainvälisiä testinlaadinnan ohjeita noudattaen kohderyhmälle sopiviksi niin aiheiltaan, tilanteiltaan kuin testitekniikaltaan, ja ne on koekäytetty sekä analysoitu laadullisesti ja tilastollisesti (Stordell ym. 2013, 3, 86; Kokkonen ym. 2013, 2; Stordell ym. 2016, 1, 13, 19). Testipaketti jousti osallistujien tarpeiden mukaan: mitään turhaa ei tehty, toisaalta voitiin käyttää tarkentavia lisätehtäviä. Testitilanteen kesto vaihteli osallistujan taitojen, motivaation ja muun jaksamisen mukaan parista tunnista neljään.

Kielitaito arvioitiin Euroopassa yleisesti käytettyjen taitotasojen mukaan. Euroopan neuvoston julkaisema Eurooppalainen viitekehys (2004) sekä sen täydennysosa (Common European framework ... 2018) kuvaavat, mitä osaaminen on eri osataidoissa (esim. suullinen vuorovaikutus, luetun ymmärtäminen) ja eri tasoilla (pre A1, A1, A2, B1, B2, C1, C2). Nämä taitotasot ovat käytössä Suomessa peruskoulusta yliopistoihin ja kansalaisuuden ehdoista Valviran myöntämiin ammatinharjoittamislupiin.

Lähtötason arvioinnissa selvitettiin suomen kielen taito ja opiskeluvalmiudet. Suomen kielen kielitaitoprofiili selvitettiin tarvittaessa neljän osakokeen avulla. Puhumisen testin tehtäviä olivat osallistujan taidon mukaan omasta henkilöhistoriasta kertominen, kuvasta kertominen, tietystä aiheesta keskustelu ja pieni monologi. Kirjoittamisen testin tehtäviä olivat itsestä, kuvasta tai kuvasarjasta kertominen, sähköpostiin vastaaminen, mielipiteestä kirjoittaminen sekä reklamaation laatiminen. Luetun ja kuullun ymmärtämisen testit koostuivat esimerkiksi mainoksista ja ilmoituksista, tekstiviesteistä, sähköposteista, pikku-uutisista, kuulutuksista, opettajan ohjeista ja radiohaastatteluista. Aiheet pyrkivät kattamaan aikuisen maahanmuuttajan arjessaan, opiskelussaan ja työssään kohtaamia tilanteita mahdollisimman monipuolisesti.

Opiskeluvalmiuksien arvioinnissa selvitettiin tekninen luku- ja kirjoitustaito: ääneen lukemisella ilman että tekstiä tarvitsi ymmärtää ja sanelulla tutkittiin, onko latinalaisen kirjaimiston hallinnassa sellaisia puutteita, jotka tulee huomioida opetuksessa, ja miten lukutaitoa kannattaisi kehittää. Lisäksi opiskelu-

valmiuksia selvitettiin matemaattisia perustaitoja (esim. peruslaskutoimitukset, yksinkertainen prosenttilasku) ja kielellistä hahmottamista mittaavilla testeillä. Lisäksi haastattelussa selvitettiin esimerkiksi kielten oppimishistoria, oma käsitys itsestä (kielen)oppijana, koulutustausta ja työhistoria sekä jatkosuunnitelmat.

Lähtötason arvioinnista laadittiin raportti, jossa kerrottiin haastattelutiedot ja testitulokset, kuvattiin osaamista myös sanallisesti, suositeltiin opetuksen sopivaa lähtötasoa ja mahdollisesti esimerkiksi hitaampaa etenemistapaa sekä annettiin vinkkejä kielitaidon omaehtoista kehittämistä varten. Lisäksi raportti sisälsi arvion kielitaidon riittävydestä tavoiteammattiin, mikäli osallistuja oli tuonut sellaisen esiin.

Osallistujien puhumisen taito oli tyypillisimmin tasolla A2.2. Seuraavassa kuvitteellinen esimerkki osaamisen kuvaamisesta kyseisellä tasolla:

Osallistuja pystyy kertomaan taustastaan, elämäntilanteestaan, opiskelu- ja työhistoriastaan sekä tulevaisuudensuunnitelmistaan pääosin ymmärrettävästi. Tutuimpiin kysymyksiin hän vastaa vaittomasti. Osallistuja pystyy kertomaan jonkin verran kuvitteellisten henkilöiden melko jokapäiväisestä toiminnasta ja tarpeista. Hän ilmaisee mielipiteensä ja perustelee sitä yksinkertaisesti. Osallistuja ymmärtää monenlaisia kysymyksiä, reagoi nopeasti ja on aloitteellinen. Kuitenkin vieraampiin aiheisiin ja yleiselle tasolle siirryttäessä sanasto niukkenee ja syntyy helposti väärintymmärryksiä. Perusrakenteissa on horjuntaa.

Seuraavassa kuvitteellinen esimerkki arviointiraportin suosituksesta suomen opetuksen tueksi:

Osallistujan perusopiskeluvalmiudet (luku- ja kirjoitustaito, matemaattiset taidot, tehtävien tekeminen itsenäisesti) ovat hyvät. Suomen kielen suullinen taito on vahvempi kuin muut osa-alueet, ja opetuksessa asioita voikin olla helpointa lähestyä suullisen harjoittelun kautta. Muutoin opiskelussa olisi kuitenkin hyvä keskittyä etenkin tavoitteena olevaan ammattialaan liittyviin lukemisen ja kirjoittamisen tekstilajeihin ja aiheisiin. Oppimateriaalina voi hyödyntää mm. netistä löytyviä ammatillisen opetuksen materiaaleja. Sopiva aloitustaso on A2.2.

Osallistujaa kannattaa rohkaista käyttämään suomea kaikissa arkielämän tilanteissa ja ylläpitämään jo saavutettua taitoa. Osallistujan kanssa voisi miettiä, miten suomea voisi käyttää enemmän: löytyisikö kirjastosta tai netistä alaan liittyvää kiinnostavaa luettavaa, pyöriikö tv:ssä alaan

liittyvää suomenkielistä (fiktiivistä) tv-sarjaa, onko kielikahvilaa jossa voisi käydä, löytyisikö kansalaisopistosta jokin (alaan liittyvä) harrastus, millaisia verkko-opiskelumateriaaleja on olemassa.

Kuntoutuksen lopussa tehty päättöarviointi sisälsi vain suomen kielen testit. Todistukseen merkittiin kustakin osakokeesta (puhuminen, kirjoittaminen, luetun ymmärtäminen, kuullun ymmärtäminen) saatu taitotaso.

4.2 Ajatuksia kielitaidon arvioinnista Mahku-hankkeessa

Mahku-hankkeessa mukana olleilla kielitaidon arvioijilla on vuosien kokemus arvioinnista, opettamisesta sekä testinlaadinnasta. Arviointi oli hyvin samanlaista kuin Testipisteen päivittäinen arviointityö työvoimahallinnon tai kaupunkien sosiaalitoimen asiakkaiden parissa.

Myös kuntoutuspalvelun osallistujat vastasivat Testipisteen tavanomaista kohderyhmää. Osallistujat tulivat kaikkialta maailmasta, he olivat aikuisia mutta eri-ikäisiä, opiskelutaustat vaihtelivat, samoin työkokemus. Suomea oli opittu eri tavoin, kursseilla, töissä ja perheenjäseniltä, ja taitotasot vaihtelivat vasta-alkajasta etenkin puhumisessa itsenäisen kielenkäyttäjän B-tasolle. Mukana oli muutamia hyvin heikosti lukevia ja/tai kirjoittavia. Selvin ero esimerkiksi työvoimahallinnon testiin ohjaamiin asiakkaisiin oli se, että Mahku-hankkeen osallistujat olivat usein asuneet Suomessa vuosia ja olleet täällä myös töissä. Kaikki olivat kuitenkin työrullaan jonkinlaisessa risteyskohdassa: useimmat pohtivat uutta, elämäntilanteeseen ja terveydentilaan sopivaa ammattia, joidenkin tavoitteena olivat ammatilliset opinnot tai aikuisten perusopetus.

Pääsääntöisesti kaikki osallistujat kokivat suomen kielen taitonsa riittämättömäksi ainakin joillakin osa-alueilla. He olivat motivoituneita opiskelemaan kieltä kuntoutuksessa, ja päättöarviointia tehtäessä useimmat toivoivat voivansa jatkaa kielen opiskelua, sillä heistä tuntui, ettei kielitaito vielä riittänyt esimerkiksi ammatin opiskeluun.

Arvioijan näkökulmasta lähtötason arviointi oli perusteltua osallistujien kielitaidon suuren vaihtelun vuoksi. Opetuksen onnistumista tukee, jos on tiedossa, mitä oppija jo osaa ja miltä tasolta voidaan lähteä liikkeelle tai mitä osa-aluetta voidaan käyttää heikompien tukena ja mihin toisaalta voi olla tarpeen keskittyä. Mikäli tavoite oli jo selvillä, arvioija pystyi usein kertomaan myös opintojen tai ammatin edellyttämästä kielitaidosta suuntaa antavasti. Olisi kiinnostavaa kuulla hankkeessa mukana olleiden suomi

toisena kielenä -opettajien näkemyksiä siitä, miten hyvin lähtötason arvioinnin raportit palvelivat opetusta ja miten arviointia ja raportointia voisi kehittää.

Päättöarviointi puolestaan tehtiin ensisijaisesti siksi, että voitiin selvittää ammatillisen kuntoutuksen ja kielitaidon opetuksen yhdistämisen hyödyllisyys. Tässä hankkeessa suomen kielen opetusta annettiin vaihtelevin tavoin korkeintaan 240 tuntia yksilö- tai pienryhmäopetuksena enintään 10 kuukauden aikana. Opetuksen tuntimäärän riittävyttä on vaikea luonnehtia (esimerkiksi kotoutumiskoulutuksessa opetusta on 25 tuntia viikossa ja koko koulutuksen pituus työharjoitteluineen 10–13 kuukautta ja toisaalta kansalaisopistotyypisillä kursseilla opetusta saattaa kolmen kuukauden aikana olla yhteensä vain 30 tuntia). Kokeilussa oli merkittävää se, että osallistujien oli mahdollista käyttää ja oppia suomea kuntoutuspalvelun työkokeilu- ja työharjoittelutilanteissa, mikä näkyy päättöarvioinnin tuloksissa. Se myös osaltaan puoltaa päättöarvioinnin mielekkyyttä. Lisäksi päättöarvioinnin avulla voitiin tietenkin myös todeta, riittivätkö taidot esimerkiksi ajateltuihin ammatillisiin opintoihin.

Lähes poikkeuksetta osallistujien kielitaito oli parantunut kuntoutuskokeilun aikana ainakin jollakin kielen osa-alueella. Useimmilla suulliset taidot (puhuminen ja kuullun ymmärtäminen) olivat parantuneet, mikä onkin odotuksenmukaista hankkeen luonnetta ajatellen. Myös isoimmat edistysaskeleet oli otettu näissä suullisissa taidoissa. Vähiten oli edistytty kirjoittamisessa, mikä ei ole kovin yllättävää. Moni osallistuja tähtäsi työtehtäviin, joissa ei juurikaan joudu kirjoittamaan tekstejä, jolloin osa-alue ei luonnollisestikaan ole ollut opetuksessa keskeisellä sijalla. Kokonaisuutena katsoen kehitys kielitaidossa kertoo siitä, että kokeilun ja kehittämistyön tuloksena on syntynyt jaettavaksi hyviä käytäntöjä. Tuloksellisimmat toimintatavat löytynevät vertailemalla kielitaidossa havaittua kehitystä opetuksen määrään, vaikka yksilölliset erot varmasti vaikuttavatkin paljon lopputulokseen.

Arvioijana mietin paljon sitä, miksi joidenkin osallistujien kielitaito oli kuitenkin pysynyt täysin entisellään. Koska kyse oli kuntoutuspalvelusta, on täysin ymmärrettävää, että joidenkin osallistujien kohdalla heikko terveydentila tai muutoin alentunut toimintakyky vaikeutti kielen oppimista. Omat resurssit eivät yksinkertaisesti riittäneet uuden opiskeluun. Toisaalta hankkeessa oli kyse kokeilusta, jolloin niin opetuksen kesto, määrä kuin toimintatavat vaihtelivat. Kokeilussa oli mukana viisi eri palveluntuottajaa ja yhteensä noin kymmenen opettajaa. Kielitaidon arvioijana odotankin kiinnostuneena tietoa siitä, millainen suomen kielen opetus osoittautui kokeilussa hedelmällisimmäksi. Tosiasia on myös, että ajan myötä kieli-taito saattaa myös kivettyä. Moni hankkeen osallistuja oli asunut Suomessa jo vuosia, ja on opittu se,

millä eri tilanteissa minimissään pärjätään, ja sitä on vaikea muuttaa ahkerallakaan opiskelulla. Luonnollisestikin myös osallistujien koulutustaustoilla ja kieltenopiskelukokemuksella on merkitystä. Esimerkiksi vähän kouluja käynyt ja vasta Suomessa latinalaisella kirjaimistolla lukemaan ja kirjoittamaan oppinut henkilö etenee monessa taidossa hitaammin kuin kotimaassaan ammatillisen koulutuksen saanut ja ehkä pariakin vierasta kieltä opiskellut henkilö.

Niin tässä kuntoutusta ja kielitaidon opetusta yhdistävässä kokeilussa kuin kaikessa opettamisessa arviointi on luonnollinen osa opetusta, opiskelua ja oppimista. Jotta voi asettaa tavoitteita ja pohtia askelmerkkejä niiden saavuttamiseksi, on ensin tiedettävä missä ollaan. Luotettava kielitaidon lähtötason arviointi kertoo, mitä osataan, mitä pitää harjoitella ja miten seuraavalle askelmalle päästään. Päättöarviointi puolestaan tekee näkyväksi tapahtuneen kehityksen, mitä oppijan itsensä on joskus vaikea havaita, ja parhaimmillaan antaa eväitä kielen oppimisen jatkumiseksi koulutuksen jälkeenkin. Tämän hankkeen kuntoutuspalveluun osallistunut voi arvioinnin avulla pohtia realistisesti mahdollisuuksiaan opiskella tai edellytyksiään selvittää työtehtävistä. Lisäksi arviointi antaa arvokasta palautetta opetuksen onnistumisesta myös opettajalle. Arviointi ei ole kylmä ja armoton maalikamera. Se on kuin hyvät huoltojoukot: mukana lähtötelineistä ja starttilaukauksesta kalkkiviivoille ja maalinauhan yli.

Lähteet

[Common European framework of reference for languages: learning, teaching, assessment. Companion volume with new descriptors](#). Strasbourg: Council of Europe, 2018. Viitattu 16.6.2020.

Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Helsinki: WSOY, 2004.

Kokkonen M, Stordell E, Jaakkola T. Kotoutumiskoulutuksen suomen kielen lopputesti. Opas käyttäjälle. Helsinki: Testipiste, 2013.

Stordell E, Kokkonen M, Jaakkola T. Kotoutumiskoulutuksen suomen kielen lähtötasotesti. Opas käyttäjälle. Helsinki: Testipiste, 2013.

Stordell E, Jaakkola T, Kosola J, Leino A, Vikman H. Kotoutumiskoulutuksen suomen kielen lopputesti B-tasolle. Lisäopas käyttäjälle. Helsinki: Testipiste, 2016.

5 Kulttuurisensitiivinen työote maahanmuuttajien kuntoutuksessa

Marju Tiussa ja Daiva Gylling

Invalidisäätiön ylläpitämä Live Palvelut osallistui kuntoutuksen palveluntuottajana Mahku-hankkeen maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kehittämiseen ja kokeiluun. Mahku-hankkeen yhtenä tavoitteena oli vahvistaa kuntoutuksen palveluntuottajien kulttuurisensitiivistä työtettä ja kulttuurista osaamista. Kulttuurikompetenssilla tarkoitetaan yleensä kaikista kulttuuritaustoista tulevien ihmisten kunnioittamista (esim. THL 2020a). Lisäksi sillä tarkoitetaan palvelujen järjestämistä siten, että ne olisivat kaikkien saatavilla. Mahku-hankkeessa Työllistymistä edistävän ammatillisen kuntoutuksen (TEAK) saavutettavuutta lisättiin runsaan tulkkausresurssin, suomen kielen opetuksen sekä kuntoutuspalvelun kokeiluun osallistuneiden palveluntuottajien kehittämistyön avulla. Kelan järjestämässä työkokouksissa kokeiluun osallistuneet palveluntuottajat työstivät asiaa yhdessä, mitä Live Palvelujen osallistujat pitivät erittäin hyödyllisenä.

Ammattilaisten kulttuurinen osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista, kokemuksesta, kohtaamisesta ja motivaatiosta. Tietoa aiheesta on riittävästi saatavilla, esimerkiksi Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) sivuilla on kattava [tietopaketti kulttuurien kohtaamisesta ja kulttuurisensitiivisestä työskentelystä](#) (THL 2020a). Tässä luvussa käsittelemme kuntoutuksen järjestämistä kulttuurisensitiivisesti. Aloitamme pohtimalla, keitä me olemme ja ketkä ovat asiakkaitamme: kulttuurien kohdatessa tärkeimpänä asiana pidetään usein oman kulttuurin tuntemusta ja sen vaikutuksen tiedostamista omassa ajattelussa ja käyttäytymisessä.

5.1 Oma kulttuuri, asenteet ja osaaminen näkyväksi

THL ohjeistaa pohtimaan oman kulttuuritaustan vaikutusta ja merkitystä asenteisiin. Invalidisäätiön organisaatio koostuu Live Palveluista ja Ammattiopisto Livestä: Live Palvelut tuottaa kuntoutus-, työllisyys ja valmennuspalveluita ja tavoitteena on edistää asiakkaiden työllistymistä, työssä pysymistä ja työssä jaksamista. Ammattiopisto Live on pääkaupunkiseudun suurin ammatillinen erityisoppilaitos. Kaikilla organisaation asiakkailla on jokin tuen tarve tai vaativan erityisen tuen tarve, kuten kehityksen viivästyminen, autismin kirjon häiriö tai aistivamma. Live Palvelujen asiakkaita kuntouttavassa työtoiminnassa ovat

muun muassa pitkäaikaistyöttömät ja mielenterveyskuntoutujat. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden määrä kasvaa jatkuvasti, ja tätä kirjoitettaessa jo noin 40 prosenttia opiskelijoista on maahanmuuttajataustaisia.

Luonnollisesti henkilöstön kulttuurikompetenssi ja kokemus maahanmuuttajatyöstä vaihtelevat. Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun aikana Live Palveluiden TEAK-työpareina työskenteli neljä työhönvalmentajaa ja kaksi sosiaalityöntekijää. Suomen kielen valmentajina toimi kolme opettajaa, joiden työkokemus maahanmuuttajatyöstä on 3–20 vuotta. Yksi opettajista on itsekin maahanmuuttaja ja oppinut suomen vieraana kielenä, mikä rikastutti ja myös haastoi yhteistyötä opettajien kesken. Erityisesti kokemus ja ymmärrys entisen Neuvostoliiton opiskelukulttuurista avasi uusia näkökulmia, ja yhteinen suomi toisena kielenä -opetuksen (S2-opetus) suunnittelu oli hedelmällistä. Lisäksi myös venäjänkieliset asiakkaat pysyivät puhumaan joistakin asioista avoimemmin, kun heillä oli mahdollisuus käyttää opettajan kanssa omaa äidinkieltään.

Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun aikana kulttuurikysymys oli Livessä ajankohtainen. Kulttuurin kulmakiviä mietittiin organisaatiotasolla ja näistä kulmakivistä muodostuivat myös toimintaa määrittelevät arvot: yhteisöllisyys, rohkeus, inhimillisyys sekä selkeys ja suunnitelmallisuus. Kulttuurivuoden yhtenä tavoitteena oli yhtenäistää toimintakulttuuria koko organisaatiossa. Myös Mahku-hankkeessa työskenteli Live Palvelujen ja Ammattiopisto Liven työntekijöitä. (Invalidisäätiö 2020.) Vaikka yhteistyö oli pääosin hedelmällistä, matkan varrelle mahtui myös haasteita. Jos saman organisaation eri yksiköiden työ-kulttuuri eroaa toisistaan, toimintatapaerojen määrää voi vain kuvitella silloin, kun kulttuuriset lähtökohdat ovat täysin erilaiset.

THL kehottaa kysymään asiakkaalta hänen arvoistaan yleistysten sijaan. Toimimme omassa työyhteisössämme samoin ja kysyimme Liven ammatillisen kuntoutuksen työhönvalmentajien mielipiteitä neljästä asiasta: mikä on suomalaisessa työ-kulttuurissa tärkeää, mitkä asiat korostuvat asiakkaan ohjauksessa, miten sensitiivisyys näkyy työssä ja mitkä asiat aiheuttavat haasteita kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamisessa. Laadimme yksinkertaisen kyselylomakkeen, jossa oli avoimia kysymyksiä ja johon oli mahdollista vastata nimettömänä. Halusimme tehdä näkyväksi omia asenteitamme sekä myös selvittää, miten yhteneväisesti työhönvalmentajat työyhteisössämme asiasta ajattelevat.

Live Palvelujen kyselyn työ-kulttuuria käsittelevissä vastauksissa toistuivat samat teemat kuin esimerkiksi Helsingin kaupungin ylläpitämässä InfoFinland (2020) sivuston Suomalainen työ-kulttuuri -osassa, jonka

tarkoitus on auttaa maahan muuttaneen henkilön juurtumista suomalaiselle työpaikalle. Tärkeinä suomalaisen yhteiskunnan arvoina mainitaan rehellisyys, täsmällisyys ja tasa-arvo. Lisäksi kerrotaan muun muassa työntekoa määrittelevistä laeista ja sopimuksista, kielitaidon merkityksestä, suorasta kommunikointityylistä ja uskonnon näkymisestä (tai sen puutteesta) työpaikoilla. Näiden lisäksi Liven työhönvalmentajat korostivat oma-aloitteisuutta, itseohjautuvuutta ja ahkeruutta. Sopimusten noudattamista pidettiin tärkeänä, samoin kuin poissaoloista ilmoittamista. Yhteiskunta on muuttunut pysyvästi monikulttuurisemmaksi, ja voisi olla hyvä, että työpaikan kulttuuria, myös kirjoittamattomia sääntöjä ja toimintatapoja, tehtäisiin näkyväksi säännöllisesti esimerkiksi vuosittain. Tämä saattaisi tukea kaksisuuntaista koutumisprosessia.

Vastauksissaan työhönvalmentajat painottivat ohjaustyössä asiakkaan omaa roolia, uteliaisuutta ja aktiivisuutta: asiakkaan oma motivaatio on tärkeä ja asiakasta kannustetaan vastuun ottamiseen. Myös työnantajan valmennus tuotiin esille, koska usein viestinnän epäonnistuminen koetaan suurimmaksi haasteeksi työelämässä. Työnantajaa rohkaistaan toistuvaan keskusteluun ja vuorovaikutukseen, jotta asiakas uskaltaisi kysyä apua tarvittaessa. Lisäksi vastauksissa mainittiin ystävällisyys, rehellisyys ja hyvät käytöstavat. Käsittelemme ohjaustyön haasteita ja niiden ratkaisuehdotuksia alaluvussa 5.4.

5.2 Asiakkaat tutuiksi

THL:n ohjeiden mukaan asiakas tulee kohdata yksilönä eikä tietyn kulttuurin edustajana. Asiakkaan elämäkokemukset, vahvuudet ja yksilölliset tarpeet pitää huomioida, ja on tärkeää kysyä asiakkaalta olettusten sijaan. On tärkeää oppia tuntemaan asiakas, jotta sekä asiakas että valmentaja voisivat sitoutua kuntoutuksen tavoitteisiin.

Kulttuuria on vaikea määritellä yksiselitteisesti: kulttuuri on ihmisen tuottamia asioita ja artefakteja sekä arvojen, asenteiden ja etiikan pohjalta tapahtuvaa toimintaa (Räty 2009, 13). Kulttuuri muuttuu jatkuvasti, ja esimerkiksi käsite 'suomalainen' on erilainen vuonna 2020 kuin se oli presidentti Kekkonen aikaan. Yksilötasolla kulttuuri on sekoitus ainakin seuraavia asioita:

- äidinkieli tai -kielet
- kansallinen ja maantieteellinen alkuperä
- ammatti ja koulutustausta

- ikä ja yhteiskuntaluokka
- uskonto ja hengellisyys
- sukupuoli-identiteetti ja seksuaalinen suuntautuminen
- etninen identiteetti.

Kaikki edellä mainitut asiat vaikuttavat meidän jokaisen identiteettiin. Kuitenkin maahanmuuttajatyössä perinteisesti korostetaan erityisesti etnisyyttä ja uskontoa, minkä seurauksena voi unohtua, että jokainen on kuitenkin yksilö eikä ryhmänsä mediaaniedustaja. Tämä osaltaan saattaa vaikuttaa kotoutumisprosessin onnistumiseen: tutkimusten mukaan kotoutuminen onnistuu parhaiten, kun maahan muuttaneella henkilöllä on mahdollisuus säilyttää lähtömaansa kulttuuria ja hän saa tähän tukea ja kun hän samalla omaksuu myös uuden maansa kulttuuria (Berry 2005).

On hyvä muistaa, että maahanmuuttajat ovat keskenään hyvin erilaisessa tilanteessa sen suhteen, miten he saavat kotoutumiselleen tukea. Esimerkiksi Live Palvelujen Mahku-kuntoutuksen asiakkaista joillakin oli suomalainen puoliso, puolison suku ja kesämökit auttamassa integroitumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan. Joku asiakkaista saattoi olla sairastumisen jälkeen täysin eristäytynyt pieneen yksöönsä, ja ai-noat kontaktit muihin ihmisiin olivat viranomaisten kanssa. Myös perheiden sisällä kotoutuminen ja osallisuus yhteiskunnassa voi olla erilaista, mikä myös lisää haasteita ja voi kuormittaa asiakasta.

Live Palveluiden Mahku-kuntoutuksen asiakkaat olivat kotoisin eri maanosista, ja heillä oli useita eri äidinkieliä. Koulutustasossa ja työkokemuksen määrässä oli suuria vaihteluja. Osa ei ollut käynyt lainkaan koulua, osalla oli omasta maastaan jokin ammatillinen koulutus, ja näistä ainoastaan yhden oli mahdollista muuttuneessa terveystilanteessa työllistyä opiskelemalleen alalle.

Kuntoutusprosessin alkuvaiheessa pyrimme tulkin avulla selvittämään työllistymiseen vaikuttavia tietoja. Uskontoon, seksuaaliseen suuntautumiseen ja identiteettiin liittyvät asiat ovat suomalaisessa työ- ja kulttuurissa asioita, joita ei yleensä tutustumisen alkuvaiheessa oteta esille. Joskus uskonto saattaa rajoittaa asiakkaan työtehtäviä, esimerkiksi keittiötyössä sianlihan käsittely koetaan mahdottomaksi. Live Palvelujen Mahku-asiakkaat eivät kuitenkaan kieltäytyneet uskontoon vedoten mistään heille ehdotetuista työtehtävistä eikä työkokeilujakson aikaan osunut Ramadan-kuukausi katkaissut kenenkään työkokeilua, vaikkakin poissaoloja saattoi olla tavallista enemmän.

5.3 Yksilöllistä suomen kielen valmennusta

Kulttuurinen osaaminen edellyttää tietoa muista kulttuureista. Live Palvelujen S2-opetustiimiin² kuuluva opettaja on itse käynyt koulunsa autoritaarisessa yhteiskunnassa, jossa opiskelijan rooli on ollut toisenlainen ja opiskelijalta on edellytetty erilaista opiskelutaitoa ja asennetta kuin tasa-arvoisessa Suomessa. Monet asiakkaat eri maista olivat jo lapsena kärsineet kotimaansa opiskelukulttuurista ja saaneet negatiivisia oppimiskokemuksia. Esimerkiksi joissakin entisissä Neuvostoliiton maissa lapselle opetetaan auktoriteettien kunnioittamista pienestä pitäen, mikä on saattanut pitää sisällään myös väkivaltaisia rangaistuksia. Koulunkäyntiin kuuluu kilpailu, vertailu ja opiskelijan arvon mittaaminen arvosanoilla. (Haapasaari ja Korhonen 2013, 17.) Myös Mahku-asiakkaiden oppimiskäsityksissä oli havaittavissa näitä piirteitä. Keskustelu opiskelijan rooliodotuksista lähtömaassa ja nykyisessä yhteiskunnassa voi selkeyttää joidenkin käyttäytymisroolien muutosta ja näin vahvistaa kuntoutumisprosessia (Novitsky ja Alitolppa-Niitamo 2012, 13).

Stressi heikentää oppimistuloksia, ja siksi yksi S2-opettajan tärkeimmistä työtehtävistä on etsiä oppijan kanssa sopivia ja motivoivia tapoja oppia. Arvostava vuorovaikutus, henkilökohtainen huomioiminen, mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun sekä ystävällinen käytös rakentavat pohjaa hyvälle yhteistyölle. Ihmisten perustarpeet ovat universaaleja: tulla nähdyksi omana itsenään, tulla kuulluksi ja siten arvostetuksi omine aloitteineen ja ajatuksineen, tulla hyväksytyksi. Kun pelkää olevansa huono, ei osaa säädellä omaa jaksamistaan ja yllirasittuu helposti opinnoissa tai työkokeilupaikassa. Mahku-hankkeen ammatillisessa kuntoutuspalvelussa toteutettu yksilöllinen kielenopetus oli useille asiakkaille erittäin toimivaa. Luottamusta sekä asiakkaan omiin kykyihin että opettajaan saatiin lisättyä, ja oppimisprosessi etenemään.

Suomessa, toisin kuin ehkä maahanmuuttaja-asiakkaiden lähtömaassa, opettajan tai työantajan rooli on auttaa ja ohjata eikä kontrolloida. Kuntoutuspalvelun aloituskeskustelussa pohdittiin asiakkaan omia tavoitteita, ja kielitestin tulosten tultua niitä tarkennettiin. Yksilöopetuksessa opetusmateriaali oli mahdollista valita ja laatia asiakkaan omien tavoitteiden ja oppimisvalmiuksien perusteella. Kuuliaiseksi opetettua ihmistä kannustettiin kehittämään aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta, kriittistä ajattelutapaa ja oman

² Live Palvelujen Mahku-hankkeen suomen kielen opetuksessa sovellettiin Itä-Suomen yliopistossa kehitettyä suomen kielen valmennusmallia. Tässä tekstissä käytämme kuitenkin nimitystä opettaja, vaikka mallissa puhutaan valmentajasta.

osaamisen arviointia. Opiskeluprosessissa oli tärkeää antaa kielen oppijalle mahdollisuus valita tehtäviä, aiheita ja jopa oppimisympäristö (esim. työkokeilupaiikka, Oodi-kirjasto, Kiasma-museo, läheinen puisto tai Suomenlinna sekä myös oma luokka) sekä kerätä itselleen omaa sanakirjaa ja kysymyksiä työpaikassa. Se auttoi oppijaa ottamaan vastuuta oppimisestaan sekä lisäsi omaa aktiivisuutta ja kiinnostusta.

Autoritaarisessa ja kollektiivisessa yhteiskunnassa kasvaneille ajatus omista mahdollisuuksista ja edellytyksistä ei aina ole itsestään selvä asia. Kun ihminen on tottunut olemaan "osa massaa", aktiivinen osallisuus omissa asioissa voi alussa kuormittaa ja tuntua pelottavalta. Kulttuurisensitiivinen työote on tärkeä, jotta oppija pystyisi keskittymään omiin vahvuuksiinsa. Jos on tottunut siihen, että virheistä aina rangaistaan, omia vahvuuksiaan ei välttämättä tunnista, vaan helposti liioittelee heikkouksiaan.

Suomen kouluissa kateederit ovat aikaa sitten poistettu, ja opettaja ja opiskelija ovat samalla tasolla, toisin kuin autoritaarisessa koulumaailmassa. On hyvä tuoda esille, että meillä kaikilla on enemmän yhteistä kuin eroja: opettajan ja kielen oppijan kokemusten, sekä onnistumisten että epäonnistumisten, jakaminen on usein hyödyllistä. Useimmilla ihmisillä on käsitys esimerkiksi kiireisistä aamuista, kun buskortti tai koulureppu on kateissa. Negatiivisia opiskelukokemuksia voidaan vähentää, kun ei tarvitse pelätä virheiden tekemistä ja voi pyytää apua tarvittaessa. Kun asiakasta jännittää, usein pelkkä rauhallinen asenne, opetustahti ja ajatustapa auttaa rauhoittamaan tilannetta.

Opiskeluprosessissa opittavan asian lisäksi Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelussa avattiin Suomen koulutusjärjestelmää ja oppimiskäsitystä. Myös suomen opetuksessa keskusteltiin ajankohtaisista yhteiskunnallisista asioista, työkulttuurista ja elämästä ylipäätään. On tärkeää olla aidosti kiinnostunut asiakkaan ja hänen lähtömaansa elämästä ja perinteistä, keskustella avoimesti eri kulttuurien tavoista ja tottumuksista sekä niiden positiivisista ja negatiivisista vaikutuksista.

Mahku-hankeeseen osallistuneiden palveluntuottajien työkokouksissa tuli usein esille työhönvalmentajien ja S2-opettajien tehtävien monet puolet. Kuntoutus- ja opetustilanteissa työhönvalmentajat ja opettajat olivat ajoittain kuuntelijan roolissa. Asiakkaiden oman kulttuurin, terveyshuolien, ystävien, sopeutumisen, rahaongelmien, kuolemanpelon huomioon ottaminen oli tarpeen. Asiakas saattoi vasta työkokeilupaiikassa sisäistää, miten hänen toimintakykynsä on muuttunut leikkauksen jälkeen. Joissakin maissa vammaisiin ja sairastuneisiin ei suhtauduta tasa-arvoisesti, vaan heitä pidetään alempiarvoisina toisen luokan kansalaisina, joilla on vähemmän oikeuksia yhteiskunnassa. Esimerkiksi Suomessa syövän ei uskota tarttuvan, mutta maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla diagnoosin saaminen voi tarkoittaa

koko omankielisen verkoston menettämistä tartuntapelon vuoksi. Tämänkaltaisissa tilanteissa opettajan tehtävä on olla ymmärtäjä, ystävä ja kuuntelija sekä kertoa osatyökykyisten ihmisten elämästä, oikeuksista, työmahdollisuuksista, tilanteesta ja yhteiskunnan suhtautumisesta heihin Suomessa. Kulttuurisen-sitiivisyys edellyttääkin opettajalta ennakkoluulottoman, rohkean, sallivan, suvaitsevan ja terapeuttisen otteen sisäistämistä (Lappalainen 2005, 239). Opettaja työskentelee omalla persoonallaan, eivätkä pelkät teoreettiset tiedot sensitiivisyydestä ja sen menetelmistä riitä.

5.4 Työllistymisen esteitä alemmaksi

Mahku-hankkeessa kokeillun ammatillisen kuntoutuspalvelun tavoitteena oli tukea maahanmuuttaja-asiakkaita kohti työelämää tai opintoja. Tässä luvussa pohdimme kuntoutusprosessissa kohtaamiemme haasteita ja niihin löytämiämme ratkaisuehdotuksia. Käsittelemme kuntoutuksen aloitusta, tulkin käyttöä, selkeää viestintää sekä henkilöstön työhyvinvointia ja koulutusta.

Kaikilla Live Palveluiden Mahku-hankkeen asiakkailla oli oma historiansa, joka sisälsi myös epäonnistumisia joko opinnoissa tai työelämässä sekä muutoksia omassa terveydentilassa. Jo ensimmäisten asiakkaiden kanssa huomasimme, että kuntoutusprosessin aloitukseen kannatti kiinnittää erityistä huomiota ja varata riittävästi aikaa. Molemminpuolinen luottamus auttaa asiakasta sitoutumaan kuntoutukseen ja ottamaan vastuuta prosessista. Työllistymistä edistävässä ammatillisessa kuntoutuksessa (TEAK) on normaalisti kaksi suunnittelupäivää, mutta Mahku-hankkeessa päädyimme viikon pituiseen suunnittelujaksoon. Toki myös kokeiluun liittyvän arviointitutkimuksen suostumuksen läpi käyminen ja suomen kielen taitotason testaaminen veivät tästä oman aikansa. Rauhallinen alku osoittautui hyväksi ratkaisuksi: asiakkaat saivat aikaa sisäistää tulevaa, tutustua kuntoutuksen sisältöihin ja tavoitteisiin sekä kuntoutushenkilöstöön.

Asiakkaiden vähäiset ennakkotiedot kuntoutuspalveluiden sisällöstä aiheuttavat joskus epäluottamusta ja väärinymmärrystä, ja siksi työhönvalmentajat toivoivat asiakkaille parempaa etukäteisinfoa palvelusta. Joskus taas ennako-oletuksista voi olla haittaa: Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelussa emme käyttäneet normaalia TEAK-kutsukirjettä, koska emme halunneet asiakkaan saavan ammattitaidotonta tulkkaus- ja tulkinta-apua lähipiiristä. Sen sijaan laadimme mahdollisimman yksinkertaisen ja selkeän kutsun voidaksemme kirkastaa ammatillisen kuntoutuksen käsitettä kanssa tulkin avulla tavatessamme asiak-

kaan. Ammatillinen kuntoutus ei ole tuttua kaikille asiakkaille, ja ammatillisen kuntoutuksen työllistymistavoitteesta huolimatta osa kuntoutujista koki olevansa suomen kielen kurssilla. Siksi laadimme TEAK-kuntoutuksen ideaa ja prosessia kuvaavan selkokielen esitteen, jota pidimme esillä ja johon palasimme aina, kun siirryimme kuntoutusprosessissa seuraavaan vaiheeseen.

Tulkin kanssa toimiminen vaatii aina hieman totuttelua. Aikaa on syytä varata noin kaksi kertaa enemmän kuin äidinkielisten asiakkaiden kanssa. Koska asiointitulkki ei välttämättä tunne termistöä tai kohdekielellä sitä ei ole lainkaan (Anita Novitsky, puheenvuoro Kelan Mahku-hankkeen työkokouksessa 4.6.2019), selkeän ja helposti ymmärrettävän viestinnän tarve korostuu. Työntekijän on hyvä miettiä etukäteen, mitä haluaa sanoa, miten asiansa ilmaisee ja miten sanottavansa annostelee pienempiin osiin. Sanojen kääntäminen ei aina käännä sanojen tarkoitusta ja siksi hyvä tulkki usein selittää tulkattavan asian kontekstia asiakkaalle ja kertoo tästä myös tulkkauksen tilaajalle. Novitsky (puheenvuoro Kelan Mahku-hankkeen työkokouksessa 4.6.2019) kehotti myös kiinnittämään erityistä huomiota ammattislangiin, mikä Mahku-kuntoutuksen tulkkauksissa oli tärkeää: esimerkiksi käsitettä ammatillinen kuntoutus ei monessa kulttuurissa tunneta.

Työhönvalmennuksessa Kelan tulkkaukspalvelu toimi hyvin, tulkit olivat ammattitaitoisia ja tulkkauksista onnistuneita. Erään harvinaisen kielen tulkin kanssa yhteistyö oli ainutlaatuinen: tulkki oli kuntoutujalle tärkeä motivaattori ja kannustaja, joka myös jaksoi valaa uskoa kuntoutujaan. Liven työntekijöille kyseinen tulkki oli korvaamattoman arvokas kulttuuritulkki. Tulkin mielestä Suomi on maailman paras maa ja täällä on turvallista kasvattaa lapsia. Hän korosti myös työn tekemisen merkitystä ja kannusti omalla esimerkillään hankkimaan ammatin. On aina hyvä, että oman kulttuurin edustajalta tuleva viesti on yhteneväinen kuntoutushenkilökunnan sanoman kanssa.

Vain yhden kerran tulkki oli eri murrealueelta kuin asiakas, eikä asiakas kokenut tulleen ymmärretyksi. Kuntoutuspalvelun työhönvalmentajan täytyy myös hyväksyä se, että kaikki asiakkaat eivät halua puhua omista asioistaan saman kulttuurialueen edustajan kanssa, jolloin kaikkea hyödyllistä tietoa ei ole mahdollista saada.

Viestinnän onnistumista ei voi painottaa liikaa: kuntoutuksen kaikkien osapuolten yhteisen ymmärryksen rakentamiseen täytyy panostaa. Selkokielen käyttöä voi ja kannattaa harjoitella, ja omien materiaalien luettavuuteen on syytä kiinnittää jatkuvaa huomiota. Ymmärtämistä kannattaa varmistaa eri tavoilla: voi pyytää asiakasta kertomaan tai näyttämään itse kyseessä olevaa asiaa. Jokainen voi miettiä, kuinka

monta kertaa kysyy samaa asiaa uudestaan, jos ei ymmärrä. Suullisissa kielenkäyttötilanteissa voi kannustaa monikieleilyyn ja ottaa kaikki osatut kielet käyttöön.

Arvostava vuorovaikutus on kaikessa ohjauksessa kuitenkin tärkeintä. Kuntoutusprosessi ei aina etene hyvässä yhteisymmärryksessä kohti onnistunutta lopputulosta ja myös vaikeat asiat täytyy käsitellä. Arvostavan vuorovaikutuksen vaatimus toistui myös työhönvalmentajien pohtiessa Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun aikana sitä, mitä sensitiivisyys ohjaustyössä käytännössä tarkoittaa. Kaiken perustana pidettiin kiireetöntä, aitoa kohtaamista sekä kuuntelu- ja läsnäolotaitoa. Lisäksi pohdinnoissa korostui erilaisuuden ymmärtäminen ja yksilöllisyyden arvostaminen. Työhönvalmentajat korostivat tilannetajua: ohjaajan tuntosarvien on oltava kunnossa. Myös Anita Novitsky (puheenvuoro Kelan Mahku-hankkeen työkokouksessa 4.6.2019) painottaa aitoa halua vuoropuheluun, kohtaamiseen ja dialogiin, minkä avulla on mahdollista tutustua erilaisuuteen ja samalla oppia myös itsestä.

Osa Mahku-hankkeen asiakkaiden työkokeiluista päättyi valitettavasti jo alkuvaiheessa. Yksi syy epäonnistumisiin oli puutteellinen perehtyminen tehtäviin tai vaikeudet ymmärtää työpaikan toimintakulttuuria. Tästä syystä päätimme laatia perehdyttämistä varten lomakkeen, joka olisi helppo muokata eri työpaikkojen tarpeisiin. Usein maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla on ollut työpaikoilla samankaltaisia haasteita. Vaikka työpaikalla olisi perusteellinen perehdytys ja työhönvalmentaja pitäisi huolta siitä, että kuntoutuja varmasti ymmärtää saamansa ohjeet, uuden työn aloittaminen on aina jännittävä asia. Ohjeita ja neuvoja tulee usein paljon kerralla, ja niitä voi olla vaikea muistaa. Siksi on hyvä, että työkokeilija saa yksityiskohtaiset ohjeet myös paperilla, jolloin niihin voidaan aina tarvittaessa palata. Lomakkeessa oli selkokielliset ohjeet muun muassa siitä, miten täytyy toimia, jos on myöhässä tai sairaana sekä milloin ja missä kahvitauot vietetään.

Perehdytyslomakkeen keskeiset sisällöt:

- työpaikan nimi
- työaika
- työtehtävät
- kahvihuone
- pukuhuone
- työvaatteet ja -kengät
- tärkeää (sis. esim. yhteystiedot ja esimerkki poissaoloviestistä).

Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun asiakkaila oli kielitaidon puutteiden lisäksi myös jokin muu työllistymisen este, ja voidaankin puhua vaikeasti työllistettävistä asiakkaista. Kokeillun kuntoutuspalvelun vaatimus viidestä viikoittaisesta kokopäiväisestä kuntoutuspäivästä ja pyrkimyksestä palkkatyöhön eivät sopeeneet yhteen joidenkin asiakkaiden jaksamisen kanssa. Tällöin kuntoutus jouduttiin keskeyttämään, vaikka tiedettiin, että asiakkaalle se oli paha takaisku. TEAK-työparin on usein tehtävä vaikeita päätöksiä, ja moniammatillinen yhteistyö on erityisen tärkeää, jotta ei itse väsyisi. Kuntoutusprosessissa tulee jatkuvasti haastavia tilanteita, joissa työntekijän tulisi toimia eettisesti kestäväällä tavalla (Anita Novitsky, puheenvuoro Kelan Mahku-hankkeen työkokouksessa 4.6.2019) ja jaksaa olla empaattinen. Liven kyselyyn osallistuneet työhönvalmentajat pitivät työhyvinvoinnin ja haasteellisten tilanteiden käsittelyn näkökulmasta olennaisina tekijöinä toimivaa tiimiä, yhteistyötä ja jatkuvaa vuorovaikutteista keskustelua kollegoiden kanssa sekä esimiehen tukea.

Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun alkaessa Live Palveluissa järjestettiin sisäisiä koulutuksia, jossa monikulttuurisia ryhmiä opettaneet opettajat kertoivat kuntoutushenkilöstölle kulttuurisensitiivisyydestä ja kuntoutuksen asiantuntijat kertoivat suomen opettajille ammatillisesta kuntoutuksesta. Osallistujat pitivät koulutuksia hyödyllisinä ja niitä on toivottu lisää. On tutkittu, että koulutus kannattaa: monikulttuurisuutta käsittelevään koulutukseen osallistuminen oli yhteydessä sote-ammattilaisten kulttuuriseen kompetenssiin – niin motivaatioon, asenteisiin, taitoihin kuin empatiaan (Heponiemi 2019). THL (2020b) ja Työterveyslaitos (2017) ovat tuottaneet paljon käyttökelpoista koulutus- ja ohjemateriaalia (ks. esim. Monikulttuurisuus asiakastyössä -verkkokoulu ja Moniosaa!), jota henkilöstökoulutuksissa voi hyödyntää. Myös työhönvalmentajat toivoivat lisää tietoa pystyäkseen toimimaan analyttisesti erilaisista taustoista tulevien asiakkaiden parissa. Live Palvelujen Mahku-työryhmä onkin ehdottanut, että kielitietoisien ja kulttuurisensitiivisen ohjauksen kehittäminen otettaisiin ensi vuoden kehittämiskohteeksi koko organisaatiossa. Kaiken kaikkiaan Mahku-hankkeeseen osallistuminen on ollut Liven henkilöstölle hyödyllinen oppimiskokemus, joka ei suinkaan ole ohi. Jos haluamme lisätä omaa kulttuurikompetenssiamme, se on mahdollista – joka päivä.

Lähteet

Berry, JW. Acculturation. Living successfully in two cultures. *International Journal of Intercultural Relations* 2005; 29: 697–712.

- Haapasaari O, Korhonen E, toim. [Mikä perhe? Perhe eri kulttuureissa](#). Helsinki: Väestöliitto, 2013. Viitattu 14.5.2020.
- Heponiemi, T. Maahanmuuttajien hyvinvointi ja työllistyminen. Kohti parempaa työhyvinvointia. Esitysmateriaali, Paloma-hankkeen loppuseminaari, 14.3.2019. Julkaisematon.
- InfoFinland. [Tietoa Suomesta](#). Helsinki: Helsingin kaupunki, 2020. Viitattu 16.7.2020.
- [Invalidisäätiö](#). Helsinki: Invalidisäätiö, 2020. Viitattu 14.5.2020.
- Lappalainen E-M. [Kulttuurisesti sensitiivinen opettajuus. Käden, kielen ja kulttuurin oppimisen yhdistäminen maahanmuuttajien koulutuksessa ja opettajan kasvupolulla](#). Oulu: Oulun yliopisto, Oulun yliopiston kasvatustieteellisen tiedekunnan elektronisia julkaisuja 10, 2005. Viitattu 14.5.2020.
- Novitsky A, Alitolppa-Niitamo A. [Kotoutujan Roolipaletti – toimintamalli maahanmuuttotyöhön](#). Helsinki: Väestöliitto, 2012. Viitattu 14.5.2020.
- Räty M. [Monikulttuurisen työn valmiudet. Sosionomikoulutuksen näkökulma](#). Tampere: Tampereen yliopisto, 2009. Viitattu 14.5.2020.
- THL. [Kulttuurisensitiivinen työote](#). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020a. Viitattu 14.5.2020.
- THL. [Monikulttuurisuus asiakastyössä -verkkokoulu \(COPE\)](#). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020b. Viitattu 14.5.2020.
- Työterveyslaitos. [Moni osaa! Työpaikkaosaamisen kehittämisen malli monikulttuurisille työpaikoille -opas](#). Työterveyslaitos, 2017. Viitattu 14.5.2020.

6 Motivaation ja luottamuksen rakentuminen maahanmuuttajien kuntoutuksessa

Sirkku Tofferi

Kiipula-Avire osallistui palveluntuottajana Mahku-hankkeen ammatillisen kuntoutuspalvelun kehittämiseen ja kokeiluun Hyksin ja Taysin erityisvastuualueilla. Luvussa avataan Kiipula-Aviren Espoon ja Vantaan toimipisteiden Mahku-hankkeen ammatillisen kuntoutuspalvelun kokeilun kokemuksia ja kehittämiskohteita motivaation ja luottamuksen rakentumisen näkökulmista. Luvussa on hyödynnetty Kiipula-Aviren sisäisiä kehittämispäiviä ja kehittämistyöskentelyä sekä tietysti tärkeimpänä asiakkaiden kanssa koettua ammatillisen kuntoutuksen käytäntöä.

Millä tavalla maahanmuuttajataustaisen asiakkaan motivaatio syntyy ja kehittyy ammatillisen kuntoutuksen aikana? Motivaatiotutkijoiden kiinnostuksen kohteena on olleet sisäiset voimat, jotka työntävät ihmisen liikkeelle kohti päämäärää ja ulkoiset, ympäristön asettamat ärsykkeet, jotka vetävät ihmistä puoleensa (Vilkko-Riihelä 1999, 449). Sisäinen motivaatio on ihmisluonnolle tyypillinen psykologinen

prosessi, jossa tavoitteiden saavuttamisen kimmokkeena toimii spontaani kiinnostus ja innostus. Sisäinen motivaatio nousee omasta kiinnostuksesta, kun puolestaan ulkoinen motivaatio saa toimimaan ulkoisen palkkion, esimerkiksi työpaikan tai oleskeluluvan saamisen, toiveessa. (Deci ja Moller 2005, 583–584.) Maahanmuuttaja-asiakkaat tulevat ammatilliseen kuntoutukseen hyvin erilaisista lähtökohdista. Taustalla saattaa olla pakolaisuus, traumaattiset kokemukset kotimaassa sodan keskellä tai avioliiton vuoksi Suomeen muuton myötä tulleet monenlaiset kulttuurien yhteentörmäykset. Maahanmuuttajataustaisten ihmisten kanssa työskentelevien ammattilaisten on erityisen tärkeää ymmärtää erilaisten kulttuuritaustojen merkitys vuorovaikutuksessa ja pyrkiä mahdollisimman arvostavaan asiakkaan kohtaamiseen.

Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun aikana huomasimme, että monissa asiakaskohtaamisissa tapahtui jotakin erityisen hyvää ja syvää. Miksi ne jättävät pysyvän jäljen sydämeen niin asiakkaalle kuin kuntoutusasiantuntijallekin? Mistä hyväksyvän yhteyden tunne näissä kohtaamisissa syntyy? Vuorovaikutustaidot ovat ihmiselle luontaista toimintaa (Routarinne 2004, 19) ja kaipuu toisten yhteyteen sekä kohdatuksi tulemiseen jonakin, on kirjoitettu syvälle ihmisyyden ytimeen (Kallio 2017, 23). Vuorovaikutukselliset kohtaamiset vaativat paljon valppautta ja keskittymiskykyä. Vuorovaikutuksen laatu vaikuttaa asiakkaan kokemukseen ja toisaalta asiakkaan sisäiset tunteet ja toiveet vaikuttavat vuorovaikutukseen (Routarinne 2004, 19, 23). Lämpimän ja arvostavan kohtaamisen tärkeyden huomaa onnistuneempaan vuorovaikutuksena maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa ammatillisen kuntoutusprosessin alusta loppuun. Arvostava vuorovaikutus luo vankan pohjan motivaation ja luottamuksen rakentumiselle.

Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaaminen tasavertaisena ihmisenä loi hedelmällisen pohjan vuorovaikutukselle ammatillisen kuntoutuksen aikana. Toisen ihmisen arvostaminen tulisi kuulua kuntoutusasiantuntijan ammattitaitoon, vaikka maahanmuuttaja-asiakkaan todellisen arvon ymmärtäminen voi näyttäytyä arjessa haastavana. Työssämme maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tulisi tärkeimpänä tavoitteena ja toimintaamme ohjaavana tekijänä olla asiakkaan persoonan arvostaminen, vaikka samaan aikaan tunnistaisimme tavoitteen saavuttamisen haasteet. Nykymaailmassa toisen ihmisen kohtaamista ja vuorovaikutuksen merkitystä korostetaan entistä enemmän ja tästä selviytyminen edellyttää rakentavaa ja toista ihmistä kuuntelevaa neuvotteluhenkisyyttä. Työelämässä teemme työtä aiempaa kokonaisvaltaisemmin persoonalla, jolloin luovuus ja vuorovaikutustaidot ovat yhä korostuneemmin tuloksen tekijöitä ja tulokset ovat riippuvaisia ihmisten kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. (Pessi ym. 2017, 8.)

Maahanmuuttaja-asiakkaan lämminhenkisellä ja arvostavalla kohtaamisella saattaa olla ratkaiseva merkitys asiakkaan luottamuksessa omien taitojen kehittymiseen, työkokeilupaikassa onnistumiseen, opiskelumotivaation syntymiseen tai työpaikan saamiseen kuntoutuksen päätyttyä. Arvostava kohtaaminen ammatillisessa kuntoutuksessa saattaa jättää pysyvän jäljen asiakkaan sydämeen.

6.1 Motivaatio ja luottamus kuntoutuksen eri vaiheissa

Mahku-hankkeen ammatilliseen kuntoutuspalveluun osallistuneiden asiakkaiden lähtökohdat kuntoutukseen tullessa olivat hyvin heterogeeniset. Maahanmuuttajataustaisen kuntoutujan juuret saattoivat olla Latinalaisessa Amerikassa, Lähi-idässä tai Aasiassa. Kulttuuriperintö ja elämä muualla maailmassa oli hyvin erilaista, kuin täällä pohjoisessa Suomessa. Jotkut asiakkaista olivat muuttaneet Suomeen avoliiton myötä, toiset työn perässä ja jotkut pakolaisina. Useimmilla ei ollut valmiina mielessä mitään tavoitetta kuntoutuksen alkuvaiheessa, ja jollekin oli ollut valtava ponnistus päästä paikalle kuntoutuksen aloitukseen. Silloin ei ole tärkeää kuntoutumisen tavoite, vaan silloin tärkeintä on ihmisen kohtaaminen.

Keskusteluissa asiakkaiden kanssa nousi hiljalleen esille erilaisia asioita, joita he olivat toivoneet ja joista he olivat unelmoineet. Lähtökohta kuntoutukseen hakeutumiselle saattoi olla Suomen kansalaisuuden saaminen tai suomen kielen kehittyminen erityisesti puhumisen ja ymmärtämisen osalta, että työpaikan saaminen Suomesta mahdollistuisi. Vain harvalla oli kuntoutukseen tullessa mielessä opiskeleminen, itsensä kehittäminen, puhumattakaan tutkintojen suorittamisesta. Lähes kaikilla asiakkaista motivaatio oli hauras ja tieto ammatillisen kuntoutuksen sisällöstä sekä kestosta hyvin puutteellinen.

Maahanmuuttajille suunnattu ammatillisen kuntoutuksen prosessi oli ensimmäisiä asioita tutustumisen ja ensikohtaamisen jälkeen, mikä kannatti käydä huolellisesti ja ymmärrettävästi läpi asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on hyvin tärkeä päästä hahmottamaan omassa elämis- ja ajattelumaailmassaan, mikä prosessi hänellä on alkamassa ja mihin tämä matka saattaa kuntoutusprosessin jälkeen johtaa.

6.2 Valmistautuminen kuntoutukseen

Maahanmuuttajataustaisia asiakkaita ammatilliseen kuntoutukseen ohjaavaa verkostoa on hyvin tärkeää informoida kuntoutuspalvelun tarkoituksesta, tavoitteista ja kestosta. Kuntoutuksen palveluntuottajan

täytyy avata konkreettisesti lähettävälle taholle ja asiakkaan verkostoille työkokeiluihin ja työhönvalmennukseen sekä suomen kielen opiskelemiseen liittyviä olennaisia elementtejä. Alati muuttuvan työelämän seuraukset näkyvät myös verkostojen toiminnassa, ja asiantuntijoiden vaihtuessa niin sanottu ”hiljainen tieto” häviää. Asiakkaan lähettävä taho antaa ensimmäisen informaation kuntoutuksen palveluntuottajan tuottamasta palvelusta ja luo mielikuvaa onnistuneesta kuntoutuspalvelun valinnasta, ”pääsemissä” ammatilliseen kuntoutukseen. Monet Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun asiakkaista kokivat etuoikeutena tai lottovoittona sen, että he olivat ehtineet hakeutua Mahku-kuntoutukseen ensimmäisten joukossa. Tärkeänä osana asiakkaan etuoikeutettuna olemisen kokemusta oli palveluntuottajan ja lähettävän tahon välinen vuoropuhelu ja yhteydenpito ennen kuntoutukseen hakeutumista sekä informaatio, jonka kuntoutuja sai prosessista ennen kuntoutukseen kutsumista.

Olimme yhteydessä maahanmuuttajataustaisiin asiakkaisiin jo useita viikkoja ennen kuntoutuksen alkamista. Olimme asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse ennen kirjepostina lähtenyttä kutsua. Puhelun aikana selvisi asiakkaan suomen kielen arkitilanteessa käytettävä taitotaso, jonka perusteella pystyimme hyvin arvioimaan kuntoutuksen alkuvaiheen tulkin käyttötarvetta. Useimpien asiakkaiden kielitaito oli niin hyvä, että saimme ilman tulkkia selvitettyä aloituspäivän ja kellonajan sekä paikan, jossa ammatillinen kuntoutus toteutui. Turvallisuuden ja luottamuksen tunteen luomiseksi oli tärkeää kertoa asiakkaalle, että lähetämme hänelle tekstiviestillä omaohjaajan yhteystiedot ja kuntoutuksen toteuttamispaikan sekä kirjepostilla erillisen kutsun kulkuohjeineen. Asiakkaan luottamus ja motivaatio ammatilliseen kuntoutukseen lähti rakentumaan ensimmäisestä yhteydenotosta puhelimesta, mutta vahvistui tekstiviestissä saaduilla yhteystiedoilla sekä postitse saadulla kutsukirjeellä.

Ensimmäinen puhelu toteutui useimmiten suomen kielellä selkeästi artikuloiden, mutta joissakin puheissa kieli vaihdettiin englannin kieleksi tai niiden sekoitukseksi eli niin sanotuksi ”kieleilyksi”. Jo näin alkuvaiheen kutsutilanteessa kuntoutusasiiantuntijan eli asiakkaan omaohjaajan täytyi hyväksyä se tosiasia, että ainoastaan suomenkielisellä kommunikoimisella ei välttämättä pääse hyvään yhteyteen maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa. Tarvittiin rentoa asennetta ja luovaa otetta suhtautumisessa hyvin erilaisiin kielitaidon ja ymmärtämisen tasoihin.

6.3 Ensitapaamisen merkitys

Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ensitapaaminen toteutui kuntoutuksen aloituspäivänä palveluntuottajan toimitiloissa. Luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja omaohjaajan välillä käynnistyi ensitapaamisesta lähtien. Monet asiakkaat kuvailivat kuntoutuksen ensimmäiseen päivään tulemista erittäin jännittäväksi. Usein he olivat nukkuneet huonosti edellisenä yönä, miettineet paljon alkavaa prosessia, pelänneet pahinta ja toisaalta odottaneet elämänsä parasta päivää. Eräs kuntoutujista kertoi myöhemmin ensimmäistä päivää muistellessa, että kaikki kauhukuvat ja pelkotilat olivat kadonneet samalla hetkellä, kun hän tapasi aulassa vastaanottavan, hymyilevän omaohjaajan ensimmäisen päivän aamuna. Pidimme tärkeänä, että ensitapaaminen asiakkaan kanssa oli epävirallinen, kohtelias ja asiakasta kunnioittava ”kahvitteluhetki”. Näin ensimmäisen päivän aikana asiakkaalle muodostui mielikuva arvostavasta kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta avoimessa ilmapiirissä, jolloin löytyi myös helposti monia yhteisiä puheenaiheita rentouttamaan ilmapiiriä. Omaohjaaja löysi helposti kysyttävää asiakkaan kotimaahan tai perheeseen, osaamiseen tai kulttuuriin liittyen, mistä löytyi ensimmäiset ”yhteiset sävelet”. Vuorovaikutukselliset kohtaamiset vaativat kuitenkin paljon valppautta ja keskittymiskykyä: toisaalta vuorovaikutuksen laatu vaikuttaa yksilön kokemukseen ja toisaalta yksilön sisäiset tunteet ja toiveet vaikuttavat vuorovaikutukseen (Routarinne 2004, 19, 32).

Huomaavaisuus, kohteliaisuus, kuuntelemisen taito ja kuulluksi tuleminen ovat tärkeimpiä asioita ensimmäisten päivien aikana. Yhteiset naurun aiheet ja huumori ammatillisen kuntoutuksen tosiasioiden ohessa luovat motivaatiota ja toivoa asiakkaan tulevaisuuteen. Myös luovuus, herkkyys ja aitous auttavat vuorovaikutuksen kehittymisessä. Vuorovaikutustaitoja pidetään ihmiselle luontaisena toimintana (Routarinne 2004, 19). Monelle vieraasta kulttuurista Suomeen muuttaneelle asiakkaalle ammatillinen kuntoutus oli ensimmäinen pidempi vuorovaikutussuhde kantasuomalaisten kanssa. Emme ole täällä olemassa yksin, emme selviäisi ilman toisiamme, ja siten myös yksilöllisyyden ajatus sisältää aina toiset ihmiset (Haarakangas 2011, 106).

Työ maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa vaatii aikaa ja keskittymistä. Erityisesti tutustumiseen ja jokaisen asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen tulisi varata riittävästi aikaa, mikä on yksi luottamuksen rakentumisen perusasioista. Omaohjaajan tavoitettavuus, arvostava kommunikoiminen sekä toiveikkaan ilmapiiriin luominen ovat maahanmuuttajataustaisen asiakkaan luottamuksen rakentamisen perusteita. Asiakkaila on hyvin erilaisia elämäntilanteita, moninaisia haasteita ja yllättäviäkin tilanteita

elämässään. Jo tieto omaohjaajasta ja hänen tavoitettavuudestaan kohottaa asiakkaan motivaatiota, auttaa yrittämään eteenpäin ja luo rohkeutta ponnistella eroon elämää hiertävistä asioista.

Monelle Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun asiakkaalle osallistuminen kuntoutukseen mahdollisti haastavien asioiden läpikäymisen sekä antoi rohkeutta tehdä ratkaisuja ja muutoksia omassa elämässään. Monen asiakkaan elämäntilanteet olivat kokonaisuudessaan haastavia, mutta motivaatio muutokseen oli erittäin korkea ja työelämään paluu oli kirkkaana mielessä. Luottamuksen syntyminen ja sen ylläpitäminen antoivat monelle asiakkaalle sen viimeisen sysäyksen laittaa liikkeelle pitkään suunnittelun alla olevat prosessit ja suunnitelmat. Kuntoutusprosessit tuottivat rohkeutta ja voimaa toteuttaa asioita, joita he eivät olleet aikaisemmin uskaltaneet oikein ajatellakaan.

Maahanmuuttajataustaista asiakasta kuuntelemalla ja kunnioittamalla sekä varmistamalla yhteisen ymmärryksen ja sietämällä väärinymmärryksiä, voidaan oppia osaavammaksi vuorovaikutuskumppaniksi. Ymmärtäminen ilmenee myös ajatuksen tasolla: hyvä vuorovaikutuskumppani haluaa saada vuorovaikutuksen toimimaan erilaisesta kulttuuritaustasta tulevan asiakkaan kanssa ja uskoo asiakkaan haluun kommunikoida. Tärkeitä toimintatapoja ovat ajan antaminen ja odottaminen, esimerkiksi hidastamalla omaa vuorovaikutuksessa olemisen tahtia, pitämällä tietoisesti taukoja ja odottamalla johdattelematta ja kärsivällisesti asiakkaan ilmauksia (Nind ja Hewett 2005, 47, 54–55.) Tällä tavalla maahanmuuttajataustaisella asiakkaalla on tilaa aloitteiden tekemiseen ja oman vuoron muodostamiseen. Vuorovaikutusrytmin hidastaminen auttaa maahanmuuttajataustaista asiakasta ymmärtämään vuorovaikutustilannetta ja vuorovaikutuskumppanin puhetta paremmin.

Virallinen ja eleetön suhtautuminen asiakkaan asioiden edistämiseen ei ole kuntoutusprosesseissa aina paras mahdollinen toimintatapa. Kuntoutuksen asiantuntijoina olemme tukemassa ja motivoimassa asiakasta hänen tavoitteissaan, mutta voimme toteuttaa sen hyvin lämpimässä ja arvostavassa ilmapiirissä, jossa löytyy tilaa myös huumorille ja arkisten asioiden jakamiselle. Huumorin tarpeellisuutta elämässä voidaan selittää psykologisesta näkökulmasta mielen teorialla, jonka osana huumori nähdään. Huumorin avulla tajuaamme pieniä vivahteita ihmisten välisistä suhteista ja osaamme ennakoida tulevia tapahtumia sekä niihin liittyviä ongelmia ja epäonnistumisia. Huumoria ymmärtävä ihminen on monesti sosiaalisesti älykäs, mistä on hyötyä vuorovaikutustilanteissa. Mahku-hankkeen asiakastilanteissa niin omaohjaajan kuin suomi toisena kielenä -opettajan (S2-opettajan) kanssa syntyi kielestä tai kulttuurieroista johtuvia väärinymmärtämisen tilanteita, jotka saivat aikaan paljon naurua ja iloa. Oli suuri voimavara osata suhtautua rennosti ja huumorilla asioihin, vaikka esimerkiksi väärinymmärretty asia onkin

oikaistu ja tarpeen mukaan käsitelty asianmukaisella tavalla. On erinomaista vuorovaikutustaitoa uskaltaa heittäytyä kulttuurienväliseen vuorovaikutukseen huumorin avulla. (Ojanen 2014, 152–162.)

6.4 Asiakkaiden monenlaiset kulttuuritaustat

Monessa kulttuurissa välitön, rento ja avoin ilmapiiri on kulttuurista toimintamallia. Osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista on lähtöisin maista, joissa kulttuuriperinteitä ovat värittäneet sota ja väkivalta. Asiakkaiden lähtökohdat uusien ihmisten kohtaamiseen ovat siis moninaiset. Kuntoutukseen hakeutuvan asiakkaan hakemustiedoista nähdään vain pintaraapaisu sairauksien, haasteiden, kielen ja kulttuurin kirjosta. Ennen kuntoutusprosessin alkua asiantuntijoiden suositellaan tutustuvan myös asiakkaan kieli- ja kulttuuritaustaan sekä lähtömaan historiaan. Esimerkiksi maailman kielten kirjo on niin laaja, ettemme olleet koskaan kuulleetkaan kahdesta asiakkaamme äidinkielestä. Tutustuminen kulttuuritaustoihin avasi mieleemme suhtautumaan erilaisuuteen avoimemmin ja käsittelemään mahdollisia eteen tulevia pulmia eri näkökulmista käsin. Mahku-hankkeen kuntoutusprosessien aikana tuli esille monia yllättäviä tilanteita. Tutuiksi tulivat muun muassa sukupuolten väliset tervehtimisperinteet, rukoushetket tai hyvin draamaattinen käyttäytyminen ryhmätilanteessa, mikä on suomalaisille vierasta kulttuuriperinnettä. Avoimesti asioista keskustellen luottamus asiakkaan ja ohjaajan välillä pääsi syventymään entisestään. Jokaisella ohjaajalla on erilaiset valmiudet kohdata eri kulttuuritaustoista tulevia asiakkaita.

Katri Jokikokko (2005) määrittelee interkulttuurisen kompetenssin muodostuvan neljästä tekijästä, jotka ovat asenteet, tieto ja tietoisuus, taidot ja toiminta. Kaikkien näiden tekijöiden taustalla vaikuttaa interkulttuurisen kompetenssin eettinen perusta, joita ovat tasavertaisuus, väkivallattomuus ja ihmisoikeudet. (Jokikokko 2005, 92–93.) Asenteilla tarkoitetaan suhtautumista erilaisuuteen, kuinka ihminen arvostaa erilaisuutta, on kiinnostunut, halukas ja rohkea tukemaan tasavertaisuutta sekä avoin uusille elämäntavoille ja ihmisille. Interkulttuurista kompetenssia selitettäessä taidoilla tarkoitetaan kykyä kommunikoida, joka voi olla kielen käyttämistä, neuvottelutaitoja, ongelmanratkaisutaitoja, empaattisuutta, kykyä sietää epävarmuutta, nähdä asioita erilaisista näkökulmista tai sopeutua uusiin tilanteisiin. Kommunikoiminen on tehokasta, kun viesti saadaan ymmärrettävästi välitettyä. (Jokikokko 2005, 93–97.)

6.5 Kuntoutuksen suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen

Kuntoutuksen suunnittelu ja asioiden ennakoiminen ovat maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa työskentelemisen tärkeitä kulmakiviä. Mahku-hankkeen kuntoutusprosesseissa varasimme suunnittelu-päiviin asiakkaan oman kielisen tulkin, jotta asioiden ennakoiminen ja kuntoutusprosessin selvittäminen tulivat asiakkaille tutuiksi. Tulkin läsnäolo ei lisännyt asiakkaan luottamusta vuorovaikutustilanteissa, jos tulkki oli esimerkiksi eri sukupuolta kuin asiakas tai toisen uskonnollisen suuntauksen edustaja. Toisaalta taas, kun asiakkaan kohdalle sattui hyvä tulkki, Kelan käytäntöjen vuoksi emme pystyneet varaamaan häntä uudelleen seuraavalle päivälle. Asiakkailta ei ollut mahdollisuuksia vaikuttaa tulkin valintaan, mikä osaltaan häytti luottamuksen syntymistä kuntoutusprosesseissa. Onnistuneet kuntoutuspäivät rakentuivat sattumanvaraisesti tulkin sopivuuden tai henkilökemioiden suhteen.

Kuntoutuksen suunnittelussa on tärkeää varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt, mistä on puhuttu. Mahku-hankkeen kuntoutusprosesseissa käsitelimme kuntoutuspäivien aikana kaikki asiat monipuolisesti, muun muassa puhumalla "kieleilemällä" suomen ja/tai esimerkiksi englannin kielellä, nonverbaalisella kommunikoinnilla täydentäen sekä piirtäen tai kuvittaen erilaisia asioita. Asiakastilanteissa ennakkoimme ja sanoitimme asioita asiakkaille. Oli tärkeää myös kertoa miksi teemme jotain ja mihin jotain asiaa tarvitaan, kuten esimerkiksi "tulostetaan ansioluettelo ja haetaan se yhdessä tulostimelta, jotta voimme viedä sen mukanaamme työpaikalle haastatteluun". Asia kerrallaan etenemällä annoimme kuntoutujille mahdollisuuden saavuttaa pieniä välitavoitteita. Asioista puhumalla ja yhdessä suunnittelemalla asiakkaiden luottamus tulevaan rakentui lujemmaksi. Asiakkaat saivat välineitä ja voimaa selvittää mahdollisia vaikeita tilanteita tulevaisuudessa. Ohjaajana kannustin ja tuimme asiakkaita asioiden omatoimisessa selvittämisessä, mutta tarpeen mukaan myös ohjasimme ja autoimme heitä.

Kiipula-Aviren kuntoutusprosesseissa kuntoutuksen suunnitteluun asiakkaan kanssa osallistuivat oma-ohjaaja, työpari ja S2-opettaja. Olimme tarpeen mukaan myös yhteydessä asiakkaan verkostoon. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kuntoutusprosessin suunnittelemisessa pätee erityisesti sanonta: hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Hyvä suunnitelma luo pohjan ja edellytykset luottamukselliselle ja ennakoitavissa olevalle toiminnalle. Kuntoutuspäivät alkavat ja päättyvät samaan aikaan, lounas tarjotaan samaan aikaan tutuissa lounasravintoloissa ja päivien sisältö on tiedossa jo ennakkoon. Kuntoutuksen suunnittelun tärkeä osa oli myös suomen opetuksen suunnittelu niin kuntoutusjaksolle palveluntuottajan tiloissa kuin työpaikan löytyessä työkokeilun ja työhönvalmennuksen aikana.

Mahku-hankkeen ammatillisen kuntoutuksen kokeiluun kuului osana suunnittelua asiakkaan suomen kielen taitotason testaaminen. Testaukset toteutuivat Helsingissä Testipisteen tiloissa, ja asiakkaat kävivät siellä pääsääntöisesti toisena kuntoutuspäivänään. Asiakkaita informoitiin kielitaidon testaamisesta jo kutsukirjeen liitteenä olevassa aikataulussa ja uudelleen heti ensimmäisenä kuntoutuspäivänä kuntoutusprosessia läpikäydessämme. Testauspäivä oli monille asiakkaille suuri ponnistus, jonka onnistumisesta he olivat jälkikäteen ylpeitä.

Asiakkaan kuntoutustavoitteiden asettaminen toimi eräänlaisena motivaation ja luottamuksen mittarina. Mahku-hankkeen ammatillisen kuntoutuspalvelun kokeilun aikana maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kertoivat taustoistaan ja menneisyydestään työn, opintojen ja elämänsä haasteisiin liittyen. Luottamusta rakennettiin hiljalleen, asia kerrallaan edeten, paljon puhuen ja eri tavoin kommunikoiden. Asiakkaat kertoivat kuntoutukseen hakeutumisestaan, odotuksistaan ja toiveistaan. Useinkaan siihen ei tarvinnut paljon sanoja, vaan elämäntarinoiden ohessa syntyneitä lyhyitä ilmaisuja: suomen kieli, työ tai oma elämä. Pitkien keskusteluiden jatkuessa pienistä sanoista muodostui kuntoutuksen tavoitteita: terveydentilalleni sopivan työpaikan löytyminen tai suomen kielen rohkeampi käyttäminen työpaikalla. Jokaiselle löytyi tavoite, kaksi tai kolmekin tavoitetta, joita kohti oli mahdollista kulkea kuntoutuksen edetessä. Cottin (2004) mukaan asiakas nähdään aktiivisena toimijana ja hänellä on oikeus olla mukana kuntoutuksen suunnittelussa ja päätöksenteossa. Kuntoutustavoitteiden asettamisessa asiakaslähtöisyydellä nähdään myös olevan positiivisia vaikutuksia kuntoutumisen tuloksiin (Cott 2004). Tähän tarvitaan aikaa riittävästi: aikaa kuunnella ja aikaa osata havaita asiakkaan toiveita ja unelmia.

Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kokeilussa S2-opettaja suunnitteli suomen kielen oppimisen tavoitteet asiakkaan kanssa, jotka useimmiten olivat hyvin samassa linjassa ammatillisten tavoitteiden kanssa. Maahanmuuttaja-asiakkaan ammatillisen kuntoutuksen tavoitteiden oli tärkeää olla selkeitä, hyvin yksinkertaisia ja tavoitettavissa olevia. Tavoitteen käsittelemiseen täytyi käyttää riittävästi aikaa, että maahanmuuttajataustainen asiakas pystyy hahmottamaan ja ymmärtämään tavoitteiden asettamisen tarkoituksen ja merkityksen omalle kuntoutumiselleen.

6.6 Luottamuksen merkitys vaikeissa elämäntilanteissa

Mikä on asiakkaan motivaatio tilanteessa, jossa häntä on suuri toimeentulon tai asumisen suhteen. Onko ensimmäisenä motivaattorina etsiä mieluisa työkokeilu paikka vai selvittää toimeentuloon tai asumiseen

liittyvä asia ensin mielestä pois? Monet sosiaaliset, taloudelliset ja asumiseen liittyvät käytännön selvittelyt vievät aikaa, mutta myös motivaatiota ammatillisen kuntoutumisen pääasialta eli tavoitteiden mukaiselta edistymiseltä kohti ammatillista suunnitelmaa. Erityisesti maahanmuuttajataustaiset, heikolla suomen kielen taidolla varustetut asiakkaat ovat kaikkein heikoimmassa asemassa vastaanottamaan monia suomalaisen yhteiskunnan perustavanlaatuisia toimintaperiaatteita, kuten verotusta, asumista tai toimeentuloasioita. Kokonaisvaltaiseen asiakkaan ammatilliseen kuntoutukseen voidaan päästä vain huomioimalla asiakkaan elämäntilanne, kulttuuritausta, kokemukset sekä hänen oppimansa asiat. Vasta käytännön haasteiden selvittämisen jälkeen, asiakkaalla on aikaa ja mahdollisuus keskittyä kielen oppimiseen, työpaikan etsimiseen ja omien vahvuuksien kartoittamiseen.

Kaarina Mönkkösen (2018) mukaan työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja tiedonmuodostus voivat rakentua kolmella tavalla: asiantuntijakeskeisesti, asiakaskeskeisesti tai dialogisesti. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa työntekijä pyrkii yksin määrittelemään asiakkaan tilanteen ja tuen tarpeen jättämättä tilaa asiakkaan omille tulkinnoille ja toiveille. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan näkemykset tulevat huomioiduksi hyvinkin kokonaisvaltaisesti, mutta työntekijän rooli vastuunkantajana ja vaikuttajana saattaa jäädä huomiotta. Dialoginen vuorovaikutuksen tapa on ideaalein, sillä siinä osapuolet määrittävät tasapuolisesti ja vastavuoroisesti asiakkaan tilannetta ja etsivät ratkaisuvaihtoehtoja yhdessä. Dialogisessa vuorovaikutuksessa löytyy tilaa molempien osapuolten asiantuntijuudelle. Vuorovaikutuksen tapa voi myös vaihdella tapaamisen aikana ja tapa voi vaihtua tai muuttua riippuen keskustelun kulusta. (Mönkkönen 2018.)

Myös maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuu yllättäviä muutoksia tai he kohtaavat menetyksiä. Ammatillisessa kuntoutuksessa asiakkaan ja ammattilaisen välisen luottamuksen rakentuminen näkyy niissä tilanteissa, joissa asiakas voi kertoa omaohjaajalle vaikeista kokemuksistaan. Omaohjaaja pystyy ohjaamaan asiakkaan hakemaan apua terveydellisiin, taloudellisiin, sosiaalisiin tai muihin elämän osa-alueiden haasteisiin. Asiakkaan saama tuki puolestaan vahvistaa luottamusta ohjaajan ja asiakkaan välillä ja vaikuttaa näin suotuisasti myös ammatillisten tavoitteiden etenemiseen.

6.7 Oppia työkokeilusta ja työhönvalmennuksesta

Työkokeilu- ja työhönvalmennuspaikat löytyivät tavallisesti sitten, kun tavoitteista ja unelmista oli ensin keskusteltu yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaan vahvuuksia kartoittamalla ja rajoitteet huomioiden

löysimme yleensä muutamia työpaikkoja, joihin olimme yhdessä yhteydessä puhelimitse. Useimpiin paikkoihin menimme yhdessä tutustumaan, mutta haastattelu hoitui työnantajan ja asiakkaan välisenä keskusteluna. Useimmat asiakkaista olivat niin rohkeita, että kannustusten saattamana uskalsivat mennä työnantajan haastatteluun yksin. Työnantajien kanssa selvitimme lisäksi ammatillisen kuntoutuksen pelisääntöjä, työkokeilun kestoa ja työsopimusasioita. Lähes kaikissa tapauksissa haastattelut johtivat työkokeilusopimuksen solmimiseen. Tavallisimmin maahanmuuttajataustainen asiakas oli kahdessa eri työpaikassa, joskus vain yhdessä ja harvemmin oli tarvetta vaihtaa vielä kolmanteen paikkaan. Vaihtamisen taustalla oli tarve saada kokemusta hieman eri näkökulmasta, esimerkiksi päiväkotivastustajasta vanhusten palvelutalon virikeohjaajan toimintaan. Työpaikoilla ohjaajat kaipasivat useimmiten tukea maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ohjaamiseksi.

Työkokeilussa ja työhönvalmennuksessa asiakkaat pääsivät perehtymään suomalaiseen työelämään käytännössä. Työpaikalla oli mahdollisuus oppia kyseisen työpaikan toimintamalleja ja pelisääntöjä. Useimmat Kiipula-Aviren Espoon ja Vantaan toimipisteiden Mahku-kuntoutuksen asiakkaista olivat työkokeilussa päiväkodeissa, kouluissa tai vanhusten palvelutaloissa, jotka olivat ympäristöinä monelle perhekeskisyyteen ja käytännön arkeen tottuneelle asiakkaalle hyvin tuttuja. Asiakkaiden kielitaidon puutteet asettivat työpaikkaohjaajille haasteita sanoittaa työpaikkaan liittyviä asioita ja toimintoja eri monilla tavoilla. Työpaikkaohjaajat pyysivät kuntoutuksen palveluntuottajalta apua ohjaukseen vaihtelevasti, mutta jokaisessa työpaikassa siihen annettiin mahdollisuus.

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat tarvitsevat pitkäjänteistä ja säännöllistä ohjaamista sekä selkeitä ohjeita eri tavoilla kuvailtuna. Työpaikkaohjaajat tarvitsevat myös kannustusta asiakkaiden jatkuvaan ohjaamiseen, vaikka työkokeilussa oleva maahanmuuttaja vaikuttaisi ja vakuuttaisi ymmärtävänsä työpaikan toimintaperiaatteet. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ammatillisen suunnitelman edistymisen kannalta on olennaista selvittää työpaikalla kaikki isommat ja pienemmät haasteet niin toiminnassa kuin vuorovaikutuksessakin. Vähintään yhtä tärkeää on myös nostaa esille kaikki pienet ja isommat onnistumiset, joista saatu palaute kannustaa jatkamaan oppimista ja palkitsee työkokeilijan uudessa työpaikassaan jokaisena päivänä.

Lähteet

Cott CA. Client-centered rehabilitation. Client perspectives. Disability and Rehabilitation 2004; 26: 1411–1422.

- Deci EL, Moller AC. The concept of competence. A starting place for understanding intrinsic motivation and self-determined extrinsic motivation. Julkaisussa: Elliot AJ, Dweck CS, toim. Handbook of competence and motivation. New York, NY: Guilford, 2005: 579–597.
- Haarakangas K. Voimistava läsnäolo. Mielen tiet lapsuudesta vanhuuteen. Jyväskylä: PS-kustannus, 2011.
- Jokikokko K. Perspectives on intercultural competence. Julkaisussa: Räsänen R, San J, toim. Conditions for intercultural learning and co-operation. Turku: Finnish Educational Research Association, Kasvatusalan tutkimuksia – Research in Educational Sciences 23, 2005.
- Kallio M. Inhimillisiä kohtaamisia. Helsinki: WSOY, 2017.
- Mönkkönen K. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 2018.
- Nind M, Hewett D. Access to communication. Developing the basics of communication with people with severe learning difficulties through intensive interaction. London: Fulton Publishers, 2005.
- Ojanen M. Positiivinen psykologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 2014.
- Pessi AB, Martela F, Paakkanen M. Lukijalle. Julkaisussa: Pessi AB, Martela F, Paakkanen M, toim. Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus, 2017: 8–11.
- Routarinne S. Improvisoi! Helsinki: Tammi, 2004.
- Vilkko-Riihelä A. Psykye. Psykologian käsikirja. Porvoo: WSOY, 1999.

7 Mielenterveyden ja oppimisen haasteet maahanmuuttajien kuntoutuksessa ja kielenoppimisessa

Tanja Siltala

Kiipula-Aviren Tampereen, Hämeenlinnan ja Lahden toimipisteiden Mahku-hankkeen kuntoutuskokeiluun osallistuneista asiakkaista suurimmalla osalla oli jonkinasteista, osin voimakastakin mielenterveyden oireilua. Kuitenkin vain harvalla oli diagnosoitu mielenterveyden ongelma. Mahku-kuntoutukseen tullessa asiakkaan työkykyisyyden rajoite oli tyypillisesti jokin fyysinen terveydentilan haitta, mutta prosessin myötä esille nousi psyykkistä kuormittuneisuutta ja erilaisia mielenterveyden ongelmiin liittyviä oireita. Usein mielenterveyden haasteet ilmenivät yleisenä väsymyksenä, kuntoutukseen sitouttamattomuutena, poissaoloina tai kuntoutuksen keskeytyksenä.

Mielenterveys ja sen ongelmat ovat yksi haastavimmista hyvinvointiin liittyvistä kysymyksistä maahanmuuttajilla (Kerkkänen ja Säävälä 2015, 13). Maahanmuuttoon näyttäisi sisältyvän suurempi riski saada erilaisia psyykkisiä sairauksia, joiden taustalla arvellaan olevan muun muassa maahanmuuttoon liittyvät sosiaaliset stressitekijät. Hoitamattomat psyykkiset häiriöt voivat kroonistua ja aiheuttaa pitkäkestoista

työkyvyttömyyttä, syrjäytymistä ja monenlaisia sosiaalisia ongelmia (Halla 2007). Ulkomaalaistaustaisten ja erityisesti traumatisoituneen väestön psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseksi tarvitaan pikaisia toimenpiteitä Suomessa, ja mielenterveyden edistämiseen ja tukemiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. (Castaneda ym. 2015, 36.)

Mielenterveyden haasteet näyttäytyivät Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun asiakkailta suurempina, kuin kuntoutuspäätöksen perusteena olleista lääkärin kirjoittamista lausunnoista pystyi päättelemään. Mielenterveyden problematiikka ja oireilu vaikuttivat keskeisesti sekä ammatillisen kuntoutuksen että suomen kielen oppimisen etenemiseen. Osalla asiakkaista kuntoutus piti keskeyttää mielenterveyden haasteiden vuoksi. Ulla Buchert ja Mirka Vuorento toteavatkin (2012, 29, 44–45), että varsinaisten mielenterveysongelmien rinnalla puhutaan paljon yleisestä jaksamattomuudesta ja huonovointisuudesta, jotka vaikuttavat opiskeluun ja työssä käyntiin. Osalla maahanmuuttajista on erilaisia selittämättömiä kipuja, joihin ei tutkimuksissa löydy mitään selkeää syytä. Osa niistä voivat olla taustaltaan psyykkisiä. Kiipula-Aviren Mahku-kuntoutuksen asiakkailta ilmeni moninaisia, osin selittämättömiäkin oireiluja, joita myös edellä mainitut kirjoittajat kuvaavat: erilaiset säryt, huimaus, paha olo, ahdistus, pahoinvointi, uni-ongelmat sekä keskittymis- ja muistiongelmat. Oireita oli saatettu tutkia terveydenhuollossa, mutta niihin ei ollut löytynyt selitystä.

Asiakkaiden tuottamassa puheessa sana "stressi" oli hyvin yleisesti käytössä. Stressi ilmiönä vaikutti olevan kulttuurisesti hyväksytympi ilmiö, kuin esimerkiksi masennus tai ahdistus. Kuntoutujien puheissa toistuivat usein ilmaisut "en jaksaa, olen väsynyt, minulla on tosi vaikeaa". Tyypillistä asiakkaille olivat yleisen jaksamisen ja vireystilan pulmat sekä eriaikaiset uniongelmat. Kuntoutuspäivien loppuun asti jaksaminen oli usealle tiukkaa, ja he olivat päivien jälkeen väsyneitä. Asiakkaista vain osa jaksosi olla kuntoutuspäivät alusta loppuun saakka paikalla. Asiakkailta esiintyi myös elämänhallinnan haasteita paljon. Asiakkaita kuormittivat moninaiset elämäntilanteen huolet liittyen taloudellisiin kysymyksiin, perheenjäsenten tilanteisiin niin Suomessa kuin kotimaissaankin, oma terveydentila, tulevaisuuteen liittyvät kysymykset sekä yksinäisyys tai yleinen epävarmuus. Hankkeen kuntoutusprosessien aikana tuli esille myös se, että psyykkisten oireiden kuvailu ja sanoittaminen oli asiakkaille haastavaa. Tuntui että yhteistä kieltä ei aina, edes tulkin välityksellä, näille ilmiöille, oireille ja tunteille löytynyt.

Maahanmuuttajat eivät aina välttämättä halua tai osaa hakea apua psyykkiseen tilanteeseensa terveydenhuollon piiristä. Jo psyykkisen oireilun ymmärtäminen biolääketieteen lähtökohdista voi olla vierasta

tai uhkaavaa. Mielenterveyden häiriöihin liittyvät ilmiöt voidaan nähdä moraalisisina tai hengellisinä häiriöinä, jolloin maahanmuuttajan todellisuudessa ratkaisujenkin tulee lähteä näistä ilmiötaustoista. (Kerkkänen ja Säävälä 2015, 13, 17.) Heikki Kerkkänen ja Minna Säävälä (2015, 27, 60) kuvaavat myös Tapio Hallan ajatusta siitä, että kielellisesti ja kulttuurisesti moninaisessa kontekstissa mielen hyvinvoinnin haasteiden diagnosointi ja hoito on huomattavasti haastavampaa kuin niin sanotussa monokulttuurisessa ympäristössä. Haasteita maahanmuuttajien mielenterveyden hoitamisessa ovat kieli- ja kulttuurieroista johtuvat vuorovaikutuksen ongelmat, kulttuurisista tekijöistä johtuvat oireiden ja sairaskäyttämisen, diagnosoinnin, selviytymisen ja hoidon erot ja muun muassa nihkeä vastaanotto tuloyhteiskunnassa. Näihin voidaan vaikuttaa esimerkiksi koulutetuilla tulkeilla eli niin sanotuilla kulttuuritulkeilla. Maahanmuuttaja-asiakkailta ei aina ole käsitystä suomalaisesta psykiatrisesta hoidosta ja sen sisällöistä, ja sitä onkin hyvä avata. Mielenterveyden pulmiin liittyvistä asioista on hyvä kertoa oiretasolla, jolloin niiden selvittely ja ymmärtäminen on usein helpompaa. Kuuntelu ja ajan antaminen on tärkeää, kun puhutaan maahanmuuttajien psyykkisestä tuesta. (Halla 2007.)

Maahanmuuttaja-asiakkailta saattaa olla sopeutumisvaikeuksia, joiden vuoksi säännöllinen työssäkäynti tai muu pitkäjänteisyyttä vaativa toiminta näyttäytyy haasteellisena. Asiakkaalla ei aina ole sairaudentuntoa, jolloin ammattilainen saattaa arvella asiakkaan kärsivän mielenterveysongelmista havaitsemansa oireilun perusteella. (Buchert ja Vuorento 2012, 28.) Tämänkaltaisia tilanteita oli havaittavissa myös Kii-pula-Aviren Tampereen, Hämeenlinnan ja Lahden toimipisteiden Mahku-kuntoutukseen osallistuneiden asiakkailta. Työntekijöillä nousi epäily oirekuvan taustalla olevista mahdollisista mielenterveyden ongelmista, kuten masennuksesta, paniikkioireilusta tai traumaperäisestä stressihäiriöstä. Haasteena koettiin näiden havaintojen esille tuominen ja niistä keskusteleminen, kulttuurien väliset ajattelu- ja suhtautumiserot sekä asiassa eteenpäin ohjaaminen. Buchert ja Vuorento (2012, 48) korostavatkin, että keskeistä maahanmuuttajien mielenterveyden tunnistamisessa ja palvelujen piiriin ohjaamisessa ovat juuri kulttuurien vaikeuksien tiedostaminen, luottamuksen rakentaminen, mielenterveydestä kertominen ja kysyminen sekä eteenpäin ohjaaminen.

7.1 Mielenterveys, oppimiskyky ja erityisen tuen tarve

Mahku-hankkeen ammatilliseen kuntoutuspalveluun osallistuneet asiakkaat saivat kuntoutuksen ajan yksilö- ja/tai pienryhmämuotoista suomen kielen opetusta noin kerran viikossa. Kiipula-Aviren Tampereen, Hämeenlinnan ja Lahden kuntoutujat tapasivat suomen kielen opettajaa viikoittain eli Mahku-kuntoutukseen osallistuneista työntekijöistä useimmin. Tyypillistä oli, että asiakas kertoi opettajalle henkilökohtaisista vaikeista asioistaan ja tilanteistaan, muistoista ja huolistaan suomen kielen yksilöopetuksen tunneilla. Usean kohdalla tuli ymmärrettäväksi elämäntilanteen ja raskaiden kokemusten vaikutukset opiskelukyvyn. Erityisesti suomen kielen opetuksessa keskittymiskyvyn ja muistin ongelmat olivat vahvasti esillä. Pohdinta riittävästä oppimiskykyisyydestä nousi esille usean asiakkaan kohdalla. Muisti- ja keskittymiskyvyn vaikeudet liittyvät psyykkisiin häiriöihin, vaikeuttaen uuden kielen oppimista ja kulttuurin sopeutumista, mitkä puolestaan vaikeuttavat mielenterveysongelmia (Castaneda ym. 2012a, 49).

Monella Mahku-kuntoutuksen asiakkaalla oli elämänsähistoriassaan traumaattisia kokemuksia, jotka liittyivät usein lähtömaan sotatilanteisiin. Traumaattiset kokemukset vaikeuttivat suomen kielen oppimista, erityisesti juuri keskittymiskyvyn ja muistin haasteiden vuoksi. Tyypillisesti kuntoutuja ei välttämättä muistanut, mitä oli edellisellä kerralla tai saman päivän aamupäivällä oppinut. Kielen opintoihin ja opiskeluun orientoituminen oli osalle voimia vievää myös yleisen näköalattomuuden vuoksi: jääkö Suomeen, vai palaako kotimaahan, selviääkö muu perhe tai miten elämä ylipäätään jatkossa järjestyy.

Monien asiakkaiden kohdalla nousi esille kysymys siitä, onko taustalla jo lähtökohtaisesti oppimisen pulmaa, vai onko oppimiskyky heikentynyt esimerkiksi psykososiaalisen tilanteen ja kuormittumisen johdosta Suomeen tulon myötä. Lisäksi vaatimustaso oppimisen määrän ja nopeuden suhteen saattoi erilainen täällä, kuin mihin kuntoutuja oli lähtömaassaan tottunut. Opiskelutaidot saattoivat olla puutteellisia, mikä teki kokonaistilanteen arvioinnista entisestään haastavampaa. Useilla Mahku-kuntoutuksen pakolaistaustaisilla asiakkailla kielitaidon lähtötason arvioinnissa oli havaittavissa ongelmia rakenteellisen hahmottamisen, sanelun, sekä matematiikan alueilla. Näiden alueiden ongelmat olivat selvästi suhteessa kielen opiskelun haasteisiin. Moni kertoi oppimisen ongelmista jo kotimaassa, luokkien kertaamisesta ja ankarista opettajista. Asiakkaalla saattoi olla negatiivinen kuva itsestään oppijana ja opiskelijana.

Aikaisemmat kokemukset oppimisesta, opiskelusta ja opettajista lähtömaissa ja Suomessa saattoivat vaikuttaa paljonkin oppimiskykyyn ja uskoon itseensä oppijana. Yleisesti ottaen käsitys itsestä oppijana

vaikuttanee oppimiseen. Kuntoutujilla tämä käsitys saattoi olla hyvin negatiivinen tai kadoksissa, unohduksissa oleva. Tärkeä työkalu oppimiseen oli nostaa esille keskustelua siitä, mitkä asiat näen itselleni mahdollisena, saavutettavissa olevina, ja mitä uskon oppivani ja miten. Saavuttamattomissa olevat tavoitteet voivat vain lannistaa kuntoutujaa vaikeassa elämäntilanteessa, ainakin käytettävissä oleviin voimavaroihin nähden. Mikäli pitää suomen kielen oppimista itselle mahdottomana, tai uskoo olevansa huono oppimaan, on sillä todennäköisesti vaikutuksensa myös oppimiseen. Tämän käsityksen esille tuominen, kyseenalaistaminen tai uudelleen rakentaminen voi olla tärkeä osa suomen kielen oppimista ja uuden oppimista ylipäätään. Tällöin voitaneen puhua myös pedagogisesta kuntoutumisesta, mikä voisi olla tärkeä osa maahanmuuttajien kuntoutuspalvelua jatkossa. Erityisen tuen tarpeen kartoitusta tulisi tehdä maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla silloin, kun puhutaan pedagogisista interventioista, kuten suomen kielen opetuksesta.

Kiipula-Aviren Tampereen, Hämeenlinnan ja Lahden toimipisteiden Mahku-hankkeen kuntoutuskokouksen asiakaskunnassa oli paljon kotoutumiskoulutuksesta väliin pudonneita maahanmuuttajia. Erilaisista syistä johtuen he eivät olleet pystyneet opiskelemaan kotoutumiskoulutuksessa täysipainoisesti. Kotoutumiskoulutusta ajatellen, Mahku-hankkeen asiakkaita ohjattiin terveydentilan tarkempaan selvittelyyn jälkijunassa. Jos ongelmat huomattaisiin ajoissa, maahanmuuttaja saisi tarvitsemaansa tukea oikea-aikaisesti. Näin myös oppimisen ongelmien kartoituksen suhteen. Kyse ei siis ole vain siitä, että teoreettisen kielikoulutuksen korvaavana toimintona voisi tarjota niin sanottua toiminnallista opetusta, vaan kyse on laajemmasta, monisyisestä kokonaisuudesta. Kyse on kotoutumiskoulutuksen rakenteesta, jossa ei ole väljyyttä tukea tarvitsevan oppijan tarpeille eikä erityisopetuksen tarvetta ei ole juurikaan kartoitettu maahanmuuttajien opetuksen saralla. Monella maahanmuuttajalla olisi tarvetta jo kotoutumispolun alkuvaiheessa moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin.

Kristiina Kemi (2019) on tutkinut maahanmuuttajien oppimisen tukea, ja korostaa, että maahanmuuttajien traumojen, sopeutumisvaikeuksien, turhautumisen, stressin, psykosomaattisten oireiden, menetysten, epätietoisuuden ja erilaisten masennusoireiden vaikutus oppimiseen on huomioitava. Hän painottaa sitä, että maahanmuuttajien oppimisen erityisyyteen liittyvät seikat edellyttävät erityisosaamista heidän kanssaan työskenteleviltä. Erityistä osaamista tuo muiden pedagogisten kysymysten lisäksi psykisen kuormittumisen riski maahanmuuttajilla. Kemi käyttää termiä "maahanmuuttajaerityinen" erityisen tuen tarve. Hän pohtii, mitä maahanmuuttajien erityisellä tuella tarkalleen tarkoitetaan, sillä valmiita

vastauksia siihen ei löydy. Ensisijaisesti kyse on pedagogisesta tuesta ja opetusjärjestelyistä, mutta laajenee jonkin verran elämänhallinnan ja ohjauksen kysymyksiin. Yksilön oppimiseen vaikuttaa laaja-alaisesti monet seikat myös psykososiaalisesta näkökulmasta, ja vaatimus erityiselle tuelle on kantasuomalaisiin nähden usein jonkin verran erilainen. Raja somaattisten, kognitiivisten ja psykososiaalisten oppimishaasteiden välillä on laaja ja hämärä, tehden myös erityisestä tuesta häilyvärajaista. Tuen tarpeen arviointi vaatii myös siksi enemmän resurssia ja huomiota. Diagnoosien rinnalle tulisi saada enemmän välineitä pedagogisen ja psykososiaalisen tuen tarpeen kartoittamiseksi. (Kemi 2019.)

7.2 Mielenterveyskuntoutuksellinen työote osaksi maahanmuuttajien ammatillista kuntoutusta

Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun asiakastyön kokemuksen perusteella arvioimme, että lähes kaikki mukana olleet asiakkaat olisivat hyötäneet merkittävästi mielenterveyttä ja psyykkistä työkykyisyyttä edistävästä tietoisista, tavoitteellisista työskentelymuodoista, joita esimerkiksi Kelan mielenterveyskuntoutuspalveluissa toteutetaan. Psykkisen työkyvyn osatekijöitä ovat muun muassa mielenterveyden oireiden hallinta, stressinsietokyky, pystyvyyden tunne, itseluottamus ja motivaatiotekijät. Näiden valmiuksien käytäntöön siirtäminen tapahtuu työpaikoilla. (Tuisku ym. 2013.) Edellisten lisäksi teemoja, joita asiakkaiden kanssa yksilöllisesti, tai ryhmämuotoisesti voisi käsitellä, olisivat esimerkiksi ammatti-identiteetti, palautumiskyky, epävarmuuden sietokyky, ahdistuksen hallinta, omat voimavarat, vahvuuteni ja ilonaiheet, kuntoutumistani tukeva sosiaalinen verkosto, rentoutumisen ja rauhoittumisen keinot, ja muut asiakkaiden tarpeista ja tilanteista nousevat teemat. Nähdäksemme monipuolisten toiminnallisten, luovien ja osallistavien keinojen kehittäminen näiden tavoitteiden saavuttamiseksi olisi tärkeää tulevaisuudessa. Mielenterveyskuntoutuksen osaamista kuntoutuksen useilla palveluntuottajilla on, mutta Kelan mielenterveyskuntoutuspalveluiden soveltuvuutta maahanmuuttaja-asiakkaille pitäisi arvioida ja kehittää palveluja vastaamaan maahanmuuttaja-asiakkaiden erityistarpeisiin.

Meillä Mahku-hankkeen kuntoutusta on leimannut se, että meidän oli vaikea luoda käsitys asiakkaan kokonaistilanteesta. Psykkisen kuormittuneisuuden taustoista oli vaikea saada tietoa: milloin oireilu on alkanut, ja millaiselta se näyttäisi esimerkiksi mielialan janana elämänhistoriassa. Visuaalinen elämänjana tai mielialajana -tyyppinen työskentely voisi olla yksi toimiva työkalu maahanmuuttajien kuntoutuksessa.

Myös kuvakortit ja muut luovat toiminnot, kuten unelmakartta tai minun unelmien työ -kartta voisivat olla toimivia työkaluja psyykkiseen hyvinvointiin ja työkykyisyyteen liittyvässä työskentelyssä.

Kehitimme Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun aikana selkokielisen kuvitetun työharjoittelujaksojen arviointilomakkeen. Sen avulla kuntoutuja, työpaikkaohjaaja ja työhönvalmentaja arvioivat työharjoittelujakson aikana esille tulleita asioita. Tässä yhteydessä nostamme lomakkeesta esille psyykkiseen/kognitiiviseen työkykyisyyteen liittyvät arvioinnin kohteet (liite 10). Painotamme, että tarkoituksena ei ole kuitenkaan vain arvioida, vaan myös hyödyntää lomaketta työkaluna keskustelun pohjana psyykkiseen ja kognitiiviseen työkykyisyyteen liittyvistä ilmiöistä, ja hyödyntää lomaketta koko kuntoutuksen ajan.

Lomakkeessa nousee esille motivaatioon, stressiin, keskittymiseen ja muistiin liittyviä tekijöitä sekä kokemukset työn merkityksellisyydestä ja omasta olostyössä. Lomakkeen muissa osioissa tulee esille väsymykseen tai virkeyteen liittyvät aiheet, minkä vuoksi niitä ei käsitellä tässä kohdassa lomaketta.

Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus on luonteeltaan kokeilupohjaista. Sen olemuksessa on epävarmuuden aspekti, sillä se on kokeilevaa, kartoittavaa ja etsivää, jolloin vastaukset eivät aina ole valmiita, eikä täysin valmiita vastauksia aina synny kuntoutuksen aikana. Mahku-hankkeen ammatillisen kuntoutuksen (ja ammatillisen kuntoutuksen ylipäätään) aikana saatiin lisätietoa ja varmuutta joihinkin asioihin. Toisinaan asiat alkavat ratketa toden teolla ja asiakkaan työllistymisen suunnitelma kirkastuu kristallinkirkkaaksi. Kuitenkin ammatillisen kuntoutuksen prosessissa epävarmuuden sietokyky on tärkeä voimavara. Kokemuksemme perusteella moni Mahku-kuntoutuksen asiakas pyrki kiinnittymään ajatukseen ”nyt minä saan töitä, pääsen töihin, ja Mahkun avulla löydän työpaikan”. Näiden odotusten auki purkaminen keskustelemalla osoittautui erittäin tärkeäksi.

Kuntoutujan ammatti-identiteetti muotoutuu ja vahvistuu ammatillisen kuntoutuksen aikana. Ammatti-identiteetti on tärkeä osa ihmisen kokonaisidentiteettiä ja sen esille nostaminen myös kuntoutuksen työmenetelmäksi olisi kokemuksemme perusteella mielekästä. Kuntoutujan käsityksen vahvistuminen itsestä työntekijänä sekä tietoisuus omista vahvuuksista ja kehittymisen kohteista, osaamisesta ja ammatillisista tavoitteista, ovat tärkeitä voimavaroja, jotka toimivat polttoaineena paitsi kuntoutuksessa, myös tulevaisuudessa. Nuorilla kuntoutujilla myös aikuisuuden ja itsenäisyyden tukemiset teemat ovat osa identiteetin rakentumista. Mielenterveyskuntoutujilla psyykkisten voimavarojen vahvistaminen kuuluu hoitosuhteeseen, kun taas terveen ammatti-identiteetin ja toimivan työroolin rakentaminen tapahtuu ammatillisessa kuntoutuksessa, tiiviissä yhteydessä työhön. (Tuisku ym. 2013).

Myönteisen psykologian tutkimuksissa on tutkittu tekijöitä, jotka tukevat psyykkistä hyvinvointia ja toimivat voimavaroina. Näitä ovat perustarpeiden tyydyttäminen, toimivat stressinhallinnan taidot sekä toimijuuden tunnon palautuminen ja saavuttaminen. Mielenterveyttä suojaa sinnikkyys, selviytymiskyky ja pärjäävyys. Tällöin puhutaan niin sanotusta resilienssistä, joka on kykyä luoda myönteisyyttä vaikeuksista huolimatta. (Snellmann 2014 lähteessä Kerkkänen ja Säävälä 2015, 22–23.) Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteiden nivominen näihin psyykkistä hyvinvointia edistäviin ja suojaaviin keinoihin tukisi ja myötävaikuttaisi kuntoutujan psyykkiseen työkykyisyyden rakentumista.

Kiipula-Aviren Tampereen, Hämeenlinnan ja Lahden toimipisteiden Mahku-kuntoutuksessa tuli esille myös asiakkaiden laaja-alainen ohjauksen ja tuen tarve monenlaisissa kokonaiselämäntilanteeseen liittyvissä kysymyksissä. Myös Buchertin ja Vuorenon (2012, 34–35) mukaan ilmiö on hyvin yleisesti tunnettu maahanmuuttajien parissa työskentelevien ammattilaisten keskuudessa. Esimerkiksi psykoterapiassa tai muussa keskustelutukea tarjoavissa yhteyksissä autetaan myös erilaisten käytännön asioiden hoitamisessa. Kokemukset ovat osoittaneet, että keskustelun avuin ei voida yksinään tukea muutoin monien erilaisten ongelmien kanssa kamppailevia asiakkaita. Maahanmuuttajan psyykkisen hyvinvoinnin kannalta kokemus siitä, että asiat järjestyvät, ja elämä menee eteenpäin, on yhtä tärkeä kuin elämäntilanteesta puhuminen. Buchert ja Vuorento (2012, 62) nimeävät tämän sosiaalisesti tueksi, jonka tarjoaminen on paljolti yksittäisten ammattilaisten joustamisen ja hyväntahtoisuuden varassa. Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilussa tuli esille muun muassa asumiseen ja asumistukiin liittyvät selvittelyt. Käytännössä työharjoitteluun liittyvällä työpaikkakäynnillä saatettiin sosiaalityöntekijän kanssa selvittää asunto-asiaa, niin ikään suomen kielen opetuksessa asuntoasian edistäminen ja eteenpäin ohjaaminen saattoi tulla akuuttina tarpeena esille.

Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun kuntoutusprosessi oli melko lyhyt sen tavoitteisiin, niiden työstämiseen ja edistämismahdollisuuksiin nähden. Toisaalta hankkeen myötä nousi esille pohdintaa siitä, että onko ammatillinen kuntoutus silloin ajankohtaista, kun tuen tarve on suurta ja pitkäkestoista. Asiakkaan terveydentilan pitäisi olla riittävän hyvä ja hoidon tasapainossa, että tavoitteellista, eteenpäin menevää ja kuntoutujan aktiivista roolia edellyttävä kuntoutusprosessi olisi ajankohtainen. Mahku-hankkeen kuntoutusprosesseissa etenimme pidemmälle sinnikkäämmin, kuin ehkä tavallisesti TEAK-prosesseissa. Halusimme viedä asiakkaiden kuntoutusta sitkeästi eteenpäin, vaikka asiakkaiden kokonaiselämäntilanne tai terveydentila oli hyvin haastava. Kuitenkin osa Kiipula-Aviren asiakkaista oli epätarkoituksenmukai-

sesti Mahku-kuntoutuksessa, kun heille olisi ollut ajankohtaisempaa muiden tuen tarpeiden kartoittaminen. Psykkisen työkykyisyyden näkökulmasta osoittautui tärkeäksi se, että joissain tilanteissa asiakkaalle on parempi ohjautua oikea-aikaisiin palveluihin, kuten psykiatrisen hoidon tarpeen arviointiin tai tehostamiseen.

Maahanmuuttajan mielenterveyttä vahvistavina ja ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä voidaan pitää muun muassa työllistymistä ja riittävää perustoimeentuloa edistäviä toimenpiteitä sekä kielitaitoa parantavia, sosiaalista tukea ja yhteisöllisyyttä vahvistavia toimia. Kotoutumista vahvistavat asiat edistävät myös mielen hyvinvointia, kuten työllistyminen, kielitaidon hankkiminen, syrjimättömyys, sosiaalisten sietien luominen ja ylläpitäminen sekä osallisuuden tuki. Niiden kautta maahan muuttaneen mahdollisuudet hallita omaa elämää vahvistuvat. (Kerkkänen ja Säävälä 2015, 56–57.) Myös Mahku-kuntoutuksessa oli havaittavissa, että ammatillisen kuntoutuksen tavoitteilla ja fokuksella oli parhaimmillaan erittäin positiivisia vaikutuksia myös asiakkaiden psyykkiseen ja psykososiaaliseen kokonaistilanteeseen. Kuntoutus toi rytmiä elämään ja paikan johon lähteä aamuisin, suunnitelmallisuutta arkeen lyhyellä ja pitkällä aikavälillä sekä toivon heräämistä ja tulevaisuuden suunnitelmien konkretisoitumista.

7.3 Pohdinta

Tyypillisesti Kiipula-Aviren Tampereen, Hämeenlinnan ja Lahden toimipisteiden Mahku-kuntoutuksen asiakkaat olivat kuntoutuspalvelun päätyttyä tyytyväisiä siihen, että he olivat tulleet kokonaisvaltaisesti nähdyksi ja kuulluksi, ja heidän tilanteensa oli otettu todesta. Kokemuksemme mukaan Mahku-kuntoutuksen myötä asiakkaat rohkaistuivat kielen käyttäjinä, ja saivat kasvatettua ammatillista itsevarmuuttaan ja luottamustaan, minkä pohjana pitkäkestoiset työharjoittelujaksot toimivat hyvin. Myös vertaistuen merkitys osoittautui tärkeäksi osaksi Mahku-kuntoutusta, mikä mahdollistui yhteisinä TEAK-ryhmäpäivinä ja suomen kielen pienryhmäopetustilanteissa.

Riittävän aikaisin alkavat ja toteutettavat ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteet ehkäisevät mielenterveyspotilaiden toimintakyvyn heikkenemistä tai siitä koituvaa haittaa sekä syrjäytymistä työelämästä tai opinnoista (Tuisku ym. 2013). Maahanmuuttajatyön erityishaasteiden tunnistaminen ja korjaaminen mielenterveyden edistämiseen tähtäävissä palveluissa on tärkeää. Erilaisista taustoista tulleiden maahanmuuttajien mielenterveyden tunnistamiseen ja hoitamiseen tarvitaan koulutusta. (Castaneda ym. 2012a,

149–150.) Maahanmuuttajien mielenterveyspalvelujen kehittämiseksi on akuutti tarve, sillä nykyinen palvelujärjestelmä nykyisellään ei tavoita kaikkia palvelun tarvitsijoita (Castaneda ym. 2012b, 157).

Mahku-kuntoutus oli selvästi monelle asiakkaalle kantava prosessi ja tärkeä kokemus. Suurimpana tuloksena työntekijän näkökulmasta on ollut myös asiakkaiden toiveikkuuden ja rohkeuden kasvaminen. Toivottomuuden kokemus on useille asiakkaille ollut hyvin tuttu, mutta sen kääntyminen pikkuhiljaa toivoa kohti antaa maahanmuuttajien kuntoutukselle tärkeän painoarvon ja oikeutuksen yhteiskunnassamme. Psykkisten voimavarojen ja hyvinvointia edistävien elementtien tietoinen ja tavoitteellinen hyödyntäminen maahanmuuttajien ammatillisessa kuntoutuksessa on tulevaisuudessa mielestämme tärkeä kehittämisen kohde.

Lähteet

- Buchert U, Vuorento M. [Suomalaisten hyvinvointipalveluiden ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajien ammatillisen ja mielenterveyskuntoutuksen haasteista ja ratkaisuista](#). Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 81, 2012. Viitattu 21.8.2020.
- Castaneda AE, Lehtisalo R, Schubert C ym. Psykkiset oireet. Julkaisussa: Castaneda AE, Rask S, Koponen P, Mölsä M, Koskinen S. Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa. Helsinki: Terveysturvan ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 61, 2012a.
- Castaneda AE, Lehtisalo R, Schubert C ym. Mielenterveyspalvelut. Julkaisussa: Castaneda A, Rask S, Koponen P, Mölsä M, Koskinen S. Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa. Helsinki: Terveysturvan ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 61, 2012b.
- Castaneda AE, Larja L, Nieminen T ym. Ulkomaalaistaustaisten psyykinen hyvinvointi, turvallisuus ja osallisuus. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014 (UTH). Helsinki: Terveysturvan ja hyvinvoinnin laitos, Työpaperi 18, 2015.
- Halla T. [Psyykkisesti sairas maahanmuuttaja](#). Duodecim 2007; 123 (4): 469–475. Viitattu 21.8.2020.
- Kemi K. [Aikuisten maahanmuuttajien oppimisen tuen kehittäminen](#). Kieli, koulutus ja yhteiskunta 2019; 10 (6). Viitattu 30.3.2020.
- Kerkkänen H, Säävälä M. Maahanmuuttajien psyykkistä hyvinvointia ja mielenterveyttä edistävät tekijät ja palvelut. Systemaattinen tutkimuskatsaus. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Konserni 40, 2015.
- Tuisku K, Juvonen-Posti P, Härkäpää K, Heilä H, Vainiemi K, Ropponen T. [Ammatillinen kuntoutus mielenterveyshäiriöissä](#). Duodecim 2013; 129 (24): 2623–2632. Viitattu 30.3.2020.

8 Asiakkaiden ja työntekijöiden moninaiset roolit

Anni Ahtola ja Heidi Leppäniemi

Mahku-hankkeessa kehitettiin maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattua ammatillista kuntoutuspalvelua, jossa Työllistymistä edistävään ammatilliseen kuntoutukseen yhdistettiin suomen kielen opetusta. Olimme mukana Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun kehittämisessä ja kokeilussa Verven Turun toimipisteen työntekijöinä. Tässä luvussa käsittelemme Mahku-hankkeen aikana syntyneitä ajatuksia ja kokemuksia suhteessa asiakkaiden ja työntekijöiden erilaisiin rooleihin sekä ryhmässä syntyviin rooleihin. Lopuksi perehdymme tarkemmin tulkkivälitteiseen työskentelyyn, joka muuttaa asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja tuo oman lisänsä ryhmädynamiikkaan. Luvun alkuvaiheessa käymme tarkemmin lävitse Morenon rooliteoriaa (Novitsky ja Alitolppa-Niitamo 2012, 7; Salo 2014) sekä sen herättämiä ajatuksia suhteessa Mahku-hankkeen asiakastyöhön. Tämän jälkeen tuomme esille ajatuksiamme Anita Novitskyn ja Anne Alitolppa-Niitamom kokoamasta roolipaletista (Novitsky ja Alitolppa-Niitamo 2012), joka on tarkoitettu apuvälineeksi kotoutumisvaiheen maahanmuuttajien parissa työskenteleville.

Jacob Levy Morenon (1889–1974) kehittämän rooliteorian mukaan ihminen syntyy itsekseen ja toteutuu vuorovaikutussuhteidensa kautta. Pirkko Salon (2014) mukaan Moreno pitää rooleja yksilön omaksumana toimintamuotona tietyissä tilanteissa, joihin liittyy muitakin ihmisiä tai objekteja. Roolit syntyvät vuorovaikutuksessa toisiin ja edellyttävät vastarooleja. Morenon mukaan ihmisen persoona muodostuu eri tavoin ryhmittyneistä roolien järjestelmistä. Ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, missä roolissa kulloinkin toimii. Moreno pitää rooleja egon konkreettisena ja toiminnallisena puolena. (Salo 2014.)

Mahku-hankkeen asiakkaat saivat hankkeeseen osallistumisen myötä uuden itseään määrittävän roolin, kuntoutuja. Suomenkielinen kuntoutuja-käsite ei vaikuttanut olevan etukäteen tuttu asiakkaille. He ovat tai olivat aiemmin olleet esimerkiksi äitejä, isejä, lapsia, puolisoita, asiakkaita, potilaita, maahanmuuttajia tai suomen kielen opiskelijoita. Kristiina Härkäpää ja Aila Järvikoski (2011, 16) ovat määritelleet kuntoutujan aktiivisena toimijana omassa kuntoutumisprosessissaan, eikä passiivisena toimenpiteiden vastaanottajana. Kuntoutuja määrittelee omat tavoitteensa ja yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa suunnitellaan keinot tavoitteiden saavuttamiseksi (Autti-Rämö ja Salminen 2016, 14). Monet Mahku-hankkeen asiakkaista oletettavasti kokivat kuntoutuksessa olevansa itselleen vieraalla maaperällä. Asiakkuuden alkuvaiheessa käytimme paljon aikaa siihen, että asiakkaat saivat jonkinlaista käsitystä siitä, mitä heiltä heidän

uudessa roolissa odotettiin. Monet asiakkaat vaikuttivat kokevan itseohjautuvuuden ja tavoitteellisen toiminnan, oman arjen suunnittelun ja suunnitelmissa pitäytymisen hankalana. Keskusteltaessa asiakkaiden kanssa heidän tavoitteistaan, he päätyivät ajoittain toteamaan, että kirjoita sinne, mikä sinusta on järkevää. Morenon mukaan roolit ovat sidoksissa ympäristön käyttäytymisodotuksiin. Rooleista muodostuu usein yksilön pysyviä toimintamalleja ja niitä voi olla hankalaa muuttaa. Lähtömaassa luonteva rooli joutuu uudessa maassa ja tilanteessa uudelleen tarkastelun kohteeksi. (Novitsky ja Alitolppa-Niitamo 2012, 7–8, 10.)

8.1 Asiakkaan ja työntekijän roolien kohtaaminen Mahku-kuntoutuksessa

Anita Novitskyn ja Anne Alitolppa-Niitamon julkaisua *Kotoutujan Roolipaletti – toimintamalli maahanmuuttotyöhön* mukaillen kuntoutuksessa ammattilaisella ja asiakkaalla on erilaisia rooleja ja ne suurella todennäköisyydellä vaihtelevat ja muuttuvat kuntoutusprosessin edetessä. Ymmärrys siitä, että meillä kaikilla on erilaisia rooleja eri tilanteissa, auttaa meitä hahmottamaan omia toimintamallejamme. Antti Soikkanen ja Raimo Niemistö ovat kirjoittaneet roolien toimivuudesta ja jakavat ne yli-, ali- ja normaalisti kehittyneisiin rooleihin. Normaalisti kehittynyt rooli on tarpeen mukaan käytettävissä ja toiminta on luonnollista, spontaania ja innostunutta. Toimintaa on mahdollista muokata, mikäli se ei vastaa tilannetta. Alikehittyneessä roolissa toiminta sujuu hyvin, niin kuin on jo kauan sujunut, mutta toimintaa leimaa usein kaavamaisuus. Soikkanen ja Niemistö kirjoittavat myös puuttuvista rooleista, jotka eivät ole ollenkaan käytössä tietyissä tilanteissa. (Niemistö 2007, 86, 92–93; Soikkanen 2012, 57.)

Roolipaletin käyttö on yksi tapa käsitellä toimintatapojamme ja tunnistaa kuntoutumisen haasteita. Novitskyn ja Alitolppa-Niitamon kokoamaa *Kotoutujan Roolipaletti* lisää ymmärrystä asiakkaan taustasta, hänen muuttokokemuksestaan sekä asiakkaan kotimaassa sisäistetyistä tyyppillisistä rooleista sekä suomalaisen yhteiskunnan rooliodotuksista. (Novitsky ja Alitolppa-Niitamo 2012, 4.) Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun aikana emme käyttäneet Roolipalettiä avuksi asiakastyössämme, mutta käytimme sitä käydessämme asiakastyön tilanteita läpi työntekijöiden kesken.

Vuorovaikutustilanteissa rooliodotukset ovat vastavuoroisia ja ne vaativat toimiakseen toisen henkilön, joka toimii vastaroolissa (Niemistö 2007, 86). Kotoutumisen ollessa kaksisuuntainen prosessi on rooli-
muutostarve molemminpuolinen. Novitsky ja Alitolppa-Niitamo (2012, 16) tuovat esiin, kuinka maahan-
muuttajien parissa työskentelevien on asiakaskohtaamisissaan arvioitava myös omia motivaatio-, ta-
voite- ja teonrooleja.

8.2 Asiakas

Seuraavassa pohdimme muutaman rooliesimerkin kautta tilanteita, joissa erilaiset roolit vaikuttavat mer-
kittävästi kuntoutusprosesseihin. Kyseiset esimerkit ovat pitkälti kuviteltuja ja niissä kuvataan asiakas-
työssä tyypillisesti kohtaamiemme tilanteita.

Asiakas kertoo, että perheen omassa kulttuurissa on tapana syödä vain oman kulttuurin tapojen tottu-
musten mukaan tehtyä ruokaa. Asiakas on syömättä koko päivän, koska hän ei halua poiketa totutusta
tavastaan. Lisäksi asiakkaan on vaikea ymmärtää, miksi hänelle ei makseta ruokailukorvausta, vaikka hän
ei syö kuntoutuspalvelun tarjoamaa lounasta. Toisena esimerkkinä on asiakas, jonka oma vanhempi
asuu omassa asunnossaan perheen lähetyvillä. Asiakas huolehtii vanhempansa ruoasta päivittäin,
vaikka tämä vie runsaasti energiaa ja jaksamista, jota hän tarvitsisi omien asioiden eteenpäin viemiseen
ja omasta kuntoutumisestaan huolehtimiseen. Asiakkaan mielestä hän ei voi jättää huolehtimatta van-
hempansa asioita, koska heidän kulttuurissaan näin kuuluu tehdä. Usein myös kotoa pois muuttaneen,
ei vielä naimisiin menneen lapsen asioista huolehditaan enemmän kuin suomalaisessa yksilökeskeisessä
kulttuurissa on tapana. Näiden esimerkkien kaltaisissa tilanteissa toimintavavoista keskustellaan asiak-
kaan kanssa, mutta heillä itsellään ei ole halua muuttaa toimintatapojaan. Meidän arviomme mukaan
kyse ei ole pelkästään asiakkaiden henkilökohtaisista valinnoista vaan siitä, miten mahdolliset muutokset
heidän toiminnassaan vaikuttaisi myös heidän perheidensä sisäisiin rooleihin. Tämänkaltaisissa tilan-
teissa on kyse ylikehittyneestä kulttuurikantajan roolista, jossa asiakas pitäytyy oman kulttuurinsa ta-
voissa ja tottumuksissa, tarkastelematta niiden toimivuutta uudessa kotimaassaan (Novitsky ja Alitolppa-
Niitamo 2012, 26).

Joissain tapauksissa asiakkaan muutoksenhallitsijan rooli on ylikehittynyt. Tämä näkyy tilanteissa, joissa
asiakas omaksuu nopeasti uuden maan kulttuurin, kielen ja tavat niin, että oman kulttuurin tavat unoh-
tuvat. Muutama asiakkaista ei ole mieltänyt olevansa itse maahanmuuttaja ja oma kulttuuri on pitkälti

jätetty taka-alalle. Tällöin on voinut käydä niin, että asiakkaat eivät suostu myöntämään, ettei heidän suomen kielen taitonsa ole vielä riittävän hyvää ja he ilmoittavat ymmärtäneensä täysin heille suomeksi puhutun asian, vaikka niin ei loppujen lopuksi olekaan. Kokemustemme mukaan näissä tilanteissa meillä on ammattilaisina ja suomalaisen kulttuurin kantajina haastava tehtävä ottaa asiaa puheeksi, koska silloin asiakas voi kokea, että hänen puheisiinsa ei luoteta.

Muutama hieman iäkkäämpi asiakkaamme toi esille kokemustaan siitä, että he ovat vanhoja ja sairaita. Omien asioiden hoitaminen koettiin hankalana ja lähiomaisten apuun turvauduttiin herkästi. He kokivat, että heidän olisi jo aika jäädä kotiin ja antaa nuorempien tehdä työt. Asiakkaat kokivat kyseisessä iässä itselleen tärkeiksi arvostetut isoäidin tai isoisän roolit. Omaiset toivoivat asiakkaiden olevan itsenäisiä, mutta edelleen jatkoivat asiakkaiden asioiden hoitamista ja hänen puolestaan tekemistä. Me ohjajina pohdimme sitä, että mitkä mahdollisuudet ja toisaalta myös keinot, meillä suomalaisen yksilökulttuurin ja suomalaisen kuntoutuskulttuurin kantajina ja ammattilaisina, on vaikuttaa asiakkaiden perheiden sisäisiin rooleihin, vaikka ne vaikuttaisivat merkittävästi kuntoutumisen etenemiseen. Novitsky ja Alitolppa-Niitamo viittaavatkin siihen, kuinka muualta tänne tulleilla voi olla hyvin erilaisia ajatuksia ja käsityksiä esimerkiksi siitä, keitä hänen perheeseensä kuuluu. Keskustelua perheenjäsenten odotusrooleista on hyvä käydä asiakkaiden kanssa. (Novitsky ja Alitolppa-Niitamo 2012, 28.)

Anita Novitsky ja Anne Alitolppa-Niitamo (2012, 30) kirjoittavat myös eri yhteisöjen jäsen -roolista, joka normaalisti toimiessaan mahdollistaa omien kokemusten jakamisen, tukee yhteisöllisyyttä ja mahdollistaa samaistumisen kokemuksia. Yleisestikin ajatellen suomalainen kulttuuri on hyvin yksilökeskeistä, joten suomalaisiin yhteisöihin mukaan pääsy voi osoittautua maahan muuttajalle haastavaksi. Monet Mahku-asiakkaistamme olivat vapaa-ajallaan tekemisissä samasta maasta tulleiden tai samaan uskontoon kuuluvien kanssa. Yhteisöön kuuluminen ja toiminen omalla äidinkielellä vaikutti olevan tärkeä keino toteuttaa itseään. Vaikutti siltä, että useimmilta Mahku-hankkeen asiakkailta kuitenkin puuttui kokemus suomalaisten yhteisöjen piirissä toimimisesta.

8.3 Työntekijä

Morenon rooliteoriassa keskeinen ajatus on roolin ja sen vastaroolin yhdistelmä. Roolit edellyttävät vastarooleja toimiakseen ja muiden tulisi hyväksyä rooli ja reagoida rooliin sopivalla tavalla. Opettajan rooli

edellyttää oppilasta, esimiehen alaista, ohjaaja ohjattavia jne. Samalla tietynlainen roolikäyttäytyminen kutsuu sen vastaroolia. (Soikkonen 2012, 58.)

Kuntoutusohjaus ei ole terapiaa, mutta hyvä ohjauskohtaaminen sisältää kuntoutujaa arvostavan läsnäolon, kuuntelun taidon ja kuntoutujan voimaantumista edistävän vuorovaikutuksen. Ohjaukseen liittyvät erityispiirteet muodostuvat ohjauksen merkityksestä, kuntoutujan ja kuntoutujan toimintakontekstin ymmärtämisestä sekä motivoivasta ohjausosaamisesta ja ohjauksen kontekstin huomioimisesta. Pelkkä kuntoutusjärjestelmän, -lainsäädännön ja -palvelujen tunteminen ei riitä. Kuntoutuksen ohjaajan tulee ymmärtää myös kuntoutujan muutos- ja oppimisprosessia ja osata soveltaa ohjaustaitojaan muuttuvissa tilanteissa ja moniammatillisissa verkostoissa. (Koivuniemi ym. 2015–2018, 25–26.)

Meillä molemmalla Verven Turun toimipisteen Mahku-hankkeen työntekijällä oli aiempaa työkokemusta muualta Suomeen muuttaneiden parissa. Kuten Anita Novitsky ja Anne Alitolppa-Niitamo (2012, 16) tuovat esille, työntekijän on monikulttuurisissa asiakaskohtaamisissa arvioitava myös omia motivaatio-, tavoite- ja teonrooleja. Monikulttuurinen työ avaa näkemään omaa kasvutaustaa ja toimintaa toisesta näkökulmasta ja ymmärtämään, että olemme jokainen myös oman elinympäristömme tuotteita. Suomalaisessa, yksilöllisyyttä enemmän kuin yhteisöllisyyttä korostavassa yhteiskunnassa, sukupuolten välinen tasa-arvo on korkealla ja naiset työllistyvät usein sosiaali- ja ohjausalan töihin, mitä kautta muualta tänne muuttaneet kohtaavat useimmiten juuri suomalaisia naisia. Eräessä aiemmasta työpaikasta mieleen jääneessä tilanteessa eräs afrikkalainen mies mietti, missä ovat suomalaiset miehet, kun hän ei ollut heihin juurikaan kotoutumisen alkuvaiheessa törmännyt. Monikulttuurista työtä tehdessä tulee työntekijänä usein mainittua myös omista muista mahdollisista rooleista, kuten isoäiti, äiti, tytär ja tati. Monikulttuurisessa työssä korostuu myös ystävällinen tervehtiminen, jossa käydään lävitse myös läheisten vointi. Tärkeää on myös se, että keskustelujen päätteeksi kaikilla on mahdollisuus säilyttää kasvonsa.

Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun kokeilun myötä meidän työntekijöiden roolit laajenivat verrattuna suomalaisten parissa työskentelyyn. Mahku-hankkeen asiakkaiden parissa työhön kuului paljon palveluohjausta ja arkipäivän käytännön asioihin liittyvää ohjausta. Arkipäivän työn peruselementteihin tuli lisää liikkuvia osia, kuten tulkkien käyttö ja suomen kielen opettajien kanssa tehtävä yhteistyö. Tämä haastoi meidät näkemään työmme uudessa valossa ja toisaalta myös näkemään ydintyömme paremmin.

Lääkärin vastaanottokäyntiä voidaan pitää tietyllä tapaa universaalina asiana, jossa lääkärin ja potilaan roolit ovat todennäköisesti useimmissa kulttuureissa pitkälti samat. Asiakas menee vaivansa kanssa lääkärille saamaan apua ja lääkäri neuvoo tietämyksensä mukaan. Ammatillinen kuntoutus oli käsitteenä kaikille Mahku-hankkeen asiakkaille vierasta, eikä heillä näin ollen ollut valmista käsitystä siitä, miten asiat etenevät ja mihin ammatillinen kuntoutus johtaa. Usein asiakkaat tuntuivat yhdistävän työkokeilun tavoitteeksi yksinomaan työllistymisen, vaikka Kelan työkokeilun tavoitteena voi työllistymisen lisäksi olla oman ammatillisen suunnitelman tai opiskelualan varmistuminen. Yksi taustalla vaikuttava asia lienee myös se, että useimpien asiakkaiden lähtömaissa ei ole tarjolla ammatillista kuntoutusta.

Useimmat asiakkaat kutsuivat meitä ammatillisia kuntoutusohjaajia opettajiksi. Todennäköisesti opettaja oli heidän kokemustustassaan se, mihin meidän nähtiin vertautuvan. Monet asiakkaista toivat kuntoutuspalvelun alkuvaiheessa esiin turhautumistaan jatkuvista uusista työkokeiluista, jotka eivät johda työllistymiseen.

8.4 Tulkkivälitteinen työskentely

Kuntoutumisvalmius on kykyä asettaa omaa elämän kulkua koskevia tavoitteita ja halu kulkea kohti näitä tavoitteita sekä valmius sitoutua muutostyöhön. Kuntoutumisvalmius nähdään vuorovaikutuksessa syntyvästä ja suhteesta tavoiteltuun asiantilan muutokseen. Kuntoutumisvalmiutta voi olla olemassa jo ennen kuntoutusprosessin käynnistymistä tai valmiuden viriämiselle voidaan pyrkiä kuntoutuksessa tietoisesti luomaan edellytyksiä kuntoutuksen ammattilaisten avulla. (Seppänen-Järvelä ym. 2015, 15–16.) Tulkkivälitteinen työskentely tuo oman erityispiirteensä asiakkaan kanssa käytävään vuorovaikutukseen.

Kuten totesimme aiemmin, kirjoittajista meillä molemmilla oli aiempien töiden kautta kertynyttä kokemusta maahanmuuttajien ja tulkkien kanssa työskentelystä. Tulkkauksessa vuorovaikutus kulkee ja jäsentyy eri tavoin kuin kahden henkilön välisessä suorassa keskustelussa (Paananen 2019, 3–15). Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun myötä törmäsimme myös käytännössä tilanteeseen, jossa tulkattavat termit eivät olleet tulkeille tuttuja entuudestaan. Ammatillinen kuntoutus ei aina ole tuttua Suomessa syntyneille ja ikänsä asuneille. Se, että termit olivat tulkeille vieraita, ei ehkä voi pitää suurena yllätyksenä. Jossain vaiheessa hanketta pohdimme työntekijöiden kesken myös sitä, kuinka yleistä ammatillinen kuntoutus on maailmalla, löytämättä siihen vastausta.

Yleisenä ohjeena pidetään, että tulkkia on syytä käyttää, kun asiakkaan kielitaito ei riitä asioiden selvittämiseen. Tulkin käytöllä on tarkoitus parantaa vuorovaikutusta ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Kuten Jenny Paananen (2019, 47) toteaa, on kuitenkin huomioitava, että tulkkia käytettäessä vuorovaikutus jäsentyy eri tavoin. Tulkin rooli on vieras asiakkaalle, ja kokemuksemme mukaan asiakkaat eivät halua aina käyttää tulkkia. Tulkkiin ei luoteta, varsinkin kun keskustellaan asiakkaalle herkistä aiheista. Luottamusta edistäisi, jos yhden asiakkaan kohdalla olisi aina mahdollisuus käyttää samaa tulkkia. Toisaalta, joskus asiakas saattaa luottaa enemmän tulkkiin kuin ammattilaiseen. Samasta kulttuuritaustasta olevan tulkin ja asiakkaan välillä voivat kulttuurin sisäiset asiat (esim. sukupuoli, yksityisyys) vaikuttaa tulkkauksilanteeseen niin, että asiakas ei pysty kertomaan asioistaan tulkin läsnä ollessa. (THL 2020.)

Tulkin käyttö heterogeenisessä ryhmässä on haastavaa ryhmän ja aikaresurssin kannalta. Mahku-hankkeen kokemusten myötä toiveenamme on, että tulkit saisivat koulutusta kuntoutuspalveluista niin, että kuntoutuksen asiakkaat ja palveluntuottajat hyötyisivät tästä. Olisi myös hyvä, että tulkit saisivat materiaaliin perehtymiseen käyttämästään ajasta palkkion.

Mahku-kuntoutuksessa asiakkailla oli mahdollisuus käyttää 100 tuntia tulkkia, mikä oli hyvä asia. Ongelmaksi kuitenkin muodostui se, että tulkit vaihtuivat tiuhaan, mistä kuntoutuksen prosessimaisuus kärsi. Kaikilla tulkeilla ei ollut tarkkaa käsitystä kuntoutukseen liittyvien termien ja toimintojen merkityksistä, jolloin tulkkaukseen saattoi tulla virheitä. Tärkeää oli tietysti myös se, että kuntoutuja pystyi luottamaan tulkkiin. Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelussa tuli eteen tilanteita, joissa kuntoutuja ei hyväksynyt tietystä maista tai taustoista tulevia tulkkeja. Yleensä näissä tilanteissa oli kyse siitä, että tulkilla ja kuntoutujalla oli eri uskonto. Myös tulkattavien kielten eri murteet aiheuttivat ongelmia tulkkauksessa.

Tulkatuissa asiakastapaamisissa törmäsimme muutaman kerran tilanteeseen, jossa tulkki vastasi asiakkaan puolesta ja toimi tavallaan asiakkaan "asianajajana". Pystyimme näissä tilanteissa puuttumaan asiaan, mikäli huomasimme tulkin käyttäytymisen jo keskustelun aikana. Tosin joskus vasta myöhemmin jäimme pohtimaan, oliko vastaukset asiakkaan omia vai tulkin mielipiteitä. Raimo Niemistön (2002) mukaan vuorovaikutuksessa voi syntyä väärinkäsityksiä, koska osapuolet katsovat asiaa eri systeemeistä käsin ja antavat samoille ilmiöille eri merkityksiä. Asiasta voidaan puhua eri tasoilla ja niin, ettei huomata, että toiselle puhe merkitsee jotain muuta kuin itselle. Tulkkivälitteisessä työskentelyssä kumpikaan osapuoli ei joudu toimimaan heikoimmin kieltä osaavan roolissa, mutta vuorovaikutus kulkee ja rytmittyy eri tavoin kuin normaalissa vuorovaikutuksessa. (Paananen 2019, 46). Lyhyesti voitaneen todeta, että tulkin käyttö lisää molemminpuolista ymmärrystä, mutta ei poista väärinymmärtämisen mahdollisuutta.

8.5 Pohdinta

Tätä tekstiä kirjoittaessamme palasimme Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun mukanaan tuomiin kokemuksiin. Rooleista ja tulkkivälitteisestä työskentelystä kirjoittaessa tuntui, että pääsimme käsittelemään Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun asiakastyöskentelyn kulmakohтия. Muualta Suomeen muuttanut päätyy määrittelemään itseään uudella tavalla, suhteessa uuteen ympäröivään yhteiskuntaan ja sen mukanaan tuomiin uusiin rooliodotuksiin. Odotukset kirkastuvat vuorovaikutuksessa toisten, tässä tapauksessa meidän kuntoutuspalvelun työntekijöiden kanssa. Uusien roolien sisäistäminen ja uusien roolien mukainen käyttäytyminen vaativat ja vievät aikaa. Mahdolliset muutokset yksilön käyttäytymisessä jäävät kenties nähtäväksi Mahku-hankkeen jälkeisille vuosille. Se haastaa myös vastaroolin toimijan ajattelua. Toinen tärkeä asia tässä kuntoutuspalvelussa oli tulkkivälitteinen työskentely, joka toi oman lisänsä ja muutoksen asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen.

Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kuntoutuksessa kulttuurisensitiivinen työote ja kulttuuritietoisuus ovat avainasemassa kuntoutusprosessien kulussa ja kuntoutusohjauksessa. Kuntoutuspalveluissa ensimmäisen polven maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaaminen vaatii konkreettisesti enemmän aikaa ja valmiutta kuunnella ja kuulla asiakasta. Myös työntekijän oman kulttuurin ymmärrys tärkeää, että hänen on mahdollista ymmärtää omia käyttäytymismalleja ja mahdollisia ennakkokäsityksiä toisista kulttuureista tulevia kohtaan. Suomalainen kuntoutuskulttuuri on hyvin pitkälti yksilökulttuuria. Tämän vuoksi yhteneväinen ymmärrys kuntoutuksen tavoitteista ja niihin pääsystä on ”kimuranttinen”. Edellä mainittu ilmiö on ollut enemmän tai vähemmän läsnä jokaisen Mahku-hankkeen asiakkaan kohdalla.

Lähteet

- Autti-Rämö I, Salminen A-L. Kuntoutumisen hyvät käytännöt. Julkaisussa: Autti-Rämö I, Salminen A-L, Rajavaara M, Ylinen A, toim. Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim, 2016.
- Härkäpää K, Järvikoski A, Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY, 2011.
- Niemistö R. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. 5. uudistettu painos. Helsinki: Palmenia-kustannus, 2002.
- Novitsky A, Alitolppa-Niitamo A. [Kotoutujan Roolipaletti – toimintamalli maahanmuuttotyöhön](#). Helsinki: Väestöliitto, 2012. Viitattu 17.6.2020.
- Paananen J. [Yhteisymmärryksen rakentaminen monikulttuurisilla lääkärin vastaanotoilla](#). Turku: Turun yliopisto, Turun Yliopiston julkaisuja, 2019. Viitattu 17.6.2020.

Salo P. [Yksilö ja yhteisö. Luennot opintojaksolla Yhteisöt ja yhteisötyö 2, 2013–2014](#). Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2014. Viitattu 17.6.2020.

Seppänen-Järvelä R, Syrjä V, Juvonen-Posti P ym. Yhteistoimintaa ja yksilöllisiä valintoja kuntoutumisen polulla. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 141, 2015.

Soikkonen A. Toimiva kuva kaaoksessa. Jyväskylä: Kopijyvä, 2012

THL. [Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Tulkkivusteinen työskentely](#). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020. Viitattu 17.6.2020.

9 Maahanmuuttaja-asiakas ja suomalainen kuntoutuskulttuuri

Mia Andersson ja Noora Ojala

Maahanmuuttajien osuus ammatillisessa kuntoutuksessa on kasvanut ja samalla heidän ohjaamiseensa ja palvelun toteutukseen liittyvät erityiskysymykset ovat alkaneet mietityttää kuntoutuksen palveluntuottajia ja -tilaajia. Miten oikeus ammatilliseen kuntoutukseen käytännössä toteutuu maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla? Tuotammeko heille palvelua, joka myös tuo tulosta. Kelan Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun myötä saimme jo pitkään kaivatun mahdollisuuden paneutua tämän asiakasryhmän tarpeisiin, kokeilla jotain uutta ja kehittää siltä pohjalta palvelua, joka mahdollisimman hyvin tukisi maahanmuuttaja-asiakkaan kuntoutumista kohti mielekästä työelämää.

Verven Helsingin toimipisteen työrapalveluissa maahanmuuttajien osuus on noin 20 prosenttia asiakaskunnasta. Tässä luvussa keskitymme nimenomaan ammatillisen kuntoutuksen palveluihin, joiden erityisyys liittyy terveydellisten haasteiden korostumiseen: siihen, miten työkyky ymmärretään, sekä siihen miten työkyvyn rajoitteiden kanssa pystyy pärjäämään työelämässä, kun oman elementtinsä tuo lisäksi suomen kielen osaamisen taso. Jos maahanmuuttajien osaamispotentiaali sekä työkyky tai osatyökykyisyys jää hyödyntämättä, on se sekä henkilökohtainen että yhteiskunnallinen haaste, johon on vastattava.

9.1 Kuntoutukseen ohjautuminen

Ammatillisen kuntoutuksen palveluihin ei ohjaudu maahanmuuttajia valtaväestön tapaan (Härkäpää 2014, 5–6). Moni maahanmuuttaja on sinnitellyt pitkään sairauksien tai vammojen kanssa ja elämään on usein astunut näköalattomuutta. Julkisessa terveydenhuollossa asiat eivät aina etene, sillä samassa

lyhyessä vastaanottoajassa on kyettävä kommunikoimaan omat huolensa ja ottamaan vastaan terveydenhoidon ohjeistukset. Kielellisten haasteiden takia maahanmuuttajien on hankalampaa pitää puoli-
aan, joten he saattavat luovuttaa kanssakäymisessä terveydenhuollon kanssa. Tuntuu, ettei terveyden-
huollossa kyetä vastaamaan maahanmuuttajien terveyshaasteisiin riittävän kokonaisvaltaisesti. Lääkäriin
vastaanottopalveluja tarvinneista ulkomaalaistaustaisista 20–25 prosenttia kokee saaneensa riittämättö-
mästi terveysterveystarpeita (Kuusio ym. 2020, 158). Maahanmuuttaja-asiakkaat ohjautuvat terveydenhuollon
tai Kelan kautta ammatillisen kuntoutuksen palveluihin liian myöhäisessä vaiheessa, jolloin he ovat en-
tistä huonokuntoisempia. Heillä on hoitamattomia terveyshaasteita, jotka konkretisoituvat vasta siinä
vaiheessa ja saattavat heikentää mahdollisuuksia keskittyä kuntoutukseen.

Tampereen ammattikorkeakoulun Mateas-hankkeessa terveysaseman tulkkiajat olivat 10 minuuttia nor-
miaikojaa pidempiä, ne varattiin ennakkoon valmiiksi terveysasemalla ja jaettiin sitten tulkkaukselta tarvitse-
ville asiakaskäynneille (Tirronen ym. 2020, 22–23). Ymmärrettävästi asioiden prosessointi kestää kauem-
min, sillä kyseessä ei ole pelkästään eri kielen käyttäminen, vaan myös erilainen viitekehys (Anita
Novitsky, puheenvuoro Kelan Mahku-hankkeen työkokouksessa 4.6.2019). Maahanmuuttajien voi olla
vaativaa vastata avoimiin kysymyksiin esimerkiksi sairauksista tai kun kysytään, mitä mieltä sinä itse olet
asiasta. Vastauksena saattaa saada, että mitä ammattiauttaja ajattelee. Asetamme kysymykset oman
kulttuurimme lähtökohdista (Anita Novitsky, puheenvuoro Kelan Mahku-hankkeen työkokouksessa
4.6.2019). Vastavuoroisen keskustelun edellytykset ovat paremmat, kun keskustellaan maahanmuuttajan
elämästä eri näkökulmista, etsien asiakkaalle tuttua tulokulmaa.

Maahanmuuttajien keskuudessa ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuudet tunnetaan huonommin tai
ei ollenkaan, minkä vuoksi ne saatetaan kokea korostetun negatiivisena ja häpeällisenäkin asiana. Kun-
toutuspalvelut näyttävät maahan muuttaneelle yhtenä jatkumona viranomaistahojen ketjuun. Asia-
kas siirtyy liukuhihnaisesti toimipaikasta ja palvelusta toiseen, ilman että hän oikein hahmottaa, kuka
tekee mitä, miksi tai millä edellytyksillä. Yksilöllisen palvelun kokemus ja sitoutuminen siihen jää vajaaksi,
jos asiakas jo tullessaan pohtii, minne hänet ohjataan seuraavaksi.

Maahanmuuttaja-asiakkaan tausta ja lähtömaan kulttuuri eivät useinkaan tue kuntoutuskäsitteen omak-
sumista, sillä käsitys sairauksista, vammaisuudesta ja kuntoutuksesta voivat olla hyvinkin erilaiset. Tarvi-
taan kohdennettua tiedottamista, missä mielestämme Kelalla on tärkeä rooli. Lisäksi terveydenhuollossa
ja kuntien maahanmuuttajapalveluissa tarvitaan keskustelua siitä, mitkä ovat ammatillisen kuntoutuksen
raamit ja mahdollisuudet. Suomalaisten sairaus- ja terveystieteen puitteissa sekä terveydenhuolto

että Kela suosittelevat ammatillista kuntoutusta henkilölle, jolle se on oikea-aikaista, hyödyllistä ja ehkä jatkopalvelun edellytys. Jotta ei synny vääristynyttä käsitystä siitä, miksi auttajataho suosittelee ammatillista kuntoutusta, on tarpeellista myös tuoda esille, mikä on kuntoutuksen yhteiskunnallinen merkitys.

9.2 Työkykyinen vai työkyvytön?

Työ- ja toimintakyvyn fyysisistä ja/tai psyykkisistä rajoitteista huolimatta asiakkaalla voi suomalaisen kuntoutusnäkömyksen mukaan kuitenkin olla työ- ja toimintakykyä, jota on mahdollista ammatillisesti hyödyntää. Maahanmuuttajalle voi olla vaativaa samaistua käsitykseen siitä, että työkyky on tehtävä- ja tilanneriippuvainen. Miten sama ihminen voi samaan aikaan olla sekä sairas että terve? Raja on häilyvä. Milloin on siinä kunnossa, että voi tehdä tiettyä työtä ja milloin pitäisi samaisesta työstä hakeutua sairauslomalle. Kuinka paljon kipua ja epämukavuutta pitää sietää voidakseen kuitenkin tehdä työtä? Kuinka paljon pitää turvautua lääkitykseen ollakseen työkykyinen? Työ- ja toimintakyvyn käsitettä pitää avata enemmän kaikkien kuntoutujien osalta. Tämän lisäksi omaohjautuvuus ja omahoidon -käsitteet voivat olla maahanmuuttajille uusia. Esimerkiksi selkävaivojen hoidossa oma liikunnallinen aktiivisuus on yhtä tärkeää kuin lääkärin määräämät hoidot. Terveystieteiden taholta ohjeistus on saattanut jäädä vaillinaiseksi, esimerkiksi ajanpuutteen tai tulkkaus- ja kieliongelmiensa takia.

Ajatus siitä, että jokainen on itse vastuussa toimintakykynsä ylläpitämisestä tai edistämisestä, jotta elämänlaatu säilyisi mahdollisimman hyvänä mahdollisimman pitkään, mahdollistaen omassa kodissa omin avuin pärjäämisen, voi kuulostaa maahanmuuttajasta kaukaa haetulta ja näköalattomuuden kokemuksen vuoksi jopa turhalta. Hän saattaa olla lähtöisin karusta elinympäristöstä, jossa jo tyypillisesti 50-vuotiaalla on fyysisiä vaivoja ja 60-vuotias mielletään vanhukseksi, eikä eliniänodote ole kovin korkea. Jonkun maahanmuuttajan kulttuurissa voi olla itsestään selvää, että nuorempi sukupolvi ottaa hoivavastuun huonokuntoisesta vanhemmastaan. Silloin henkilö ei välttämättä koe tarvetta monesti hankalalta kuulostaviin panostuksiin toimintakyvyn edistämiseksi.

Joillekin maahanmuuttajille pelko oman terveyden vaarantamisesta voi kääntyä niin, ettei halua tehdä oikein mitään, sillä ajatus omien työkyvyn rajojen venyttämisestä tuntuu vieraalta. Maahanmuuttajalle on voinut olla haastavaa päästä nykyiseen kiputasapainoon. Pelkona voi olla, ettei lääkitys enää vastaa tarvetta, mikäli henkilö jo nyt toimii oman pystyvyyden rajoilla. Ajatukselle siitä, että katsotaan mihin

pystyy, ei maahanmuuttajalla siten välttämättä liikene ymmärrystä. Eräs maahanmuuttaja ei ollut kiinnostunut työkokeilusta, koska terveydentilan riittävydestä kyseiseen tehtävään ei ollut takeita. Hänen uskonnossaan on tärkeätä pitää lupauksensa. Hän koki työkokeilujakson olevan lupaus sekä työnantajan että Verven suuntaan.

Maahanmuuttajan ohjautuessa turhan myöhäisessä vaiheessa ammatillisen kuntoutukseen, hänellä on voinut jo pitkään olla sairastavan rooli. Siinä vaiheessa terveydellisiin haasteisiin on vaikeampi vaikuttaa, minkä myötä edellytykset pyrkiä työelämään myös hankaloituvat. Asiakas uskoo olevansa työkyvytön ja saattaa siksi kokea, että hänen terveydellisiä ongelmiaan vähätellään ohjaajan koko ajan puhuessa työkokeilu- ja työllistymismahdollisuuksista. Suomessa ajatellaan helposti, että tärkeintä on yrittää eteenpäin ja aktiivisesti hakea seuraavaa vaihtoehtoa, mikäli yksi väylä ei onnistu. Toisenlaisen ajattelutavan mukaan itse ei voi kovin paljoa vaikuttaa siihen, mitä tuleman pitää, vaan asiat menevät niin kuin on tarkoitettu. Tilanteeseen tyytyminen voi olla se tavoiteltavin suhtautuminen.

Ammatillisen kuntoutuksen alussa tarvitaan keinoja, esimerkiksi hyväksymisen ja omistautumisen menetelmiä, jotta asiakas voi vahvistaa elämän mielekkyyttä ja päästä ulos vaikeista ajatusmalleista (Pietikäinen 2019, 135–148). Eräs maahanmuuttaja epäili kykyjään harjoitteluun, sillä hän ennakoi tuki- ja liikuntaelinongelmiensa provosoituvan ja kipujen voimistuvan. Asiakas oli kuitenkin tullut palveluun, koska hänellä oli halu päästä työelämään ja toive löytää räätälöity palkkatyö. Esteenä oli sairauden kautta tullut kokemus vähäisistä voimavaroista ja kyvyistä sekä se, että fyysisten rajoitteiden myötä työelämässä vaaditaan useimmiten hyvää suomen kielen taitoa. Asiakkaan kanssa pyrittiin kysymysten ja toiminnan määrittelyn kautta vapaaksi hänen omaksumistaan ajatus- ja tunne-esteistä. Näin esille nousi uusia mahdollisuuksia ja kasvatimme asiakkaan kykyä lähteä tietoisesti kohti hänelle tärkeitä arvoja. Tällaisia kysymyksiä ovat esimerkiksi: ”Mikä on minulle tärkeää?” ja ”Mitä tekoja voin tehdä, kun liikun kohti (tavoittelen) minulle tärkeää?” (Pietikäinen 2019, 173.)

9.3 Tavoitteiden merkitys

Maahanmuuttajien edellytykset omaksua kuntoutuksen tavoitteet vaihtelevat yksilöllisesti esimerkiksi sen mukaan, minkälainen elämäntilanne asiakkailla on ollut lähtömaassa. Palvelunäkemys, jossa asiakas itse tietää asiat parhaiten, ei ole toimiva, ellei maahanmuuttajalla ole riittävää tietoa yhteiskunnan tar-

joamista palveluista. Kokonaistilanne vaikuttaa kaikkeen tekemiseen sekä tekemisen tahtiin, joten työelämä saattaa kuntoutuksen alkuvaiheessa vaikuttaa olevan vielä kaukana. Sellaisessa tilanteessa on sitäkin tärkeämpää nostaa läpi kuntoutusprosessin onnistumisen kokemuksia laajemmin esille, eikä ainoastaan niitä, joilla on niin sanotusti työllistävä vaikutus (European Commission, Education and Training 2020, 14–17). Kuntoutuksessa on syytä edetä riittävän pienin askelin, jolloin jokainen positiivinen liikkahdus vie asiakkaan tilannetta eteenpäin.

Ammatillisen kuntoutuksen palveluja ohjaa tavoite löytää terveydentilalle sopiva ammatti ja työllistyä tai päästä työelämään tähtäävään koulutukseen. Arjen konkretian myötä kuntoutuspolun tulisi olla sekä monivaiheinen että maltillisesti etenevä. Ammatillisessa kuntoutuksessa on olennaista määritellä asiakkaan työ- ja toimintakyvyn rajoitteet. Maahanmuuttaja-asiakkailta tätä määrittelyä voi edistää mahdollistavan asenteen kautta eli määrittelemällä ensin mihin kaikkeen innostusta ja osaamista riittää. Suomalaiseen kuntoutuskulttuuriin kuuluu jollain tapaa diagnoosista ponnistaminen, mikä ei välttämättä nosta asiakkaan osaamispotentiaalia esiin. Tässä asiassa muista kulttuureista tulleet asiakkaat usein viitoittavat tietä myönteisempään suuntaan: mietitään sitä, mikä mahdollistaa työllistymiseni, eikä sitä, mikä estää minua toimimasta.

Polun rakentaminen kohti työelämää on tehtävä harkiten. Ylipäätänsä puhe polutuksesta kertoo sen, että vaikka asiakkaalla on osaamista, voi väylä työelämään silti olla monitahoinen tai pitkäkestoinen. Maahanmuuttajataustainen kuntoutuja, jolla ei vielä ole työkokemusta Suomessa, saattaa vahingossa joko yli- tai aliarvioida osaamistaan suhteessa suomalaisiin ammattitaitovaatimuksiin. Omasta ammattitaidosta on myös vaikea kertoa, mikäli ei tunne suomalaisia olosuhteita eikä ammattikieli ole vielä hallussa (Nieminen ja Kemppe 2007, 9). Kielten nyanssit voivat puolin ja toisin jäädä huomiotta ja tulkin välityksellä viestintä kulkee aina toisen ihmisen sanavalintojen kautta. Osaamisen tunnistamisessa voi hyödyntää visuaalista materiaalia sekä oppilaitosten kehittämiä välineitä (esim. Kainuun ammattiopisto 2020). Näin varmistetaan, ettei asiakkaan osaaminen jää pimentoon.

Maahanmuuttaja-asiakkaan on joskus vaikea ymmärtää muun kuin suoranaisten ammattiosaamisen merkitystä työllistymisessä. Koska terveydelliset haasteet asettavat rajoja sille, mitä työtä hän pystyy tekemään, on ensiarvoisen tärkeätä varmistaa, että muu osaaminen, kuten suomen kielen taito ja IT-taidot, on mahdollisimman hyvällä tasolla. Näillä taidoilla voidaan kompensoida henkilön toiminta- ja työkyvyn rajoitteita. Valmiuksia, joita suomalaisessa yhteiskunnassa ja työelämässä tarvitaan, olisi kehitet-

tävä kielenoppimisen kanssa rinnakkain (Hiltunen ja Havi 2012, 91). Monella jo varttuneemmalla maahanmuuttajakuntoutujalla IT-taidot ovat ymmärrettävästi vielä kömpelöt ja heikon suomen kielen osaamisen takia tiedon hakemisen taidot rajalliset. Tämä vaikeuttaa kaikkea toimintaa ennen kuntoutusta, kuntoutuksen aikana ja sen jälkeen.

9.4 Byrokratian pyöryksessä

Kelan tukiviidakko, hankalat viranomaislomakkeet ja pelko taloudellisen tuen menettämisestä tai sen pienentymisestä ovat todellisuudessa suuria osatekijöitä sille, että moni osatyökykyinen ei uskalla pyrkiä kohti työelämää, vaan tyytyy vallitsevaan tilanteeseen. Erityisesti mielenterveyskuntoutujien vähäiset psyykkiset voimavarat ovat jatkuvalla koetuksella Kelan selvittelyjen ja päätöskirjeiden sumassa. Sosiaalisten tukien saamiseen tarvittavat kirjalliset lomakkeet ovat monelle maahanmuuttajalle turhauttavan hankalia. Ne voivat myös tuntua pelottavilta, koska niissä on paljon tekstiä eikä asiakkaalla välttämättä ole hyviä kokemuksia siitä, mihin tarkoitukseen tietoja käytetään. Miksi kyseinen lomake täytetään? Mitä merkitystä on sillä, mihin kohtaan laitan rastin. Voiko siitä olla minulle haittaa? Maahanmuuttajat kokevat helpompana, että lomakkeet täytetään yhdessä ohjaajan kanssa, koska silloin hän voi varmistua, että ymmärtää kysymykset oikein ja saa tukea niihin vastaamiseen. Suositeltavaa olisikin löytää digitaalisten palveluiden ja asioiden hoidon opetteluun muita väyliä kuin ammatillisen kuntoutuksen lähipäivät, sillä jo pelkästään ammatillisen tilanteen eteenpäin vieminen vaatii aikaa. Toimijuuden rakentumista edistää digitaalisten lomake- ja hakemuskäytäntöjen haltuun ottaminen, sillä digitaliset virasto- ja muut palvelut seuraavat läpi elämän (Tuominen 2017, 26).

9.5 Riittääkö kielitaito työmarkkinoille?

Onko Kelan Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus (TEAK) osuva ja oikea-aikainen palvelu suhteutettuna asiakkaan kokonaistilanteeseen? Tiedostaako asiakas, että suomen kielitaidon taso ratkaisee hyvin pitkälti, mitkä ammattivaihtoehdot ovat hänelle mahdollisia? Kielitaidon lisäksi myös työkyky, osaaminen sekä henkilökohtaiset toiveet vaikuttavat. Mikäli maahanmuuttaja-asiakkaalla on fyysisiä työkyvyn rajoitteita, voi olla haastavaa löytää riittävän kevyttä ja vaihtelevaa työnkuvaa yhdistettynä vasta

kehittymäisillään olevan suomen kielen osaamiseen. On tehtäviä, joissa pärjää hyvinkin alkutekijöissään olevalla suomen kielen taidolla, mutta yleensä niissä pitää fyysinen työkyky olla kohdillaan.

Maahanmuuttaja ei välttämättä itse koe suomen kielen osaamisen puutteiden olevan hidaste, saati este työllistymiselle. Maahanmuuttajaharjoittelija voi myötäillä työnantajaa, vaikka hän ei todellisuudessa ymmärtäisi, mistä työnantaja puhuu. Silloin voi syntyä sekä kuntoutujalle että työnantajalle harmia tuottavia väärinkäsityksiä. Lähiesimiehiä ja työpaikkaohjaajia voi ohjeistaa pyytämään harjoittelijaa toistamaan sen tiedon, joka hänelle on annettu. Näin selviää paremmin, onko asia ymmärretty. Tiedon puutteen piilotelu voi liittyä pyrkimykseen olla paljastamatta oletettua heikompi suomen kielen osaaminen, mikä voi heikentää mahdollisuuksia työllistyä. Maahanmuuttaja-asiakkaat harmittelevat olevansa kuin lapsia, koska suomen kieli on vielä sillä tasolla, että tarvitsevat paljon apua ja asioiden selvennystä. Kyse on kuitenkin aikuisista ihmisistä, joilla on monenlaista pätevyyttä ja osaamista, vaikka sitä ei aina tiedosteta, arvosteta tai osata kaivaa esiin suomalaisissa yhteyksissä. Maahanmuuttajan suomen kielen puheen tuottamisen ja sujumisen tason täytyy nousta merkittävästi, jotta sillä olisi työllistymismahdollisuuksia lisäävä vaikutus. Miespuolinen maahanmuuttaja-asiakas halusi ensisijaisesti töihin eikä koulutukseen, jotta hän voisi elättää perheensä. Silloin häneltä ei löytynyt kärsivällisyyttä suomen kielen opetteluun, mikä omalta osaltaan olisi voinut mahdollistaa laajemmat työnäkymät. Mahku-hankkeessa suomen kielen opetus tapahtui osittain työpaikalla, mikä auttoi monia kielen opiskeluun motivoitumisessa.

Suomalaisessa kuntoutuksessa on ajatuksena, että riittävä tuki annetaan, ja asiakas mieltää saavansa tukea yhteiskunnalta työelämään siirtymisessä. Toive työllistymisestä voi olla niin suuri, ettei asiakas mielellään tuo esille negatiivisia kokemuksia tai hän vähättelee työkyvyn rajoitteisiin liittyviä vaikeuksiaan. Maahanmuuttajan ennako-odotukset voivat olla kovin korkealla siihen nähden, mitä kyseisen kuntoutusjakson puitteissa on mahdollista saada aikaiseksi. Työllistymisen oletetaan onnistuvan pelkästään jo sillä perusteella, että itsellä on halu työllistyä. Mahku-hankkeeseen osallistuneen asiakkaan mielestä "suomalaisen on ehkä helpompi tehdä työtä, koska hänellä ei ole kielivaikeuksia, hänen on ehkä helpompi aloittaa ja jatkaa työtä, mutta ulkomaalaisilla voi olla muita ominaisuuksia ja kykyjä, joita hän voisi käyttää. Jos hän on huono yhdessä, niin ehkä hyvä toisessa, siten hän voi kompensoida". Asenne "laitetaan asiat toimimaan" ei suomalaisen työelämän ja tukiviidakon byrokratiassa aina tahdo onnistua, mikä voi lannistaa monen yritteliään työhön pyrkijän.

9.6 Työelämän haasteet

Kuntoutuskulttuurista puhuttaessa on oleellista keskustella yhteiskunnassa ja työelämässä vallitsevasta kulttuurista, joka konkretisoituu työmarkkinatilanteena. Kahtiajakautuneilla työmarkkinoilla moni kuntoutuja jää painimaan työkokeilujen ja satunnaisten palkkatuettujen työsuhteiden rämeikköön. Tällöin on työlästä pitää yllä sitä toivon pilkettä, mikä edesauttaisi ponnistelemaan vähäisistä resursseista huolimatta. Kuntoutuspalveluissa pyritään luomaan työllistymismahdollisuuksia asiakkaan omien edellytysten puitteissa, mutta työelämässä avustavat tehtävät on minimoitu ja toisaalta työn tekemisen tahti maksimoitu. Mikäli yhtälössä on mukana myös suomen kielen ja terveydentilan haasteet, työllistymisprosentti on yleisesti ottaen heikko. Jos ihmisellä kotimaassaan on ollut selkeä rooli, josta hän on voinut olla ylpeä, voi tuntua turhauttavalta hakea aina uutta työkokeilupaiikkaa ja ”yrittää parhaansa”. Miten saada onnistunut työkokeilu käännettyä palkkatyösuhteeksi?

Monesti maahanmuuttajat kokevat itsensä työyhteisöissä irrallisiksi, ja siten heidän osaamisensa sekä asenteensa saattavat jäädä huomioitta. Tämä voi heikentää todennäköisyyttä työllistyä harjoittelun päätteeksi. Saattaa tulla olo, ettei kukaan halua sinun olevan työpaikalla, jos sinulle ei puhuta. Maahanmuuttaja ei ehkä huomaa, että vaikka vastaanotto ei ole erityisen lämmin, se ei suomalaisen mittapuun mukaan myöskään ole vihamielinen tai huono. Usein työyhteisöillä ei ole ajan ja resurssien puutteiden vuoksi riittäviä mahdollisuuksia paneutua maahanmuuttajien perehdytykseen ja suomen kielen kehittymistä edistävään keskusteluun (Hiltunen ja Havi 2012, 90).

Moni maahanmuuttaja on tullut oloista, joissa työsopimuksia ei tehdä tai niitä ei noudateta, ja on yleistä, että tehdään töitä maksamatta veroja tai työttömyysturvamaksuja. Viranomaisiin liittyvä epäluuloa on etenkin heillä, jotka tulevat konfliktialueilta. Kun suomen kielen osaaminen on puutteellista eikä maahanmuuttajalla ole tietoa oikeuksistaan, suomalainen työelämä saattaa näyttää raadollisemmat puolensa. Työnantajat sanovat, ettei suomen kieli vielä riitä palkkatyöhön, mutta mielellään jatketaan harjoittelusopimusta. Käytännössä maahanmuuttajilla voidaan teettää samoja tehtäviä kuin mitä palkkatyöntekijät tekevät. Pimeän työn osalta voi esiintyä myös uhkailua: jos kerrot viranomaisille, sinut karkotetaan. Työnteon edellytykset ja ehdot voivat siis olla hyvin erilaiset riippuen siitä, keneltä asiaa kysyy. Käsite ”suomalainen työelämä” sisältää monta rinnakkaistodellisuutta.

9.7 Pohdinta

Otamme maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjauksessa edistysaskelia kohti yksilöllisempää kuntoutuspalvelua ja räätälöidympiä ratkaisuja. Se vaatii jatkuvaa hereillä oloa sekä aitoa halua tulla asiakasta puolitiehen vastaan. Kelan, hoitotahojen ja palveluntuottajien on entistä paremmin huomioitava maahanmuuttajien erilaiset toimintaedellytykset, kuten Mahku-hankkeen kuntoutuspalvelun kokeilussa tehtiin. Oman elämäntilanteen haasteet huomioiden, maahanmuuttajan voi olla vaikea nähdä ammatilliset kuntoutuspalvelut oikeutena, vaan ne saattavat näyttäytyä hänelle pikemminkin velvoitteina. Mikäli ammatillinen kuntoutuspalvelu tuntuu asiakkaalle lähtökohtaisesti rasitteelta, edellytykset oman tilanteen positiiviseen muuttamiseen ovat heikommat. Mitä paremmin pystymme huomioimaan maahanmuuttajien tarpeita, sitä paremmin toteutuu heidän oikeutensa osallistua tasavertaisesti ammatillisiin kuntoutuspalveluihin ja hyötyä niistä.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden lähtötilanteet vaihtelevat suuresti, joten yleistämistä pitää välttää. Tässä luvussa halusimme kuitenkin nostaa esille joitakin niistä pulmakohdista, joihin on panostettava ja joita on huomioitava enemmän. Näin maahanmuuttajien kuntoutuskokemus voi avautua paremmin sekä heille itselleen että meille ohjaajille, ja mahdollistaa maahanmuuttaja-asiakkaiden kokonaisvaltaiseman tuen tarjoamisen. Vasta kehittymäisillään olevan suomen kielen taidon taakse voi myös kätkeytyä oleellisempia ongelmia. Suomen kielen taidon haasteista riippumatta, on kuntoutuspalveluiden jokaisessa vaiheessa osattava hakea yhteistä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja mahdollisista muutostarpeista ja -toiveista. Mitä kattavammin pystymme vastaamaan osatyökykyisyyden haasteisiin ja nostamaan esille monikielisyyden ja -kulttuurisuuden vahvuuksia, sitä paremmin löydämme mahdollisuuksia maahanmuuttajataustaisten kuntoutusasiakkaiden työllistymiselle.

Lähteet

- European Commission, Education and Training. [Koulutus 2020 -työryhmien työn pääkohdat 2014–2015](#). Brussels: European Commission, Education and Training. Viitattu 9.6.2020.
- Hiltunen S, Havi M. Työnantajan näkemyksiä maahanmuuttajien oppimisesta ja työllistymisestä. Julkaisussa: Hiltunen S, toim. [Maahanmuuttajan matka suomalaiseen yhteiskuntaan](#). Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja B:42, 2012. Viitattu 12.6.2020.
- Härkäpää K. [Kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidon huomioon ottamisesta kuntoutus- ja työllistymispalveluissa](#). Helsinki: Kela, Työpapereita 67, 2014. Viitattu 16.6.2020.

- Kainuun ammattiopisto. [Osaamisen tunnistaminen. Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen, sen tukitoimet ja seuranta](#). Kajaani: Kainuun ammattiopisto, 2020. Viitattu 9.6.2020.
- Kuusio H, Seppänen A, Jokela S, Somersalo L, Lilja E, toim. [Ulkomaalaistaustaisten terveys ja hyvinvointi Suomessa. FinMonik-tutkimus 2018–2019](#). Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, Raportti 1, 2020. Viitattu 9.6.2020.
- Nieminen U, Kemppi M-L. [Maahanmuuttajat voimavarana työpaikalla. Opas kieli- ja kulttuuritietoiseen ohjaukseen](#). Lahti: Koulutuskeskus Salpaus, 2007. Viitattu 10.6.2020.
- Pietikäinen A. Kohti arvoistasi. Suuntaa mielekkäisiin muutoksiin. 1.–2. painos. Helsinki: Duodecim, 2019.
- Tirronen H, Smolander N, Karhe T, toim. [Terveyspalvelut tutuiksi. Mateas – Maahanmuuttajat terveyspalveluiden asiakkaina](#). Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu, Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja, Sarja B, Raportteja 120, 2020. Viitattu 12.6.2020.
- Tuominen P. [Toimijuus ja sen mahdollisuudet ja rajoitteet työttömyysaikana](#). Tampere: Tampereen yliopisto, 2017. Viitattu 12.6.2020.

10 Asiakkaiden kokemuksia Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilusta

Sirkku Varjonen

Kela kokeili maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattua ammatillista kuntoutuspalvelua, jossa Työllistymistä edistävään ammatilliseen kuntoutukseen (TEAK) yhdistettiin suomen kielen opetusta. Tehdävänäni oli arvioida kokeiltua kuntoutuspalvelua (Mahku-kuntoutusta) ja asiakkaiden kokemuksia siitä. Tässä luvussa pohdin kuntoutuspalvelun kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Arviointitutkimuksen tulokset julkaistaan erillisenä raporttina (Varjonen ym. 2020).

Osana kokeillun kuntoutuspalvelun arviointityötä haastattelin yhteensä 30 Mahku-kuntoutukseen osallistunutta asiakasta. Haastatellut asiakkaat olivat antaneet etukäteen kirjallisen suostumuksensa haastatteluun osallistumisesta ja haastatteluaineiston käytöstä Kuntoutussäätiön toteuttamassa tutkimuksessa siten, ettei yksittäisiä henkilöitä voida tunnistaa. Haastattelut tehtiin asiakkaiden kuntoutusjaksojen päättyessä, yleensä kuntoutuksen viimeisenä päivänä. Useimmat haastattelut tehtiin tulkin avustuksella. Kerroin haastattelujen aluksi, että haastateltavien kertomaa käsitellään anonyymisti, enkä siis kerro haastattelujen sisällöstä palveluntuottajan työntekijöille. Kerroin myös, että olen kiinnostunut sekä myönteisistä että kielteisistä kokemuksista, sillä niistä kaikista on hyötyä, kun kuntoutuspalvelua kehitetään.

Tyytyväisyys leimasi laajasti haastateltujen asiakkaiden kokemuksia kuntoutuspalveluun osallistumisesta. Useimmille haastateltaville kuntoutus vaikutti olleen voittopuolisesti myönteinen kokemus. Kehitysehdotuksia kysyessäni monet haastateltavat sanoivat, että he olivat kaikkeen niin tyytyväisiä, etteivät keksimittäin parannettavaa. Jatkokysymyksiä esittäessäni ja haastattelujen luottamuksellisuutta korostaessani, monet asiakkaat esittivät kuitenkin myös joitakin kriittisiä arvioita.

Kun haastattelujen alussa keskustelimme haastateltavan kokemista kuntoutuksen vaikutuksista, haastateltavat kertoivat lähinnä myönteisistä vaikutuksista. Asiakkaat kokivat kuntoutuksen vaikuttaneen myönteisesti heidän suomen kielen taitoonsa, erilaisiin työelämä tietoihin ja -taitoihin sekä psyykkiseen hyvinvointiin. Käsittelen tässä luvussa näistä ensisijaisesti suomen kielen oppimista sekä psyykkistä hyvinvointia. Tarkastelen näitä kahta teemaa sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulman valitsemiseen on useita syitä. Ensinnäkin vuorovaikutussuhteet näyttävät haastateltavien kokemusten perusteella olevan merkittävässä roolissa niin suomen kielen oppimisessa kuin mielen hyvinvoinnin tukemisessa. Toisaalta haastateltavat kuvasivat paljon myös sitä, minkälaisia myönteisiä vaikutuksia heidän sosiaalisessa vuorovaikutuksessaan tapahtui suomen oppimisen ja hyvinvoinnin lisääntymisen seurauksena. Sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyvät kokemukset linkittyivät siis suomen kielen oppimiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin monin tavoin. Sosiaalinen vuorovaikutus oli teema, joka tuli haastatteluissa toistuvasti esille, ilman että sitä erikseen kysyttiin haastattelussa.

10.1 Sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulma kielen oppimiseen

Kun haastateltavilta kysyttiin siitä, miten Mahku-kuntoutus oli vaikuttanut heidän elämäänsä, monet mainitsivat suomen kielen oppimisen. Useimmat haastateltavat kokivat oppineensa suomen kieltä kuntoutuksen aikana, ainakin vähän.

Sosiaalinen vuorovaikutus oli tärkeä elementti myös suomi toisena kielenä opetuksessa (S2-opetus). Osa asiakkaista koki kielen opiskelun pienryhmässä hankalaksi muun muassa opiskelijoiden kielitaitoerojen vuoksi eikä asiakas mielellään vastannut tunnilla, jos koki omat taitonsa heikoiksi. Monelle ryhmässä tapahtuva työskentely oli kuitenkin kaikkein mieluisin tapa opiskella suomea ja suomalaisen työelämään liittyviä asioita. Näin haastateltavat kuvasivat ryhmämuotoisen opetuksen myönteisiä vaikutuksia:

”Kun on useampi oppilaita, välillä tulee juttuja kesken, välillä joku heittää vitsin, keskustelua, hymyä, naurua välillä ja opetus samalla. Se edistää oppimisen kykyä.” (Haastattelu 23)

”– – tykkäsin ryhmäopetuksesta, koska siellä tulee aina monia uusia sanoja toisilta. Kuulet yhden version ja sitten toisen. – – Opit myös, miten keskustellaan ryhmässä.” (Haastattelu 25)

Varsinaisten suomen kielen opetustilanteiden ulkopuolellakin kuntoutuksen puitteissa tapahtuneen sosiaalisen vuorovaikutuksen koettiin tukevan kielen oppimista:

”Minä olen varma, että olen oppinut paljon paremmin suomen kieltä. Ja tää on tosi tärkeää. Olen tavannut paljon myös ulkomaalaisia, on ollut paljon enemmän kontakti ihmisten kanssa, kuin että olen kotona. Ja näin päin ihminen menee eteenpäin. – – ei voi oppia suomen kieltä, jos on koko ajan kotona ja ei ole kontakti ihmisten kanssa. – – Mutta täällä on kontakti, täällä on opettajat, täällä voi tavata toisia ihmisiä ja näin päin.” (Haastattelu 20)

”Minä luulen sillä tavalla, että ihan normielämässä minä en menisi puhumaan muille ihmisille ihan noin vaan helposti tai ollenkaan. Mutta nyt kun ollaan täällä kaikki yhdessä ja edustetaan eri kansalaisuuksia, sitten on helppo puhua ja olla vuorovaikutuksessa myös muiden ihmisten kanssa muista maista.” (Haastattelu 22)

Työkokeilulla oli periaatteessa myös tärkeä merkitys kielenoppimista tukevana vuorovaikutuksen tilana. Se, kuinka hyvät mahdollisuudet työkokeilupaiikka tarjosi suomen kielen harjoitteluun, vaihteli kuitenkin työkokeilupaiikasta toiseen. Tämä käy ilmi seuraavasta lainauksesta haastateltavan vertaillen kahta eri työkokeilupaiikkaansa:

”Siellä henkilöt puhuivat meidän kanssamme, elikkä käytettiin suomea. Mutta toisessa harjoittelempaissa, missä oltiin, siellä ei ollut tällaista kommunikointia. – – työnjohtaja, tietsä, varmaan työnjohtaja aina kävi, antoi meille vähän niitä ohjeita, mitä voi tehdä ja näin päin, niin se lähtee. Ei sen kummempaa.” (Haastattelu 15)

Sosiaalinen vuorovaikutus ja suomen kieli olivat yhteydessä toisiinsa myös niin päin, että suomen kielen oppiminen ja rohkeus käyttää kieltä toivat lisää sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia. Näin eräs haastateltava kuvaa asiaa työkokeilusta puhumisen yhteydessä:

”Oon hyvin kiitollinen tähän ohjelmaan, koska samanaikaisesti mä oon oppinu kommunikoimaan paremmin ihmisten kanssa. Aikasemmin mua pelotti mennä ravintolaan ja pyytää ruokaa. Mutta nyt mä voin mennä ihan hyvin tonne – – ja pyytää ruokaa ja syödä.” (Haastattelu 25)

”Mahkun projekti auttoi aika lailla mun elämässä. Esimerkiksi olen mennyt työharjoittelupaikkoihin, missä minä olen tavannut suomalaisia. Myös suomen kieli on parantunut huomattavasti. Olen verkostoitunut suomalaisten kanssa.” (Haastattelu 13)

Monet haastateltavat siis kokivat, että kuntoutuksen myötä heidän sosiaaliset kontaktinsa olivat lisääntyneet. Muotikäsitettä käyttäen voidaan myös tulkita, että kuntoutuksen ja suomen kielen vahvistumisen myötä lisääntynyt sosiaalinen vuorovaikutus oli vahvistanut asiakkaiden osallisuuden kokemusta.

Haastattelija: ”No miltä sinusta tuntuu, miten tämä Mahku-kuntoutus on sinun mielestä vaikuttanut sinun elämäsi? Onko joku asia muuttunut sen seurauksena, että olet ollut täällä Mahkussa?”

Haastateltava: ”On paljon, koska ennen Mahkua mä olin pitkän aikaa sairaslomalla. En tiennyt mitä tulee, mitä mä teen. Mun fyysinen [kunto] ei ole enää sama, mikä ennen, – – en osannut, ei mitään. Mä olinkin kovin yksin sairaslomalla ja en tiennyt mitä mä teen. Ja – – mä olen avannut omat silmät. Mä kuulun ihmisten sekaan nyt. – – Joukkoon, et ennen mä niinkun yksin. Ja sitten on se, että kieli. – – Käyn enempi ulkona. – – Osaan haluta asioita.” (Haastattelu 11)

Asiakkaiden haastatteluista välittyi pääsääntöisesti suuri tyytyväisyys ja myös kiitollisuus vuorovaikutukseen palveluntuottajien kanssa. Tulkintani mukaan asiakkaiden tyytyväisyys näihin suhteisiin vaikutti voimakkaasti siihen, että haastateltujen asiakkaiden kokemus kuntoutuksesta oli voittopuolisesti myönteinen. Näin oli siitä huolimatta, että moni koki kuntoutuksen päättyessä suomen kielen taitonsa edelleen puutteelliseksi tai oli pettynyt siihen, ettei ollut työllistynyt.

10.2 Sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulma psyykkiseen hyvinvointiin

Asiakkaat kuvailivat myös, kuinka kuntoutuksen aikainen sosiaalinen vuorovaikutus oli vaikuttanut heidän psyykkiseen hyvinvointiinsa.

”Oli todella ymmärtäväisiä henkilökunta täällä. Oli erittäin joustava ja avulias henkilökunta. – – Se on psykologinen asia, jos sä tulit paikalle ja sä näit, että ihmiset haluaa auttaa sinua. Se on itse asiassa iso asia, sä tunnet, että sä olet tyytyväinen ja tässä on kaikki hyvä. – – Esimerkiksi jos mä tulin joku aamu ja mulla ottaa joku asia päähän tai olen suuttunut, ne kyllä täällä imi vihaisuuden tai tämän. Ne on niin ymmärtäväisiä ja avuliaita.” (Haastattelu 13)

Haastateltava: ”Kaikkein tärkeintä Mahkussa on se, kuinka he kohtelevat ihmisiä. He kohtelevat ihmisiä hellästi. He ymmärtävät ne tilanteet. He herättelevät sinua ja tuovat elämän sisältäsi esiin. Kun he näkevät, että olet maassa, he sanovat ’älähän nyt’. Siksi minä loistan nyt. Aikaisemmin olin – – tilanteen vuoksi – – Mutta nyt olen ihan okei.”

Haastattelija: ”Se on iso muutos.”

Haastateltava: ”Isoja muutoksia. He tekevät sinusta tyytyväisen. He tekevät minusta onnellisen. Toivon että Mahku tekee joku päivä jonkun toisenkin elämästä onnellista.” (Haastattelu 14)

Haastateltavien kokemukset työkokeilun aikaisesta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta vaihtelivat. Vaihtelua oli niin vuorovaikutusmahdollisuuksien määrässä kuin vuorovaikutuksen koetussa laadussakin. Muutama asiakas oli kohdannut ristiriitoja ja ongelmia sosiaalisissa suhteissa joidenkin työtovereiden kanssa. Parhaimmillaan mielekkäältä tuntuva työ ja sen puitteissa tapahtuva sosiaalinen vuorovaikutus näyttäytyi merkittävänä psyykkisen hyvinvoinnin tukijana:

”No tämä on kaikkee muuta, kun se ensimmäinen [työkokeilupaiikka]. Että mun on mahdollista tehdä itse päätös, että mä teen jotain. Mä käytän omaa aivoja. Mulla on hyvä olo, kun mä lopetan päivän, koska mä tunnen, että mä olen tehnyt jotain. Mä käytän kieltä, mitä mä en tehnyt, kun mä olin [toisessa työkokeilupaiikassa]. Tämä on tärkeää. Mä oli niin hiljaa siel mut nyt tämän aikaan on hyvin, koska mä käytän sitä joka päivä. Ja sitten myös, että on mahdollista keskustella ihmisten kanssa. Mun mielestä se, että mä tunnen, että mä elän.” (Haastattelu 11)

”Olen ollut tosi tyytyväinen ja iloinen siellä. Ja on surullista lähteä ja ei pelkästään – – henkilökunta ole se, joka on ihanaa, vaan erityisesti myös ne asiakkaat, jotka siellä käyvät.” (Haastattelu 26)

Haastattelujen analyysin valossa asiakkaiden kokemukset kuntoutukseen osallistumisesta kokonaisuutena ovat varsin myönteisiä. On hyvä muistaa, että tutkimuksessa ei haastateltu kaikkia asiakkaita, kuten esimerkiksi useimpia kuntoutuksen keskeyttäneitä asiakkaita. Heidän kokemuksistaan on siten vain niukasti tutkimusaineistoon perustuvaa tietoa. Seuraava lainaus on kuitenkin palvelun keskeyttäneen asiakkaan haastattelusta. Sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys korostuu myös hänen esittämässään arviossaan kuntoutuksen vaikutuksista.

Haastattelija: "Onko sillä ollut mitään hyviä vaikutuksia tällä kuntoutuksella?"

Haastateltava: "Elikä psyykkiseltä puolelta on ollut kivaa, koska pääsi tutustumaan muihin oppilaisiin ja myöskin [mainitsee henkilökuntaan kuuluvan nimen]. Oli paljon parempaa kuin olisin ihan yksin kotona. Suomen kielen opetusta on myöskin ollut. On ollut vähän vaihtelua." (Haastattelu 3)

Tässä luvussa käsiteltyjen haastattelujen valossa on ilmeistä, että kokeilussa maahanmuuttajien ammatillisessa kuntoutuksessa sosiaalisen vuorovaikutuksen rooli oli keskeisessä asemassa. Sosiaalinen vuorovaikutus niin eri asiakkaiden välillä kuin asiakkaan ja työntekijän välillä on parhaimmillaan merkittävä voimavara sekä S2-opetuksessa että työhönvalmennuksessa. Vaikka työllistyminen ei edennyt toivottuun tapaan, monen asiakkaan kokemuksen perusteella kuntoutus lisäsi ja helpotti osallistujien sosiaalista vuorovaikutusta. Myönteinen vuorovaikutus kannattelee osaltaan ihmistä. Se myös kytkee hänet vahvemmin osaksi yhteiskuntaa terveydentilasta ja työmarkkinastatuksesta riippumatta.

Lähde

Varjonen S, Vuorento M, Pitkänen S, Vilhunen T, Hautamäki L. Suomen kieltä ammatillisessa kuntoutuksessa. Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kokeilun arviointitutkimus. Helsinki: Kela, 2020. Käsikirjoitus.

11 Lopuksi

Salli Alanko

Kelan Maahanmuuttajien kuntoutuksen kehittämishankkeen (2015–2020) tavoitteena oli, että Kelan kuntoutuspalvelut vastaavat paremmin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tarpeisiin ja että kuntoutuspalvelut lisäävät maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osallisuutta, hyvinvointia ja oman elämän hallintaa. Tavoitteeseen pyrittiin vastaamaan tuottamalla maahanmuuttajille tietoa Kelan kuntoutuspalveluista eri kielillä, tarjoamalla kulttuurisensitiivistä työtöitä ja kulttuurista osaamista vahvistavaa koulutusta Kelan kuntoutuksen palveluntuottajille sekä kokeilemalla ja kehittämällä ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävää kuntoutuspalvelua yhdessä kuntoutuksen palveluntuottajien kanssa.

Maahanmuuttajille kerrottiin Kelan kuntoutuspalveluista julkaisemalla Kelan kuntoutuspalveluista kertova video eri kielillä. Video julkaistiin suomeksi, selkosuomeksi, ruotsiksi, englanniksi, arabiaksi, venäjäksi, viroksi, farsiksi, kurdin soraniksi ja somaliksi. Videot ovat katsottavissa [Kelan verkkosivuilla](#) ja [YouTuben Kelakanavalla](#). Myös Mahku-hankkeen päätyttyä Kelan tehtävä on tarjota helposti ymmärrettävää tietoa Kelan kuntoutuspalveluista ja niihin ohjautumisesta muualta maahan tulleille asiakkaille ja heidän kanssaan työskenteleville ja kuntoutuspalveluihin ohjaaville tahoille.

Mahku-hankkeen aikana Kela järjesti kuntoutuksen palveluntuottajille koulutusta ja tuotti koulutusvideot kulttuurisensitiivisestä työtöistä. Palveluntuottajille tarjottiin tietoa muun muassa kulttuurien kohtaamisesta ja vuorovaikutuksen erityispiirteistä työskennellessä maahanmuuttajien kanssa. Asiantuntijat kertoivat maahan muutosta kokemuksena, kulttuurisensitiivisen vuorovaikutuksen erityispiirteistä, tulkkaustilanteiden vuorovaikutuksesta sekä selkokielen käytöstä kuntoutuksessa. Myös nämä videot ovat katsottavissa [Kelan verkkosivuilla](#) ja [YouTuben Kelakanavalla](#). Kuntoutuksen palveluntuottajille oman osaamisen kehittäminen maahanmuuttajien kanssa työskentelyssä on jatkuva prosessi, jota Mahku-hankkeessa pyrittiin osaltaan tukemaan. Koulutusta ja tietoa monikulttuurisesta työstä on saatavilla nykyisin kohtalaisen paljon, mistä Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen sivuilla on hyviä esimerkkejä (THL 2020a ja b).

Mahku-hankkeen taloudellisia ja ajallisia resursseja kohdennettiin eniten ammatillista kuntoutusta ja suomen kielen opetusta yhdistävän kuntoutuspalvelun kehittämiseen ja kokeilemiseen. Kuntoutuspalvelun kokeilun ja kehittämistyön tulokset sekä arviointitutkimuksen tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että Mahku-hankkeessa kokeillun ammatillisen kuntoutuksen kaltaiselle palvelulle on suomalaisessa yhteiskunnassa tarvetta. Kuntoutuspalvelun kokeiluun osallistuneilta asiakkailta ei edellytetty suomen kielen taitoa ja he saivat kuntoutuksessa tarvitsemansa tulkkauspalvelun. Kuntoutuskokeiluun osallistuneiden asiakkaiden ja palveluntuottajien mielestä kokeiltu kuntoutuspalvelu oli tarpeellinen ja hyödyllinen. Lähes poikkeuksetta kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden kielitaito oli parantunut ainakin jollakin kielen osa-alueella, useimmiten asiakkaiden puhuminen ja kuullun ymmärtäminen olivat parantuneet. Lisäksi monen asiakkaan kokemuksen perusteella kuntoutus lisäsi ja helpotti osallistujien sosiaalista vuorovaikutusta. Mahku-hankkeen kuntoutuskokeilun asiakkailta oli kielitaidon puutteiden lisäksi myös muita työllistymisen esteitä ja heidän kohdallaan voidaankin puhua vaikeasti työllistettävistä asiakkaista. Asiakkaat olivat hyvin erilaisissa elämäntilanteissa, heidän terveydentilassaan, koulutustaustassaan ja työkokemuksen määrässä oli suuria eroja.

Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kehittämiseen ja kokeiluun osallistuneet palveluntuottajat olivat uusien haasteiden edessä tässä kokeilussa, jossa kielenopetus tuotiin ensimmäistä kertaa osaksi Kelan ammatillista kuntoutuspalvelua. Tässä julkaisussa he ovat tuoneet kokemustensa perusteella esille erilaisia näkökulmia maahanmuuttajien ohjautumisesta kuntoutukseen sekä kielenopetusta ja ammatillista kuntoutusta yhdistävän ammatillisen kuntoutuksen toteuttamisesta, päätyen ehdotuksiin kuntoutuspalvelun kehittämisestä edelleen. Palveluntuottajien esille tuomat näkökulmat vahvistavat käsitystä siitä, että maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskennellessä ammattilaisten pitää olla tietoisia omasta kulttuuritaustastaan ja suomalaisesta kuntoutuskulttuurista sekä niiden vaikutuksista työskentelyyn. Maahanmuuttajien kanssa työskentely edellyttää tavallistakin huolellisempaa valmistautumisesta asiakkaan kohtaamiseen. Luottamuksellisen suhteen rakentaminen vie aikaa ja edellyttää ammattilaiselta avointa asennetta, aitoa kiinnostusta, kuuntelemista, luovuutta ja joustavuutta. Palveluntuottajien havaintojen mukaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mielenterveyden ja oppimisen ongelmiin sekä sosiaalisen ohjauksen tarpeisiin pitäisi pystyä vastaamaan ammatillisessa kuntoutuksessa nykyistä paremmin. Kuntoutuskokeilun arviointitutkimuksen loppuraportissa tuodaan laajem-

min esille kuntoutuskokeiluun osallistuneiden ammattilaisten ja asiakkaiden kokemuksia kuntoutuskokeilusta ja ehdotuksia ammatillisen kuntoutuspalvelun kehittämiseksi vastaamaan paremmin maahanmuuttajaväestön tarpeita (Varjonen ym. 2020).

Kehittämishankkeen tulosten perusteella kuntoutuspalvelua on kehitettävä edelleen ennen kuin sillä voidaan vastata maahanmuuttajaväestön ammatillisen kuntoutuksen tarpeisiin. Riittävän tulkkauksen saatavuus ja yksilöllisten tarpeiden mukaan koottava kotoutumista, toimintakykyä ja työllistymistä edistävää palvelukokonaisuus voisi parhaiten palvella maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuksen tarpeita sekä mahdollistaa heidän osallistumisensa työelämään.

Suomalaisessa kotoutumiskoulutuksessa tarjotaan maahanmuuttajille kielenopetusta ja tietoa suomalaisesta työelämästä heidän Suomeen tultuaan. Kotoutumisen ja työllistymisen näkökulmasta katsottuna ammatillisella kuntoutuksella ja kotoutumiskoulutuksella on samansuuntaiset tavoitteet ja yhteisiä rajapintoja. Tämän vuoksi olisi ajankohtaista kartoittaa erilaisten palveluiden yllirajaisen yhteensovittamisen mahdollisuuksia maahan muuttaneiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. On kuitenkin muistettava, että maahanmuuttajat eivät ole yhtenäinen ryhmä ja he voivat tarvita kuntoutuspalveluita hyvin erilaisissa elämäntilanteissa.

Maahanmuuttajille sopivien kuntoutuspolkujen kehittäminen edellyttää monien eri palvelujen, kuten kotoutumisen, kuntoutumisen ja erilaisten toimeentulon muotojen luovaa yhteensovittamista (esim. Rask ym. 2016). Maahanmuuttajien tarpeita vastaavien kuntoutuspalveluiden kehittäminen ja kotoutumista tukevan palvelujärjestelmän uudistaminen ovat yhteiskunnassamme samanaikaisesti työn alla. Esimerkiksi kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteita ja kotoutumislakia uudistetaan parhailaan. Viime vuosien julkisessa keskustelussa on ehdotettu kotoutumiskoulutuksen lyhentämistä ja tehostamista sekä sen laajentamista koskemaan muitakin kuin työttöminä työnhakijoina olevia hiljattain Suomeen tulleita maahanmuuttajia. Erityistä toiveita on asetettu maahanmuuttajien nopeampaan siirtymiseen työelämään ja kotoutumiskoulutuksen viemistä lähemmäs työelämää. (Ronkainen ja Suni 2020, 79.) Aikuisten maahanmuuttajien kielitaitoon ja työllistymiseen kohdistuu paljon odotuksia. Työntantajat voivat odottaa, että työhön valittavalla on tehtävässä tarvittava kielitaito valmiina. Suomea toisena kielenä opettavat ja oppivat taas odottavat työelämän tarjoavan autenttisen ympäristön työelämässä tarvittavan kielitaidon vahvistamiseen, mikä on myös kotoutumiskoulutuksen työelämäjaksojen taustalla oleva idea. (Ronkainen ja Suni 2020, 87.)

Aikuisten maahanmuuttajien kielitaidon ja työllistymisen yhteensovittamisen haasteet kasvavat silloin, kun yhtälöön lisätään ammatillisen kuntoutuksen tarve. Työllistymisen esteiden madaltamiseksi olisi tärkeää kytkeä myös työnantajat tiiviiseen yhteistyöhön palveluita suunniteltaessa. Kelan näkemyksen mukaan tarvitsemme yhteisen vision ja organisaatioiden rajat ylittävää yhteistyötä, että yhteiskunnassamme voidaan tulevaisuudessa tarjota oikea-aikaisia, eri tahojen yhteistyössä järjestämiä palveluita Suomeen muualta tulleiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn, osallisuuden ja työllistymisen edistämiseksi.

Lähteet

- Härkäpää K. [Kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidon huomioon ottamisesta kuntoutus- ja työllistymispalveluissa](#). Helsinki: Kela, Työpapereita 67, 2014. Viitattu 9.10.2020.
- Rask S, Castaneda AE, Schubert C. [Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kuntoutuksessa](#). Julkaisussa: Autti-Rämö I, Rajavaara M, Salminen A-L, Ylinen A, toim. Kuntoutuminen [online]. Helsinki: Duodecim, 2016. Viitattu 9.10.2020.
- Ronkainen R, Suni M. Kotoutumiskoulutus kielikoulutuksena: kehityslinjat ja työelämäpainotus. Julkaisussa: Kazi V, Alitolppa-Niitamo A, Kaihovaara A, toim. [Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019. Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta](#). Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, TEM oppaat ja muut julkaisut 10, 2019 (2020). Viitattu 9.10.2020.
- THL. [Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus](#). Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2020a. Viitattu 9.10.2020.
- THL. [Monikulttuurisuus asiakastyössä -verkkokoulu \(COPE\)](#). Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2020b. Viitattu 9.10.2019.
- Varjonen S, Vuorento M, Pitkänen S, Vilhunen T, Hautamäki L. Suomen kieltä ammatillisessa kuntoutuksessa. Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuspalvelun kokeilun arviointitutkimus. Helsinki: Kela, 2020. Käsikirjoitus.

Liiteluettelo

Liitteet ovat [erillisessä tiedostossa](#).

- Liite 1** Maahanmuuttajien ammatillisen kuntoutuksen polku kohti työelämää
- Liite 2** Maahanmuuttajien ammatillinen kuntoutuspalvelu
- Liite 3** Maahanmuuttaja-asiakas Työllistymistä edistävässä ammatillisessa kuntoutuksessa
- Liite 4** Maahanmuuttaja-asiakkaan sosiaaliturva Työllistymistä edistävässä ammatillisessa kuntoutuksessa (TEAK)
- Liite 5** Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ammatilliseen kuntoutukseen ohjautuminen
- Liite 6** Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ammatillinen kuntoutusprosessi
- Liite 7** Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ammatillisen kuntoutuksen polku
- Liite 8** Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan Mahku TEAK -prosessi
- Liite 9** Kuntoutuksen kautta työelämään -polku maahanmuuttajille
- Liite 10** Selkokielineen kuvitettu arviointilomake