

# KÄYTTÄJÄLÄHTÖISELLÄ PALVELUSUUNNITTELULLA KOHTI PAREMPAA KOTOUTUMISTA

Pakolaistaustaiset henkilöt muodostavat moninaisen ryhmän, eivätkä nykyiset kotoutumispalvelut huomioi riittävästi heidän erilaisia voimavarojaan tai erityisiä tuen tarpeitaan. PROMEQ hankkeen New Start Finland! –osa-hankkeessa on kartoitettu pakolaistaustaisten terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä voimavaroja ja vajeita, sekä kehitetty käyttäjälähtöisiä toimintamalleja. Osallistamalla palvelujen käyttäjät suunnitteluun ja toimien toteutukseen voidaan palvelujen kohdentamista ja tarvestaavuutta parantaa, sekä näin edistää parempaa kotoutumista.

**Perustarpeiden** tyydyttyminen kuten kestävät sosiaaliset suhteet, koulutus ja riittävä toimeentulo mahdollistavat yhteiskuntaan osallistumisen.

**Riittävä** toimeentulo tukee pakolaistaustaisten sosiaalista hyvinvointia ja elinoloja. Yksinäisyys ja trauman jälkeinen oireilu heikentävät hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Parisuhde ja hyvä koulutus vähentävät yksinäisyyden kielteistä vaikutusta hyvinvointiin.

**Psyykkisen** hyvinvoinnin kannalta olisi tärkeää, että perustarpeet saadaan tyydytettyä, toimivista stressinhallinnan keinoista on saatavilla tietoa, ja että toimijuuden kokemus oman elämän suhteen palautuu<sup>2</sup>.

**Työllistymisen**, korkeakoulutuksen ja kielitaidon edistämiseen kehitetyt toimintamallit suunniteltiin ja toteutettiin kotoutumispalvelujen käyttäjien kanssa yhdessä ja räätälöidyille palveluille toivottiin jatkuvuutta.



Lisätietoja: [www.promeq.fi](http://www.promeq.fi)



Tutkimusta rahoittaa Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen neuvosto.



## Pakolaistaustaisilla on paljon voimavaroja ja ne pitäisi saada käyttöön

Pakolaistaustaisilla on mahdollisuuksia ja voimavaroja osallistua yhteiskuntaan. He tarvitsevat kuitenkin erilaisia tukitoimia ja mahdollisuuksia käyttää voimavarojaan sekä itsensä että yhteiskunnan hyväksi. Riittävä toimeentulo, hyvä koulutus ja parisuhde ovat myös pakolaisten hyvinvoinnille tärkeitä. Vuosien 2014 – 2017 ”suuressa aallossa” Suomeen saapuneista pakolaisista joka kolmannella ei ollut toimeentulon ongelmia, joka viidennellä oli opisto- tai korkeakoulututkinto ja yli puolet oli parisuhteessa.

Kaikilla ei kuitenkaan ole samassa määrin voimavaroja, ja osalla niitä heikentävät

etenkin yksinäisyys ja aiemmat traumaattiset kokemukset. Juuri he tarvitsevat yhteiskunnan tukea, ja tuen tulisi olla herkkä heidän tarpeilleen. Tutkimuksessamme<sup>1</sup> noin joka kolmas pakolaistaustainen koki yksinäisyyttä ja kahdella kolmesta oli takanaan vähintään yksi traumaattinen kokemus. Sekä yksinäisyys että trauman jälkeinen oireilu heikensivät voimakkaasti heidän hyvinvointiaan. Selvimmin vaikutus näkyi psyykkisessä hyvinvoinnissa, mutta se ulottui myös sosiaaliseen hyvinvointiin, fyysiseen toimintakykyyn ja elinoloihin. Pelkästään psyykkinen tuki ja apu eivät välttämättä ratkaise yksinäisyyttä, trauman jälkeistä oireilua tai muita psyykkistä hyvinvointia kuormittavia ongelmia, vaan pakolaistaustaiset saattavat itse kokea tarvitsevansa ennemminkin sosiaalista ja taloudellista tukea sekä tukea aktiiviseen yhteiskuntaan osallistumiseen.

PROMEQin testaamilla toimintamalleilla kyettiin edistämään kotoutumista käyttäjälähtöisin menetelmin tukemalla pakolaistaustaisten työllistymistaitoja, korkeakoulutusta ja kieli-taitoja. Kokeiluihin osallistuneet kertoivat oppineensa tärkeitä arjessa selviytymiseen liittyviä taitoja ja saaneensa lisää ystäviä, ja he toivoivat toiminnalle jatkuvuutta. Edistämällä pakolaistaustaisten kestäviä sosiaalisia suhteita uudessa kotimaassa, kouluttautumista ja riittävää toimeentuloa voidaan osallistumisen ja osallisuuden rakentumisen mahdollisuuksia jakaa nykyistä tasavertaisemmin kaikkien yhteiskuntaan kuuluvien välillä.

### Tärkeää

- Nähdä pakolaistaustaiset voimavarana
- Nähdä pakolaistaustaiset sekä yksilöinä että yhteisönä
- Kulttuurisensitiivisyys

### Toimenpiteet

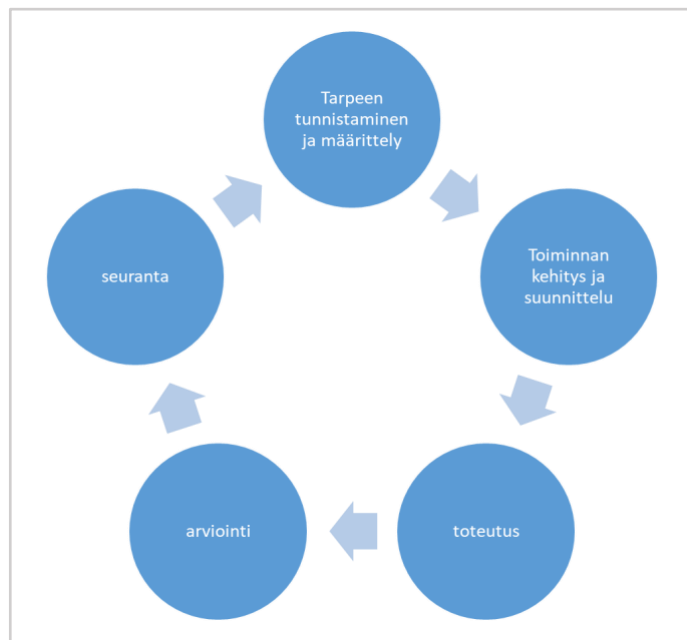
- Pakolaistaustaiset osallistetaan kotoutumis-palvelujen suunnitteluun: tarpeet kartoitetaan yhdessä, palvelut räätälöidään, toteutetaan ja arvoidaan yhdessä
- Pakolaistaustaiset ja palveluntarjoajat käyvät säännöllistä vuoropuhelua
- Kotoutumiskursseilla voidaan käyttää osallistujien äidinkieltä, se auttaa ymmärtämään suomalaista kulttuuria ja oppimaan suomen kieltä
- Tähänastisia toimenpiteitä on jatkettava ja edelleen kehitettävä

## Perustarpeiden tyydyttyminen tukee pakolaistaustaisten hyvinvointia ja kotoutumista

Suomessa aiemmin toteutetuissa maahanmuuttajiin kohdistuneissa tutkimuksissa<sup>2, 3, 4, 5, 6</sup> on korostunut tarve kiinnittää entistä systemaattisempaa huomiota maahanmuuttajien ja erityisesti pakolaistaustaisten terveyteen ja hyvinvointiin sekä osallisuuden kokemuksiin. Niistä rakentuu<sup>7</sup> myös onnistunut kotoutuminen.

PROMEQin Itä-Suomessa toteuttamien kyselytutkimuksen ja fokusryhmähaastattelujen tulosten perusteella pakolaistaustaisten hyvinvointia tuki perustarpeiden tyydyttyminen. Osalla pakolaistaustaisista oli kohtuullinen toimeentulo ja hyvä koulutus, ja enemmistöllä oli aiempaa työkokemusta sekä hyvä työmotivaatio, he elivät parisuhteessa ja heillä oli korkea luottamus ihmisiin ja yhteiskuntaan. Merkittävimpiä hyvinvoinnin vajeita olivat yksinäisyys, trauman jälkeinen oireilu ja vähäiset yhteydet suomalaistaustaisiin. Perustarpeisiin lukeutuvat myös poliittiset oikeudet. Pakolaistaustaiset toivoivat mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, syvempää kulttuurista ymmärrystä ja enemmän kielenkäännöspalveluja.

PROMEQ toteutti työllistymistaitoja, korkeakoulutusta ja kielitaitoa edistävät käyttäjälähtöiset toimintamallinsa sosiaalisen markkinoinnin periaatteita hyödyntäen (kuva 1). Sosiaalisessa markkinoinnissa korostuivat toiminnan suunnittelu ja toteutus yhdessä käyttäjien kanssa, käyttäjien segmentointi erilaisiin toimintaryhmiin, sekä toiminnan räätälöinti käyttäjien voimavarojen ja tarpeiden mukaisesti. Tarpeita ja arkielämän haasteita kartoitettiin esimerkiksi tarinankerronnalla kuvaillen arkisia tilanteita arabiaa ja farsi-daria taitavien tulkkien välityksellä. Kouluttautuneiden ja englannintaitoisten pakolaistaustaisten kanssa hyödynnettiin sosiaalisen median kanavia tiedon välittämisessä, verkostojen luomisessa ja ylläpidossa. Toimintaan sisältyi paljon yksilöohjausta.



KUVA 1 SOSIAALISEN MARKKINOINNIN PERIAATTEET

Toimintamalleja testanneet pakolaistaustaiset henkilöt kertoivat saaneensa uusia ystäviä, kehittäneensä kouluttautumistaitojaan, ja halu jatkaa opiskelua sekä uskallus hakea työtä ja luottamus työnhakuun olivat vahvistuneet. Toimintamallien toimeenpanijat ja niitä testanneet pakolaistaustaiset kokivat tärkeiksi joustavuuden, toistot ja perusasioihin keskittymisen. Toimintamallien kuvaukset esitetään taulukossa 1.

TAULUKKO 1 TOIMINTAMALLIT

Interventio	Sijainti	Järjestäjä	Tavoite	Kohderyhmät	Aika	Osallistujia yht.
<b>Työllistymistaidot</b>	Joensuu	Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry	Kehittää työnhakutaitoja käyttäjälähtöisin menetelmin ja yhteiskunnallisen markkinoinnin periaatteita hyödyntäen	Joensuussa asuvat työttömät arabian tai farsinkieliset pakolaistaustaiset, joilla ei ole välitöntä ammatillista pätevyyttä	6 ryhmää, epäsäännöllisiä tapauksia, heinäkuu 2017 – tammikuu 2018	23
<b>Syrjäytymistä ehkäisevä naisten kieliryhmä</b>	Kuopio	Kompassi monikulttuurisuuskeskus Puijola Settlementti & Kuopion kaupunki	Kotiäideille kohdistettu suomenkielen ryhmä, jossa järjestetty lastenhoitopalvelu	Kuopiossa asuvat kotona lapsia hoitavat naiset, jotka eivät osallistu kielikursseille tai ole töissä eivätkä osaa vielä suomea	3 ryhmää, 6 vkoa, tapaamiset 2 krt/vko, toukokuu – joulukuu 2017	18
<b>Korkeakoulutusta edistävä ryhmä ("Mamuef")</b>	Kuopio	Itä-Suomen yliopisto (UEF)	Tietoa ja taitoa korkeakoulutusmahdollisuuksista Suomessa	Korkeakouluttautuneille tai korkeakouluopiskelijoille, jotka haluaisivat jatkaa opintoja yliopistossa, osaavat hyvin englantia ja asuvat Kuopiossa	10 tapaamista 5 kk:ssa, toukokuu – marraskuu 2017	23

## Artikkelijulkaisun lähdeviitteet

<sup>1</sup> **Kankaanpää Reeta; Eskelinen, Niko; Veszteg Csilla; Anand Janet; Mäki-Opas Tomi; Vaarama Marja; Neuvonen, Samuli.** Varhaisessa kotoutumisen vaiheessa olevien pakolaistaustaisten aikuisten elämänlaatu ja sitä selittävät tekijät. Lähetetty vertaisarvioitavaksi.

<sup>2</sup> **Snellman, Olli; Seikkula, Jaakko; Wahlström, Jarl & Kurri, Katja.** Aikuisten turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten mielenterveyden ja psyykkisten ongelmien erityispiirteet. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 51 (2014), 203 – 222.

<sup>3</sup> **Castaneda, Anu; Rask, Shadia; Koponen, Päivikki; Mölsä, Mulki & Koskinen, Seppo (toim.).** Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa. Raportti 61 (2012) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<sup>4</sup> **Castaneda, Anu; Larja Liisa; Nieminen Tarja; Jokela Satu; Suvisaari Jaana; Rask Shadia; Koponen Päivikki & Koskinen Seppo.** Ulkomaalaistaustaisten psyykinen hyvinvointi, turvallisuus ja osallisuus. Ulkomaalaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi – tutkimus 2014 (UTH). Helsinki, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 18/2015.

<sup>5</sup> **Castaneda, Anu E; Kuusio, Hannamaria; Skogberg, Natalia; Tuomisto, Karoliina; Kytö, Sinikka; Salmivuori, Emmi; Jokela, Satu; Mäki-Opas, Johanna; Laatikainen, Tiina & Koponen, Päivikki.** Suomen ulkomaalaistaustaisen väestön terveyden edistämiseen liittyy erityiskysymyksiä. Duodecim 133: (2017), 993 – 1001.

<sup>6</sup> **Castaneda, Anu; Mäki-Opas, Johanna; Jokela, Satu; Kivi, Nina; Lähteenmäki, Minna; Miettinen, Tanja; Nieminen, Satu; Santalahti, Päivi & PALOMA-asiiantuntijaryhmä.** Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. Ohjaus, 5/ 2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja.

<sup>7</sup> **Työ- ja elinkeinoministeriö.** Maahanmuutto ja kotoutuminen Suomessa – tietopaketti. <https://tem.fi/tietopaketti-kotoutumisesta> (luettu 9.1.2019).

## Näin tutkimus tehtiin

Osallistavan terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen tutkimushankkeen (PROMEQ) osaprojektissa New Start Finland! tutkittiin pakolaistaustaisten terveyttä ja hyvinvointia. Tavoitteina oli tuottaa tietoa heidän hyvinvoinnistaan ja terveydestään, kartoittaa heidän voimavarojaan ja hyvinvointi- ja terveysvajeitaan, sekä kehittää käyttäjälähtöisiä toimintamalleja kotoutumisen edistämiseksi. Tutkimukseen osallistui yhteensä 210 vuosina 2014 – 2017 Suomeen saapunutta pakolaistaustaista henkilöä. Valtaosa kyselyyn vastanneista osallistui ryhmätilaisuuksiin, joissa arabian ja farsi-darin kieliä puhuvat vertaistutkijat auttoivat muun muassa kysymysten tulkitsemisessa.

Kyselyyn liittyvistä tilaisuuksista tiedotettiin paikallisissa pakolaistaustaisten yhteisöissä sekä pakolaistaustaisten suosimissa kaupoissa ja muissa kokoontumispaikoissa. Myös paikalliset järjestöt, sosiaalityöntekijät ja vertaistutkijat auttoivat rekrytoimaan vastaajia. Kyselystä tiedotettiin ja siihen oli mahdollista vastata arabiaksi, farsi-dariksi, englanniksi ja suomeksi. Osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista ja vastaajille tarjottiin 15 euron lahjakortti vastineena kyselyn täyttämiseen käytetystä ajasta. Luku- ja kirjoitustaidottomille tarjottiin samasta kulttuurista tulevien, omakielisten vertaistutkijoiden apua.

Ennen toimintamallien toteutusta 14 pakolaistaustaista ja seitsemän toimeenpanijaa osallistuivat fokusryhmähaastatteluun, jossa kartoitettiin pakolaistaustaisten palveluntarpeita. Työllistymisen taitoja, korkea-koulutusta ja kielitaitoja edistäviin toimintamalleihin osallistui yhteensä 64 pakolaistaustaista henkilöä, joille tarjottiin mahdollisuus osallistua fokusryhmähaastatteluihin toiminnan jälkeen. Toimintamallien toimeenpanijat raportoivat toiminnan edistymisestä kuukausittain ja lopuksi heille järjestettiin myös fokusryhmähaastattelu.

Projektin luomilla verkostoilla sidosryhmiin oli vastaajamäärälle suuri merkitys. Tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja siten aineiston painotuneisuudesta huolimatta tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan pitää vähintään suuntaa antavina ja toimintamalleja hyvinä kotoutumispalveluja kehittävinä esimerkkeinä.