

DIGIKOTOUTUMINEN

Kieli ja kultuuritietoisuus
digitalisaatiossa



DigiUp

 MÖNIHELI

SISÄLLÖT

Monikulttuuriset ohjaustaidot digituessa – ohjeistus

Ohjeistuksen tavoitteena on edistää digituen yhdenvertaisuutta. Tarkoituksena on vahvistaa digitukijan kykyä toimia monikulttuurisessa ympäristössä.

Ohjeen avulla digitukija voi parantaa kieli- ja kulttuuritietoisuuttaan. Kannustamme ottamaan huomioon ja tunnistamaan paremmin moninaisten asiakkaiden kielelliset, kulttuuriset ja kotoutumisen asteeseen liittyvät tarpeet.

MONIDIGI KARTOITUS - SUOSITUKSET

MoniDigi-kartoituksessa selvitimme monikulttuuristen järjestöjen digitalisaatiota, digiosaamista, viestintää ja digitukea. MoniDigi:n avulla tuomme maahan muuttaneiden näkökulmaa näkyväksi osaksi yhteiskunnan digitalisaatiota ja kehitystä.



MONIKULTTUURISUUS DIGITUESSA

Yhdenvertaisuuden toteutumiseksi on huomioitava ja tunnistettava digitukijoiden ja digituen asiakkaiden moninaisuus.

Yksi moninaisuuden osa-alueista on monikulttuurisuus, johon tänään keskitytään.

Monikulttuurisuudella tarkoitetaan etnistä, kielellistä, uskonnollista ja muuta kulttuurista moninaisuutta.

Kulttuurisesti moninaisten digituen asiakkaiden kanssa työskennellessä digitukijan on tarkasteltava omia asenteitaan, tottumuksiaan ja käsityksiään. On tärkeitä kohdata toisen kulttuurin edustaja yksilönä, ei koko kulttuurin edustajana.



MONIKULTTUURISET OHJAUSTAIDOT

Digituen antaminen eri kulttuuritaustasta tuleville asiakkaille vaatii digitukijalta monenlaisia taitoja.

Tekniset taidot ovat tärkeitä, mutta monikulttuurisessa ohjauksessa korostuvat dialogi ja- ohjaustaidot.

Molemminpuolisen hyvän kokemuksen turvaamiseksi on hyvä pitää huolta siitä, että on läsnä ja varaa ohjaukseen tarpeeksi aikaa.

Muistilista 5K

K = keskity eli ole läsnä

K = kunnioita

K = kuuntele

K = kysy eli tiedustele avoimin kysymyksin

K = kannusta



KIELITIETOISUUS

Kielitietoinen digitukija huomioi, että maahan muuttaneiden suomen kielen taito vaihtelee. Monikieliset ohjeet vahvistavat itseohjautuvuutta, mutta pelkät kirjalliset ohjeet eivät yleensä riitä.

Digisanaston käyttöhistoria voi olla asiakaskohtaisesti erilainen.

Varmista, että puhutte samoista asioista asiakkaan kanssa.

Ota huomioon, että automaattikäännökseen ei voi aina luottaa, vaan sanaston merkitys voi useasti riippua kontekstista.

SELKOKIELI

Selkokieli on tärkeä työkalu maahan muuttaneiden osallisuuden lisäämisessä, niin kotoutumisen alkuvaiheessa kuin myöhemminkin. Riippumatta kielen tasosta selkokieli myös palvelee kaikkia ja edistää näin yhdenvertaisuutta laajasti. Digiympäristöissä on olennaista käyttää selkeää tai selkokieltä, jotta kieleen liittyvät vaikeudet eivät lisää digiosaamiseen liittyviä vaikeuksia.

“Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä.”



KULTTUURITIETOISUUS

Kulttuuritietoisen digitukijan on tunnistettava omia ajattelu- ja toimintatapojaan ja valittava tilanteeseen sopivan toimintatapa. Digitukijana on hyvä olla tietoinen omista kulttuurisista taustoista ja niiden vaikutuksista ohjaukseen.

Kummallakin osapuolella on oikeus ilmaista omaa kulttuuriaan ja tulla sen kanssa hyväksytyksi ja kuulluksi.

Opastustilanteissa on kohdattava asiakas ennakkoluulottomasti ilman oletuksia.



Palvelukulttuurien moninaisuus

Digitukijana on huomioitava, että asiakkaat tulevat eri palvelukulttuureista, digitaalisista tottumuksista ja ympäristöistä. Heillä voi olla erilaisia koulutukseen, asiointiin ja palveluihin liittyviä tottumuksia. Monille sähköisen asioinnin palvelukokonaisuudet voivat olla tuntemattomia.

Digitaalinen kulttuuri

Digitukijana on otettava huomioon, että eri yhteiskunnissa on erilaisia digitaalisia kulttuureita. Viestintätavat, työkalut ja käytännöt voivat olla hyvin erilaisia verrattuna siihen, mihin digitukija itse on tottunut. Nämä kulttuurierot voivat aiheuttaa sen, että opastettavat voivat tarvita asiointia paikan päällä tai kasvotusten. Kaikkea asiointia ei voi toteuttaa digitaalisessa ympäristössä.

Tarvittaessa digitukija voikin ohjata asiakkaita palveluntarjoajan asiakaspalveluun, jos sellainen on saatavilla.



DIGIKOTOUTUMINEN

Digikotoutumisella tarkoitetaan Suomeen muuttaneiden digiosallisuutta, joka vahvistaa kotoutumista. Digitaaliset palvelut ovat usein ensikosketus suomalaiseseen yhteiskuntaan.

Luottamuksen rakentaminen on kotoutumisen peruskiviä. Älä vähättele yksilöllisen ohjauksen roolia, koska yksilöohjaus tukee osallisuuden tunnetta.

Aktiivinen yhteiskunnallinen osallistuminen edellyttää digitaitoja, jossa digitukija vahvistaa myös asiakkaan yhteiskuntaorientaatiota ja digiosallisuutta. Digitaalinen ympäristö, asiointi ja lomakkeet ovat monille täysin uusia käsitteitä, joihin tarvitaan toistoa, kärsivällisyyttä ja empatiaa.

Digitaalisissa ympäristöissä ei aina ole tilaa kysyä täydentäviä kysymyksiä tai kohdata asiakaspalvelijaa kasvotusten.





Asiointineuvonnan asiakkailla on usein puutteellinen suomen kielen ja suomalaisen yhteiskunnan lukutaito, mikä estää heitä ymmärtämästä lomakkeiden kieltä, symboleja ja kulttuuria.

Asiointi vaatii aikaa, toistoa ja monipuolista vuorovaikutusta ja osaamista, jotta he ymmärtävät ja sisäistävät viranomaiskieltä, käytettyjä käsitteitä ja toimintakulttuuria. On myös otettava huomioon yksilölliset oppimisen esteet ja tarpeet.



Raisa Lindroos
(2021) Pääsihteeri, Filoksenia Ry

Opiskelupaikan
löytäminen



CV:n
tekeminen

Sosiaalietuuksien
hakeminen

Asunnon
hakeminen

Uuden laitteen
käyttäminen

Passin
hakeminen

Vahva
tunnistautuminen

Toimeentulo-
hakemus

Lapselle
hoitopaikka

Pelko omien
Tietojen vuotamisesta

Häpeä heikoista
digitaidoista

Ollut pitkään
poissa työelämästä

Taloudellinen
tilanne

Negatiivinen asenne
Teknologiaa kohtaan

Ei tiedetä miten
Yhteiskunta toimii

viranomaispelko

**Toimintakyvyn
haasteet**

Heikko suomen
Kielen taito



Digitukijan rooli kotoutumisessa

Digitukijalla on oltava kyky neuvoa yksilöllisesti, luoda turvallisuuden tunnetta uuteen digitaaliseen ympäristöön ja vahvistaa kotoutuvan luottamusta omasta osallisuudestaan yhteiskunnassa.

Digitukijan rooli voi olla myös pelkän digipalvelun käytön tukemisen lisäksi varmistaa se, ymmärtääkö asiakas käyttämänsä palvelun roolin laajemmin yhteiskunnassa ja huolehtia siitä, että asiakas pääsee oikean tiedon äärelle.





Aihe on monimutkainen, koska digitalisaatioon liittyy paljon muitakin asioita kuin vain "digiosaaminen".

Tähän vaikuttaa moni muu asia kuten henkilöstöresurssit, asiakkaat, asenteet jne.



Sandra Imran
Hallituksen puheenjohtajan
Mirsal Ry

SUOSITUKSET

Osallista järjestöjen edustajia palveluiden suunnitteluvaiheisiin



Maahan muuttaneiden ja haavoittuvassa asemassa olevien tilanne on jatkuvasti muuttuva.

Järjestöjen edustajat pysyvät ajan tasalla oman kohderyhmänsä ajankohtaisista tarpeista.

Palveluohjausta tekevät järjestöt kohtaavat digiasioinnin haasteita päivittäin, joten he pystyvät antamaan tietoa ruohonjuuritasolta.

SUOSITUKSET

Tue järjestöjä

Ota huomioon, että järjestöt toimivat usein pienillä resursseilla tai kokonaan vapaaehtoisvoimin.

Osa heidän työstään on piilossa, eikä viestintään ole aikaa tai osaamista.

Rakenna selkeät rakenteet yhteistyölle ja vuorovaikutukselle.

Säännöllinen viestintä vahvistaa luottamusta.



Hyödynnä järjestöjen kulttuurisensitiivistä osaamista

SUOSITUKSET

Järjestöjen vahvuutena on ymmärrys kotoutumisen haasteista, ja ne voivat antaa näkökulmaa kulttuurillisen saavutettavuuden edistämiseen.

Järjestötoimijat kohtaavat maahan muuttaneita moninaisesti, joten he yleensä tietävät mitkä ovat parhaita tapoja tavoittaa maahan muuttaneita.



KIITOS!



[#monidigikartoitus](#)

www.moniheli.fi