



MONIHელი

Moninaisuuden voima | *Strength in Diversity*

MONIHELİ pähkinäkuoressa

Moniheli on sekä yhteistyöverkosto että maahanmuutto- ja kotoutumiskysymysten asiantuntija.

Suomen suurin monikulttuurinen verkosto.

Yli 160 jäsenjärjestöä, jotka edustavat yli 40 kansallisuutta.

5 aktiivista osallisuutta edistävää toimintoa eri teemoilla.



Vahvistaa järjestöjen digitaitoja.

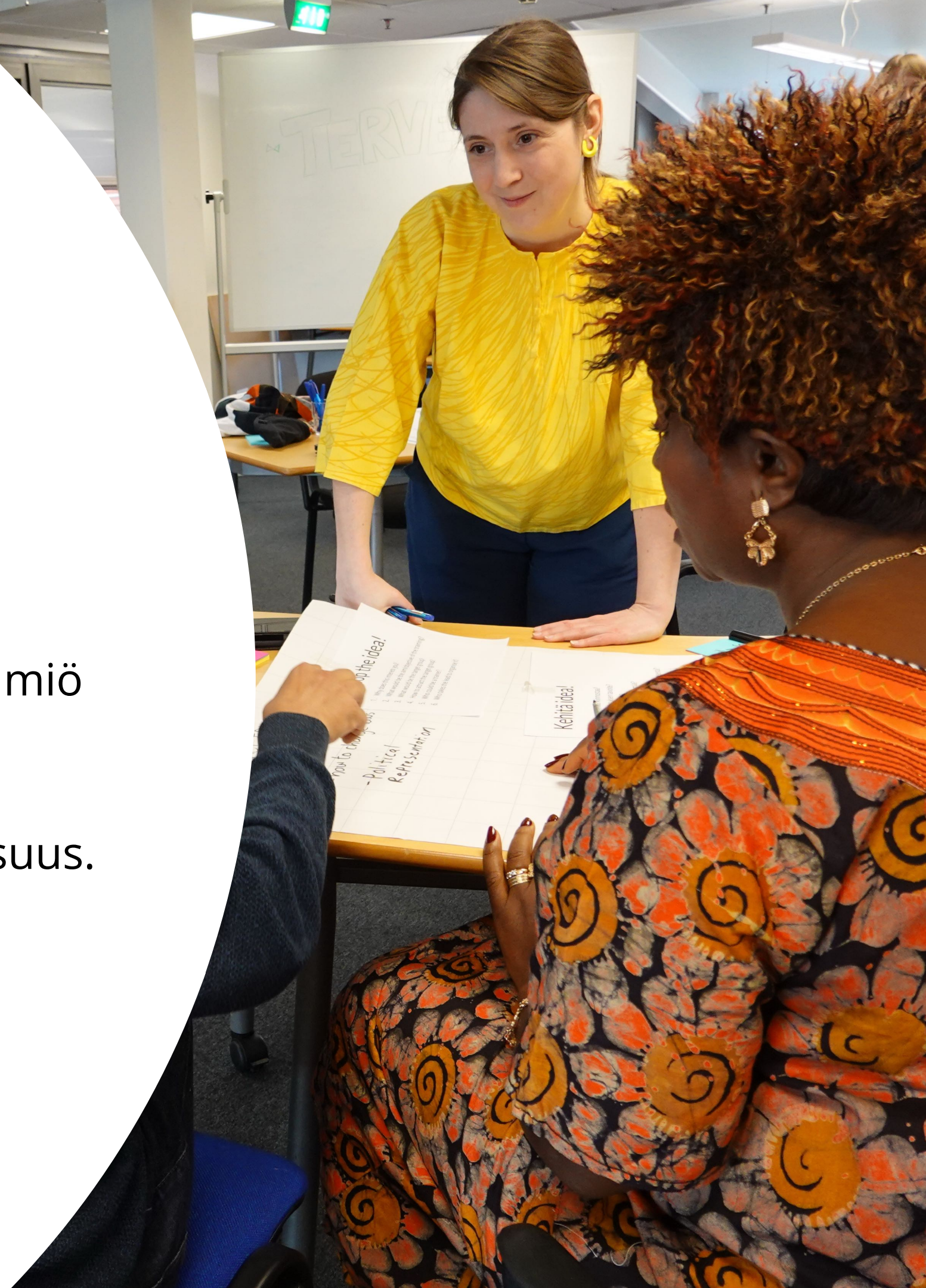
Vahvistaa toimijoiden kykyä ottaa maahanmuuttaneita huomioon digissä.



MONIHELİ

Moninaistuva Suomi

- Maahanmuutto ja digitalisaatio ovat jatkuvia ja muuttuvia ilmiöitä
- Monikulttuurisuus ei ole vain suurten kaupunkien ilmiö
- Yhteinen visio: yhdenvertainen ja kestävä digiosallisuus.



Moninaistuva Suomi

Yhden henkilön pääsy palveluun voi estää syrjäytymisen ketjun – ja se alkaa siitä hetkestä, kun joku auttaa digin äärellä.

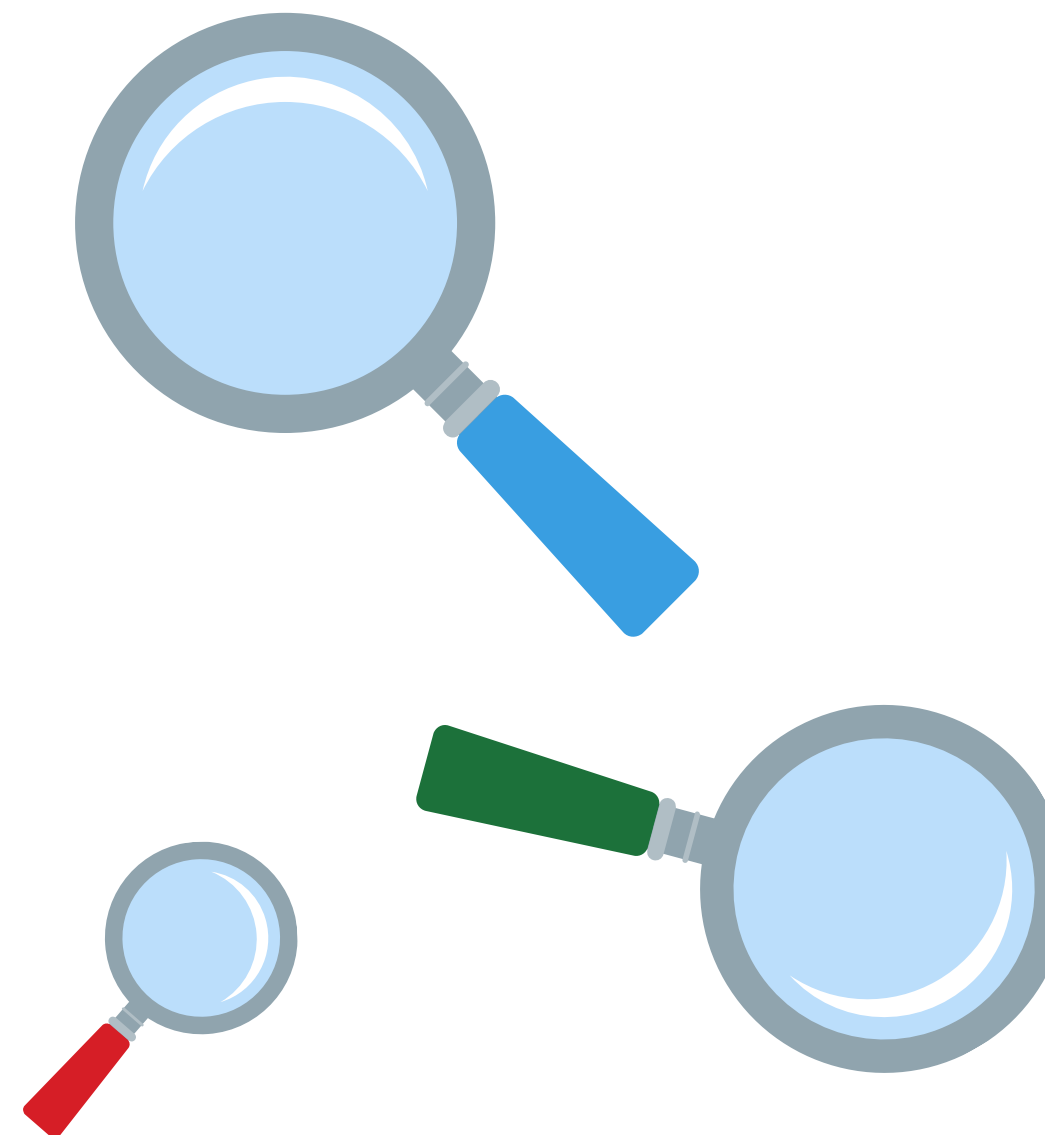


Potentiaaliset digiosallisuuden pitkäaikaiset vaikutukset kotoutumiseen

- Itsemääräämisoikeus vahvistuu
- Palveluiden käyttömahdollisuudet laajenevat
- Työllistyminen ja kouluttautuminen helpottuvat
- Sosiaalinen osallistuminen ja yhteisöön kiinnittyminen kasvaa
- Luottamus yhteiskuntaan ja viranomaisiin vahvistuu
- Eriarvoisuus ja syrjäytymisriski vähenevät
- Sukupolvien yli siirtyvä osallisuus lisääntyy
- Ennaltaehkäisevä vaikutus hyvinvointiin ja kustannuksiin
- Osallistava demokratia vahvistuu
- Yhteiskunta muuttuu kestävämmäksi ja tasa-arvoisemmaksi



Mitä me tiedämme?



Yksilötaso



Turvapaikanhakijat ja pakolaiset



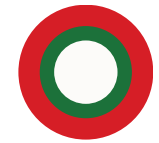
Työperäiset maahanmuuttajat



Perhesyistä Suomeen muuttaneet



Paluumuuttajat



Paperittomat



Kansainväliset opiskelijat



Toissukupolven
maahanmuuttajataustaiset



Ikääntyneet maahanmuuttaneet

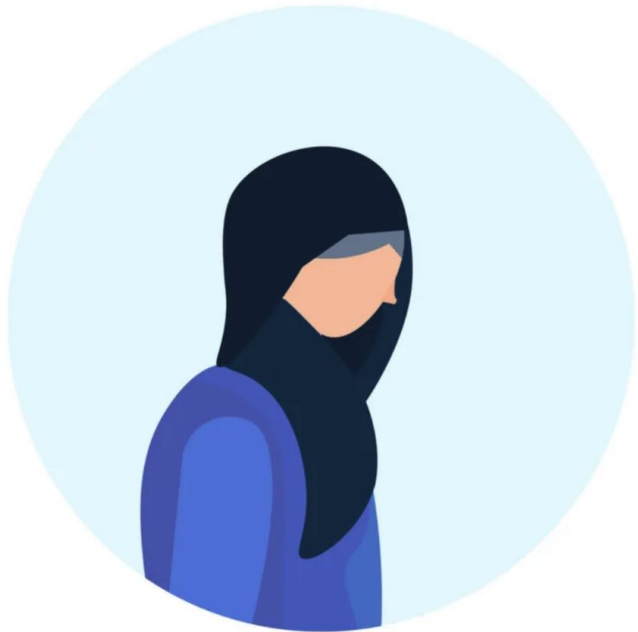


Tilapäisesti suomessa asuvat



Läheiset

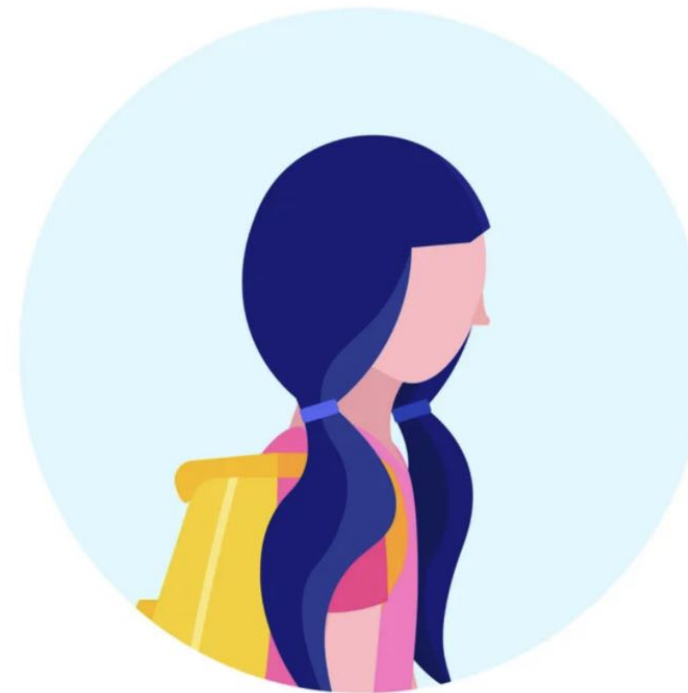




Fatima

Arabiankielinen Fatima on 75-vuotias nainen, joka asuu Jyväskylässä. Hän on yksinäinen, sillä perhe asuu ulkomailla. Fatima on lievästi muistisairas ja hänellä on haasteita suomen kielen kanssa, koska hän puhuu vain vähän suomea.

Fatima tarvitsi apua eläkehakemuksen lähettämisen kanssa.



Olga

Olga on 17-vuotias opiskelija, joka puhuu sujuvasti suomea, englantia ja venäjää. Hänen äitinsä toimii järjestön puheenjohtajana.

Olga auttaa äitiään yhdistyksen kirjanpidon siirrossa palvelusta toiseen. Olgan täytyisi selvittää miten Suomi.fi Valtuudet toimii ja voiko Olgalle myöntää oikeudet toimia yhdistyksen nimissä palvelusiirto asiassa.



Abdirahim

Abdirahim on 30-vuotias ison perheen isä. Hän asuu perheensä kanssa Helsingissä. Abdirahimin äidinkieli on somali, mutta hän puhuu hyvin suomea. Abdirahim huolehtii perheensä lisäksi myös isovanhemmistaan.

Abdirahim ei luota viranomaisiin eikä heidän palveluihinsa, mutta hän tarvitsisi tietoa mitä etuuksia hän voisi hakea perheelleen. Isovanhemmat haluaisivat, myös että Abdirahim voisi hakea heidän lääkkeensä apteekista.

Yhteisöjen taso



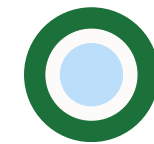
Järjestöjen toiminnan ohessa tapahtuva digituki.



Vertaistukitoiminta



Tarjoavat monikielistä neuvontaa, digitukea.



21% Tarjoaa säännöllistä digitukea ja opastusta



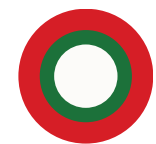
Digituen yhteydessä vahvistetaan kykyä orientoitua yhteiskuntaan.



47% eivät osaa ohjata digituen pariin



Ruohonjuuritasolla 31% digituesta on piilodigitukea.



Piilodigituki aiheuttaa lisätyötä, jolloin pienet järjestöt ylikuormittuvat.



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
Pääsihteeri, Filoksenia Ry

Digitukijoiden taso



Kielimuuri nousee esiin lähes jokaisen digitukijan mainitsemana suurimpana haasteena.



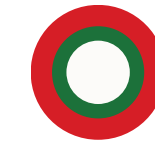
Noin 50 % keskuudessa on huomattu tilanne, jossa joko mies tai nainen hoitaa perheen teknisiä asioita, vaikka nämä asiat voisivat koskea myös muita perheenjäseniä.



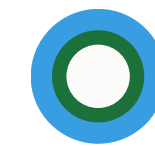
Kulttuurierot, heikko ymmärrys Suomen byrokratiasta ja puutteet yhteiskuntaorientaatioissa vaikeuttavat opastustilanteita.



Melkein 90 % vastanneista on kohdannut tilanteen, missä alaikäinen lapsi hoitaa ja tulkkaa vanhemman kanssa perheen asioita.



Odotusten eroavaisuus ja palvelukulttuurien ero.

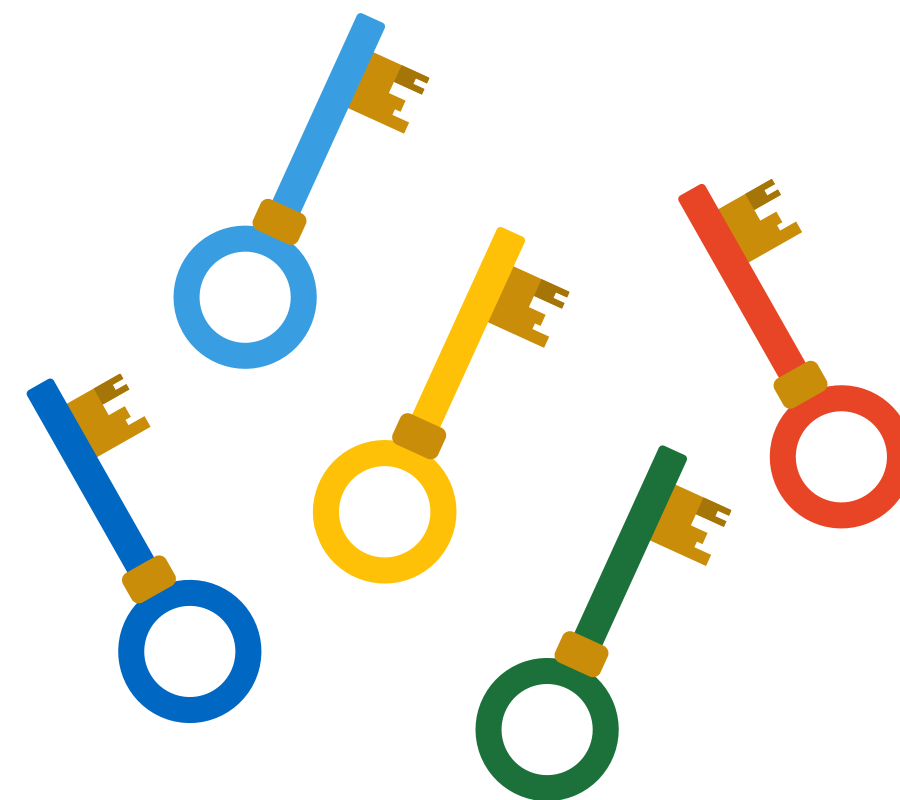


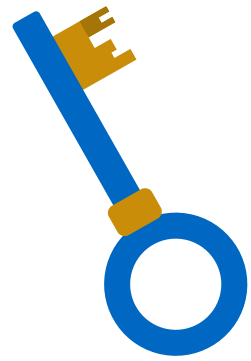
Oman organisaation ohjeistus ohjaa tilannetta.

*Monikulttuuriset ohjaustaidot digituessa:
Kehityssaskelia ja havaintoja käytännöstä,
Kysely 2024
56 vastaajaa*

Monikulttuurisen digituen

Avaimet





Asetu rinnalle, älä yläpuolelle

- Ohjaus alkaa tasavertaisuudesta. Tukija ei ole ylivertainen asiantuntija vaan “kumppani”. Tämä tarkoittaa tietoista aseman ja valtaerojen tunnistamista.
- Ohjaussuhteessa asiantuntijuus on jaettua. Myös ohjattavalla on asiantuntijuutta: omasta tilanteestaan, kielestään, kulttuuristaan ja arjestaan.
- 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.



Kulttuuritietoisuus

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

Huomioi: Perheiden monimuotoisuus, sukupuoli sensitiivisyys.

Tunnista mahdolliset valta asemat perheissä ja valtuuksien asianmukaisuus.

Vaikka mukana on ns diginatiivi lapsi/nuori, asiointi on tunnistettava mahdollisen kotoutumis stressin siirtymä.

Suuri eroja palvelukulttuurissa; sopimuskulttuuri, asiakaspalvelu käytännöt ja digiosallisuus.

Huomioi kotoutumisen eri tasot.



Kysy ja kuuntele aidosti

- Älä oletta, että tiedät. Ihmisen tausta, kieli ja teknologinen osaaminen eivät näy ulospäin. Siksi tarvitaan vilpittöntä kiinnostusta ja aktiivista kuuntelemista.
- Digituessa kulttuurieroja ei voi ohittaa, mutta niitä ei pidä ylikorostaa. Arvostava kohtaaminen luo pohjan ymmärrykselle.
- Aktiivinen kuuntelun taidon kehittäminen edistää ohjausta.
- Todelliset tarpeet jäävät varjoon. Kysymykset eivät aina tavoita "aitoa vastausta". Havainnoi!

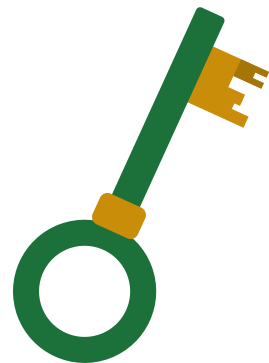


Jokainen ukrainalainen ei ole turvapaikanhakija.

Jokainen nuori ei ole digitaitoinen.

Jokainen ihminen ei ole lukutaitoinen.

Jokainen maahanmuuttaja ei puhu englantia.



Tee näkyväksi, mitä tapahtuu – selkeästi ja hitaasti



- Viesti selkeästi Digituen rajoista ja aseta odotukset.
- Käytä selkokieltä, osoita näytöltä, kirjoita ohjeita, piirrä, käytä kuvia. Toimintojen avaaminen konkreettisesti tukee ymmärrystä kielitaidosta ja kokemustaustasta riippumatta.
- Monia asioita voi havainnollistaa visuaalisesti – digituessa voi käyttää esimerkiksi kuvakortteja, kuvakaappauksia, videoita tai käsin piirrettyjä kaavioita."
- Visuaalisia ohjeita/pohjia voi valmisella etukäteen valmiiksi.

Kielellinen saavutettavuus:

- Erillainen suomenkielen taso
- Erittele kappaleita, selkeät rakenteet
- Sanojen käyttöhistoria
- Hidasta ja vähennä tietotulvaa: huomioi kotoutumis stressi. Pidä huoli, että jätät tilaa kysymyksille.
- Kysy mitä kieltä asiakas haluaa puhua

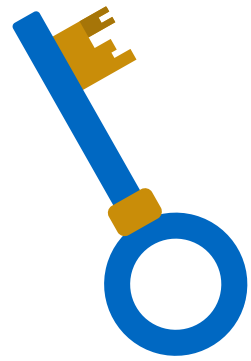


Tunnista ja kommunikoi digituen/palvelun rajat

Maahanmuuttajien kotoutumisprosessi on yksilöllinen, useasti monimutkainen ja kattaa useita elämän osa-alueita. Yhden luukun perjaate ei toteudu käytännössä.

Rajat ja roolit: Selventäkää organisaatiossa digitukijoidenne roolia ja rajoja, sekä viestintää.

Jos asiakas pyytää apua, joka menee digitukijan osaamisen tai työkuvan ulkopuolelle, **on tärkeää osata ohjata hänet oikeaan paikkaan.**

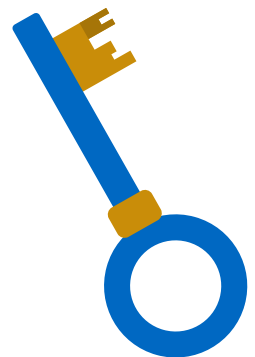


Anna aikaa – älä kiirehdi ratkaisuihin

- Aito kohtaaminen ja luottamus ei synny hetkessä. Monelle ohjattavalle digituen tilanne voi olla jännittävä, jopa ahdistava.
- Rauha tehdä ja kysyä ilman painetta on olennaista.
- Digituen kohtaamisessa kiireettömyys on tärkeää.
 - Turvallinen ilmapiiri edistää oppimista ja luottamusta.
- **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.**



- Monien digitukijoiden todellisuus on se, että kiire on osa arkea ja aina ei ole mahdollista opettaa vaan on hoidettava “alta pois”.
- Jos ei ole aikaa, on hyvä antaa “ohje” tai tapa millä asiakas voi itsenäisesti jatkaa eteenpäin.



Puhu sydämellä – ei byrokratialla

- Vältä teknistä ja viranomaiskieltä. Käytä konkreettisia esimerkkejä, arkikieltä ja selkeitä ilmauksia. Monille digitaaliset järjestelmät, kuten Kela, Suomi.fi, veropalvelut, kirjaston palvelut, voivat olla uusia ja jännittäviä. Puhumalla ymmärrettävästi madallat kynnyistä osallistua ja tuet kotoutumista.
- Tunnista, että saatat olla ensimmäisten joukossa kasvotusten kohtaama henkilö kotoutumisen äärellä.
- Ole inhimillinen myös itselleen vaativissa tilanteissa ja on myös inhimillistä, jos ei pysty auttamaan.
- Digituen yhteydessä voi paljastua asioita, jotka voivat vaatia muita palveluja, joihin on hyvä ohjata.
- Digituki on tilaisuus rakentaa luottamusta yhteiskuntaan ja omaan toimintakykyyn.





Jälleenohjaus



jos et ole saanut sitä Maahanmuuttovirastosta tai verotoimistosta. Digi- ja väestötietoviraston palvelupaikoissa hoidetaan myös muun muassa siviilivihkimiset ja julkisen notaarin palvelut. Voit asioida monissa palveluissa sähköisesti.

Verohallinto

Verohallinnon eli Veron toimistosta saat verokortin, voit muuttaa veroprosenttiasi tai kysyä asioista, jotka liittyvät verotukseen.

Veron OmaVero-verkkopalvelussa voit hoitaa monia veroasioita sähköisesti, jos sinulla on verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne. Voit esimerkiksi tilata uuden verokortin tai tarkistaa veroilmoituksen.

Kela

Kansaneläkelaitos eli Kela hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Voit saada Kelan rahallista tukea silloin, kun muut tulot jäävät pieniksi.

Kelan tukia ovat esimerkiksi

- asumistuki
- tuet, jotka liittyvät sairastamiseen tai vammaisuuteen
- työttömyysturva
- opiskelijan tuet
- lapsiperheiden tuet
- kansaneläke, takuueläke ja muut eläkkeellä olevien tuet
- toimeentulotuki

Työ- ja elinkeinotoimisto

Työ- ja elinkeinotoimiston eli TE-toimiston palveluita ovat esimerkiksi

- työnvälitys
- työvoimakoulutus
- palvelut yrittäjälle
- ammatinvalinnanohjaus

Yli 10 kielellä



infoFinland.fi

SUOMI

SVENSKA

ENGLISH

РУССКИЙ

EESTI KEEL

УКРАЇНСЬКА

FRANÇAIS

ESPAÑOL

TÜRKÇE

中文

فارسی

العربية

Muutto Suomeen >

Asettuminen Suomeen >

Työ ja yrittäjyys >

Suomen ja ruotsin kieli >

Asuminen >

Koulutus >

Terveys >

Perhe >

Vapaa-aika >

Tietoa Suomesta >

Kaupungit

Helsinki >

Espoo >

Vantaa >

您是否想切换语言?

InfoFinland.fi支持12种不同语言。您是否想切换至另一语言?

否 是

移居至芬兰 >

在芬兰定居 >

工作与创业 >

芬兰语和瑞典语 >

居住 >

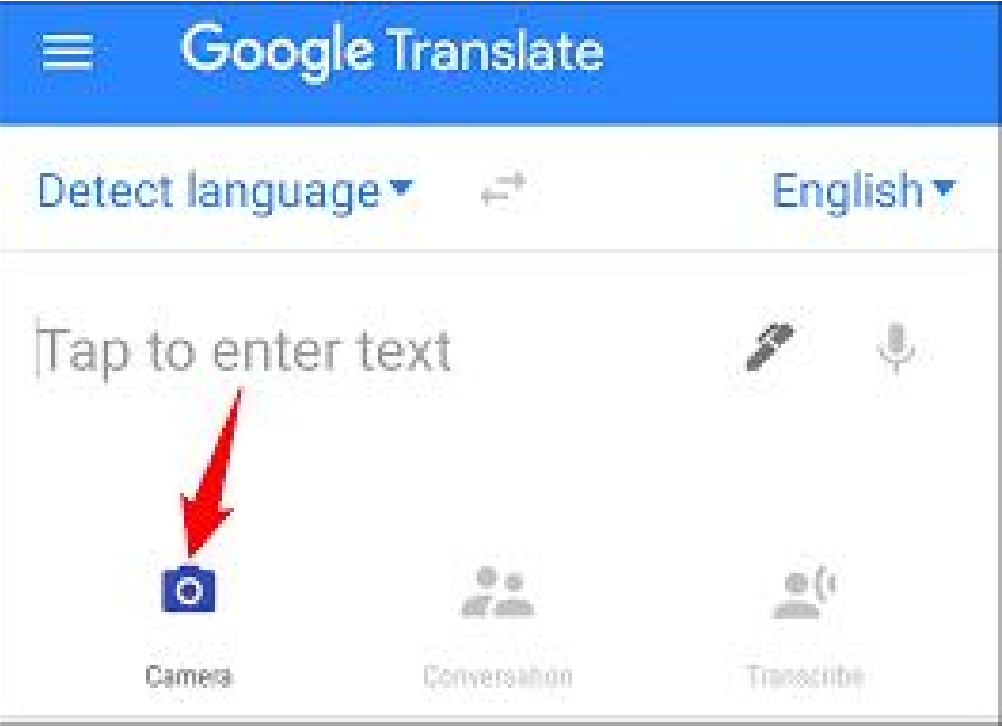
教育 >

健康 >

交通 >

您在芬兰生活的必备宝典





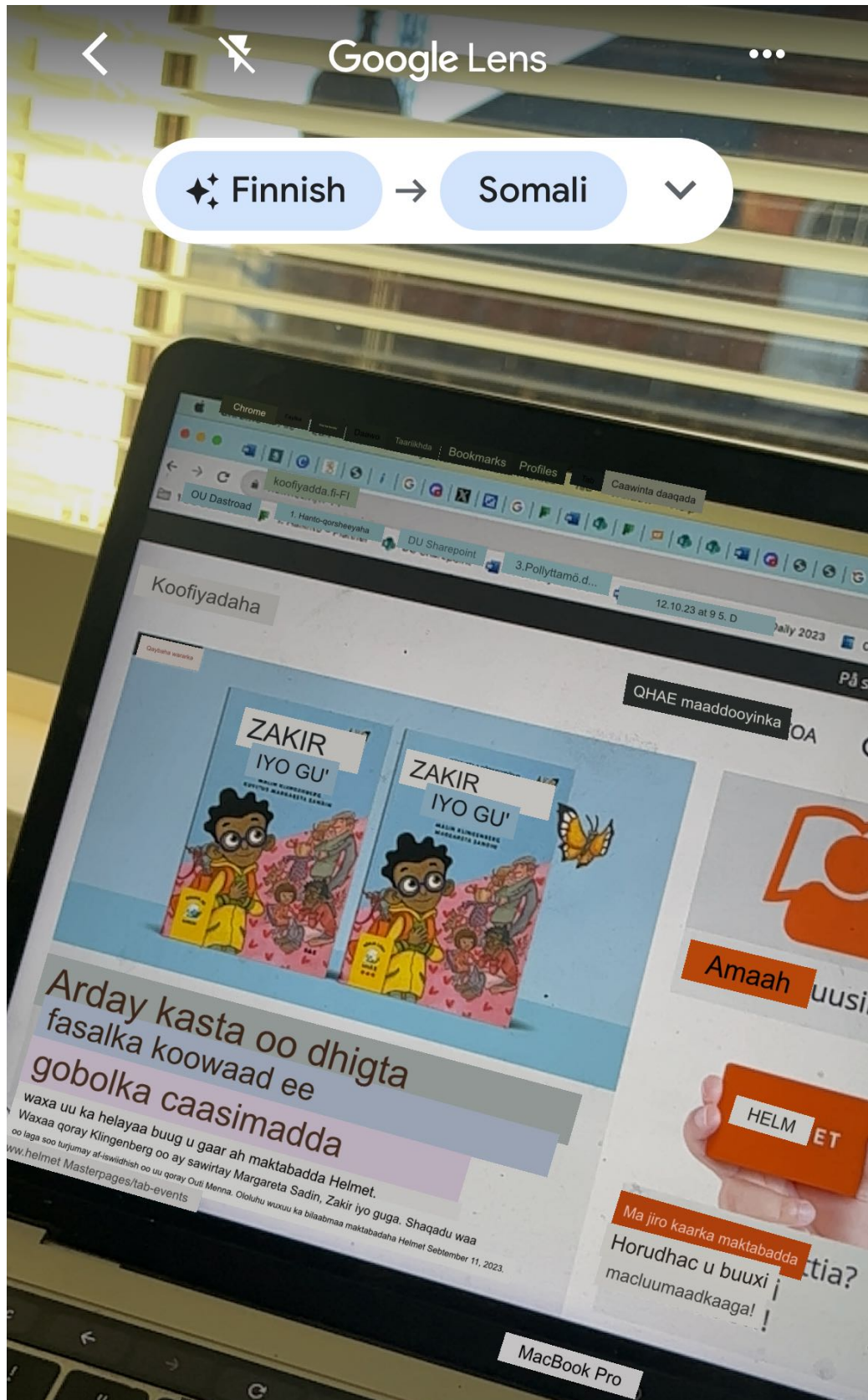
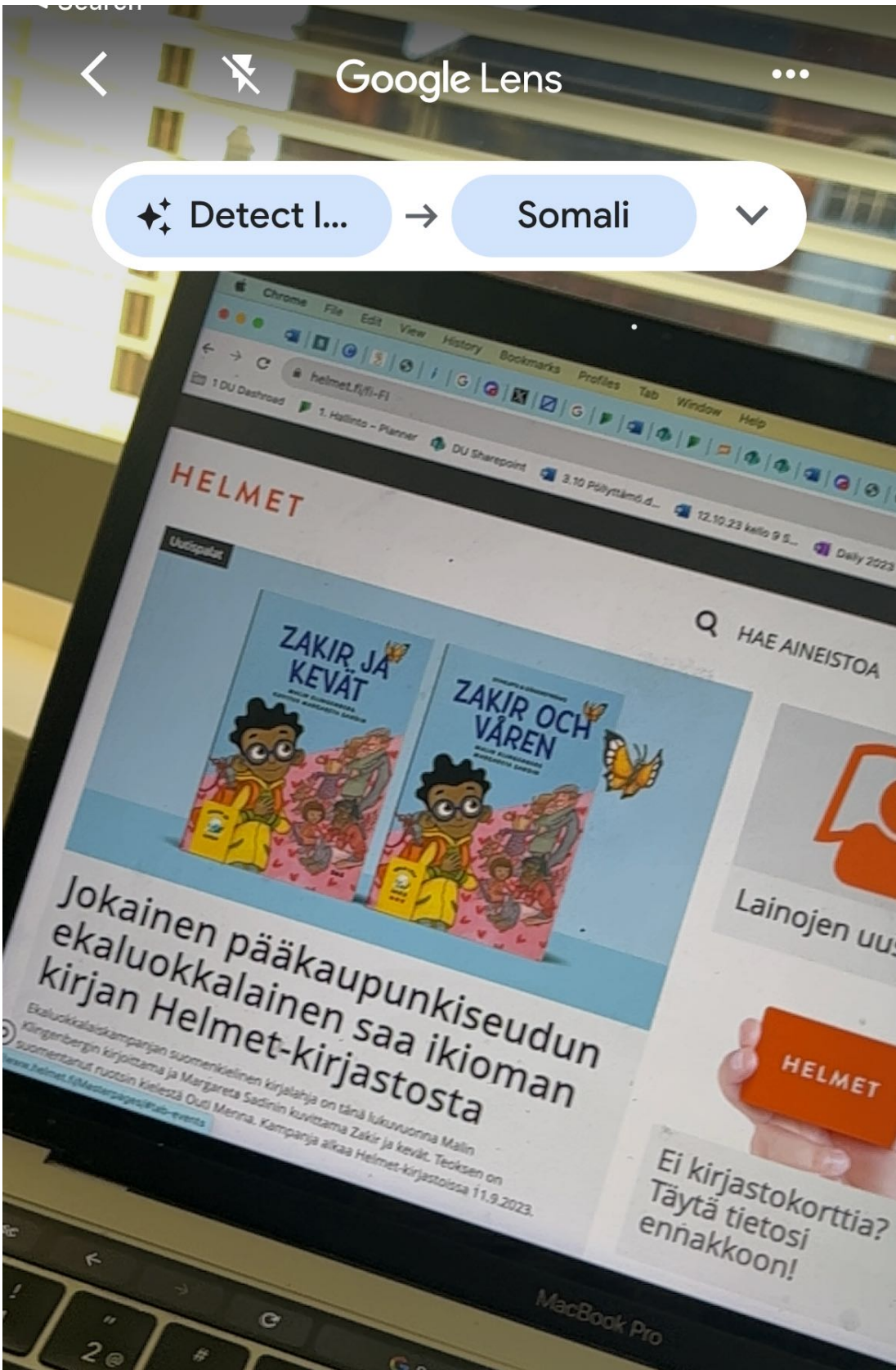
← Translate to

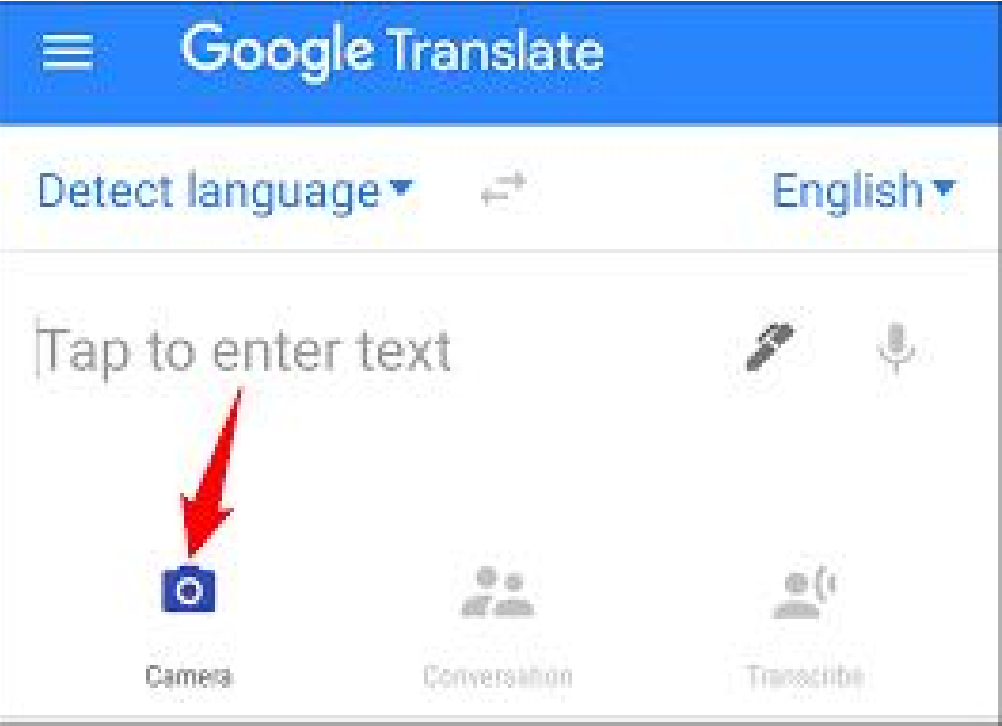
Recent languages

- ✓ Somali 
- Russian 
- Spanish 

All languages

- Afrikaans 
- Albanian 
- Amharic 





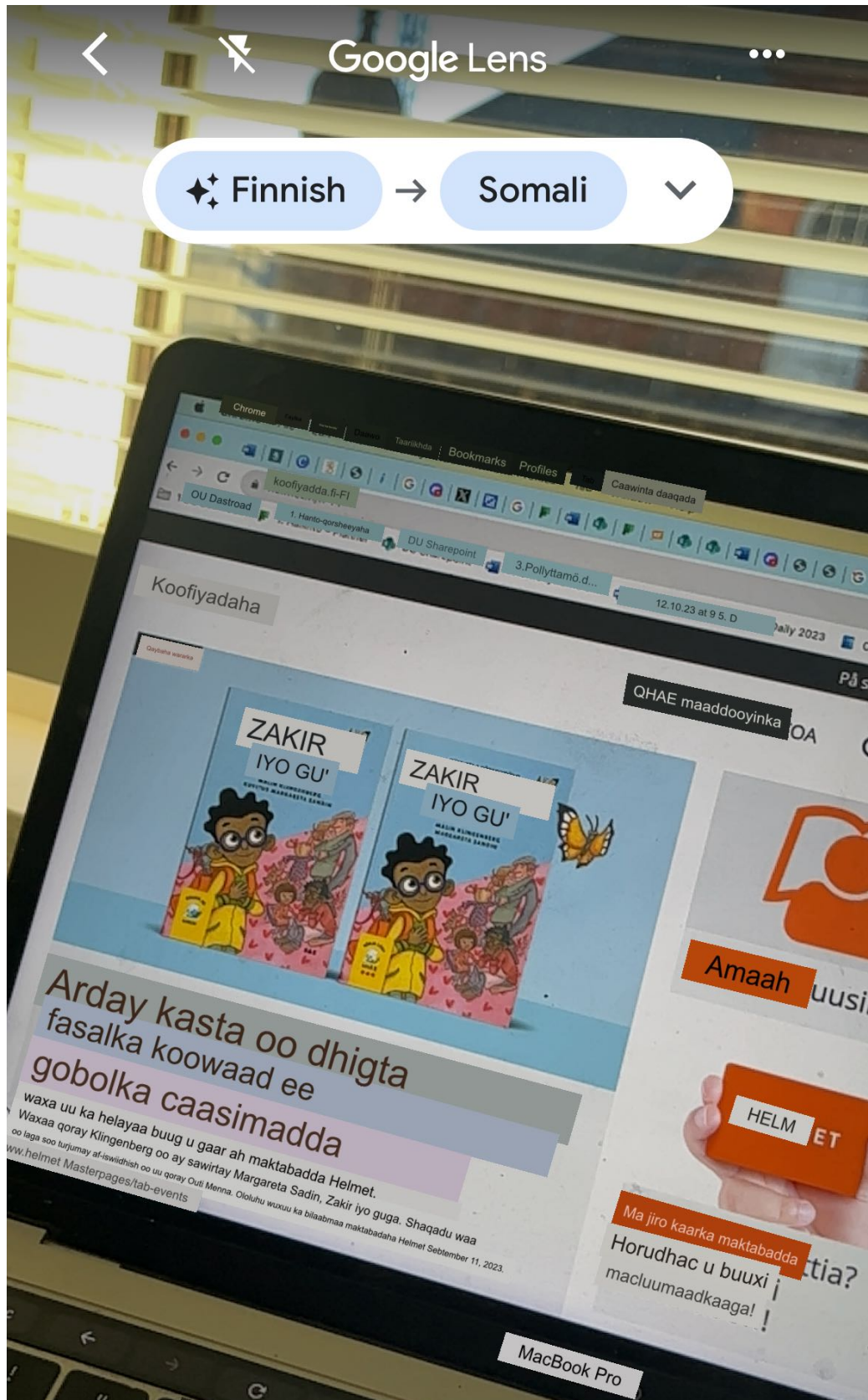
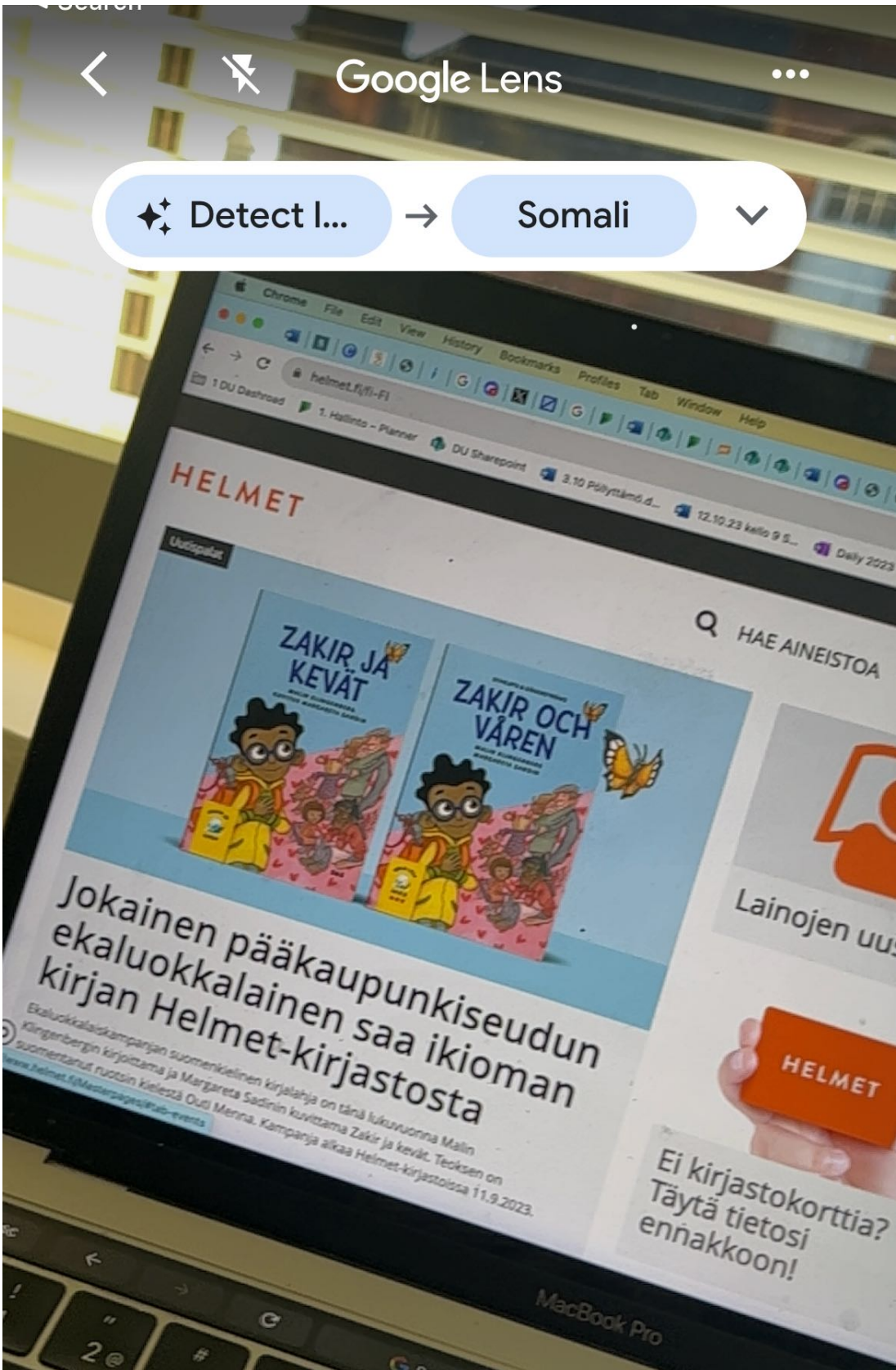
← Translate to

Recent languages

- ✓ Somali 
- Russian 
- Spanish 

All languages

- Afrikaans 
- Albanian 
- Amharic 



KIITOS!

DIGI↑**UP**

Artem Kuosti
artem.kuosti@moniheli.fi
Programme Manager
Ohjelmapäällikkö