

Info Glorian malli toimii



Maahanmuuttajien neuvontapiste Info Gloriassa kysyjä saa palvelua omalla kielellään ja erityisesti maahanmuuttajaneuvontaan koulutetuilta neuvoilta. Malli vahvistaa maahanmuuttajien omaa toimijuutta. ”Pienillä satsauksilla neuvonnan laatuun saavutetaan se, että ihminen alkaa itse hoitaa omia asioitaan”, sanoo maahanmuuttajaneuvonnan koordinaattori Maarit Piruzdelan Info Gloriasta.

Info Gloria on Jyväskylässä sijaitseva matalan kynnyksen neuvontapiste, joka tarjoaa maahanmuuttajille tietoa suomalaisen yhteiskunnan palveluista sekä maahan muuttavan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista. Palvelua tarjotaan suomen ja englannin lisäksi arabian, persian, thain, venäjän sekä viron kielillä.

Kun neuvontapiste vuonna 2011 perustettiin, neuvontaa tarjottiin aluksi vain suomeksi ja englanniksi. Kielivalikoima laajentui vuoden 2015 alussa, kun neuvontapisteeseen palkattiin neljä osa-aikaista omakielistä neuvojaa.

Neuvontatyötä koordinoiva Maarit Piruzdelan on työskennellyt Info Gloriassa alusta asti ja antaa neuvontaa suomeksi ja englanniksi.

Omakielinen neuvonta purkaa esteitä

Jos kielitaito ei riitä, tavalliseen kaupungin neuvontapisteeseen on vaikea mennä. Kun ymmärrys suomalaisesta yhteiskunnasta on vielä vähäistä, kysyjä ei välttämättä edes tiedä, mitä neuvonnasta pitäisi kysyä.

”Neuvonnalle pitää myös antaa aikaa. On kuunneltava ihmistä ja luotava luottamusta. Meillä asiakaskäynnit kestävät keskimäärin 40 minuuttia”, Maarit Piruzdelan kertoo.

Monimutkaisempien asioiden selvittämiseen, kuten kansalaisuushakemusten täyttämiseen seitsenhenkiselle perheelle, saatetaan tarvita useampia käyntikertoja. Asiat käydään läpi pikku hiljaa, ihmisen taustaan ja kokemuksiin peilaten.

”Kaikista vaativimpia ovat tilanteet, joissa ihmisellä on jokin kriisi. Saatamme olla ensimmäisiä, joille he kertovat asiasta Suomessa. Emme ole terapeutteja, mutta annamme aikaa, kuuntelemme ja ohjaamme tarvittaessa ammattiauttajan luo.”

Neuvontaa ei ole rajattu millekään tietylle maahanmuuttajaryhmälle, toisin kuin esimerkiksi kotouttamispalveluissa.

Neuvojat tukevat asiakkaan autonomiaa ja itsenäisyyttä

Kun neuvoja huomaa, että asiakas alkaa hahmottaa asiat paremmin, hän pyrkii olemaan kannustava.

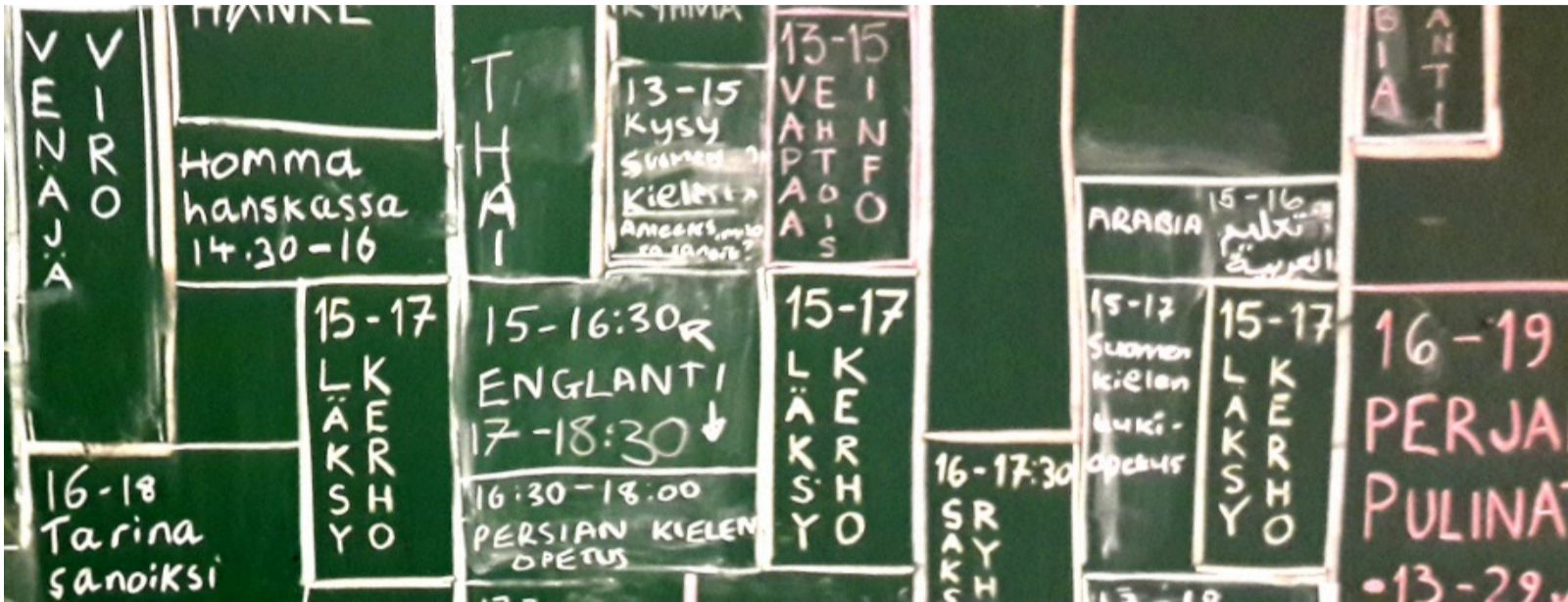
”Yritän kannustaa, että ’kyllä sinä osaat’. Kehotan häntä esimerkiksi täyttämään lomakkeen niin pitkälle kuin hän itse osaa, ja jos se ei onnistu, täytämme sen yhdessä”, Piruzdelan kertoo.

Neuvojen tehtävä on myös kertoa, miten yhteiskunnallisiin asioihin voi vaikuttaa. Kaikilla ei ole kokemusta siitä, miten demokraattinen yhteiskunta toimii käytännössä.

”Demokratian ymmärrys lähtee siitä, mitä demokratia on perheissä: myös naiset voivat päättää asioista ja lapsillakin on oikeuksia. Kerromme ihmisoikeuksista ja Suomen perustuslaista, että ihmiset ovat yhdenvertaisia taustastaan huolimatta.”

Yksi mahdollisuus osallistua ja hyödyntää omaa osaamistaan on vapaaehtoistyö monikulttuurikeskus Gloriassa.

”Tänne tulevat ihmiset tekevät tästä sen hienon kulttuurikeskuksen, mikä tämä on, emme me muutamat työntekijät.”



Kuva: Monikulttuurikeskus Glorian vapaaehtoiset vetävät muun muassa kieliryhmiä.

”Neuvojen tiukka rekrytointiprosessi kannatti”

Neuvontapisteiden toimintaa kehitettiin vuosina 2015–2016 ESR-rahoitteisessa hankkeessa, jonka aikana luotiin omakielisen neuvonnan mallia ja rekrytoitiin uudet neuvojat. Hanketta hallinnoi Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry.

Rekrytointi mietittiin Info Gloriassa tarkkaan. Hakijoiden suomenkielentaito testattiin ja omaa kieltä oli puhuttava syntyperäisen kielenkäyttäjän tasoisesti. Hakijoiden oli myös pitänyt asua Suomessa riittävän kauan.

Rekrytointiprosessissa heitä pyydettiin muun muassa täyttämään Kelan lomakkeita.

”Vaikka neuvojat tekevät tätä työtä vain neljä tuntia viikossa, tiukka rekrytointiprosessi kannatti ja löysimme todella hyvät ja motivoituneet neuvojat.”

Ammatillista kokemusasiantuntijuutta

Hakijoilta ei vaadittu tiettyä koulutustaustaa, koska neuvojan työnkuva tai ammattinimike ei ole yleisestikään vakiintunut. Omakielisen maahanmuuttajaneuvonnan kehittäminen ammattimaisempaan suuntaan onkin yksi Info Glorian keskeisimmistä pyrkimyksistä.

Neuvojen aiempi ammattitaito kartoitettiin, heidät koulutettiin ja koulutautuminen jatkuu työn ohessa. Neuvojat ovat kokeneet Suomeen muuttamisen myös itse, mutta koska kokemukset ovat yksilöllisiä ja omasta muutosta on kulunut aikaa, tarvitaan koulutusta ja tietojen ylläpitoa. Työ aloitetaan aina pareittain niin, että uuden työntekijän on mahdollista kysyä Piruzdelanilta neuvoa.

Neuvojen ammatti-identiteetti on vahvistunut.

”Työntekijöiden pitää itse arvostaa tekemäänsä neuvontatyötä, jotta tuloksia saadaan ja myös muut oppivat arvostamaan sitä.”

Yhteydenotot neuvontapisteeseen lisääntyivät 30 prosenttia vuodesta 2015 vuoden 2016 loppuun. Jyväskylän kaupunki on päättänyt rahoittaa neuvontapistettä vuonna 2017. Neuvontapiste on osa Monikulttuurikeskus Gloriana, joka siirtyi vuoden 2017 alussa Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry:n alta omaksi yhdistyksekseen.

Toimintamalli on tunnustettu myös kansainvälisesti. Vuonna 2016 Euroopan komissio (EWSI) esitteli Info Glorian neuvontapalvelupisteen yhtenä hyvänä kotouttamiskäytänteenä kaikista EU-maista ja käytänteistä.

Teksti ja kuvat: **Salla Valtari**, Sokra

Voit jakaa haastattelua vapaasti ei-kaupallisissa yhteyksissä lisenssin ([CC BY-NC-ND 3.0, Creativecommons.org](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/)) mukaisesti. Mikäli haluat käyttää osia jutusta tai olet kaupallinen toimija, kysy lisää [salla.valtari\(at\)thl.fi](mailto:salla.valtari@thl.fi).

Lisätietoja

Maarit Piruzdelan

maahanmuuttajaneuvonnan koordinaattori
Maahanmuuttajien neuvontapiste Info Gloria
etunimi.sukunimi@kyt.fi
puh. 0400 275 163

[Info Glorian verkkosivut \(Gloriajkl.fi\)](#) 

[Info Gloria -kehittämishankkeen verkkosivut \(Kyt.fi\)](#) 

Hanke päättyi 31.12.2016

Päivitetty: 7.12.2023

Tulosta