



Kuntoutussäätiö

*Täydentävää ja tarvittavaa epämuodollista vertaistukea
kotoutumiseen:*

Epämuodollista vertaistukea koskeva selvitys



**18.12.2018
Kuntoutussäätiö**

Sisällys

1	Selvityksen tausta, tavoitteet ja toteutus.....	1
2	Selvityksen tulokset.....	2
2.1	Epämuodollisen vertaistuen toteutuminen.....	2
2.1.1	Tiedon ja kokemusten vaihdon merkitys.....	2
2.1.2	Omakielisuuden ja vertaisuuden merkitys.....	4
2.1.3	Vertaistuki sosiaalisessa mediassa.....	6
2.1.4	Tapahtumat ja tilaisuudet.....	7
2.1.5	Halu auttaa.....	7
2.1.6	Epämuodollisen tuen tarjoaminen kotoutumisen eri vaiheissa.....	8
2.1.7	Epämuodollisen vertaistuen merkitys eri aihealueilla.....	11
2.2	Epämuodollisen vertaistuen vaikutus kotoutumiseen.....	14
3	Selvityksen johtopäätökset ja suositukset.....	16
3.1	Johtopäätökset.....	16
3.2	Muodollisen vertaistoiminnan kehittäminen epämuodollisesta vertaistuesta saatavan tiedon perusteella.....	17
3.2.1	Haastatteluissa esille tuotuja kehittämisajatuksia.....	17
3.2.2	Selvityksen tekijöiden ehdotukset.....	19

1 Selvityksen tausta, tavoitteet ja toteutus

Suomen Pakolaisapu on vuonna 1965 perustettu kansainvälisen pakolaistyön asiantuntijajärjestö, jonka tärkein tehtävä on tukea pakolaisia ja siirtolaisia kohti uusia alkuja ja edistää heidän perusoikeuksiaan. Suomen Pakolaisapu on järjestänyt kotoutumista edistävää vertaistoimintaa jo vuodesta 2001 alkaen. Nykyään pysyvällä STEA-rahoituksella toimivan Suomen Pakolaisavun Kasvokkain-toiminnan tavoitteena on kehittää kotoutumista edistävää vertaistoimintaa kouluttamalla vertaisohjaajia, tukemalla muita kotoutumista edistävää vertaistoimintaa järjestäviä organisaatioita sekä koordinoimalla yhteistyöverkosto VeToa. Kasvokkain-toiminta järjestää myös itse kotoutumista edistävää vertaistoimintaa kokeillakseen uusia toiminnan muotoja.

Vertainen tarkoittaa Nylundin (2005) mukaan henkilöä, joka on samassa elämäntilanteessa kuin toinen tai hänellä on samankaltaisia kokemuksia. Vertaistuen ydinajatus on, että samassa elämäntilanteessa olevat ihmiset auttavat toisiaan puhumalla omista kokemuksistaan. Kokemus siitä, ettei ole yksin elämäntilanteessaan, on voimaannuttava. Vertaistuki on siis ”samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten halu jakaa kokemuksia ja tietoa toisia kunnioittavassa ilmapiirissä” (Toivikko, Halme ja Rustanius 2011, 6).¹ Tässä selvityksessä keskitytään kotoutumisen parissa tapahtuvaan muodolliseen ja epämuodolliseen vertaistukeen.

Kasvokkain-toiminta kehittää **muodollista vertaistukea**, joka on organisoitua, suunnitelmallista, tavoitteellista, aikataulutettua ja vertaisohjaajan ohjaamaa vertaistukiryhmätoimintaa. Muodollisesta vertaistuesta voidaan käyttää myös synonyymiä ”ohjattu vertaistuki”. Ohjattujen tilanteiden ulkopuolella tapahtuvaa vertaisten keskinäistä tukea voidaan kutsua **epämuodolliseksi vertaistueksi**. Sillä viitataan tiedon ja kokemusten vapaaseen jakamiseen ja vertaisten kannustamiseen. Se on luonnollinen osa ihmisten välistä kanssakäymistä ja sitä tapahtuu eri aiheiden ympärillä ihmisten taustoista tai elämäntilanteesta riippumatta.

Kasvokkain-toiminnan kehittämistyön tueksi toteutettiin tämä selvitys, jonka tavoitteena oli tuottaa tietoa epämuodollisen vertaistuen toteutumisesta ja merkityksestä **kotoutumisen kontekstissa**. Selvityksen kohteena oli maahan muuttaneiden välinen epämuodollinen vertaistuki, jota tarkasteltiin etenkin kotoutumiseen liittyvissä asioissa käytävän tiedon ja kokemusten vaihdon näkökulmasta. Selvitys toteutettiin syys–lokakuussa 2018 Kuntoutussäätiön toimesta. Toteuttamisesta vastasi tutkija-arvioitsija Sari Pitkänen ja hänen lisäkseen työhön osallistui tutkija-arvioitsija Henna Harju. Alustuksen selvitystä varten teki ja lopullista selvitystä editoi Vertaistoiminnan suunnittelija Heli Tikkanen, Suomen Pakolaisapu. Kasvokkain-toiminnan tueksi toteutetussa selvityksessä tarkasteltiin:

1. Miten epämuodollisen vertaistuen yhteydessä tapahtuva tiedon ja kokemusten vaihto toteutuu eri taustaisilla maahan muuttaneilla henkilöillä, jotka asuvat eri puolella Suomea?
2. Minkälaisissa kotoutumisprosessin kohdissa ja minkä aiheiden ympärillä epämuodollisen vertaistuen merkitys korostuu?
3. Miten epämuodollinen vertaistuki vaikuttaa kotoutumiseen?
 - a) Miten epämuodollinen vertaistuki edistää kotoutumista? Mitä etuja epämuodollisesta vertaistuesta on?
 - b) Miten epämuodollinen vertaistuki hidastaa kotoutumista? Mitä riskejä siihen sisältyy?
4. Miten muodollista vertaistoimintaa voidaan kehittää epämuodollisesta vertaistuesta saatavien tietojen perusteella?

¹Toivikko Kristiina, Halme Elina ja Rustanius Mirjami (2011). Vertaisryhmätoiminnan opas maahanmuuttajatyöhön. Suomen Pakolaisapu.

Selvitys toteutettiin haastattelututkimuksena pääkaupunkiseudulla ja Itä-Suomessa alle 150 000 asukkaan paikkakunnalla. Haasteltaviksi rekrytoitiin eritaustaisia työkäisiä 20–65-vuotiaita ja eri koulutusasteen suorittaneita henkilöitä, jotka ovat olleet Suomessa 1–5 vuotta. Haasteltavia haettiin lähtömaanosittain siten, että selvitystä varten kuultiin Aasiasta, Afrikasta ja Lähi-idästä maahan muuttaneiden henkilöiden näkemyksiä. Selvityksen aineistoja olivat:

1. Haastattelut 19 maahan muuttaneelle henkilölle

- Haastateltavia tavoitettiin muodollista vertaistukea tarjoavien ryhmien ja niiden välittämien yhteydenottojen ja Facebook-tiedotteiden sekä kuntien maahanmuuttovirkailijoiden kautta. Haastateltavina oli 12 naista ja 7 miestä. Haastattelut olivat iältään noin 20–60-vuotiaita henkilöitä, joista 8 oli Aasiasta, 7 Lähi-idästä ja 4 Afrikasta. Haastatelluissa oli sekä luku- ja kirjoitustaidottomia ja ilman koulutusta olevia henkilöitä sekä yliopistokoulutuksen suorittaneita ammattilaisia, kuten opettajia ja sosiaalityöntekijöitä. Mukana oli myös työväestön ja keskiluokan ammatteja kotimaassaan harjoittaneita henkilöitä, kuten sähköinsinööri, kaupan omistaja ja rakennusmies. Haastattelut olivat tulleet maahan eri syistä, tavallisimmin oli turvapaikanhaku, perheen yhdistäminen tai naisilla puolison luokse muuttaminen. Maahan muuttaneiden puolisoissa oli suomalaisia ja maahan muuttaneita. Osassa haastatteluja saatiin tietoa myös puolison ja lasten vertaistuen verkostoista. Haastatteluista noin puolessa (11) käytettiin tulkkia. Tulkit olivat ammattitulkkeja kolmea tapausta lukuun ottamatta. Näissä kolmessa tapauksessa tulkkina toimi vertaisohjaaja. Tulkkauksen tarve ei riippunut pelkästään maassa asumisen ajasta, sillä esimerkiksi pari vuotta maassa asunut henkilö saattoi osata suomen kieltä haastattelussa pärjätäkseen, mutta viisi vuotta maassa asunut ei.

2. Maahanmuuttovirkailijat ja -koordinaattorit (4 henkilöä)

- Maahanmuuttovirkailijat toimivat pääkaupunkiseudulla ja Itä-Suomessa. Lisäksi haastateltiin kahta järjestön edustajaa, jotka toimivat paikallisen vertaistoiminnan koordinaattoreina pääkaupunkiseudulla ja Itä-Suomessa.

3. Vertaistoimijat (9 henkilöä)

- Vertaisohjaajista seitsemän oli palkattuja ja kaksi vapaaehtoisesti vertaisohjausta tekeviä, jotka työskentelevät pääkaupunkiseudulla ja Itä-Suomessa.

2 Selvityksen tulokset

2.1 Epämuodollisen vertaistuen toteutuminen

2.1.1 Tiedon ja kokemusten vaihdon merkitys

Selvityksen yhtenä tehtävä oli tarkastella, miten epämuodollisen vertaistuen muodossa tapahtuva tiedon ja kokemusten vaihto toteutuu eritaustaisilla maahan muuttaneilla henkilöillä, jotka asuvat pääkaupunkiseudulla ja Itä-Suomessa. Selvityksessä tarkasteltiin sekä viranomaisten palveluita että järjestöjen toteuttamia palveluita viitekehystenä, josta saatua tietoa välitetään maahan muuttaneiden kesken sekä muodollisen ohjatun vertaisryhmätoiminnan yhteydessä että epämuodollisen tiedon ja kokemusten vaihdon kautta.

Useimmilla haastatelluilla ei ollut ennakkotietoa Suomesta ennen maahan muuttamista eikä sukulais-, ystävä- tai tuttavaverkostoa. Yhden haastattelun perhe oli asunut Suomessa pidemmän aikaa, noin 10 vuotta, mutta muilla omat tai perheen yhteydet Suomeen olivat lyhytkestoisempia. Perheen yhdistämisen kautta maahan tulleilla oli puoliso tai lapsia sekä kenties puolison sukua, muttei laajaa tukiverkostoa.

Selvityksessä kartoitettiin, **miten epämuodollisen vertaistuen muodossa toteutuva tiedon ja kokemusten vaihto toteutuu eri puolella Suomea asuvilla maahan muuttaneilla henkilöillä.** Haastatteluiden perusteella sillä, asuvatko maahan muuttaneet eri puolella Suomea, ei ole merkitystä epämuodollisen vertaistuen saamiselle. Epämuodollisen vertaistuen saamisessa käytetään haja-asutusalueilla enemmän puhelinta ja tietotekniikkaa, vaikkakin sosiaalisessa mediassa tapahtuva vertaistuki vaikuttaa olevan yksi tärkeimmistä vertaistuen muodoista myös pääkaupunkiseudulla. Sosiaalisen median välityksellä toteutuva vertaistuki on merkittävää, sillä se ei ole aikaan tai paikkaan sidottua. Vastauksia kysymyksiin voidaan myös saada nopeasti sosiaalisen median kautta.

Merkittävä tekijä epämuodollisen vertaistuen kasvokkaisessa toteutumisessa on se, onko omankielisiä ihmisiä lähistöllä. Maantieteellisestä näkökulmasta myös kunnan koko vaikuttaa vertaistuen saantiin. Maahan muuttaneiden mukaan pienissä kunnissa on helpompi saada viranomaisilta tietoa, ohjausta ja palveluita sekä löytää vertaistuen verkostoja, vaikka suurissa kunnissa on enemmän muodollisen, ja sen myötä myös epämuodollisen vertaistuen mahdollistavia tiloja ja tilaisuuksia. Epämuodollinen vertaistuki ei myöskään rajoitu Suomen rajoihin, vaan Suomea ja sen palveluita koskevaa tietoa vaihdetaan myös entisessä kotimaassa asuvien sukulaisten ja ystävien kanssa.

Selvityksen tehtävänä oli tarkastella, miten epämuodollisen vertaistuen muodossa tapahtuva tiedon ja kokemusten vaihto toteutuu maahan muuttaneilla kotoutumisen kontekstissa. Vertaistuen analysoinnissa käytettiin taustalla maahanmuuttajien kotoutumisen ja työllistymisen edistämisen viitekehystä (Ala-Kauhaluoma, Pitkänen ym. 2018²) Viitekehyksessä tarkastellaan paikallistason kotoutumista tukevia palveluita kotouttamislain mukaisena monialaisena yhteistyönä, johon osallistuvat kunta, TE-toimisto, kolmas sektori ja poliisi. Muodollista vertaistukea järjestetään erityisesti järjestöjen toimintana ja jonkin verran julkisissa palveluissa sekä yksityisellä sektorilla, ja se on yksi kotoutumista tukevista palveluista.

Viranomaispalveluissa mahdollistetaan haastatteluiden mukaan entistä vahvemmin maahan muuttaneiden epämuodollinen vertaistuki. Viranomaisten palvelupisteet tarjoavat tilan epämuodollisen vertaistuen toteutumiseen, ja viranomaisten järjestämän toiminnan yhteydessä opitaan asioita, joista välitetään tietoa epämuodollisen vertaistuen kautta. Kunnat ovat perustaneet neuvontapisteitä maahan muuttaneille ja tarjonneet tiloja vertaistoiminnan toteuttamiseen. Kunnissa on enenevästi jalkauduttu palveluihin, kuten päiväkoteihin, nuorten Ohjaamoihin ja kotoutumiskoulutukseen kertomaan viranomaisten palveluista ja tarjolla olevista muodollisen vertaistuen paikoista. Lisäksi haastatteluiden mukaan Kelan palveluneuvonnassa on opastettu maahan muuttaneita henkilökohtaisesti sähköisten hakemusten tekemiseen.

Maahan muuttaneiden haastatteluiden mukaan viranomaisten antama tuki ja ohjaus ovat tärkeitä tietyissä asioissa, kuten terveyspalveluiden ja toimeentuloon liittyvien asioiden saatavuudessa. Maahan muuttaneet kokevat viranomaisten tarjoaman tuen keskeiseksi, mutta jossakin määrin puutteelliseksi. Viranomaisten palveluissa on jonotusta ja kiireistä asiointia, eikä palveluista ole saatu aina tarvittavaa tietoa. Epäselväksi on jäänyt muun muassa se, millä perusteella maahan muuttanut ei ole päässyt haluamaansa kielikoulutukseen.

² Ala-Kauhaluoma M., Pitkänen S., Ohtonen J., Ramadan F., Hautamäki L., Vuorento M. & Rinne H. (2018). Monimenetelmäinen tutkimus kotouttamistoimenpiteiden toimivuudesta. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2018. Eduskunnan tarkastusvaliokunta, Helsinki

Lisäksi epäluottamusta on herättänyt se, kun maahan muuttaneelle on lähetetty tietoa hänen oleskelulupaansa liittyvistä asioista ilman tietoa siitä, kuka virkailija on lähettänyt sen.

Useimmat haastattelut tehtiin henkilöille, jotka kävivät myös muodollista vertaistukea tarjoavissa ryhmissä. Maahan muuttaneet ovat saaneet tietoa muodollisen vertaistuen ryhmistä lähipiiriltään, satunnaisilta kontakteilta julkisilla paikoilla, kotoutumiskoulutuksissa, maahan muuttaneiden keskinäisissä tapahtumissa, kuntien neuvontapisteiden sekä Facebookin ja muiden some-ryhmien kautta. Muodollisen vertaistuen ryhmissä maahan muuttaneille on ollut hyödyllistä suomen kielen opettelu, perehtyminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen palveluihin. Perehdyttämistä on tehty muun muassa auttamalla julkisten palveluiden asiointissa, ja niissä käytettävien hakemusten laadinnassa. Lisäksi hyödyllisiä ovat olleet kuntien ja järjestöjen maahan muuttaneille tarkoitettut kurssit, joissa opetetaan käyttämään tietotekniikkaa. Maahan muuttaneet ovat saaneet muodollisen vertaisryhmien yhteydessä apua Kelan, TE-toimiston ja erilaisten kurssien edellyttämien hakulomakkeiden täyttämiseen. Joissakin muodollisen vertaistuen ryhmissä on opeteltu ansioluetteloiden laatimista ja työnhakutapoja sekä kerrottu opintojen ja ammattien vastaavuudesta. Haastatteluiden mukaan muodollisen vertaistuen avulla on saatu apua asiointiin, kun vertaisohjaajat ovat antaneet käytännön vinkkejä, kuten asiointiajoista muistuttavia tekstiviestejä tai muistilappuja sekä opettamalla julkisten kulkuvälineiden käyttöä. Kielitaidon ja palveluissa opastamisen lisäksi tärkeää on ollut saada myös tietoa siitä, miten eri vaiheissa toimitaan maahan tulemisen ja oleskeluluvan saamisen jälkeen.

2.1.2 Omakielisyyden ja vertaisuuden merkitys

Maahan muuttaneet pitävät muodollisen vertaistuen ryhmiä hyödyllisinä toimintoina, jotka täydentävät merkittävästi julkisia palveluita. Erään haasteltavan toteamus kiteyttää muodollisesta vertaistuesta saatavan hyödyn: *”Paras apu tulee vertaistuen kautta. Vaikka viranomaiset yrittävät ymmärtää, on helpompi ymmärtää, kun joku antaa konkreettisen esimerkin”*. Monissa haastatteluissa kerrottiin siitä, kuinka on helpompi ymmärtää toisen maahan muuttaneen puhumista suomen kielellä verrattuna siihen, että kantaväestöön kuuluva henkilö puhuu omaa äidinkieltään maahan muuttaneelle. Asioiden sisäistämistä edistää omakielinen opastus ja muiden kuin Suomessa syntyneiden suomeksi antama neuvonta.

Muodollisen vertaistuen ryhmissä viranomaisten ja muiden asiantuntijoiden antamaa tietoa on voitu syventää ja täsmentää yhteisellä keskustelulla. Muodollisen vertaistuen ryhmissä on etuna myös osallistujien kieli- ja kulttuuristaustasta riippumaton yhteinen kokemus maahanmuutosta. Maahan muuttaneiden keskeisen vertaistuen hyötyä kuvaa erään haastatellun näkemys siitä, *”ettei suomalainen tiedä samaa kuin ulkomaalainen ja jos toinen ystävää auttaa, niin on parempi, sillä toinen tietää, miten vaikeita asiat ovat ulkomaalaiselle”*. Muodollisen vertaistuen ryhmään osallistumisesta hyötyy osallistujia laajempi ryhmä. Muodollisen vertaistuen ryhmissä jaetaan materiaalia, jota maahan muuttaneet ovat voineet viedä kotiinsa. Esimerkkinä kerrottiin ilman oleskelulupaa olevasta naisesta, jonka työssä oleva mies oli kiitellyt puolisoaan ryhmään osallistumisesta ja sen kautta tulevasta tiedosta, jota ilman hän olisi itse muutoin jäänyt.

Epämuodollista vertaistukea tarkastellaan tässä selvityksessä rajatusti siitä näkökulmasta, mitä tiedon ja kokemusten jakamista tapahtuu maahan muuttaneiden välillä kotoutumisaikana ja sen jälkeen. Selvitystä varten tehdyissä vertaisohjaajien haastatteluissa kerrottiin, kuinka maahan muuttaneet eivät aina tunnista epämuodollista vertaistukea. Esimerkiksi yksi vapaaehtoisesti liikuntaharrastusryhmää ylläpitänyt maahan muuttanut henkilö ei ollut kokenut antavansa epämuodollista tukea, vaikka oli tehnyt sitä koko ajan toiminnan ohessa muun muassa antamalla neuvoja pankkiasiantointiin ja muihin käytännön arjen asioihin. Haastatteluiden perusteella epämuodollista vertaistukea tapahtuu maahan muuttaneilla jossain määrin **perheen ja sukulais-**

ten kesken. Tällöin Suomeen jo aiemmin muuttaneet sukulaiset ovat opastaneet haastateltavia ennen heidän maahan muuttamistaan ja sen jälkeen. Kuitenkin vain harvalla oli vahvaa sukulais- tai tuttavaverkostoa Suomessa, joten epämuodollisen vertaistuen antaja oli tyypillisesti puoliso tai lapsi.

Lisäksi puolisoitten rooli epämuodollisen vertaistuen antajana vaihtelee, sillä osa tuki maahan muuttanutta etenkin alkuvaiheessa hyvin paljon ja osalla puolison antama opastus ja neuvonta oli vähäistä. Osalla haastatelluista puolisoit ovat kannustaneet opettelemaan suomen kieltä ja korostaneet sen merkitystä itsenäiselle elämiselle sekä ohjanneet maahan muuttaneita muodollisen vertaistuen ryhmiin. Työssäkäyvän puolison kautta on myös voinut löytyä sosiaalista verkostoa, eli epämuodollinen kotirouvien yhteydenpito, joka on lähtenyt käyntiin työssäkäyvien puolisoitten vaihtaessa yhteystietoja. Tällaiset epämuodolliset ryhmät ja kontaktit ovat yleensä kansallisuudesta riippumattomia ja niissä yleisimmät aiheet ovat elämäntilanteeseen liittyvät lasten terveydenhoito, päivähoito, lasten aktiviteetit ja harrastukset.

Osa haastatelluista kuvaa puolestaan puolison olevan ”kiireinen tai haluton auttamaan” maahan muuttanutta. Kotoutumista on vaikeuttanut osaltaan se, että puolison kanssa puhutaan muuta kieltä kuten englantia, yhteistä äidinkieltä tai ruotsia. Haastatteluiden mukaan lähes aikuiset lapset ovat oppineet kieltä nopeammin usein koulussa ollessaan tai aikuisena Suomeen muuttaneet lapset opiskelun tai työssä olemisen kautta. Lapset ovat toimineet epämuodollisen vertaistuen antajina vanhemmilleen siten, että he ovat etsineet tietoa palveluista tai enemmän kielitaitoa vaativista asioista, kuten esimerkiksi oikaisupyynnöistä. Alaikäisten lasten käyttäminen vanhempien asioiden hoitamisessa ja tulkkauksessa ei ole suositeltavaa, mutta haastatteluiden mukaan sitä tapahtuu muun tukiverkoston puuttuessa. Muita epämuodollista vertaistukea antavia sukulaisia ovat esimerkiksi puolison sisarukset tai lapsen puolisoit. Epämuodollista vertaistukea annetaan myös entisessä kotimaassa asuville sukulaisille, joita on opastettu suomalaisiin tapoihin ja käytäntöihin liittyvissä asioissa. Kaikilla sukulaisilla ei kuitenkaan ole mahdollisuuksia ohjata ja neuvoa maahanmuuttajia esimerkiksi korkean ikänsä tai työkiireidensä vuoksi. Haastatellut kertoivat myös siitä, kuinka he eivät ole voineet itse antaa tukea esimerkiksi omille lapsilleen omien opintojensa ja muiden kiireidensä vuoksi.

Vertaisohjaajat ja maahan muuttaneet tunnistavat, että **muodollisen vertaistuen ryhmätapaamisten yhteydessä** tapahtuu paljon myös epämuodollista vertaistukea. Epämuodollinen vertaistuki toteutuu ryhmätapaamisten jälkeen ja tauoilla. Kun maahan muuttaneet keskustelevat yhdessä ryhmän aiheena olevista teemoista, välittyy tietoa muiden kokemuksista liittyen esimerkiksi palveluiden saatavuuteen ja käyttöön. Epämuodollista vertaistukea tapahtuu myös esimerkiksi käsitöiden tekemisen ja liikuntatuokioiden lomassa.

Kaikki aiheet eivät kuitenkaan ole sellaisia, että niistä halutaan keskustella ryhmissä. Osa maahan muuttaneista keskustelee yksityisistä tai muuten hankalista asioista kahden kesken vertaisohjaajan kanssa tai hankivat tarvitsemansa tiedon muuten. Tällaisia ovat esimerkiksi parisuhteeseen liittyvät teemat, kun sen sijaan talouteen ja pankkiasiointiin liittyviä vertaiskokemuksia voidaan vaihtaa myös ryhmätoiminnan yhteydessä. Epämuodollista vertaistukea annetaan haastatteluiden mukaan paljon myös kotoutumiskoulutusten yhteydessä. Tällöin esimerkiksi muodollisissa vertaistuen ryhmissä samanaikaisesti käyvät ovat kertoneet kotoutumiskoulutuksen yhteydessä kuulemistaan kokemuksista ja tiedoista. Haastatteluiden perusteella muodollista vertaistukea käytetään myös epämuodollisen vertaistuen kautta saatavien tietojen oikeellisuuden varmistamiseen. Muodollisen vertaistuen ryhmissä halutaan varmistaa, onko sosiaalisessa mediassa ollut tai toiselta maahan muuttaneelta henkilöltä kuultu tietoa oikeellista. Epämuodollisen vertaistuen kautta saadun tiedon todenperäisyyden varmistamisessa on käytetty muodollisten vertaisryhmien lisäksi tuttuja luottoviranomaisia, joita oli joillakin haastatteluilla turvapaikanhakijoilla.

2.1.3 Vertaistuki sosiaalisessa mediassa

Epämuodollista vertaistukea annetaan myös **Facebookin sekä pikaviestipalveluiden**, kuten WhatsAppin ja kiinalaisen Weizing-palvelun kautta. Facebookissa on useita eri kieleen tai lähtömaahan perustuvia ryhmiä, joissa keskustellaan Suomeen muuttamiseen ja Suomessa asumiseen liittyvistä asioista. Haastatteluissa nousi esiin esimerkiksi marokkolaisten naisten oma ryhmä, marokkolaisten naisten ja miesten yhteinen ryhmä sekä arabien yhteinen ryhmä. Epämuodollisen tuen tarjoavia ryhmiä ovat myös maahan muuttaneiden elämäntilanteeseen liittyvät ryhmät, kuten äitien yhteisö, kaupunginosayhteisöt sekä kieli- ja kotoutumiskoulutuksen ryhmien yhteisöt.

Sosiaalista mediaa epämuodolliseen vertaistukeen käyttävät ovat etsineet ensin yhden sivuston, jonka kautta heille on tullut vinkkejä vastaavista sivustoista, ja ryhmiiin pääsy on helpottunut. Hyödyllisen Facebook-ryhmän löytäminen vaatii kuitenkin vinkin, joka tulee henkilöltä tai yhteisöön ohjaavalta sivustolta. Päästäkseen osalliseksi somessa tapahtuvaa vertaisneuvontaa, on usein tunnettava joku ryhmään kuuluva henkilö. Facebook on etenkin nuoremmille ja koulutetuille maahan muuttaneille tärkeä väylä tietojen saamiseen. Somea käytetään muun muassa päivähoitoon, asunnon hankintaan, verotukseen, Suomen tapakulttuuriin ja suomen kielen sanoihin liittyvien asioiden käsittelyyn. Facebook-ryhmissä ja pikaviestipalveluissa ei juurikaan tiedustella hyvin henkilökohtaisista asioista. Sivustoilla voidaan kysyä esimerkiksi lasten kasvatukseen liittyvistä asioista, muttei niinkään ongelmista, joita kohdataan murrosikäisten kanssa tai parisuhteissa. Kotona pieniä lapsia hoitavat maahan muuttaneet korostivat tilanteen yksinäisyyttä ja eristäytyneisyyttä. Lasten ollessa kotihoitossa ei ollut mahdollisuutta opiskella kieltä, eikä mahdollisuutta tavata muita samassa tilanteessa olevia missään. Tässäkin tilanteessa apuna oli kuitenkin yhdellä haastatellulla erittäin vireä ja laaja someyhteisö, josta hän sai tietoa muilta lähtömaastaan Suomeen muuttaneilta.

Facebook-sivustoja pidetään hyvinä, sillä ne mahdollistavat nopean omakielisen neuvonnan myös henkilöille, joilla on heikko suomen kielen taito. Facebookia pidetään hyvänä palveluna myös sen vuoksi, että se mahdollistaa yksityisviestien lähettämisen. Toisaalta osa haastatelluista maahan muuttaneista koki, että Facebookissa liikkuu paljon väärää tietoa. Yksi haastatelluista kertoi nähneensä virheelliseksi epäilemänsä tietoa Facebookissa ja tiedustelleensa asiasta viranomaiselta, joka oli todennut epäilyn oikeaksi. Haastateltu kertoi, ettei välittänyt saamaansa tietoa Facebookissa. Hän oli kuitenkin valmis kertomaan asian oikean tilan, jos joku kysyisi sitä henkilökohtaisesti häneltä. WhatsAppia ja muita pikaviestipalveluita käytetään esimerkiksi suomen kielen sanojen löytämiseen. Pikaviestipalveluita käytetään tavallisimmin perheen ja tuttavien välisessä arjen tietojen vaihdossa ja epämuodollisessa vertaistuksessa.

Internet-sivut ovat pääasiassa viranomaisten ylläpitämiä. Maahan muuttaneet ja muodollisia vertaistuen ryhmiä ohjaavat kertoivat viranomaissivujen (esim. Infopankin sivusto) hyödyllisyydestä, mutta muutoin verkkosivustot eivät ole keskeinen kotoutumista tukevan opastuksen löytämisen ja saamisen kanava. Internet-sivustojen ongelmana on se, että monilla sivuilla vain osa tiedoista on omakielistä, lisäksi sivujen löytäminen koettiin hankalaksi. Eräs haastateltu ehdotti, että tiedot keskeisistä tietopankkisivustoista tulisi antaa lähetystöstä kaikille oleskeluluvan hakijoille. Internet-sivuilta on kuitenkin saatu kotoutumista tukevaa tietoa, sillä monet kävivät katsomassa sen kautta uutiset. Lisäksi etenkin pidemmän aikaa Suomessa asuneet maahan muuttaneet pitävät internet-sivustoja hyvinä, sillä aiemmin jouduttiin palveluiden saamiseksi asioimaan eri virastoissa. Tämän vuoksi pidempään maassa asuneet tarjoavat toisille maahan muuttaneille opastusta verkkopalveluiden käyttöön osana muodollista tai epämuodollista vertaistukea.

2.1.4 Tapahtumat ja tilaisuudet

Epämuodollista vertaistukea voidaan antaa myös satunnaisesti **tapahtumien, tilaisuuksien, vierailujen ja yhteydenottojen aikana**. Epämuodollista vertaistukea annetaan lähiympäristössä asuvien lisäksi muilla paikkakunnilla asuville maahan muuttaneille. Monikulttuurisissa muodollisissa vertaistukiryhmissä ei ole välttämättä oman kieli- ja kulttuuritaustan ihmisiä tai heitä ei asu paikkakunnalla kuin yksittäisiä henkilöitä. Oma-kielisen vertaistuen saamiseksi ja antamiseksi maahan muuttaneet ovat epämuodollisesti yhteydessä myös eri paikkakunnilla asuvien henkilöiden kanssa puhelimitse, pikaviestimillä tai muulla tavoin. Epämuodollista vertaistukea annetaan myös monikulttuurisissa tapahtumissa, joissa vaihdetaan Suomea koskevaa tietoa toisten maahan muuttaneiden kanssa.

Monissa haastatteluissa kerrottiin myös suomalaisten ja oman kotimaan kirkkojen tapahtumissa annettavasta ja saatavasta vertaistuesta. Kirkot olivat tärkeitä epämuodollisen vertaistuen paikkoja sekä muodollisen vertaistuen paikoissa kävijöille että niissä käymättömille maahan muuttaneille. Epämuodollista vertaistukea on annettu vierailujen yhteydessä ja jossain tapauksessa kutsumalla myös satunnaisesti tavattuja henkilöitä syömään kokemusten vaihdon ja opastuksen tiimoilta. Maahan muuttaneet kertoivat haastatteluissa antavansa ja saaneensa epämuodollista vertaistukea spontaanisti kadulla ja kaupoissa, joissa on esimerkiksi kerrottu pullovettä ostaville ulkomaalaisille suomalaisen veden laadusta ja mahdollisuudesta juoda hanavettä. Epämuodollista vertaistukea tapahtui yksittäisesti myös tulkkausten yhteydessä, kun tulkit pyysivät lupaa kertoa omasta kielen oppimisestaan ja kannustivat maahan muuttanutta suomen kielen opiskeluun.

2.1.5 Halu auttaa

Perusteluna sille, **miksi epämuodollista vertaistukea halutaan antaa toisille maahan muuttaneille**, ovat omat kokemukset. Muutamassa haastattelussa kerrottiin perusteluksi epämuodollisen vertaistuen tarjoamiseen uskonnolliset syyt, kuten buddhalaisuus ja bahai-usko, joissa korostetaan toisten ihmisten auttamista. Maahan muuttaneet kertoivat haluavansa antaa tukea erään haastatellun sanoin sen vuoksi, *”että kun on ollut itse yksinäinen, niin sen takia haluan nopeasti antaa apua muille. Tietää, miltä tuntuu, kun tulee tänne ja kaikki ovat tuntemattomia, eivätkä suomalaiset tutustu helposti ilman suomen kielen taitoa. Kun on päässyt itse siitä, niin haluaa antaa muille”*. Epämuodolliseen vertaistukeen nojaututaan samasta syystä kuin muodolliseen vertaistukeen eli siksi, että henkilön tiedetään kokeneen samoja asioita: kuten eräs haastateltu ilmaisi sananlaskuun viitaten, *”lääkäriltä ei kannata kysyä neuvoja, vaan sairastuneelta”*.

Muiden kotoutujien puoleen käännytään, sillä maahan muuttaneiden ei ole helppoa kysyä neuvoa kantaväestön edustajilta. Yksi haasteltavista kiteytti monien ajatuksen siitä, että *”maahan muuttaneelta on helpompi kysyä neuvoja kuin suomalaiselta”*. Oman kielitaidon puutteet aiheuttavat sen, että pelätään toisten nauravan itselle, kun ei esimerkiksi julkisissa liikennevälineissä ymmärretä toisten puhetta. Maahan muuttaneet kertovat pelänneensä pilkan kohteeksi joutumista, eivätkä he ole uskaltaneet hakea apua kantaväestön edustajilta. Yhtenä syynä epämuodollisen vertaistuen käyttämiseen on se, että luottamus toisiin maahan muuttaneisiin on suurempi kuin kantaväestön edustajiin. Haastatteluissa kerrottiin siitä, kuinka esimerkiksi viranomaistapaamisissa kantaväestöön kuuluvat tukihenkilöt luokitellaan samaksi hieman epäluotettavaksi ryhmäksi kuin viranomaiset, joiden ei uskota hoitavan asioita, vaan *”politikoivan tai myyvän minut”*.

Selvityksen tavoitteena oli tarkastella, **miten epämuodollinen vertaistuki toteutuu eritaustaisilla maahan muuttaneilla henkilöillä**. Haastatteluissa kerrottiin siitä, että epämuodollisella vertaistuellalla on paljon merkitystä etenkin Aasiasta maahan muuttaneille, sillä jo lähtömaassa se oli ollut tärkeä osa elämää ja yhteiskun-

nassa toimimista. Tästä oli esimerkkinä erään haastatellun kertomus korealaisesta tuttavastaan, joka oli harkinnut Suomesta pois muuttoa vertaistuen puuttumisen vuoksi. Afrikasta ja Lähi-idästä Suomeen muuttaneilla oli enemmän vaihtelua vertaistuen toteutumisessa. Selvitystä varten haastatellut, näiltä alueilta tulleet naiset antoivat suuremman merkityksen muodolliselle vertaistuelle ja siihen liittyvälle vuorovaikutukselle. Miehillä sen sijaan oli useammin kotoutumisensa tukena luottokavereiden ja lähisukulaisten lisäksi viranomaisen. Naiset ovat voineet saada epämuodollisen vertaistuen kautta sitä tietoa, jota he eivät ole saaneet viranomaisten ja muiden virallisten verkostojen tai oman puolison kautta.

Maahan muuttaneiden iällä ei ole haastatteluiden perusteella vaikutusta epämuodollisen vertaistuen saamiselle. Tämä ilmeni siten, että noin 60-vuotiaat haastatellut hakivat epämuodollisesti vertaistukea ja tietoa lastensa puolisoilta, nuoret olivat noin 60-vuotiaan epämuodollista vertaistukea runsaasti tarjoavan henkilön tavallisin opastettavien ryhmä ja keski-ikäiset antoivat epämuodollisesti tietoa lastensa kavereille. Iällä oli toisaalta vaikutusta siihen, miten maahan muuttaneet saivat tukea kotoutumiseensa kantaväestön edustajilta. Ikääntyneempien haastateltavien mukaan heidän oli helpompi ymmärtää vanhempaan ikäryhmään kuuluvien kantaväestön edustajien keskustelua, kun nuoremmat maahan muuttaneet pitivät haasteellisena vuorovaikutusta kantaväestöön kuuluvan vanhemman ikäluokan kanssa heidän vähäisen englannin kielen taitonsa takia.

Huomioitavaa on, ettei epämuodollinen vertaistuki rajoittunut vain omasta lähtömaasta Suomeen muuttaneiden auttamiseen. Sekä muodollista että epämuodollista vertaistukea antavat maahan muuttaneet auttoivat toisia ilman kieli- ja kulttuurirajoja.

2.1.6 Epämuodollisen tuen tarjoaminen kotoutumisen eri vaiheissa

Selvityksen tehtävänä oli tarkastella, **minkälaisissa kotoutumisprosessin kohdissa epämuodollisen vertaistuen merkitys korostuu**. Alla tarkastellaan tilannetta maahan muuttamista edeltävässä ja oleskeluluvan saamisen vaiheessa; oleskeluluvan saamisen jälkeisessä vaiheessa; kotoutumiskoulutuksen aikana; työhön ja koulutukseen ohjautumisen vaiheessa sekä elämän erilaisissa kriisivaiheissa.

Maahan muuttamista edeltävä ja oleskeluluvan saamisen vaihe

Selvitystä varten tehtyjen maahan muuttaneiden haastatteluiden perusteella tietoa vaihdetaan epämuodollisesti ennen maahanmuuttoa oleskelulupa- ja perheen yhdistämiseen liittyen. Suomeen muuttaneet ja kantaväestöön kuuluvat neuvovat esimerkiksi avioliiton perusteella Suomeen muuttavia. Maahan aiemmin muuttaneet ovat myös auttaneet tekemään valituksia oleskelulupa- ja liittyvissä asioissa sekä tukeneet oleskeluluvan odottamisen vaiheessa. Yksi haastatelluista kertoi, kuinka hän oli odottanut omaa päätöstään pitkään ja tiedustellut kantaväestöön kuuluvalta puolisoiltaan, mitä hän voisi tehdä asian eteen. Puolison mukaan ei mitään, mutta kun haastateltu oli kysynyt asiasta toiselta maahan muuttaneelta, tämä oli kannustanut olemaan yhteydessä asiaa käsittelevään viranomaiseen. Henkilö oli kokenut, että tiedustelu oli nopeuttanut oleskeluluvan saamista, ja haastateltu korosti epämuodollisen vertaistuen merkitystä tällaisissa asioissa, joista kantaväestöön kuuluvalla ei ole omia kokemuksia. Yhdellä haastatelluista oli haasteellinen tilanne perheen yhdistämiseen ja oleskelulupiin liittyvässä asiassa, eikä hän uskaltanut hakea vertaistukea asiaan kuin muutamalta luottoystävältä, sillä tietovuotoepäilyn vuoksi henkilö oli tehnyt rikosilmoituksen asioiden käsittelystä.

Suomeen opiskelemaan tulevat saavat yleensä oppilaitokselta jonkinlaisen tietopakettin ennen maahan saapumista, joten epämuodollisen vertaistuen tarve ei ole ennen maahan saapumista niin suuri. Tietoa voi hankkia monin eri tavoin, eräs haastateltu kertoi, että hänen kotikaupungissaan asuva suomalainen nainen tarjoaa

tietotaitoaan Suomeen muuttavien käyttöön. Maksamalla hänen yritykselleen perusmaksun, voi tietyn ajanjakson ajan konsultoida häntä kaikissa eteen tulevissa tiedontarpeissa.

Oleskeluluvan saamisen jälkeinen vaihe

Seuraava vaihe, jossa epämuodollinen vertaistuki korostuu, on oleskeluluvan saamisen jälkeinen vaihe. Haastattelujen perusteella tämä vaihe on ollut hieman helpompi turvapaikan hakijana maahan tulleille, joita kuntien kotoutumishjaajat ja muut tukea tarjoavat henkilöt ovat auttaneet palveluihin hakeutumisessa. Etenkin turvapaikan hakijoina Lähi-idästä maahan muuttaneet korostivat viranomaisten antaman tiedon ja neuvonnan merkitystä maahanmuuton alkuvaiheessa, sillä he olivat saaneet tätä kautta apua palveluiden saamiseen ja hakemusten tekemiseen. Sen sijaan selvitystä varten haastatelluilla naisilla oli enemmän kokemuksia yksin ilman tietoa ja vertaistukea jäämisestä maahan muuttamisen jälkeen. Perheen yhdistämisen tai avioliiton perusteella maahan muuttaneet naiset olivat olleet irrallaan sekä virallisen palvelujärjestelmän antamasta tuesta että epämuodollisesta vertaistuesta. Naiset eivät tunteneet ketään Suomesta ja kokivat olevansa yksin kielitaidottomina kotona ollessaan ja palvelujärjestelmää tuntemattomina irrallaan kaikesta.

Monet haastatellut maahan muuttaneet, myös muodollista vertaistukea antavat, kertoivat olleensa alkuvaiheessa masentuneita ja miettineensä takaisin lähtömaahan muuttamista. Oleskeluluvan saamisen jälkeisessä alkuvaiheessa maahan muuttaneilla ei ollut tietoa jatkon prosessista ja yksi haastateltu kuvasi olleensa ilman henkilötunnusta yli puoli vuotta, sillä hän ei ollut tiennyt rekisteröitymisen merkityksestä eikä hankintavasta. Tässä vaiheessa epämuodollisella vertaistueella oli suuri merkitys, jos maahan muuttaneet olivat ohjautuneet sen myötä tai puolison ohjaamina muodollisen vertaistuen piiriin ja sitä kautta päässeet osaksi sosiaalista verkostoa ja neuvontaa.

Alkuvaiheessa muodollisen ja epämuodollisen vertaistuen merkitykseen vaikuttaa se, kuinka vaikea maahan muuttaneen henkilön tilanne on. Parissa turvapaikanhakijana maahan tulleen henkilön haastattelussa korostui, kuinka stressaavat tekijät, kuten ongelmat perheenyhdistämisessä, vaikeuttavat kielen opiskelua ja muihin kotouttamistoimenpiteisiin osallistumista sekä muodollisen ja epämuodollisen vertaistuen hakemista. Yksi haasteltavista kertoi laittaneensa lapset päiväkotiin ja aloittaneensa suomen kielen kurssin. Hän oli hyvin tyytyväinen intensiivikielikurssilla muutamassa kuukaudessa saavuttamaansa kielitaitoon sekä uuteen tuttavapiiriin. Mutta hän kertoi myös siitä, kuinka hankalaa pienten lasten on sopeutua kouluun ja päiväkotiin kieliesteiden vuoksi. Lapset turhautuivat voimakkaasti, koska he eivät pystyneet ilmaisemaan itseään. Tämä taas aiheuttaa vanhemmille lisästressiä.

Kotoutumiskoulutus

Kolmas tärkeä vaihe epämuodollisen vertaistuen saamisen lisääntymiselle on kotoutumiskoulutus. Kotoutumiskoulutuksessa mahdollisuutta tarvittavan tiedon saamiseen ja epämuodolliseen vertaistukeen vaikeutti se, jos maahan muuttaneet oli ohjattu osaamiseensa nähden liian vaikeatasoisille kurseille tai he eivät olleet vaatineet kotoutumiskoulutukseen pääsyä, vaikka sille olisi ollut perusteet. Kotoutumiskoulutuksen aikana maahan muuttaneet tutustuvat toisiin maahan muuttaneisiin, joiden kanssa he ovat voineet vaihtaa epämuodollisesti tietoja ja kokemuksia. Kotoutumiskoulutuksissa on myös kerrottu viranomaisten palveluista ja muodollisen vertaistuen paikoista, joihin maahan muuttaneet ovat voineet ohjautua.

Tärkeä osa kotoutumiskoulusta sekä muita kieliopintoja ja yhteiskuntaan perehdyttämistä tarjoavia palveluita ovat erilaiset tutustumiskäynnit sekä uutisten lukeminen ja tiedon saaminen paikallisista tapahtumista. Muodollisten vertaistuen ryhmien lisäksi erilaisissa tapahtumissa maahan muuttaneet ovat pystyneet verkostoitumaan toisten maahan muuttaneiden kanssa, mikä on mahdollistanut epämuodollisen vertaistuen syntymistä. Eräs haastateltu kertoi, että hän ei osallistunut ollenkaan kotoutumis- eikä suomen kielen kursseille, koska hänellä oli pieni lapsi. Hän puhuu englantia äidinkielenään, eikä hän uskonut hyötyvänsä kotoutumis- tai kielikursseista. Jälkikäteen häntä kadutti se, ettei hän ollut opiskellut suomen kieltä ollenkaan ja

hän uskoi, että alku olisi ollut huomattavasti helpompi, jos hän olisi saanut tietoa suomalaisesta yhteiskuntajärjestelmästä ja tavannut muita samassa tilanteessa olevia. Kotoutumiskoulutuksen hyötynä on koulutuksessa jaetun tiedon lisäksi se, että tutustuu muihin samassa tilanteessa oleviin.

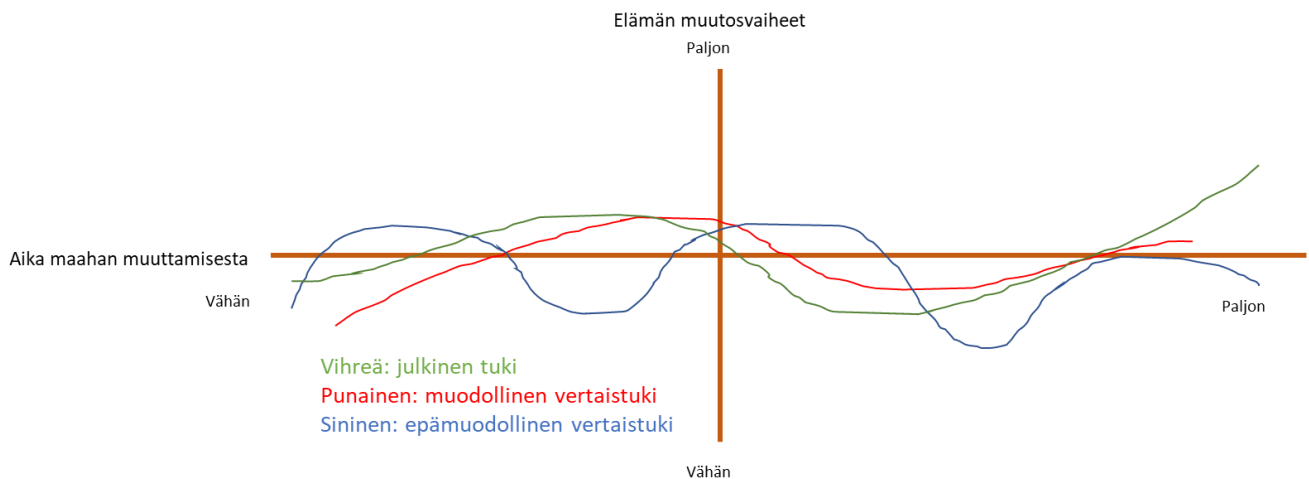
Työhön ja koulutukseen ohjautumisen vaihe

Neljäs epämuodollisen vertaistuen saamisen kannalta tärkeä vaihe on ohjautuminen työhön ja koulutukseen. Suomalainen palvelujärjestelmä on pirstaleinen, eivätkä haastatteluiden perusteella julkisissa palveluissa toimivat olleet ohjanneet maahan muuttaneita riittävästi hakemaan tietoa ja tukipalveluita oikeasta organisaatiosta. Haastatteluissa kerrottiin muun muassa siitä, kuinka hankala on ymmärtää TE-toimiston ja Kelan palveluiden ja työttömyysturvan muotojen eroavuutta, mikä on johtanut ilman taloudellista tukea jäämiseen. Vaikka useimmat turvapaikanhakijat kokivat kotoutumisvaiheen sosiaalipalvelut hyväksi, TE-palveluissa ja oppilaitoksissa he eivät olleet saaneet vastaavalla tavalla riittävää henkilökohtaista opastamista. Myös muut maahan muuttaneet kokivat saamansa tiedon ja neuvonnan tässä vaiheessa vähäiseksi. Koska useimmilla oli sama kokemus epäselvistä ja riittämättömistä työllistymistä ja kouluttautumisesta tukevista palveluista, tietoa ja kokemusta ei ollut saatavilla myöskään epämuodollisen vertaistuen kautta.

Haastatteluiden mukaan tärkeä tekijä epämuodollisen vertaistuen saamiselle on maahan muuton jälkeen tapahtuva asiointi perhepalveluissa. Maahan muuttaneilla naisilla lapset ovat tekijä, jonka takia he ovat aktiivisesti hakeneet ja saaneet ohjausta palveluihin ja vertaistukeen. Lasten palveluissa asiointi on haastatteluiden mukaan usein naisten vastuulla. Naiset ovat halunneet opetella suomen kieltä, jotta he voisivat asioida päivähoiton ja koulun kanssa sekä auttaa lastaan näissä palveluissa, jotka edellyttävät yhteistyötä kodin kanssa. Haastatteluissa kerrottiin, kuinka lapsiperheissä naisilla voi olla parempi kielitaito ja tietämys palveluista kuin yksin puolison vuoksi maahan muuttaneella naisella.

Elämän erilaiset kriisivaiheet

Myöhemmissä elämänvaiheissa epämuodollisen vertaistuen tarve syntyy, kun maahan muuttaneen elämässä tapahtuu odottamattomia tai suuria muutoksia. Tällaisia ovat sairastuminen, avioero, puolison kuolema tai jokin muu suuri muutos. Haastatteluissa kerrottiin maahan muuttaneiden tuntemista henkilöistä, jotka olivat asuneet pitkään, 3–10 vuotta Suomessa, mutta osasivat vain vähän suomen kieltä ja olivat irrallaan työstä, koulutuksesta ja palveluista. Kun näiden henkilöiden elämässä tapahtui suuria muutoksia, epävirallisen vertaistuen avulla annetut neuvot auttoivat heitä hakeutumaan viranomaisten ja muodollisen vertaistuen palveluiden piiriin. Tämä ryhmä kaipaa muodollista vertaistukea samoin kuin ikääntyneet, joilla tulee uusia palveluiden tarpeita. Epämuodollisen vertaistuen merkitys vaihtelee siten maahan muuttaneen elämäntilanteen mukaisesti koko elämän ajan. Muodollista vertaistukea ja julkisten palveluiden antamaa tukea saadaan maahan muuttamisen jälkeen, kun epämuodollisen vertaistuen avulla saadaan tietoa ja kokemusten vaihtoa jo ennen maahan muuttoa (kuvio 1).



Kuvio 1. Epämuodollisen vertaistuen vaihteellisuus

2.1.7 Epämuodollisen vertaistuen merkitys eri aihealueilla

Selvityksen tehtävänä oli tarkastella, minkä aiheiden ympärillä epämuodollisen vertaistuen merkitys on korostunut. Kotoutumisen aihepiireinä ovat sosiaali- ja terveystuot, asumistuot, koulutustuot, TE-tuot sekä osallisuutta tukevat tuot, jotka sisältävät maahan muuttaneille suunnatut liikunta- ja harjastustuot ja muut vapaa-ajan toiminnot (Ala-Kauhaluoma, Pitkänen ym. 2018)³.

Haastatteluiden perusteella tärkeä aihepiiri, jossa saadaan ja tarvitaan epämuodollista vertaistukea, ovat erilaiset vapaa-ajan toiminnot. Maahan muuttaneet eivät ole välttämättä osanneet tiedustella järjestöjen ja kuntien järjestämästä vertaistuen toiminnasta. Muodollisen vertaistuen pariin löydetään usein epämuodollisen vertaistuen avulla. Muodollisen vertaistuen kautta saadaan tietoa usein esimerkiksi paikallisista tapahtumista, kun epämuodollisen vertaistuen kautta saadaan tietoa sekä tapahtumien järjestämispaikoista että erilaisista tilaisuuksista. Haastatteluissa epämuodollisesti vertaistukea antavat kertoivat siitä, kuinka heiltä on tiedusteltu esimerkiksi kirkkojen ja muiden paikkojen ilmaisista toimintamahdollisuuksista, jotka ovat tarpeellisia aikuisille maahan muuttaneille heidän työmarkkinatilanteestaan huolimatta. Tutkinto-opiskelijaksi Suomeen tullut haastateltu ihmetteli, että oppilaitos ei tarjonnut minkäänlaista epämuodollista yhteistä toimintaa kansainvälisille opiskelijoille. Opiskelijat olivat itse yrittäneet käynnistää haluaamansa toimintaa oppilaitoksessa, mutta toiminta oli päätynyt alun jälkeen.

Haastatellut naiset kertoivat perhepalveluihin liittyvistä aiheista, joihin he olivat tarvinneet ja saaneet tukea. Vauvaikäisten lasten maahan muuttaneilla vanhemmilla oli ollut haasteita Kelan äitiyspakkausten ja vanhempainrahojen kanssa. Maahan muuttaneilla ei ollut tietoa, miten näiden kanssa toimitaan. Yksi haastatelluista kertoi, kuinka hän oli saanut asiat selvitettyä kangertelujen jälkeen. Kun toinen äiti oli pohtinut virheellisesti vanhempainrahaan liittyvää asiaa ja luullut sen tarkoittavan pakollista lapsen päiväkotiiin laittamista, haastateltu oli voinut antaa epämuodollista vertaistukea asiassa. Lapsen syntymän jälkeen haasteita oli ollut myös syntymätodistuksen saamisessa tilanteessa, jossa turvapaikkaa hakeneilla vanhemmilla ei ollut vielä oleskelulupaa. Tässä epämuodollisella vertaistueella ei ollut merkitystä, vaan apua asian selvittämiseen tarjosivat etenkin maahan muuttaneen kantaväestöön kuuluvat ystävät.

³ Ala-Kauhaluoma M., Pitkänen S., Ohtonen J., Ramadan F., Hautamäki L., Vuorento M. & Rinne H. (2018). Monimene-
telmäinen tutkimus kotouttamistoiementuotiden toimivuudesta. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2018.
Eduskunnan tarkastusvaliokunta, Helsinki

Päivähoito- ja kouluikäisten lasten kasvatukseen ja palveluihin liittyvistä asioista vaihdetaan runsaasti epämuodollista vertaistukea. Haastatellut maahan muuttaneet kertoivat, kuinka pitävät hyvänä Suomen päivähoidon ja koulun sekä vanhempien välistä yhteistyötä ja muun muassa Wilma-järjestelmää, joka mahdollistaa tiedon saamisen koululaisen asioista. Lasten kasvatukseen liittyvistä asioista vaihdetaan kokemuksia myös lähtömaassa asuvien läheisten kanssa ja vaihdetaan epämuodollisen vertaistuen myötä esimerkkejä hyväksi havaituista suomalaista toimintatavoista ja käytännöistä. Epämuodollisen vertaistuen kautta saadulle tiedon ja kokemusten vaihdolle on ollut tarvetta tilanteissa, joissa lapsi on sairastunut vakavasti ja tarvinnut kuntoutusta. Maahan muuttaneella henkilöllä ei ole ollut tietoa esimerkiksi siitä, kuka määrittelee kuntoutusta tarvitsevan lapsen pääsyn tiettyyn palveluun tai oppilaitokseen. Tällaisiin haasteellisiin tilanteisiin haastatellulla ei ollut saatavilla vertaistukea, mutta hän oli saanut apua kantaväestöön kuuluvalta henkilöltä.

Muodollisen vertaistuen tai aktiivisesti epämuodollista vertaistukea tarjoavien henkilöiden kanssa on voitu keskustella myös vaikeista teemoista, kuten nuorten murrosiästä. Kaikilla maahan muuttaneilla ei ole tietoa murrosiästä ja sen vaikutuksesta nuoren käyttäytymiseen. Lähtömaassa murrosikä ei ole myöskään tullut vastaavalla tavalla esille kuin Suomessa, jossa maahanmuuttajataustainen nuori on voinut käyttäytyä uhmakkaammin. Murrosikään liittyvä käytös on voitu tulkita huonoksi vanhemmuudeksi, mutta sekä muodollisen että epämuodollisen vertaistuen avulla perheitä on voitu tukea tässä lasten kasvun vaiheessa. Epämuodollista tukea antava haastateltu kertoi omasta tapauksestaan, jossa hänen lapsensa oli kertonut koulussa perheen riidasta ja väkivallaksi tulkitusta tapauksesta. Tapaus oli johtanut asian käsittelyyn koulussa, mutta se oli ratkennut lopulta hyvin. Haastateltu kertoi, kuinka hän omaa esimerkkiään käyttäen oli tarjonnut epämuodollista vertaistukea murrosikäisten lasten vanhemmille. Toinen muodollisessa vertaisryhmässä toimiva nainen kertoi puolestaan omien lastensa murrosiän käyttäytymisestä ja siitä selviämisestä. Haastateltu kertoi, kuinka hän on kertonut huutamisen sijasta rauhallisen käytöksen ja ymmärtävän suhtautumisen johtavan lopulta siihen, että hänen aikuiset lapsensa ovat läheisempiä kuin kenties olisivat lähtömaassa. Vertaistuellisissa keskusteluissa on kerrottu myös siitä, kuinka tärkeää on omien kokemustensa perusteella opastaa nuoria aikuisuuteen liittyvissä asioissa kuten kuukautisista, joista ei puhuttu lähtömaassa.

Sosiaali- ja terveyspalveluissa lastensuojelun ja kotipalvelun kaltaiset palvelut ovat niitä, joissa näkyy epämuodollisen vertaistuen vähemmän myönteisiä puolia. Maahan muuttaneilla on jossain määrin tiedon vaihtamista sitä koskien, kuinka Suomessa viranomaiset vievät lapset. Pelko lasten viemisestä vanhemmiltaan on aiheuttanut sen, että epämuodollisena vertaistukena suositellaan toisille, ettei palveluita ja tukea kannata hakea viranomaisilta, eikä laskea heitä kotiin tekemään tilannekartoitusta. Tämä negatiivinen tiedon vaihtaminen on vähentynyt, kun toisilla maahan muuttaneilla on ollut hyviä kokemuksia sosiaalityöntekijöiden kanssa asioinneista. Kun he ovat kertoneet kokemuksistaan, ajan myötä epäluulo lastensuojelun sosiaalityötä kohtaan on vähentynyt. Pari haastateltua kertoi synnytyksen jälkeisestä masennuksesta, josta selviytymisen tueksi he olivat hakeneet kotipalvelusta apua. Palvelua hakeneen ystävä oli pitänyt avun pyytämistä huonona ja varoitellut sen seurauksista. Kuitenkin toisen henkilön positiiviset kokemukset olivat lisänneet hänen luottamustaan viranomaisiin. Sosiaalipalveluihin liittyviä asioita käydään läpi myös muodollisen vertaistuen ryhmissä. Muodollisen vertaistuen ryhmät ovatkin tärkeitä epämuodollisen vertaistuen kotoutumista estävien näkemysten vähentämisessä.

Muodollisen vertaistuen ryhmien ja Facebookin yhteisissä keskusteluissa ei ole tuotu esille perhe- ja parisuhdeongelmia, kuten perheväkivaltaa. Muodollisen vertaistuen ryhmissä on kuitenkin kerrottu ihmisten oikeuksista, kuten koskemattomuudesta, myös parisuhteissa. Yksi haastelluista kertoi, kuinka hän oli rohkaistunut ottamaan esille oman perheväkivaltatilanteensa yksityisesti ohjaajan kanssa ja saaneensa hyvin apua tilanteeseensa. Toisaalta perheväkivaltatilanteet ovat sellaisia, että vertaisohjaaja joutuu haastatteluiden perusteella miettimään omaa rooliaan. Haastatteluissa kerrottiin tapauksesta, jossa vertaisohjaaja ei uskaltanut neuvoa samasta lähtömaasta olevaa henkilöä muutoin kuin ohjaamalla hänet muihin palveluihin, ettei hänen katsottaisi sekaantuneen liikaa perheen asioihin.

Epämuodollisesti vertaistukea tarjoavat henkilöt ovat haastatteluiden perusteella voineet keskustella suoremmin ongelmallisista tilanteista ja neuvoa parisuhdeasioissa kuin muodolliset vertaistoimijat, joilla on toisaalta paljon enemmän tietoa viranomaisten ja muiden tahojen tarjoamasta tuesta pariskunnille. Haastatteluisissa kerrottiin, kuinka maahanmuutto aiheuttaa ongelmia parisuhteeseen puolisoiden roolien muutoksen vuoksi. Kun maahan muuttaneille korostetaan, kuinka naiset ovat tasa-arvoisia miesten kanssa, perheissä voi syntyä riitoja kotitalouden työnjaosta. Esimerkiksi perheissä, joissa on ollut lähtömaassa oma kodinhoitaja, voi olla haasteellista miettiä asioiden järjestämistä Suomessa. Epämuodollisen vertaistuen avulla maahan muuttaneet ovat keskustelleet asioista ja antaneet neuvoja myöhemmin maahan muuttaneille siitä, kuinka pariskunnan kannattaisi selvittää tilannetta keskustellen. Parisuhteessa aiheutuvat ongelmat kärjistyvät haastatteluiden mukaan joskus siten, että toista osapuolta pelotellaan maasta karkottamisella.

Maahan muuttaneet pitävät suhteellisen helppona tiedon saamista terveyspalveluiden päivystyspalveluista, mutta vertaistukea on tarvittu esimerkiksi jonotustilanteen selvittämiseen. Yksi haastelluista kertoi, kuinka hän oli jonottanut 1,5 vuotta lääkärille, vaikka hän oli ilmoittanut tarvitsevansa sairauteensa säännöllistä seuranta ja lääkärintodistuksen tilanteestaan TE-toimistoa varten. Henkilö oli saanut tuttavan kautta tiedon toisesta lääkäristä ja oli haastatteluhetkellä pääsemässä lähiaikoina lääkäriin.

Asumiseen ja toimeentuloon liittyvissä asioissa on viranomaisten ja muodollista vertaistukea antavien mukaan haasteena Kelan vaikeaksi koetut lomakkeet ja monien tukien harkinnanvaraisuus. Maahan muuttaneet vaihtavat epämuodollisen vertaistuen nimissä tietoa asuntojen hankkimisesta ja erilaisten tukien saamisesta, mutta he eivät järjestelmää tuntemattomina pysty ottamaan huomioon asuntojen ja tukien saamiseen vaikuttavia henkilökohtaisia tekijöitä. Muodollisen vertaistuen avulla pyritään antamaan tietoa, jolla voitaisiin vähentää epämuodollisen tiedonvaihdon aiheuttamia virheellisiä käsityksiä.

Muodollisella ja etenkin epämuodollisella vertaistueella on haastatteluiden mukaan vaikutusta siihen, kuinka maahan muuttaneet löytävät erilaisiin suomen kieltä opettaviin ja yhteiskuntaan perehdyttäviin koulutuksiin. Epävirallisen tuen avulla välittyy tietoa siitä, millaisia kurssit ovat olleet, korostuuko niissä puhuminen vai kielioppi, miten suhtaudutaan omalla äidinkielellä puhumiseen, ja mitä muuta kuin kielen opetusta kursilla on. Epämuodollinen vertaistuki oli auttanut haastateltuja löytämään itselleen sopivimpia kielikursseja.

Selvitystä varten ei tavoitettu juurikaan työn ja opintojen vuoksi maahan muuttaneita henkilöitä, joilla on todennäköisesti omia verkostojaan. Koska maahan muuttaneet olivat työikäisiä, työhön ja opintoihin liittyvät tiedon ja tuen tarpeet nousivat vahvasti esille aineistossa. Kotoutumisen alkuvaiheessa maahan muuttaneet eivät saa erityisen hyvin tietoa koulutukseen ja työhön liittyvissä asioissa julkisista palveluista, vertaisryhmistä tai epämuodollisen vertaistuen kautta. Haastatelluilla yliopistokoulutuksen suorittaneilla oli usein haasteita tutkintojensa tunnistamisessa ja tunnustamisessa, minkä vuoksi useimmat halusivat hakeutua opiskelemaan ja vaihtaa ammattia. Yksi haastatelluista oli työskennellyt vaativissa teknisen alan tehtävissä kansainvälisessä yrityksessä, ja hän koki tilanteessaan epämuodollisen vertaistuen hyödyttömäksi sen vuoksi, että monista maahan muuttaneista poiketen hän halusi jatkaa omassa ammatissaan eikä saanut tukea siihen. Haastatteluiden perusteella muodollisen vertaistuen avulla voitaisiin tukea enemmän maahan muuttaneita kouluttautumiseen ja työhön liittyvissä asioissa. Osalla ammatillisen koulutuksen lähtömaassaan suorittaneista oli terveydellisiä ongelmia, joiden vuoksi he joutuivat tai halusivat vaihtaa ammattia Suomeen muuttettuaan. Ilman koulutusta olevilla oli monilla haasteita kielitaidon hankkimisessa, sillä osa heistä oli luku- ja kirjoitustaidottomia. Myös tälle ryhmälle tarvittaisiin muodollista vertaistukea, sillä heitä eivät auta esimerkiksi Infopankin kaltaiset verkkopalvelut.

Maahan muuttaneet eivät kokeneet saavansa mistään tukea työn löytämiseen Suomessa. Haastatteluisissa kerrottiin oppisopimuskoulutukseen, työkokeiluun, palkkatukityöhön, starttirahaan, vuokratyöhön ja rekrytointitapahtumiin liittyvistä tiedon saamisen vaikeuksista. Työllistymistä tukevista palveluista oli saatu tietoa, mutta niiden sisältöä ei välttämättä täysin ymmärretty. Suurena haasteena oli se, ettei maahan muuttaneilla

ollut tietoa, miten ja mistä työtä löytäisi, vaikka se on muun muassa oppisopimuskoulutukseen pääsyn ja palkkatuen saamisen lähtökohta. Haastatteluissa kerrottiin työkokeilusta esimerkkinä toimenpiteestä, josta maahan muuttanut henkilö oli saanut tietoa vasta kotoutumisajan jälkeen. Haastateltu oli saanut tiedon työkokeilusta omaehtoisen kielikurssin yhteydessä, löytänyt muodollisen vertaistukiryhmän ulkopuolella tapahtuneen tiedonvaihdon kautta työkokeilupaikan ja markkinoinut sitä asiasta tiedustelleelle henkilölle epämuodollisen vertaistukiryhmän ulkopuolella. Kaksi haastateltua pohti Suomesta pois muuttamista sen vuoksi, jos heidän työttömyytensä pitkittyi.

Ikääntyvien palveluihin liittyen epämuodollisesta vertaistuesta oli ollut hyötyä eläkkeeseen liittyvissä asioissa. Maahan muuttanut haastateltu sai lähtömaastaan eläkettä, mutta alle eläkeikäisenä hän haki Suomesta työtä. Haastateltu ei ollut saanut eläkkeen ilmoittamiseen ja verotukseen liittyvistä asioista tarvitsemaansa tietoa viranomaisten kautta. Hän kuitenkin tapasi työkokeilun aikana vastaavassa tilanteessa olevan maahan muuttaneen henkilön, joka osasi neuvoa asiassa ja haastateltu sai sen jälkeen tilanteen selvitettyä. Yksi haastatelluista auttoi parhaillaan heikosti suomen kieltä osaavaa tuttavaansa hänen puolisonsa kuoleman jälkeen, jotta tämä löytäisi oikeisiin palveluihin ja pystyisi hoitamaan asiat suomalaisen lainsäädännön mukaisesti. Epämuodollisen tiedon hankinnan ja tuen antamisen taustalla oli haastatellun mukaan auttamisen halua ja myös tarve saada tietoa, jos vastaava tilanne sattuisi omalle kohdalle.

2.2 Epämuodollisen vertaistuen vaikutus kotoutumiseen

Selvityksen tehtävä oli selvittää, **miten epämuodollinen vertaistuki hidastaa kotoutumista ja mitä riskejä siihen sisältyy**. Haastatteluiden perusteella epämuodollinen vertaistuki hidastaa kotoutumista, jos maahan muuttanut henkilö ei pyri aktiivisesti hankkimaan ja ylläpitämään suomen kielen taitoa sekä sopeutumaan Suomeen, vaan pysyttelee oman kieli- ja kulttuuritaustansa mukaisessa yhteisössä. Epämuodollinen vertaistuki hidastaa kotoutumista, jos puoliso tai muut läheiset eivät tue maahan muuttaneen kotoutumista.

Vahva epämuodollinen vertaistuki voi eristää sekä julkisista palveluista että muodollisesta vertaistuesta. Epämuodollinen vertaistuki voi hidastaa kotoutumista siten, että maahan muuttaneen kielen kehitys hidastuu ja pääsy tarvittavan tuen piiriin estyy. Kun tietoa Suomen palveluista ei ole, maahan muuttaneilla voi olla epäluottamusta esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä lastensuojeluun ja kotipalveluihin. Haastatteluissa tuli esille virheellisiä käsityksiä liittyen Kelan kaltaisiin toimeentuloa turvaaviin tukijärjestelmiin, kun asioista välitettiin harhaanjohtavaa tietoa. Haastatellut olivat huomanneet esimerkiksi Facebookissa jaettavan väärää tietoa. Myös muun epämuodollisen vertaistuen avulla saatavassa tiedossa oli havaittu epävarmuutta, minkä vuoksi monet muodollisissa tukiryhmissä kävijät tarkastivat asioiden oikeellisuuden vertaisohjaajilta. Aineiston mukaan epämuodollinen vertaistuki voi johtaa jossain tapauksissa epäeettiseen toimintaan, kun tuen ulkopuolella olevaa maahan muuttanutta on uhkailtu parisuhteessa maasta karkottamisella.

Selvityksen tehtävänä oli selvittää, **miten epämuodollinen vertaistuki edistää kotoutumista ja mitä etuja siitä on**. Selvitystä varten tehdyissä haastatteluissa tuli runsaasti esimerkkejä siitä, kuinka epämuodollinen vertaistuki on ollut hyvää **Suomeen asettautumisen ja maahan sopeutumisen kannalta**. Maahan muuttamisen alkuvaiheessa epämuodollinen vertaistuki on auttanut palveluiden ja muodollista vertaistukea tarjoavien ryhmien löytämisessä etenkin naisilla, joilla olisi ollut muuten riskinä jäädä kotoutumistoimien ulkopuolelle ja vähäiselle osallisuudelle yhteiskunnassa. Epämuodollinen vertaistuki on edistänyt niiden maahan muuttaneiden sopeutumista, jotka ovat kokeneet tilanteensa vaikeaksi muuton jälkeisessä alkuvaiheessa. Haastatellut kertoivat epämuodollisen vertaistuen auttaneen pääsemään ylitse maahan muuttamisen alkuvaiheessa koetusta yksinäisyydestä ja eristäytyneenä olemisen tunteesta. Haastatteluissa kerrottiin siitä, kuinka he olisivat muuttaneet takaisin kotimaahan, elleivät he olisi saaneet tukea.

Epämuodollinen vertaistuki on auttanut **tiedon saamisessa suomalaisista palveluista ja palvelujärjestelmästä**. Eräs neljä vuotta Suomessa asunut korkeakoulutettu kertoi vasta vastikään löytäneensä kuntien ja järjestöjen vertaistukea tarjoavat palvelut. Kuvaavaa on myös se, että pääkaupunkiseudulla maahanmuuttajien kohtaamispaikassa työskentelevä vertaisneuvoja ei osannut sanoa, löytyykö muualta pääkaupunkiseudulta vastaavaa toimintaa. Maahan muuttaneet tarvitsevat siten aidosti apua palveluiden löytämiseen. Epämuodollisen ja muodollisen vertaistuen avulla on saatu syvempää ymmärrystä ja osaamista, joka on auttanut palveluihin hakeutumisessa ja niiden käyttämisessä. Haastatteluissa kerrottiin siitä, kuinka sekä epämuodollinen että muodollinen vertaistuki on viranomaispalveluita täydentävä osa kotoutumista tukevissa palveluissa. Epämuodollinen vertaistuki on ollut apuna sen määrittämisessä, miten Suomessa asioidaan, miten voi vaikuttaa palveluidensa saatavuuteen ja valittaa niiden puuttumisesta. Epämuodollinen vertaistuki on auttanut sen määrittämisessä, mitkä ovat maahan muuttaneen oikeuksia ja velvollisuuksia palveluiden käyttäjänä ja kansalaisena.

Epämuodollinen vertaistuki on auttanut siinä, **kuinka tärkeäksi koetaan suomen kielen oppiminen ja asioiden hoitaminen itsenäisesti**. Epämuodollisen vertaistuen avulla maahan muuttaneet henkilöt kannustavat toisiaan kotoutumiseen ja siihen, että he pystyvät hoitamaan itse asioita ja pystyvät hakeutumaan koulutukseen ja työhön. Eräs ilman kotoutumis- ja suomen kielen kursseja pärjännyt maahan muuttanut ymmärsi muodollisen vertaistuen arvon vasta osallistuttuaan työllistymistä edistävään vertaisryhmään ja tavattuun siellä toisia maahan muuttaneita. Tähän mennessä hän oli ehtinyt työllistää itsensä yrittäjänä lyhyen aikaa ja ajaa yritystoiminnan alas. Hänen mukaansa Suomessa on hyvin yritysmuotoinen kulttuuri ja paljon palveluita saatavilla englanniksi yritystoimintaa käynnistäville. Jälkikäteen hän arvioi yrityksensä epäonnistuneen muun muassa siksi, että häneltä puuttui perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, ja koska yrityksen perustamiseen saatu apu ei ollut riittävän kriittistä. Toisin sanoen, hänen liikeideaansa ei validoitu missään vaiheessa, vaikka hänellä oli oma mentori ja hän tapasi prosessin aikana useita asiantuntijoita.

Epämuodollinen vertaistuki on **edistänyt luottamusta suomalaiseen järjestelmään ja sen palveluihin**. Epämuodollisen vertaistuen avulla on vaihdettu tietoja palveluista ja kerrottu esimerkiksi sosiaalipalveluihin epäilevästi suhtautuville niiden käyttökokemuksista. Epämuodollisen vertaistuen avulla on osaltaan vähennetty viranomaispelkoa ja pyritty lisäämään uskallusta kertoa omasta tilanteestaan avoimemmin. Haastatteluiden mukaan useimmat kokivat Suomen maaksi, jossa ihmisarvo huomioidaan, palveluorganisaatiot kohtelevat ihmisiä tasapuolisesti ja vaitiolovelvollisuutta kunnioitetaan. Epävirallisen vertaistuen välityksellä vahvistetaan luottamusta kertomalla tulkien ja muodollisten vertaisryhmien vaitiolovelvollisuudesta. Haastattelut kertoivat vahvistavansa epämuodollisen vertaistuen kautta saamia tietoja viranomaisilta tai muodollisten vertaistukiryhmien ohjaajilta ennen kuin välittivät niitä eteenpäin.

Sosiaaliset verkostot ja niissä välitetty tieto auttavat maahan muuttaneita toimimaan itse epämuodollisena ja muodollisena vertaistukena sekä Suomessa että epämuodollisena tiedon välittäjänä Suomea koskevissa asioissa lähtömaahan. Haastatteluissa kerrottiin, kuinka auttaminen voimaannuttaa, erään haasteltavan sanoin *”tuntuu hyvältä sydämeen”*. Vertaistuki antaa kokemuksia osallisuudesta täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä ja auttaa sopeutumista uuteen maahan. Tämä lisää yksilön hyvinvointia ja halua välittää kotoutumista tukevaa tietoa myös muille maahan muuttaneille.

Maahan muuttaneiden haastatteluiden mukaan muodollinen ja epämuodollinen vertaistuki **edistävät kulttuurien välistä tuntemusta**, sillä niiden yhteydessä neuvotaan ja opastetaan sekä saadaan tietoa ja ohjausta myös muilta kuin omaan kieli- ja kulttuuritaustaan kuuluvilta henkilöiltä. Kotoutumiseen liittyvissä asioissa vertaistuki edellyttää tietoa ja kanssakäymistä kantaväestön kanssa, mikä edistää osaltaan kahdensuuntaista kotoutumista. Haastatteluiden perusteella epämuodollisella vertaistueella on osaltaan vaikutusta myös sukupuolten väliseen tasa-arvoon, sillä epämuodollisen vertaistuen kautta saatu tieto auttaa naisia toimimaan itsenäisemmin itsensä ja perheen puolesta. Tästä poikkeuksen muodostavat tapaukset, jossa annettu tuki on ollut epäeettistä muun muassa maasta karkotuksen uhkailun vuoksi. Koska tietoa vaihdetaan ja sosiaalisia

suhteita luodaan taustaltaan ja iältään erilaisten ihmisten kesken, se vaikuttaa myönteisesti suvaitsevaisuuden lisääntymiseen.

Haastatteluissa 1960–1990-luvulla maahan tulleet vertaisohjaajat kertoivat havaitsemastaan muutoksesta kotoutumista tukevilla palveluilla. Aiempina vuosikymmeninä kotoutumista tukevia palveluita ja vertaistukea oli vähemmän, joten lähtökohtaisesti Suomeen asettautuminen oli vaikeampaa. Pidempään maassa asuneet kokivat, että nykyisin tarjolla oleva muodollinen vertaistuki ja lisääntynyt epämuodollinen vertaistuki edistävät sitä, että maahan muuttaneet saavat enemmän tietoa ja ohjausta tarjolla oleviin palveluihin.

3 Selvityksen johtopäätökset ja suositukset

3.1 Johtopäätökset

Selvityksen haastatteluiden perusteella epämuodollinen vertaistuki on kytköksissä viranomaisten antamaan kotoutumista tukevaan tietoon ja neuvontaan sekä muodolliseen vertaistukeen (kuvio 2). Maahan muuttaneiden mukaan epämuodollinen vertaistuki on nopeuttanut heidän kotoutumisen prosessiaan, sillä verrattuna pidempään maassa asuneisiin ilman vertaistukea oleviin henkilöihin he kokivat tilanteensa ja edellytyksensä pärjätä Suomessa paremmiksi. Haastatteluiden perusteella epämuodollista tukea antavat voidaan luokitella kolmeen ryhmään: a) Tunnistettuihin aktiivisiin auttajiin, joita on sekä maahan muuttaneiden sosiaalisten verkostojen että maahanmuuttovirkailijoiden tiedossa; b) Aktiivisesti epämuodollista vertaistukea antaviin, mutta maahanmuuttovirkailijoille tuntemattomiin taustavaikuttajiin sekä c) Satunnaisiin auttajiin, joita on enemmistö maahan muuttaneista. Tunnistetut aktiiviset vertaistuen antajat osallistuvat tyypillisesti muodolliseen vertaistukitoimintaan niiden ohjaajina tai ryhmiin osallistujina.



Kuvio 2. Epämuodollisen vertaistuen yhteys viralliseen tukeen ja muodolliseen vertaistukeen

Haastatteluiden pohjalta maahan muuttaneet voidaan jakaa erilaisiin ryhmiin epämuodollisen vertaistuen ja sen merkityksen kokemisen perusteella. **”Yhteisöeristäytyneet”** oli pieni ryhmä, jotka ei tietoisesti hakeutunut toisten maahan muuttaneiden tai kantaväestön tiedon ja neuvonnan piiriin. Tässä ryhmässä oli turvapaikanhakijoita, joilla oli vaikea, lähes kriisiytynyt elämäntilanne ja selvästi epäluottamusta etenkin lähtömaataan, mutta osalla myös Suomea ja sen palveluita kohtaan. Etenkin ”yhteisöeristäytyneitä” olisi hyödyllistä tavoittaa muodollisen vertaistuen piiriin. **”Yhteisölliset irrottautujat”** olivat maahan muuttaneita, jotka haikautuivat aktiivisesti etenkin kantaväestön pariin kotoutumisen edistämiseksi, mutta jotka saivat myös epämuodollista vertaistukea toisilta maahan muuttaneilta. **”Irrottautujat”** halusivat tukea etenkin kantaväestöltä. He kertoivat haastatteluissa esimerkiksi toiveestaan tavata lisää kantaväestöön kuuluvia vapaaehtoista ystävätoimintaa tekeviä henkilöitä, jotta heidän kielitaitonsa paranisi entisestään YKI-testiä varten. Ryhmään kuului myös maahan muuttaneita, jotka jo ennen oleskeluluvan saamista tekivät vapaaehtoistyötä, koska mahdollisuutta palkkatyön tekemiseen ei vielä ollut. **”Yhteisösuuntautuneet etsijät”** olivat ryhmä, joka haki aktiivisesti lisää kielikursseja ja muita ryhmiä, joissa mahdollistuisi vertaistuen saaminen. Tähän ryhmään kuuluvat tarjosivat itse satunnaisesti epämuodollista vertaistukea, mutta he ei toimineet missään tietyssä vertaistukiryhmässä tuen antajina. Joissakin vertaistukiryhmissä oli henkilöitä, jotka eivät käyneet säännöllisesti ryhmäkerroilla tai osallistuneet muuhun toimintaan. Heidät luokiteltiin **”yhteisöhakuisten aktiivien”** ryhmään. Tähän ryhmään kuuluvissa oli maahan muuttaneiden yhteisössä tunnistettuja aktiiveja ja virallisesti nimeämättömiä, mutta aktiivisesti vertaistukea toisille maahan muuttaneille antaneita henkilöitä (kuvio 3).



Kuvio 3. Maahan muuttaneiden suhde epämuodolliseen ja muodolliseen vertaistukeen

3.2 Muodollisen vertaistoiminnan kehittäminen epämuodollisesta vertaistuesta saatavan tiedon perusteella

3.2.1 Haastatteluissa esille tuotuja kehittämisajatuksia

Selvityksen yhtenä tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, **kuinka muodollista vertaistoimintaa voidaan kehittää epämuodollisesta vertaistuesta saatavien tietojen perusteella**. Maahan muuttaneet kertoivat haastatteluissa, kuinka tärkeää on tarjota vertaistuen saamiseksi ja kotoutumisen edistämiseksi omakielistä neuvonta-

ja ohjauspalvelua. Muodollista vertaistukea antavaa ja kotoutumista tukevaa omakielistä neuvontaa tarvitaan, sillä viranomaisia tavataan harvoin kasvokkain. Lisäksi palvelua antavien viranomaisten kiireisyys ja vaihtuvuus vaikeuttavat asiointia, mikä puolestaan hidastaa kotoutumista. Omakielisillä neuvonta- ja ohjauspalveluilla voidaan sekä lisätä ymmärrystä suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toiminnasta että edistää mahdollisuuksia saada epämuodollista ja muodollista vertaistukea, mikä vahvistaa osallisuuden tunnetta ja vähentää irrallisuuden kokemusta.

Haastatteluissa toivottiin julkisen sektorin tukea tilojen järjestämiseen, joissa maahan muuttaneet ja maahanmuuttajajärjestöt voivat tarjota muodollista vertaistoimintaa ja paikkoja epämuodollisiin kohtaamisiin. Julkinen sektori voi tarjota tiloja, joissa aikuisilla maahan muuttaneilla on mahdollisuus saada muodollista vertaistukea. Työikäisille ei ole paljon yleisiä kokoontumista mahdollistavia tiloja, joissa voidaan järjestää ilmaista toimintaa myös työelämän ulkopuolella oleville. Muodollisen vertaistoinnin tilojen tulisi olla riittävän suuria, jotta niissä voidaan järjestää samanaikaisesti erilaista toimintaa, ja kotona olevien äitien osallistumisen kannalta oleellista lastenhoitoa.

Muodollisen vertaistuen toteutumiselle on haastatteluiden mukaan tärkeää tiedottaminen ja yhteistyö viranomaisten kanssa. Muodollisen vertaistuen toteutuminen edellyttää sitä, että maahan muuttaneet saavat tietoa tarjolla olevista toimintamahdollisuuksista. Maahan muuttaneet ovat saaneet tietoa vertaistuulliseen toimintaan osallistumisesta esimerkiksi kotoutumiskoulutusten, kielikurssien, kirjastojen ja julkisen sektorin ylläpitämien neuvontapisteiden kautta. Toiveena esitettiin vertaistuen ryhmissä lisätiedon saamista Suomen historiasta ja kulttuurista sekä opintojen hyväksi lukemisesta ja työpaikan löytämisen keinoista. Lisätietoa toivotaan myös prosessista, joka tapahtuu oleskeluluvan saamisen jälkeen. Myös Infopankin ja senkaltaisten omakielistä tietoa tarjoavien sivustojen markkinointia muodollisen vertaistuen ryhmissä pidetään tarpeellisenä.

Maahan muuttaneet korostivat, kuinka kotoutumisen tueksi on tärkeää saada tietoa järjestöjen toiminnasta ja muodollisen vertaistuen paikoista, joissa on saman kokemuksen läpikäyneitä henkilöitä. Järjestöjen kautta myös työelämän ulkopuolella olevilla maahan muuttaneilla on mahdollisuus osallistua erilaisiin toimintoihin, jotka auttavat kotoutumisessa. Järjestöjen toimintaa tulisi haastatteluiden perusteella markkinoida entistä enemmän kotoutumiskoulutusten sekä muiden maahan muuttaneille järjestettävien tilaisuuksien ja paikkojen yhteydessä. Aktiiviseen vertaistukitoimintaan tulisi kannustaa enemmän, sillä se nopeuttaa maahan muuttaneiden kotoutumista.

Haastatteluissa ehdotettiin, että jokaisella maahan muuttaneella olisi velvollisuus käydä 3–4 kuukauden kestoisen vertaistukiryhmä heti maahanmuuton alkuvaiheen jälkeen. Vertaistukiryhmässä maahan muuttaneilla olisi mahdollisuus tutustua toisiin samassa tilanteissa oleviin sekä nähdä, *”että suomalaiset ovat tavallisia ihmisiä, jotka eivät ole pelottavia, ja joiden kanssa voi jutella tavallisesti”*. Aktiiviseen toimintaan osallistumisesta tulisi maahan muuttaneiden mukaan edellyttää myös sen vuoksi, että se kasvattaa taitoja ja osallisuutta yhteiskunnassa. Pakollinen vertaistukiryhmä olisi tärkeä etenkin henkilöille, jotka eivät ole tulleet Suomeen työn tai opintojen vuoksi, vaan perhesyistä. Kun epämuodollisella vertaistueella tarkoitetaan henkilön sosiaalisia verkostoja ja niissä tapahtuvaa vuorovaikutusta, voi se olla osa kotoutumisprosessia.

Muodollinen vertaistuki edistää kotoutumista, sillä sen kautta saadaan tietoa ja tukea Suomessa asumisesta. Epämuodollisen vertaistuen sosiaalisten verkostojen vuorovaikutus on merkittävä osa tätä kotoutumisprosessia, sillä se estää etenkin maahan muuton jälkeisessä alkuvaiheessa ja myöhemmissä suurissa elämänmuutoksissa yksinäisyyttä ja irrallisuutta yhteiskunnasta. Eri maista Suomeen muuttaneiden välinen vertaistuki on hyödyllistä myös siksi, että se lisää kulttuurien välistä suvaitsevaisuutta. Haastatteluiden mukaan epä-

muodollisessa tuessa saadun tiedon oikeellisuutta varmistettiin luottoviranomaisilta tai muodollisen vertaistuen ryhmien ohjaajilta. Muodollisessa vertaistuksessa annettavan tiedon on oltava todenmukaista, sillä tämä vaikuttaa yksilön lisäksi epämuodolliseen vertaistukeen. Epämuodollista vertaistukea tulisi tehdä näkyväksi muodollisen vertaistuen tavoin. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi epämuodollista vertaistukea antavia henkilöitä huomioimalla tai palkitsemalla. Haastatteluiden mukaan yhteiskunnassa tulisi tunnistaa ja antaa arvoa ”yhteisöjen viisaille miehille ja naisille, joilta kysytään usein tietoa eri asioista”.

3.2.2 Selvityksen tekijöiden ehdotukset

Selvityksen tavoitteena oli tuottaa tietoa muodollisen vertaistuen kehittämiseksi. Maahan muuttaneiden, vertaisohjaajien ja maahanmuuttovirkailijoiden haastatteluihin perustuvassa selvityksessä voidaan nostaa esille edellisessä luvussa esitettyjen kehittämiskohteiden pohjalta alla mainittuja ehdotuksia.

Muodollisessa vertaistuksessa on hyödyllistä panostaa maahan saapumisen alkuvaiheeseen:

- Suomeen muuttamisen alkuvaiheeseen olisi hyödyllistä luoda tietopaketteja, joista selviäsi a) Nykyistä paremmin oleskeluluvan jälkeinen prosessi, b) Tieto palveluista ja niihin ohjaavista omakielistä tukea tarjoavista neuvontapisteistä ja sivustoista, kuten Infopankki-verkkosivustosta sekä c) Aktiivisen toiminnan ja muodollisen vertaistuen saamisen paikoista.
- Sekä julkisen sektorin että järjestöjen olisi hyödyllistä levittää tietoa paikoista ja tilanteista, joissa järjestetään vertaistukitoimintaa ja joihin ihmisillä on mahdollisuus osallistua aktiivisesti. Tietoa vertaistukiryhmistä voidaan levittää kaikissa tiloissa, joissa on perheille tarkoitettuja palveluita sekä koulutusta ja työtä hakevia henkilöitä.
- Järjestöjen olisi hyödyllistä edistää maahan muuttaneiden haastatteluissa esille tullutta ajatusta, että omakielisen yhteiskuntaorientaation lisäksi jokaisella maahan muuttaneella olisi velvollisuus osallistua kotoutumisvaiheen aikana johonkin muodollisen vertaistuen ryhmään. Tämä nopeuttaisi maahan muuttaneiden kokemusten perusteella kotoutumista sekä edistäisi kulttuurien välistä suvaitsevaisuutta.

Muodollisen vertaistuen vahvistamiseksi on lisäksi tärkeää:

- Tunnistaa ja palkita myös epämuodollista vertaistukea aktiivisesti tekeviä henkilöitä, jolloin heidän tekemänsä työ tulisi näkyväksi ja arvostetuksi osaksi kotoutumista.
- Luoda muodollisen vertaistuen mahdollistavien tapaamispaikkojen lisäksi maahan muuttaneille luotettavaa tietoa tarjoavia sosiaalisen median yhteisöjä. Kasvokkain-toiminnassa ja muilla toimijoilla on myönteisiä kokemuksia tällaisesta tuesta. Näiden some-yhteisöjen kautta etenkin nuoret ja korkeammin koulutetut saavat tarvitsemaansa vertaistukea ja kotoutumista tukevaa tietoa.
- Löytää muodollisen vertaistuen piiriin etenkin luku- ja kirjoitustaidottomia henkilöitä sekä ”yhteisöeristäytyneitä”, joilla ei ole kotoutumisen tukena toisia maahan muuttaneita tai kantaväestön edustajia.
- Lisätä vertaistukiryhmiin opastusta maahan muuttaneiden kouluttautumisesta ja työllistymisestä, sillä tätä tietoa saa heikosti epämuodollisen vertaistuen kautta. Haastatteluiden perusteella on hyödyllistä säilyttää myös osa-alueet, joissa käsitellään Suomessa asuvien oikeuksia ja velvollisuuksia sekä palvelujärjestelmään perehdyttämistä. Muodollisen vertaistuen ryhmässä nämä teemat ovat avautuneet maahan muuttaneille tavalla, joka on tukenut nopeampaa kotoutumista.