



MONIHEL
DigiUp

5 RATKAISUA MAAHANMUUTTANEIDEN DIGIOSALLISUUTEEN

Artem Kuosti
Projektipäällikkö
+358 (0)50 551 1824
artem.kuosti@moniheli.fi
Suomi, Englanti, Venäjä

www.moniheli.fi | [@digiuphanke](https://twitter.com/digiuphanke)



MONIHელი
DigiUp

Vahvistamme ja kehitämme monikulttuurisen järjestökentän digitalisaatiota.

- Monikulttuuristen järjestöjen digiosaamisen vahvistaminen.
- Digituen kehittämistyössä huomioidaan myös monikulttuuriset järjestöt sekä maahan muuttaneet paremmin.
- Vapaaehtoiset vahvistavat monikulttuuristen järjestöjen digiosaamista ja digitukea.

Monikulttuurisen Digiosallisuuden



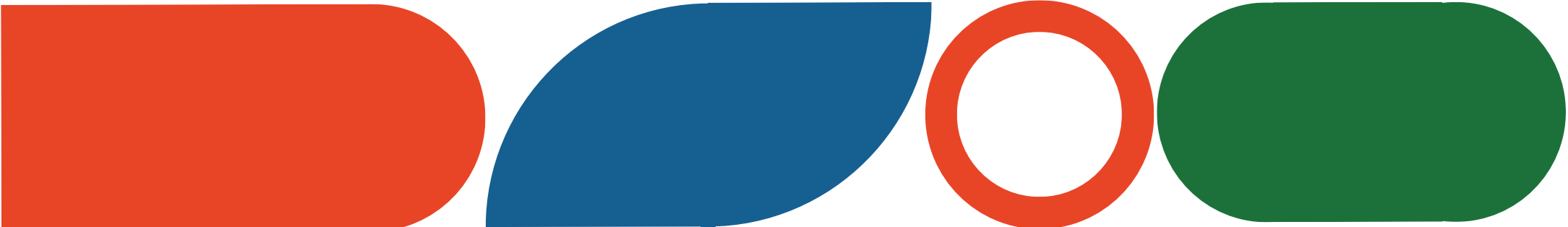
Ratkaisut



Yhdenvertaisuuden toteutumiseksi
on huomioitava ja tunnistettava
digitaalisen ympäristön toimijoiden ja
asiakkaiden moninaisuus.

Kulttuurisesti moninaisten asiakkaiden kanssa
työskennellessä toimijan on tarkasteltava omia
asenteitaan, tottumuksiaan, toimintatapoja ja
käsityksiään.

**On tärkeätä kohdata toisen kulttuurin edustaja
yksilönä, ei koko kulttuurin edustajana.**



Kielitietoisuus



- Kielellinen saavutettavuus: selkosuomi, selkeä yleiskieli
- Erittele kappaleita, selkeät rakenteet
- Sanojen käyttöhistoria
- Vähennä tietotulvaa: huomioi kotoutumis stressi
- *Kysy mitä kieltä asiakas haluaa puhua.*
- *Kun puhut suomea aikuiselle, puhu kuin aikuiselle.*
- *Hyödynnä työkaluja & kääntäjiä.*

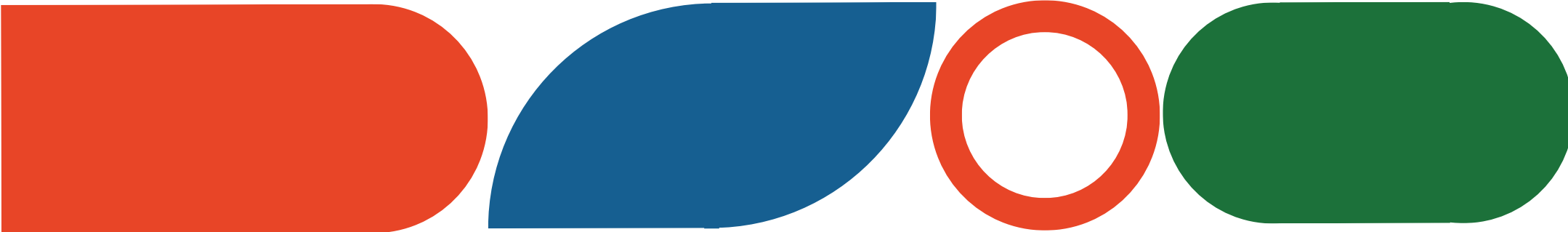


Kielellinen yhdenvertaisuus tukee kotoutumista ja yhteiskunnallista yhteenkuuluvuutta.

Selkokielen käyttäminen edistää kieli- ja kulttuurivähemmistöjen tavoittamista.

Motivaatio opiskella suomen kieltä paranee, kun kieltä pääsee hyödyntämään jo opiskelujen alkuvaiheessa.

Monikieliset ohjeet ja aineistot tukevat asiakkaiden itseohjautuvuutta sähköisessä asiointissa.



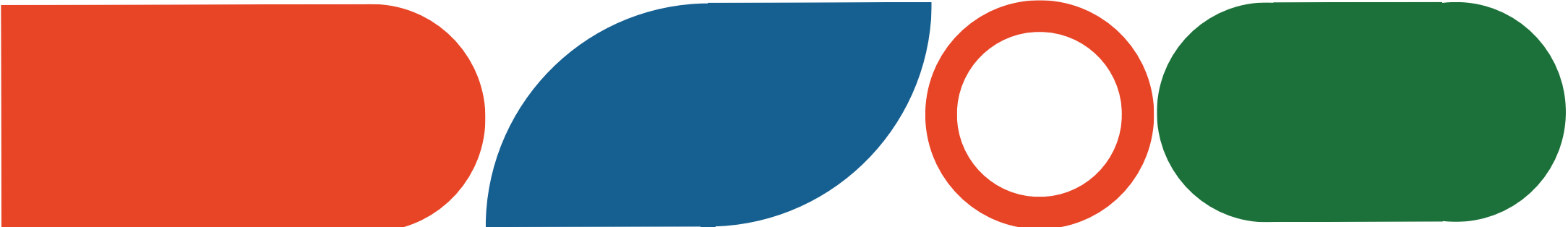
Kultuuritietoisuus

- Tunnistettava omia ajattelu- ja toimintatapojaan ja valittava tilanteeseen sopivan toimintatapa.
- Toimijana on hyvä olla tietoinen omista kulttuurisista taustoista ja niiden vaikutuksista ohjaukseen tai digipalveluun.
- Kummallakin osapuolella on oikeus ilmaista omaa kulttuuriaan ja tulla sen kanssa hyväksytyksi ja kuulluksi. Älä oletta, vaan kysy.
- Huomioi: Perheiden monimuotoisuus, sukupuoli sensitiivisyys.



Ennen kuin oletat - kysy! Ennen kuin toimit - kartoita!

Kulttuurisesti moninaisessa hyvinvointivaltiossa on kuultava ja havainnoitava moninaisen väestön todellisia tarpeita.



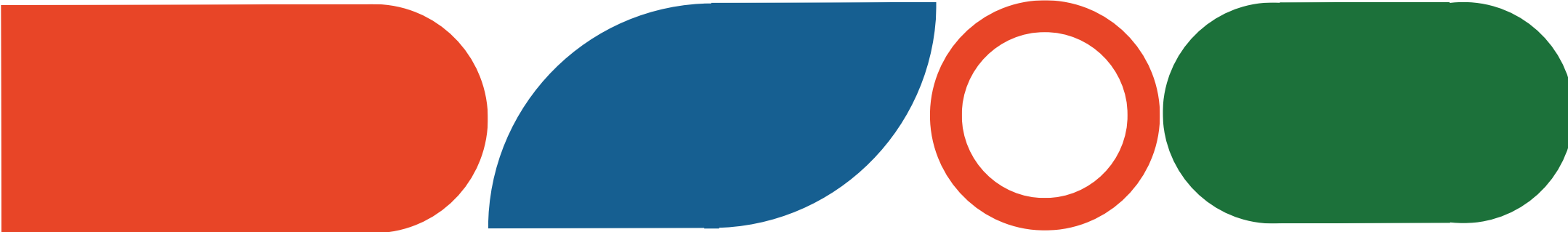
Kotoutuminen



- Suomeen muuttaneet ovat kotoutumisen eri tasoilla.
- Digitaaliseen ympäristöön kotoutuminen on vielä yksi kotoutumisen taso.
- Suuri eroja palvelukulttuurissa; sopimuskulttuuri, asiakaspalvelu käytännöt ja digiosallisuus.
- Moniperusteiset tarpeet mm. haavoittuvassa asemassa olevat.
- "Piilodigituki" - Kotoutumis stressi siirtyy alaikäisiin ja lapsiin. (Havainto taso).



Digitaalinen ympäristö on monelle uusi normi. Kieli- ja kulttuurivähemmistöt tulevat usein erilaisista palvelukulttuureista. Esim. Varaa aikaa ja tilaa asiakkaiden digitukeen, jotta sopeutuminen uuteen ympäristöön tapahtuu sujuvasti."

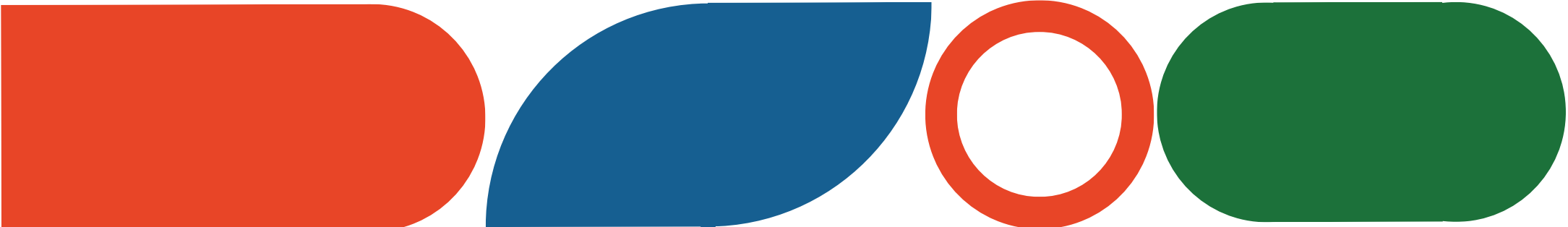


Ole realisti!

- **Digiloikka** voi olla myös **Digikuilu**.
- Teknologia voi olla tarpeita edellä.
- Sosiaalinen esteettömyys - Mitä digiosaamista tai laitteita palvelu edellyttää asiakkaalta?
- Älä vähättele perinteisen ihmiskontaktin tärkeyttä.



Mahtavan digiloikan äärellä haavoittuvassa asemassa olevat vähemmistöt voivat joutua digikuiluun. Digiosaaminen on uusi kansalaistaito, mutta digiosaaminen ja laitteiden omistaminen ei voi olla edellytys oikeuksien toteutumiseen. Tulevaisuuden palveluiden on oltava ihmiskeskeisiä ja saavutettavia sosiaalisesta asemasta riippumatta.



Ohjaustaidot



- Aito läsnäolo ja ihmiskontakti: Tapa osallistaa ja vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta
- Varaa aikaa ja tilaa - Jännitys voi olla molemmin puolinen.
- Todelliset tarpeet jäävät varjoon. Kysymykset eivät aina tavoita "aitoa vastausta". Havainnoi!
- Tilaisuus rakentaa luottamusta. Huom: Asenne !

Muistilista 5K

K = keskity eli ole läsnä

K = kunnioita

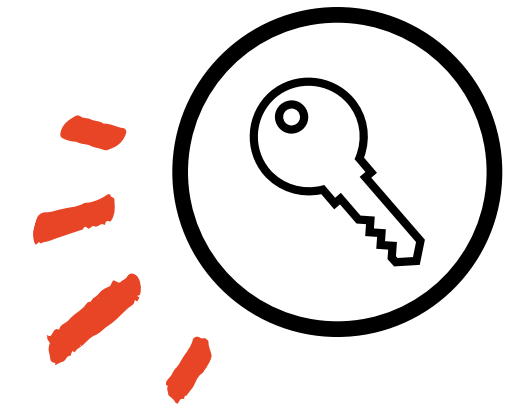
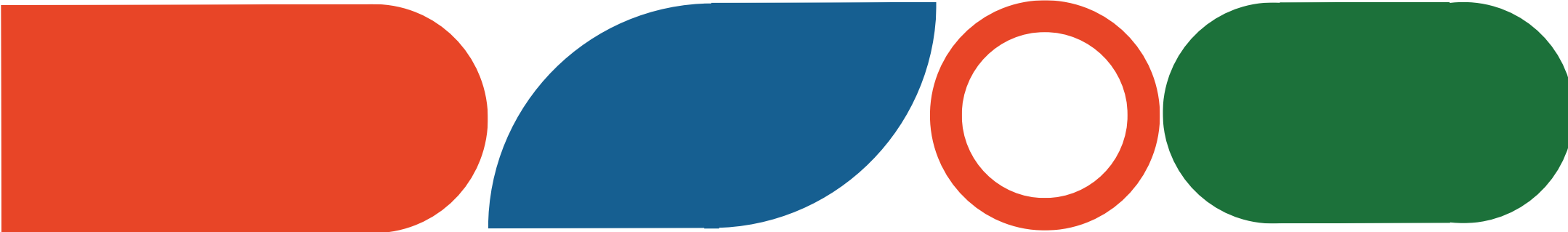
K = kuuntele

**K = kysy eli tiedustele avoimin
kysymyksin**

K = kannusta



Molemminpuolisen hyvän kokemuksen turvaamiseksi on hyvä pitää huolta siitä, että on läsnä ja varaa ohjaukseen tarpeeksi aikaa. Yksilöohjaus esim. Digituen muodossa on tilaisuus rakentaa luottamusta yhteiskuntaan.



Osallista!

- Osallista suunnitteluun kokemusasiantuntijoita monipuolisesti.
- Yhteistyö monikulttuuristen järjestöjen kanssa
- Monikulttuuristen yhteisöjen osallistaminen palvelee muitakin kohderyhmiä
- Tilaisuus rakentaa luottamusta ja osallisuutta yhteiskunnan kehitykseen



Sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä digitaalisen ympäristön rakentaminen vaatii jatkuvaa yhteistyötä. Osallistamalla kieli- ja kulttuurivähemmistöjä digitaalisten palveluiden suunnitteluun vahvistat digitaalisen ympäristön toimivuutta.



KIITOS!



MONIHEL
DigiUp

Artem Kuosti

Projektipäällikkö

+358 (0)50 551 1824

artem.kuosti@moniheli.fi

Suomi, Englanti, Venäjä