



Maahan muuttaneiden asiakkaiden osallistuminen sosiaalipalveluissa

Opas ammattilaisille



Euroopan unionin
osarahoittama

MONIHELI

Tässä oppaassa tarkastellaan maahan muuttaneiden asiakkaiden **osallistumista sosiaalipalvelujen kehittämiseen** Suomessa. Eryistä huomiota kiinnitetään osallistumisen esteisiin. Lisäksi keskitytään käytännön keinoihin, joilla yhteiskehittämiskeskeisiä prosesseja voidaan parantaa. Havainnot perustuvat valtakunnalliseen kyselyyn, hyvinvointialueiden työntekijöiden ja maahan muuttaneiden asiakkaiden haastatteluihin sekä järjestöjen edustajien kanssa käytyihin keskusteluihin.

Tulokset osoittavat, että merkityksellinen osallistuminen edellyttää saavutettavaa tietoa, ammattitaitoista tulkkausta, luottamuksen rakentamista, riittäviä resursseja, kulttuurisensitiivisiä toimintatapoja sekä vahvempaa yhteistyötä julkisten palvelujen ja maahanmuuttajajärjestöjen välillä.

Opas on tuotettu osana ESR+-rahoitteista Aktiivinen toimijuus – yhdenvertaisuutta, syrjimättömyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut -hanketta. Hanke toteutetaan yhteistyössä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen, Helsingin yliopiston, Kajaanin kaupungin, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen, Moniheli ry:n, Romano Missio ry:n, Setlementti Tampere ry:n sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kanssa.

Kiitokset

Poojika Amarakoon osallistui tämän oppaan tiedonhakuun osana työkokeiluaan Monihelissä joulukuusta 2025 toukokuuhun 2026.

Opas on tarkistettu ChatGPT:n (OpenAI) avulla. Mallin tuottamia ehdotuksia on hyödynnetty tekstin selkeyden, luettavuuden ja kieliopin parantamisessa. Kaikista lopullisista toimituksellisista ratkaisuista vastaa oppaan kirjoittaja.

Kirjoittaja: Lubica Vysna

Suomennos englanninkielisestä versiosta *Migrant Service Users' Participation in Social Services – Handbook for Professionals*: Maria Niemiharju

Kansi ja taitto: Moniheli ry

Kansikuva: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

Julkaisuaika: syyskuu 2026

Moniheli ry

viestinta@moniheli.fi



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto	1
Osallistumiskäytäntöjen kartoitus sosiaalipalveluissa	3
Hyvinvointialueet: Kysely	3
Hyvinvointialueet: Haastattelut	6
Keskeisimmät havainnot	6
Muita suosituksia ja huomioita	8
Sosiaalipalvelujen asiakkaat: Haastattelut	9
Keskeisimmät havainnot	9
Järjestöjen edustajat: Haastattelut	11
Keskeisimmät havainnot	12
Osallistuminen sosiaalipalveluissa: Johtopäätökset	14
Sosiaalipalvelujen yhteiskehittäminen yhdessä maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa	16
Mitä huomioida ennen yhteiskehittämistä	16
Yhteiskehittämisen menetelmiä	18
Palaute	18
Arviointihaastattelu	20
Fokusryhmät	21
Kansalaispaneelit	22
Osallistava toimintatutkimus	24
Kokemusasiantuntijuus	25
World Café	27
Lopuksi	28
Lähteet	29
 Liite: Rasisminvastaisia koulutuksia Suomessa	34



JOHDANTO

Tässä oppaassa maahan muuttaneiden asiakkaiden osallistuminen sosiaalipalveluihin viittaa kahteen toisiinsa liittyvään osallistumisen ulottuvuuteen. Ensinnäkin maahan muuttaneilla asiakkailla tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa omaa elämäänsä ja käyttämiään palveluja koskeviin päätöksiin. Toiseksi heidän tulisi voida osallistua palvelujen yhteiskehittämiseen niin, etteivät palvelut pohjautu vain ammattilaisten näkemyksiin, vaan myös niitä käyttävät ihmiset pääsevät vaikuttamaan niiden suunnitteluun.

Asiakkaiden osallistumista (*service user participation*, myös *service user involvement*) pidetään yleisesti tavoiteltavana osana sosiaalipalveluja. Kansainvälisissä ja kansallisissa suosituksissa painotetaan, että sosiaalipalvelut tulisi järjestää tavalla, joka mahdollistaa asiakkaiden merkityksellisen osallistumisen. Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden liitto (International Federation of Social Workers, IFSW) toteaa sosiaalityön eettisiä periaatteita koskevassa julkilausumassaan, että "sosiaalityöntekijöiden tulisi edistää palveluja käyttävien ihmisten täysimääräistä osallistumista tavalla, joka mahdollistaa heidän voimaantumisen omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä ja toimissa."

Myös laki hyvinvointialueesta (611/2021) vahvistaa tämän oikeuden. Lain 5 luvun 29 §:n mukaan hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Yksi tapa edistää osallistumista on suunnitella ja kehittää palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa.

Asiakkaiden osallistuminen ei siis ole vain teoreettinen ihanne, vaan sille on Suomessa myös lainsäädännöllinen perusta. Osallistumisen tukeminen tarkoittaa siirtymistä palvelujen tarjoamisesta kohti kumppanuuteen perustuvaa toimintatapaa. Aktiivinen osallistuminen vahvistaa ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin sekä tukee itsenäisyyttä, ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakasta tuetaan tekemään tietoon perustuvia valintoja omasta hoidostaan tai valitsemaan itse tukitiiminsä.



Sosiaalipalvelujen rajalliset resurssit Suomessa voivat heikentää mahdollisuuksia asiakkaiden merkitykselliseen osallistumiseen. Osallistumisen tukeminen vaatii aikaa ja sitoutumista sekä asiakkailta että ammattilaisilta. Kun työntekijöiden työkuormitus on suuri, ammattilaisilla ei välttämättä ole riittävästi aikaa rakentaa luottamuksellisia suhteita, ottaa asiakkaita mukaan päätöksentekoon tai mahdollistaa aitoa yhteiskehittämistä. Asiakkaiden osallistumisen tukeminen voi puolestaan edistää terveyttä ja hyvinvointia sekä parantaa hoidon laatua.

Tässä oppaassa esitellään valtakunnallisen kyselyn ja haastattelujen tuloksia siitä, miten maahan muuttaneet asiakkaat osallistuvat sosiaalipalvelujen yhteiskehittämiseen Suomessa. Oppaassa tarkastellaan sosiaalipalvelujen ammattilaisten, maahan muuttaneiden asiakkaiden ja järjestöjen edustajien kokemuksia, tunnistetaan osallistumisen esteitä sekä pohditaan käytännön keinoja osallistumisen vahvistamiseksi.

Oppaassa esitellään myös lyhyesti yleisesti käytettyjä menetelmiä, joiden avulla maahan muuttaneita asiakkaita voidaan ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen. Lisäksi tarkastellaan menetelmien vahvuuksia ja rajoitteita. Oppaassa on myös tarkistuslista, joka tukee asiakkaiden osallistumista sosiaalipalvelujen yhteiskehittämiseen.

Liitteeseen on koottu Suomessa saatavilla olevia rasisminvastaisia koulutuksia ja käytännön ohjeita. Ne voivat auttaa ammattilaisia tunnistamaan ja käsittelemään omia ennakkoluulojaan ja rakenteellista rasismia, jotka voivat estää maahan muuttaneiden asiakkaiden merkityksellistä osallistumista.



OSALLISTUMISKÄYTÄNTÖJEN KARTOITUS SOSIAALIPALVELUISSA

Mistä on kyse?



Tässä luvussa esitellään suomalaisissa sosiaalipalveluissa toteutettu kartoitus, joka koostui verkkokyselystä ja eri hyvinvointialueiden ammattilaisten yksilöhaastatteluista. Lisäksi haastateltiin sosiaalipalvelujen asiakkaita ja haavoittuvassa asemassa olevien maahan muuttaneiden kanssa työskenteleviä järjestöjä. Kartoituksen päätavoitteena oli selvittää, osallistuvatko maahan muuttaneet asiakkaat sosiaalipalvelujen kehittämiseen ja millä tavoin.

Hyvinvointialueet: Kysely

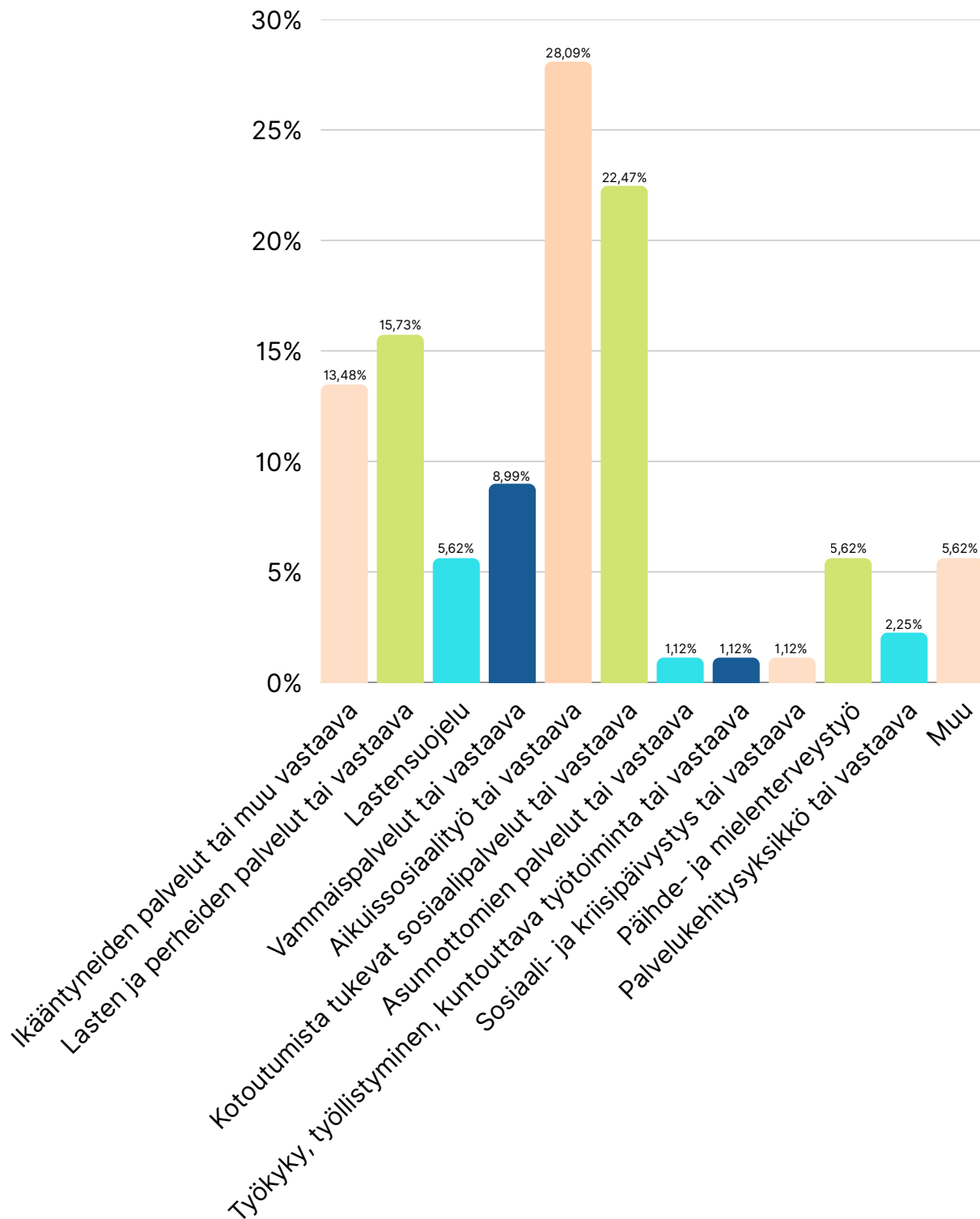
Loka-joulukuussa 2025 lähetettiin kaikille hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille lyhyt kysely. Ahvenanmaa ei ollut mukana kartoituksessa.

Kyselyn kohderyhmänä olivat sosiaalipalvelujen yksiköiden työntekijät ja kehittämisyksiköiden asiantuntijat. Kysely lähetettiin 192 henkilölle, joista 89 vastasi siihen. Vastausprosentti oli 49. Vastauksia saatiin kaikilta hyvinvointialueilta Kainuuta ja Keski-Pohjanmaata lukuun ottamatta.[1]

Aineiston perusteella pystyttiin tunnistamaan yleisiä suuntauksia siinä, miten maahan muuttaneet asiakkaat osallistuvat palvelujen kehittämiseen. Seuraavassa kuviossa esitetään vastausten jakautuminen eri sosiaalipalvelujen yksiköiden välillä. Eniten vastauksia saatiin aikuissosiaalityöstä, kotoutumista tukevista sosiaalipalveluista, ikääntyneiden palveluista sekä lasten ja perheiden palveluista.

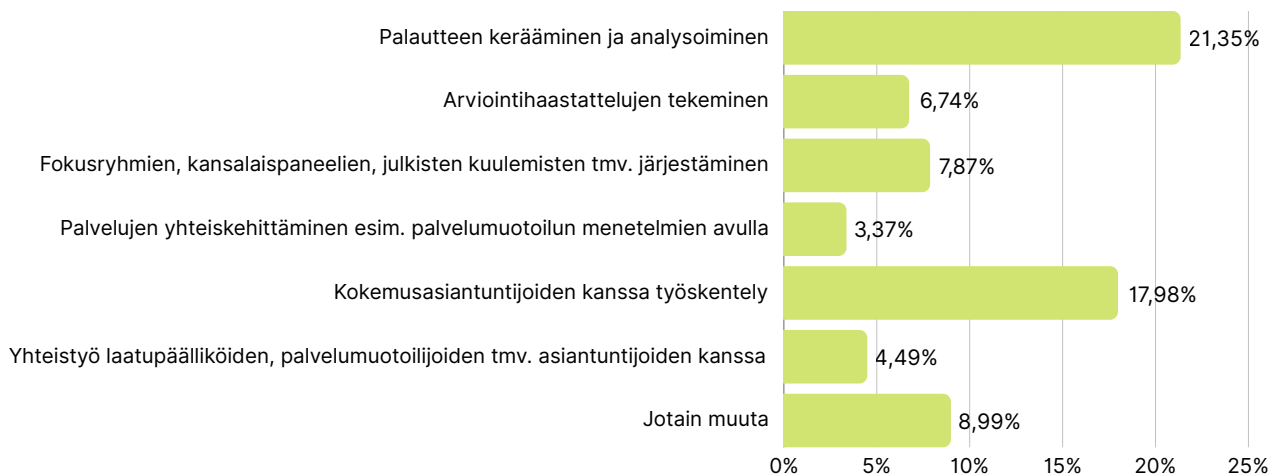
[1] Sosiaalipalvelujen ammattilaisten tavoittaminen osoittautui haastavaksi, sillä heidän yhteystietojaan ei usein ollut julkisesti saatavilla. Lisäksi useat hyvinvointialueet edellyttivät tutkimuslupaa ennen kuin niiden työntekijöihin voitiin olla yhteydessä, vaikka tutkimuksessa ei kerätty työntekijöiden tai palvelujen käyttäjien henkilötietoja. Nämä hallinnolliset vaatimukset voivat vaikeuttaa yhteistyötä ja tiedonvaihtoa tulevaisuudessa.

Missä sosiaalipalvelujen yksikössä tai tiimissä työskentelet?



Yli puolella vastaajista (56,8 %) ei ollut kokemusta sosiaalipalvelujen kehittämisestä yhdessä maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa, vaikka sosiaalipalvelujen kehittämisessä on kokeiltu erilaisia menetelmiä.

Mitä seuraavista menetelmistä olet käyttänyt maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa?

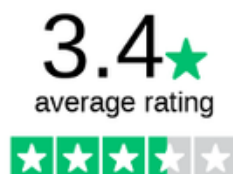


Vastaajat, jotka valitsivat vaihtoehdon ”jotain muuta”, mainitsivat seuraavat toimintatavat:

- osallisuuden ja hyvinvoinnin kokemuksia koskevan tiedon kerääminen monikielisellä kyselyllä (yhteistyössä kuntien kanssa)
- tiivis yhteistyö maahan muuttaneiden kanssa työskentelevien järjestöjen tai järjestöjen alueellisen teemaverkoston kanssa
- maahan muuttaneille suunnatun toiminnan kehittäminen moniammatillisessa verkostossa.

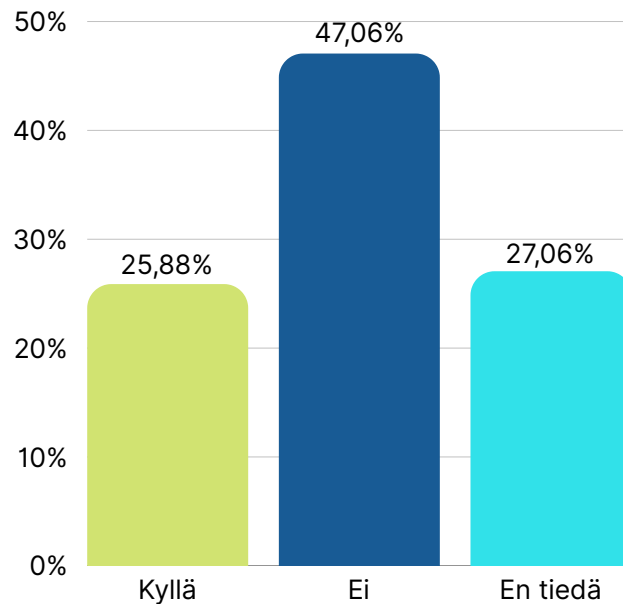
Kysyimme myös, kuinka hyödyllisinä sosiaalipalvelujen ammattilaiset pitivät käytettyjä yhteiskehittämisen menetelmiä. Menetelmien hyödyllisyys sai keskimääräisen arvosanan 3,4/5, mikä viittaa siihen, että niissä on vielä kehitettävää. Menetelmien hyödyllisyyttä käsiteltiin tarkemmin valittujen sosiaalipalvelujen ammattilaisten haastatteluissa.

Kuinka hyödyllisiä menetelmät olivat palvelujen kehittämisessä?
(1 = eivät lainkaan hyödyllisiä, 5 = erittäin hyödyllisiä)



Lisäksi kysyimme, tekivätkö sosiaalipalvelut järjestöjen tai muiden vastaavien toimijoiden kanssa hankeyhteistyötä, mikä voisi tarjota mahdollisuuksia palvelujen kehittämiseen. Vain noin 26 prosenttia vastaajista kertoi tällaisesta yhteistyöstä. Tämä viittaa siihen, että mahdollisuudet yhteiskehittämiseen kansalaisyhteiskunnan kanssa ovat monilla hyvinvointialueilla edelleen rajalliset.

Kehittääkö yksikkösi palveluja maahan muuttaneita tukevissa hankkeissa yhteistyössä järjestöjen, seurakuntien tai muiden vastaavien organisaatioiden kanssa?



Hyvinvointialueet: Haastattelut

Kyselyn tulosten perusteella kutsuimme valittujen hyvinvointialueiden sosiaalipalvelujen ammattilaisia ja kehittämisasiantuntijoita jatkohaastatteluihin.

Lisätietoa kerättiin kahdeksalta työntekijältä kuudelta eri hyvinvointialueelta (Helsinki, Keski-Suomi, Varsinais-Suomi, Etelä-Pohjanmaa, Päijät-Häme ja Kanta-Häme).

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Kysymykset lähetettiin hyvinvointialueiden työntekijöille etukäteen, minkä jälkeen kukin haastattelu eteni annettujen vastausten pohjalta. Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan tapaamisten aikana tehtiin muistiinpanoja, jotka kirjoitettiin puhtaaksi jälkikäteen.

Keskeisimmät havainnot

Keskustelut sosiaalipalvelujen työntekijöiden kanssa olivat erityisen tärkeitä, sillä ne auttoivat tulkitsemaan kyselyn tuloksia. Suomessa vaikuttaa toistuvan ilmiö, jossa yksi organisaatio ottaa jonkin menetelmän käyttöön ja muut seuraavat perässä, joskus ilman kunnollista arviointia siitä, toimiiko menetelmä toivotulla tavalla.

Yksi esimerkki tästä ovat erilaiset **kyselylomakkeet** ja **kyselyt**, joita käytetään laajasti asiakastyytyväisyyden mittaamiseen ja asiakkaiden palvelujen kehittämistä koskevien ideoiden kartoittamiseen. Työntekijät itse eivät kuitenkaan pidä niitä erityisen hyödyllisinä palvelujen kehittämisessä. Vaikka kyselylomakkeita olisi saatavilla vastaajan omalla äidinkielellä, puutteellinen lukutaito voi heikentää niiden käyttökelpoisuutta. Verkkokyselyihin vastaaminen voi lisäksi olla haastavaa henkilöille, joiden digitaidot ovat heikot.

Tiedon keräämiseen kyselyillä liittyy siis rajoitteita. Kyselyt voivat vaikuttaa tarjoavan todellisen mahdollisuuden osallistua, mutta niiden toimivuus, vaikuttavuus ja hyödyllisyys ovat kyseenalaisia, jos ne eivät johda näkyviin muutoksiin. Tällöin asiakkaiden todelliset vaikutusmahdollisuudet jäävät vähäisiksi.

Arviointihaastatteluissa suurin haaste on se, etteivät monet asiakkaat koe voivansa antaa avoimesti palautetta tai kritiikkiä. Keskustelu päättyy usein vahvaan tyytyväisyyden tai kiitollisuuden ilmaisuun saaduista palveluista. Tämä voi olla aitoa, mutta järjestöjen edustajien haastattelut viittaavat siihen, että myös kulttuurisidonnaiset normit vaikuttavat: joissakin kulttuureissa ihmisten odotetaan käyttäytyvän kohteliaasti, välttävän valittamista ja pidättäytyvän viranomaisten arvostelusta. Tällaisissa tilanteissa on vaikea kerätä tietoa, joka aidosti tukisi kehittämistyötä.

Yhteistyötä **kokemusasiantuntijoiden** kanssa pidetään yleisesti arvokkaana. Keskusteluissa suurempaan rooliin voivat kuitenkin nousta osallistujat, joilla on vahvempi kielitaito tai enemmän itsevarmuutta puhua omista kokemuksistaan. Yleisesti suositellaan, että henkilön palvelujen käytöstä on kulunut jo useampi vuosi.

Maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa on hyödynnetty myös muita menetelmiä, kuten **Learning Café** -tilaisuuksia, joissa kielitaito on huomioitu tarkasti. Keskeinen kysymys on, mitä kieltä tai kieliä tulisi käyttää. Kielivalinta voi jättää osan ryhmistä ulkopuolelle. Toisaalta tulkkaus useille kielille samanaikaisesti vie aikaa, pidentää tilaisuuden kestoa ja voi tehdä toiminnasta vaativampaa.

Innovaatiokilpailut ovat yleensä tuottaneet melko vähän tuloksia. Parannukset jäävät usein yksittäisiin kokemuksiin keskittyviksi rakenteellisten parannusten sijaan.

Kuten kyselyn tulokset osoittavat, asiakkaat eivät useinkaan osallistu suoraan palvelujen kehittämiseen. Sen sijaan sosiaalipalvelujen työntekijät tukeutuvat moniammatillisiin verkostoihin, joissa eri alojen ammattilaiset tapaavat. Näissä verkostoissa asiakkaiden tarpeita tulkitaan ammattilaisten näkökulmasta. Vaikka nämä käytännön haasteet ovat todellisia, niiden ei tulisi estää sosiaalipalveluja kokeilemasta toimintatapoja, joissa asiakkaat osallistuvat palvelujen kehittämiseen suuremmin.

Muita suosituksia ja huomioita

Haastattelujen perusteella seuraavat käytännön suositukset voivat tukea maahan muuttaneiden asiakkaiden merkityksellistä osallistumista päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen:

Käytä ammattitulkkeja ja varaa riittävästi aikaa. Ammattitulkit voivat parantaa merkittävästi maahan muuttaneiden asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua. Tulkkaus, erityisesti useille kielille, vaatii kuitenkin lisää aikaa, mikä tulee huomioida tapaamisten, työpajojen ja yhteiskehittämistapahtumien suunnittelussa.

Ota asiakkaat mukaan kotoutumisprosessin oikeassa vaiheessa. Vasta vähän aikaa Suomessa asuneiden voi olla vaikea ehdottaa parannuksia, sillä heidän tietonsa sosiaalipalvelujärjestelmästä ovat usein rajalliset. He saattavat myös tukeutua vahvasti ammattilaisten näkemyksiin. Pidempään Suomessa asuneet asiakkaat ja kokemusasiantuntijat pystyvät usein tarkastelemaan palveluja kriittisemmin ja esittämään konkreettisia kehittämisideoita.

Kiinnitä huomiota osallistujaryhmien kokoonpanoon. Joissakin tilanteissa osallistujat voivat kokea olonsa luontevammaksi esimerkiksi sukupuolen tai iän mukaan muodostetuissa ryhmissä. Toisaalta kulttuurisesti monimuotoiset ryhmät voivat tuoda esiin laajempia näkökulmia ja vähentää yhteisöjen sisäistä sosiaalista painetta. Yhtä sopivaa mallia ei ole, vaan ryhmän kokoonpanossa tulisi aina huomioida toiminnan tavoite.

Edistä monimuotoisuutta sosiaalipalvelujen työyhteisöissä. Erilaisista taustoista tulevat työntekijät – myös ne, joilla on omakohtaista kokemusta kotoutumisesta – tuovat työhön arvokkaita näkökulmia.

Käytä aikaa luottamuksen rakentamiseen ennen kuin pyydät asiakkaita osallistumaan. Luottamuksen rakentaminen voi vaatia paljon aikaa. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun asiakkaan ensimmäiset kokemukset sosiaalipalveluista ovat liittyneet kuormittaviin tilanteisiin, kuten lastensuojeluun. Ilman luottamuksellista suhdetta asiakkaat voivat epäröidä osallistua palvelujen kehittämiseen tai ilmaista näkemyksiään avoimesti.

Varaa resursseja osallistumiseen ja kehittämistyöhön. Merkityksellinen osallistuminen vaatii aikaa, suunnittelua ja riittävästi henkilöstöresursseja. Haastateltavat toivat toistuvasti esiin, että suuri työkuormitus jättää suoran asiakastyön lisäksi vain vähän mahdollisuuksia kehittämistyölle. Organisaatioiden tulisikin nähdä osallistuminen keskeisenä osana palvelujen laatua ja varata sen tukemiseen riittävät resurssit.

Sosiaalipalvelujen asiakkaat: Haastattelut

Yhteensä kuusi maahan muuttanutta sosiaalipalvelujen asiakasta osallistui tähän tutkimuksen vaiheeseen joko haastatteluissa tai jakamalla kokemuksiaan muulla tavoin.

Haastattelut olivat puolistrukturoituja. Osallistujille oli valmisteltu 11 kysymystä, ja keskustelu eteni heidän vastaustensa pohjalta. Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan niiden aikana tehtiin muistiinpanoja, jotka kirjoitettiin puhtaaksi jälkikäteen.

Haastatteluissa tarkasteltiin osallistujien kokemuksia sosiaalipalveluista yleisesti. Selvitimme myös, oliko heidän näkemyksiään ja ideoitaan huomioitu ja millä tavoin. Kenelläkään osallistujista ei ollut aiempaa kokemusta palvelujen kehittämiseen osallistumisesta.

Keskeisimmät havainnot

Kulttuurisensitiivisyys, rasismi[1] ja kielellinen saavutettavuus nousivat esiin useissa vastauksissa. Osallistujien mukaan sosiaalipalvelujen työntekijöillä on maahan muuttaneita koskevia ennakkokäsityksiä ja stereotypioita. Osallistujat kuvasivat tilanteita, joissa ammattilaiset olivat tehneet oletuksia heidän tarpeistaan kielen tai kulttuuritaustan perusteella yksilöllisen arvioinnin sijaan. Lisäksi omien asioiden hoitaminen voi yleisesti olla vaikeaa, jos kieli- ja digitaidot ovat puutteelliset. Osallistujat arvostivat erityisesti tilanteita, joissa ammattilaiset pystyivät kommunikoimaan heidän toivomallaan kielellä.

Yhteinen päätöksenteko on yksi sosiaaliohjauksen peruspilareista ja keskeinen osa sosiaalipalvelujen työtä. Joissakin tapauksissa yhteinen päätöksenteko ei kuitenkaan toteutunut. Aikuissosiaalityön työntekijän kanssa asiointia seurasi toimenpiteitä, joita asiakas ei ollut tarvinnut eikä halunnut. Asiakas ei ollut saanut apua ongelmaan, jonka vuoksi hän oli hakeutunut palveluun (asuminen), vaan hänelle tarjottiin muita toimenpiteitä vastoin hänen toiveitaan (lastensuojelu, digituki). Toisessa tapauksessa asiakkaan henkilötietoja luovutettiin ulkoistetulle palvelulle, jonka käyttöön hän ei ollut koskaan suostunut ja jota hän ei kokenut tarvitsevana. Nämä esimerkit osoittavat, ettei osallistuminen rajoitu pelkkään palvelujen kehittämiseen. Siihen vaikuttaa myös se, pääsevätkö asiakkaat aidosti osallistumaan omaa hoitoa ja tarjottua tukea koskevaan päätöksentekoon.

[1] Tämän oppaan liitteeseen on koottu Suomessa saatavilla olevia koulutusmateriaaleja kulttuurisensitiivisyydestä ja rasisminvastaisuudesta.



Viranomaiset sanovat usein, etteivät maahan muuttaneet pyydä apua, mutta minun kohdallani näin ei ollut. Vaikka pyysin, minulle ei tarjottu tarvitsemaani apua.

Sosiaalipalvelujärjestelmän ymmärtäminen on monelle maahan muuttaneelle haastavaa. Monien osallistujien oli vaikea hahmottaa itse palvelujärjestelmän lisäksi sitä, mikä palvelu sopii heidän tilanteeseensa. Pitkät odotusajat johtivat joskus siihen, että osallistujien motivaatio hakea tukea heikkeni. Kun ongelmat jäivät ratkaisematta, tilanteet saattoivat monimutkaistua ja vaatia myöhemmin intensiivisempiä tukitoimia.

Saavutettava viestintä nousi esiin useaan otteeseen. Asiakkaat kokivat myös, etteivät he saaneet riittävän selkeitä neuvoja ja ohjeita. Vaikka heille oli nimetty oma työntekijä, heistä tuntui, että heidän täytyi selvittää kaikki itse.

Ennakkoluulot vaikuttavat myös maahan muuttaneisiin. Useat osallistajat kertoivat, että heillä oli sosiaalipalveluihin, erityisesti lastensuojeluun, liittyviä huolia tai virheellisiä käsityksiä. Joissakin tapauksissa nämä käsitykset muuttuivat palvelujen käytön jälkeen, kun työntekijät osoittautuivat erittäin avuliaksi, kunnioittaviksi ja huomaavaisiksi. Asiakkaat olivat myös hyvin kiitollisia pääosin maksuttomista palveluista ja kattavasta sosiaaliturvajärjestelmästä.

Matalan kynnyksen toimintatapaa pidettiin tärkeänä. Erityisesti nuoremmat aikuiset arvostivat ammattilaisten helposti lähestyttävää ja epämuodollista tapaa viestiä. Mahdollisuus lähestyä työntekijöitä suoraan ilman ajanvarausta tai esimerkiksi WhatsApp-viestillä nähtiin hyvänä asiana. Käytännön avun saaminen nopeasti lisäsi osallistujien luottamusta siihen, että he voivat hakea apua uudelleen myös tulevaisuudessa.

Järjestöjen edustajat: Haastattelut

Haastattelimme järjestöjen edustajia, koska he työskentelevät tiiviisti maahan muuttaneiden yhteisöjen kanssa ja voivat tarjota arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista sekä kansalaisyhteiskunnan ja sosiaalipalvelujen välisestä yhteistyöstä.

Joitakin maahan muuttaneiden ryhmiä on erityisen vaikea tavoittaa, kun selvitetään heidän kokemuksiaan sosiaalipalvelujen saavutettavuudesta ja hyödyllisyydestä. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi ikääntyneet, vammaiset tai pitkäaikaissairaat sekä heikommassa sosioekonomisessa asemassa olevat maahan muuttaneet. Tästä syystä haastattelimme järjestöjä, jotka työskentelevät sellaisten ryhmien kanssa, joilla on tavallista suurempi riski syrjäytyä tai kokea syrjintää.

Haastatteluissa selvitettiin järjestöjen edustajien havaintoja sosiaalipalvelujen puutteista sekä heidän kokemuksiaan palvelujen kehittämiseen osallistumisesta. Haastattelujen perusteella järjestöjen edustajia kutsutaan usein mukaan palvelujen kehittämiseen tai asiantuntijaverkostoihin, kun taas maahan muuttaneita asiakkaita itseään otetaan mukaan vain harvoin.

Yksi haastateltavista tiivistä haasteen seuraavasti:



Sosiaalihuoltolaki on hyvä, mutta todellisuudessa rahaa puuttuu kaikkialta. Sosiaaliviranomaiset rikkovat usein lakia, koska he eivät tarjoa palveluja, joita heidän kuuluisi lain mukaan tarjota. Tällaisessa tilanteessa, jossa edes lain edellyttämät palvelut eivät toteudu, palvelujen kehittämiseksi ei ole tilaa. Siksi pitäisi olla keinoja seurata, kuinka monelle ihmiselle sosiaalipalvelut eivät resurssien puutteen vuoksi pysty tarjoamaan palveluja.

Keskeisimmät havainnot

Tiedon saavutettavuus nousi keskusteluissa yhdeksi useimmin toistuneista teemoista. Järjestöjen edustajien mukaan monet asiakkaat eivät ole riittävän tietoisia oikeuksistaan tai heille tarjolla olevista palveluista. Tieto tulisi mukauttaa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja esittää ymmärrettävässä muodossa. Lisääntyvä digitalisaatio on luonut uusia esteitä ihmisille, joiden digitaidot ovat puutteelliset, ja esimerkiksi verkkolomakkeiden ja digitaalisten viestintäkanavien käyttö voi olla vaikeaa.

Kulttuurisensitiivisyys on sosiaalipalveluissa tunnistettu haaste. Asiakkaiden kulttuuritaustaa ei aina ymmärretä riittävästi. Tästä esimerkkinä voi olla se, ettei miesasiakas voi olla kotikäynnillä kahdestaan naistyöntekijän kanssa. Kuten aiemmin todettiin, joissakin kulttuureissa ihmiset eivät välttämättä koe sopivaksi ilmaista tyytymättömyyttään saamaansa tukeen. Jos he eivät kerro tarpeistaan, heidän tarvitsemansa palvelut tai muu tuki voivat jäädä saamatta.

Kieleen ja tulkkaukseen liittyvät haasteet voivat vaikeuttaa omien tarpeiden selkeää ilmaisemista erityisesti silloin, kun monimutkaisista tai arkaluonteisista asioista keskustellaan muulla kuin omalla äidinkielellä. Asiakkaalle voi jäädä epäselväksi, mitä sanotaan, mitä se tarkoittaa ja millaisia vaikutuksia sillä on. Haasteita voi esiintyä myös silloin, kun tulkki on käytettävissä. Jos tulkki kuuluu samaan paikalliseen yhteisöön, osa asiakkaista voi kokea arkaluonteisista asioista puhumisen epämukavaksi, koska he pelkäävät yksityisyytensä vaarantumista tai leimautumista.

Yksi haastateltavista kuvasi tätä näkökulmaa erityisen hyvin:



Jotkut sosiaalipalvelujen ammattilaiset kokevat maahan muuttaneiden kanssa työskentelyn vaikeaksi. Me kuitenkin toivomme, että he näkisivät asiakkaan ensisijaisesti oman kohderyhmänsä edustajana, kuten ikääntyneenä, ja vasta sen jälkeen maahan muuttaneena. Ensin tulisi vastata hänen perustarpeisiinsa ikääntyneenä ja vasta sen jälkeen huomioida kulttuurisensitiivisyyteen liittyvät kysymykset.

Yhteinen päätöksenteko yhdistyi järjestöjen edustajien haastatteluissa vahvasti luottamukseen. Ilman luottamusta asiakkaat voivat arastella tarpeistaan avoimesti kertomista, mikä vaikeuttaa päätösten tekemistä yhdessä. Luottamusta on vaikea rakentaa, jos asiakas tapaa jokaisella tapaamiskerralla eri sosiaalityöntekijän. Asiakassuhteiden jatkuvuus nousi toistuvasti esiin tärkeänä osallistumista tukevana tekijänä. Se, miten ja missä määrin sosiaalipalvelujen ammattilaiset huomioivat asiakkaiden tarpeet ja toiveet, riippuu pitkälti työntekijästä. Haastateltavat olivat myös havainneet, että ihmisten mahdollisuudet vaikuttaa päätöksiin voivat riippua heidän oikeudellisesta asemastaan sekä siitä, onko heillä perheenjäseniä, jotka voivat auttaa heitä toimimaan suomalaisessa sosiaalipalvelujärjestelmässä.

Kokonaisuutena järjestöjen haastattelut vahvistavat aiempien lukujen havaintoja. Järjestöjen edustajat korostivat, ettei merkityksellinen osallistuminen riipu ainoastaan sopivista menetelmistä, vaan myös luottamuksesta, saavutettavasta viestinnästä, tuen jatkuvuudesta sekä aidosta yhteistyöstä sosiaalipalvelujen ja maahan muuttaneiden yhteisöjen välillä. Järjestöillä voi olla tärkeä rooli näiden edellytysten vahvistamisessa, sillä niillä on tiiviit suhteet yhteisöihin, joiden kanssa ne työskentelevät.



OSALLISTUMINEN SOSIAALIPALVELUISSA: JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän oppaan tulokset osoittavat, että maahan muuttaneiden asiakkaiden merkityksellinen osallistuminen riippuu yksittäisiä menetelmiä enemmän olosuhteista, joissa osallistuminen tapahtuu. Keskeisiksi merkityksellistä osallistumista tukeviksi tekijöiksi nousivat luottamus, saavutettava viestintä, kulttuurisensitiivisyys, riittävä aika ja aidot mahdollisuudet vaikuttaa palveluihin.

Rakenna luottamusta ennen osallistumista

Luottamus nousi kaikissa haastatteluissa osallistumisen edellytykseksi. Asiakkaat olivat halukkaampia osallistumaan, kun vuorovaikutus oli kunnioittavaa, asiakassuhteet olivat jatkuvia ja he saattoivat luottaa siihen, että heidän näkemyksensä otetaan vakavasti.

Tee osallistumisesta saavutettavaa

Osallistumisen ei tulisi riippua kieli- tai digitaalisista tai suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän tuntemuksesta. Tietoa tulisi olla saatavilla selkeällä kielellä[2], tulkkausta tulisi tarjota tarvittaessa ja osallistumisen menetelmät tulisi mukauttaa osallistujien kykyihin ja toiveisiin.

Valitse osallistumisen menetelmä tavoitteen mukaan

Yksikään osallistumisen menetelmä ei sovi kaikkiin tarkoituksiin. Menetelmä tulisi valita sen mukaan, onko tavoitteena kerätä palautetta, tuottaa ideoita, yhteiskehittää palveluja vai tukea yhteistä päätöksentekoa.

Tee yhteistyötä järjestöjen kanssa[3]

Järjestöillä on tärkeä rooli maahan muuttaneiden yhteisöjen tavoittamisessa, luottamuksen rakentamisessa ja esiin nousevien tarpeiden tunnistamisessa. Sosiaalipalvelujen ja järjestöjen pitkäjänteinen yhteistyö voi vahvistaa osallistumista ja auttaa kehittämään palveluja vastaamaan asiakkaiden tarpeita paremmin.

[2] Tiedon saavutettavuuden parantamiseksi suosittelemme hankekumppanimme THL:n kehittämää sosiaalipalvelujen koulutusta ja saavutettavan viestinnän opasta:

<https://www.julkari.fi/items/07a3679c-ea16-4a09-a650-63ce2a488027>

[3] Merkityksellisen järjestöyhteistyön rakentamiseen suosittelemme myös Monihelin Co-Act-mallia:

<https://moniheli.fi/wp-content/uploads/2026/04/Co-Act-Model-AkT-2025-FI.pdf>

Osoita, että osallistumisella on merkitystä

Ihmiset osallistuvat todennäköisemmin uudelleen, kun he näkevät, että heidän panoksellaan on ollut vaikutusta. Organisaatioiden tulisi siksi kertoa, miten saatua palautetta on hyödynnetty ja millaisia muutoksia sen pohjalta on tehty. Jos ihmisiltä kysytään mielipiteitä ilman, että kerrotaan, miten heidän näkemyksensä on otettu huomioon, luottamus ja halukkuus osallistua uudelleen voivat heikentyä.

Organisaatioiden on myös tärkeää tunnistaa, että osallistumista tapahtuu eri tasoilla. Kyselylomakkeet ja kyselyt ovat hyödyllisiä palautteen keräämisessä, mutta ne eivät tarjoa samanlaisia vaikutusmahdollisuuksia kuin yhteiskehittämistyöpajat, neuvotteluryhmät tai yhteisen päätöksenteon prosessit. Sopivan menetelmän valinta riippuu siitä, millaista osallistumisen tasoa tavoitellaan.

Maahan muuttaneiden asiakkaiden osallistumisen vahvistaminen ei ole erillinen tehtävä, vaan olennainen osa laadukkaiden ja asiakaslähtöisten sosiaalipalvelujen kehittämistä. Vaikka merkityksellinen osallistuminen vaatii aikaa, resursseja ja sitoutumista, tässä oppaassa esitetyt kokemukset osoittavat, että pienilläkin muutoksilla vuorovaikutuksessa, luottamuksen rakentamisessa ja yhteistyössä osallistumisesta voidaan tehdä yhdenvertaisempaa ja vaikuttavampaa.

Monet tässä oppaassa esitetyistä suosituksista koskevat maahan muuttaneiden asiakkaiden lisäksi myös muita ryhmiä, joiden osallistumiseen voi liittyä esteitä. Tällaisia ovat esimerkiksi vammaiset, ikääntyneet sekä ihmiset, joiden luku- tai digitaidot ovat puutteelliset. Saavutettavampi ja yhdenvertaisempi osallistuminen hyödyttää sosiaalipalveluja kokonaisuudessaan.



SOSIAALIPALVELUJEN YHTEISKEHITTÄMINEN YHDESSÄ MAAHAN MUUTTANEIDEN ASIAKKAIDEN KANSSA

Edellisissä luvuissa esitetyt havainnot osoittavat, että merkityksellinen osallistuminen syntyy muustakin kuin käytetyistä menetelmistä. Siihen vaikuttavat myös huolellinen suunnittelu, luottamus, saavutettava viestintä ja aidot vaikutusmahdollisuudet. Tässä luvussa annetaan havaintojen pohjalta käytännön ohjeita yhteiskehittämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen yhdessä maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa. Luvussa on myös tarkistuslista yhteiskehittämistapahtumien järjestämiseen. Lisäksi esitellään erilaisia osallistumisen menetelmiä sekä niiden tärkeimpiä hyötyjä ja rajoitteita.

Yksi keskeisistä suosituksista on, ettei kaikkia kannata yrittää saada mukaan samaan tapahtumaan. Ei ole olemassa yhtä toimintatapaa, joka sopisi kaikille ryhmille. Sen sijaan on tärkeää miettiä tarkkaan, kenelle toiminta on suunnattu ja millaiset tekijät vaikuttavat siihen, ketkä voivat osallistua. Useat pienemmät, eri ryhmille suunnatut tapahtumat ovat usein toimivampi ratkaisu kuin kaikkien tarpeiden huomioiminen yhdessä tapahtumassa.

Merkityksellinen osallistuminen palvelujen kehittämiseen vaatii suunnittelua, riittävästi aikaa, taloudellisia ja henkilöstöresursseja sekä sopivia tiloja. Jos nämä edellytykset eivät täyty, riski sille, ettei toiminta saavuta tavoitteitaan, kasvaa. Tällöin tapahtumaa voi olla parempi siirtää, kunnes tarvittavat resurssit ovat käytettävissä.

Mitä huomioida ennen yhteiskehittämistä

Onnistunut yhteiskehittäminen vaatii huolellista valmistelua. Seuraavaan tarkistuslistaan on koottu keskeisiä asioita, jotka kannattaa huomioida ennen kuin suunnittelet yhteiskehittämistapahtumaa maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa. Vaikka jokainen tilanne on erilainen, nämä suositukset voivat auttaa luomaan hyvät edellytykset merkitykselliselle ja yhdenvertaiselle osallistumiselle.

Määrittele tarkoitus ja tavoitteet

Määrittele ennen toiminnan suunnittelua selkeästi, mitä haluat saavuttaa. Mieti, mihin ongelmaan haluat löytää ratkaisun, miksi asiakkaiden näkemyksiä tarvitaan ja miten he voivat osallistua kehittämiseen. Selkeät tavoitteet auttavat valitsemaan sopivat menetelmät ja keskittymään olennaiseen.

Valitse osallistumisen menetelmä huolellisesti

Vaikka kyselyt ja kyselylomakkeet voivat olla hyödyllisiä laajan palautteen keräämisessä, ne tarjoavat usein vain vähän mahdollisuuksia vuoropuheluun ja yhteiskehittämiseen. Mieti, voisiko jokin muu menetelmä tukea tavoitteita paremmin.

Arvosta osallistujien panosta

Maksa osallistujille mahdollisuuksien mukaan korvaus heidän käyttämästään ajasta sekä heidän kokemuksensa ja asiantuntemuksensa jakamisesta. Palkkio osoittaa, että kokemustietoa arvostetaan. Se voi myös tasata ammattilaisten ja asiakkaiden välisiä valtaeroja erityisesti silloin, kun osallistuminen vaatii paljon aikaa.

Rakenna luottamusta ennen kuin kutsut ihmisiä mukaan

Luottamusta ei voi rakentaa vasta tapahtumapäivänä. Se syntyy ajan myötä kunnioittavien suhteiden ja jatkuvan yhteistyön kautta. Ennen osallistumispäätöstä ihmiset pohtivat usein: Hyödyttääkö tämä minua tai yhteisöäni? Luotanko järjestäjiin? Onko osallistumisellani vaikutusta? Luottamuksen rakentaminen tulisi siksi nähdä olennaisena osana valmisteluja eikä tehtävänä, joka hoidetaan vasta itse tapahtumassa.

Valitse osallistujat harkiten

Mieti tarkkaan, keiden tulisi osallistua. Kieli, ikä, sukupuoli, kulttuuritausta, aiemmat kokemukset ja rooli yhteisössä voivat kaikki vaikuttaa ryhmän toimintaan. Sopivin ryhmäkoonpano riippuu toiminnan tavoitteista.

Sovi ideoiden omistajuudesta ennen toiminnan aloittamista

Osallistujien tulisi tietää, miten heidän ideoitaan käytetään, kuka päättää niiden toteuttamisesta ja voivatko he jatkossakin olla mukana ehdotettujen ratkaisujen kehittämisessä. Kohtele osallistujia mahdollisuuksien mukaan pitkäaikaisina yhteistyökumppaneina, älä vain ideoiden lähteenä.

Lupaa vain sellaista, mikä voidaan realistisesti toteuttaa

Varmista ennen osallistujien kutsumista, että organisaatio on sitoutunut harkitsemaan esitettyjä ideoita. Kerro avoimesti, mitä voidaan ja mitä ei voida toteuttaa ja miten päätökset siitä tehdään.

Käytä mahdollisuuksien mukaan riippumatonta fasilitaattoria

Yhteiskehittämiseen osallistuu usein ammattilaisia, asiakkaita ja muita sidosryhmiä. Riippumaton fasilitaattori voi auttaa pitämään keskustelun tasapuolisena ja varmistamaan, että kaikkien ääni pääsee kuuluviin. Fasilitaattorin tehtävänä on ohjata prosessia, ei vaikuttaa keskustelun sisältöön.

Suunnittele, miten kerrot tuloksista

Päätä jo ennen tapahtuman järjestämistä, miten osallistujille viestitään sen tuloksista. Kun osallistujille kerrotaan, miten heidän ideansa on huomioitu ja miksi osa ehdotuksista on toteutettu tai jätetty toteuttamatta, luottamus vahvistuu ja osallistuminen myös jatkossa on todennäköisempää.

Yhteiskehittämisen menetelmiä

Tämä osio esittelee joitakin Suomen sosiaalipalveluissa yleisesti käytettyjä yhteiskehittämisen menetelmiä. Tarkoituksena ei ole esitellä kattavasti kaikkia olemassa olevia menetelmiä. Sen sijaan osiossa tarkastellaan useimmin käytettyjen menetelmien hyötyjä ja rajoitteita sekä annetaan suosituksia maahan muuttaneiden asiakkaiden osallistumisen tukemiseen.

Palaute



Sopii parhaiten laajan palautteen keräämiseen suurelta joukolta asiakkaita

Palautteen kerääminen on yksi yleisimmin käytetyistä menetelmistä asiakkaiden kokemusten keräämiseen, kehittämistarpeiden tunnistamiseen ja palvelujen laadun arviointiin. Vaikka palautteen kerääminen ei tarjoa samanlaisia osallistumismahdollisuuksia kuin yhteiskehittämisen menetelmät, se on tärkeä työkalu silloin, kun prosessi suunnitellaan huolellisesti ja palautteen pohjalta tehdään konkreettisia toimenpiteitä.

Palautetta voidaan kerätä monin eri tavoin, kuten kyselyillä, kasvokkaisissa keskusteluissa, avoimissa keskustelutilaisuuksissa, palautelaatikoilla, sosiaalisessa mediassa, mobiilisovelluksissa, chatboteilla ja muilla digitaalisilla alustoilla.

Menetelmän valinnassa tulisi huomioida kohderyhmän ominaispiirteet, kuten kielitoiveet, digitaidot, saavutettavuuteen liittyvät tarpeet sekä mahdollisuudet vuoropuheluun.

Kun palautetta on tarkoitus hyödyntää palvelujen kehittämisessä, koko palauteprosessi tulisi suunnitella huolellisesti. Siihen kuuluvat kysymysten suunnittelu, palautteen kerääminen ja tulosten analysointi. Tarvittaessa asiakkaat voidaan ottaa mukaan myös tulosten tulkintaan. Lisäksi on tärkeää kertoa, miten palautetta on hyödynnetty palvelujen kehittämisessä.

Käytännön vinkkejä:

- Mukauta palautteen keräämisen menetelmiä eri kohderyhmille sopiviksi niin, että huomioit esimerkiksi vastaajien lukutaidon, digitaidot ja sukupuolen.
- Kysy tarvittaessa tarkempia taustatietoja, kuten Suomessa asumisen kestoa, perhetilannetta ja aiempaa ammattia. Näin asiakkaiden tilanteita voidaan ymmärtää paremmin ja palveluja kehittää heidän tarpeitaan vastaaviksi.
- Käytä saavutettavaa kieltä, käännä kyselyt keskeisille kielille ja käytä tarvittaessa tulkkeja.
- Kerro, miten palautteesta saatua tietoa käytetään.
- Tarkista palautelomakkeet säännöllisesti ja päivitä kysymyksiä tarvittaessa.

Hyödyt	Rajoitteet
Suhteellisen helppo tapa kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä	Menetelmä on suunniteltava huolellisesti huomioiden esimerkiksi saavutettavuus, vastaajien taustatekijät ja henkilötietojen suoja
Kun palaute analysoidaan asianmukaisesti, sen avulla voidaan tunnistaa maahan muuttaneiden asiakkaiden tarpeita ja huolenaiheita ja siten parantaa palvelujen laatua	Kielimuurit ja vaihtelevat digitaidot voivat rajoittaa osallistumista erityisesti vasta vähän aikaa Suomessa asuneiden ja muiden haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien kohdalla
Tarjoaa ajankohtaista tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tukee palvelujen jatkuvaa kehittämistä	Palautteen käsittelyyn ja analysointiin voidaan tarvita erityistä koulutusta etenkin silloin, kun palaute koskee arkaluonteisia valituksia



Sopii parhaiten yksilöllisten kokemusten syvällisempään tarkasteluun

Arviointihaastattelut tarjoavat kirjallista palautetta syvällisempää tietoa asiakkaiden kokemuksista. Niissä osallistujat voivat kertoa näkemyksistään omin sanoin, ja haastattelija voi tarvittaessa esittää tarkentavia kysymyksiä. Haastattelut voivat olla strukturoituja, puolistrukturoituja tai strukturoimattomia arvioinnin tarkoituksesta riippuen.

Käytännön vinkkejä:

- Päätä, kuka haastattelut toteuttaa (organisaation oma vai ulkopuolinen työntekijä).
- Järjestä tarvittaessa tulkkaus.
- Kerro, miten haastattelussa saatua tietoa käytetään.
- Tarkista haastattelukysymykset säännöllisesti.
- Suunnittele, miten rekrytoit osallistujat.
- Päätä haastattelujen ajankohta.

Hyödyt	Rajoitteet
Haastattelussa haastattelija saa vastauksia suoraan asiakkaalta ja voi esittää tarkentavia kysymyksiä	Haastattelujen toteuttaminen ja tulosten analysointi voivat viedä paljon aikaa
Haastattelulla voidaan saada yksityiskohtaisempaa tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelujen käytöstä	Asiakkaat voivat arastella kritiikin esittämistä erityisesti silloin, jos haastattelija osallistuu heidän palvelujensa toteuttamiseen tai he ovat edelleen palvelun asiakkaita
	Tulosten analysointi ja tulkinta voivat vaatia erityisosaamista



Sopii parhaiten yhteisten kokemusten tarkasteluun, monimutkaisista aiheista keskusteluun sekä palvelujen kehittämisideoiden tuottamiseen

Fokusryhmä on laadullinen tutkimus- ja osallistumismenetelmä, jossa tarkastellaan osallistujien kokemuksia, asenteita, käsityksiä ja ajatuksia tietystä aiheesta ohjatussa ryhmäkeskustelussa. Fokusryhmässä on yleensä 6–8 osallistujaa ja keskustelua ohjaa koulutettu moderaattori. Toinen henkilö tekee yleensä muistiinpanoja keskeisistä havainnoista.

Ryhmän kokoonpano kannattaa suunnitella huolellisesti. Suuret erot sosioekonomisessa taustassa, elämäkokemuksessa, asemassa tai vaikutusvallassa voivat vaikuttaa ryhmän toimintaan ja vaikeuttaa joidenkin osallistujien näkemysten avointa ilmaisemista.

Myös eettiset kysymykset tulee huomioida ennen fokusryhmän järjestämistä. Vaikka osallistujia voidaan pyytää pitämään keskustelut luottamuksellisina, moderaattori ei voi taata, etteivät keskustelussa käsitellyt asiat leviä ryhmän ulkopuolelle tapaamisen jälkeen.

Käytännön vinkkejä:

- Valitse osallistajat huolellisesti, jotta keskustelu on turvallista ja tasapuolista.
- Käytä kokenutta moderaattoria, joka kannustaa myös hiljaisempia osallistujia mukaan keskusteluun.
- Järjestä tarvittaessa tulkkaus ja varmista, että osallistajat ymmärtävät toisiaan.
- Sovi yhteiset kunnioittavan vuorovaikutuksen ja luottamuksellisuuden pelisäännöt.
- Tee tuloksista yhteenveto ja kerro osallistujille, miten heidän ideoitaan hyödynnetään palvelujen kehittämisessä.

Hyödyt	Rajoitteet
Osallistujat voivat kehittää toistensa ajatuksia eteenpäin, jolloin keskustelussa voi syntyä näkemyksiä, joita yksilöhaastatteluissa olisi vaikea saada esiin	Vaatii huolellista suunnittelua, osaavaa ohjausta ja riittäviä resursseja, mikä voi rajoittaa menetelmän käyttöä sosiaalipalvelujen arjessa
Ryhmissä voi syntyä uusia ideoita palvelujen kehittämiseen	Osallistujat eivät välttämättä halua puhua avoimesti arkaluonteisista tai kiistanalaisista aiheista, koska luottamuksellisuuden ja anonymiteetin säilyttäminen on haastavampaa
Tarjoavat kyselyjä monipuolisempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa, sillä ryhmissä voidaan huomioida keskustelu, osallistujien välinen vuorovaikutus ja sanaton viestintä	Jotkut osallistujista voivat hallita keskustelua, jolloin hiljaisemmat jäävät vähemmälle huomiolle, ellei moderaattori aktiivisesti kannusta heitä osallistumaan

Kansalaispaneelit



Sopii parhaiten erilaisten asukkaiden mukaan ottamiseen strategisten kysymysten, toimintalinjojen ja palvelujen kehittämiseen

Kansalaispaneelit kokoavat yhteen erilaisista taustoista tulevia asukkaita keskustelemaan monimutkaisista yhteiskunnallisista kysymyksistä ja antamaan perusteltuja suosituksia päätöksentekijöille. Osallistujat valitaan tarkoituksellisesti siten, että ryhmän jäsenet edustavat erilaisia näkökulmia, ikäluokkia, sukupuolia ja sosioekonomisia taustoja.

Kansalaispaneeleja käytetään yleisimmin päätöksenteon tukena, mutta samaa menetelmää voidaan hyödyntää myös sosiaalipalvelujen strategisessa kehittämisessä. Paneeleissa osallistujat tutustuvat asiantuntijoiden esityksiin tietyistä aiheista, keskustelevat niistä ja esittävät asiantuntijoille kriittisiä kysymyksiä. Kansalaispaneeleja voidaan toteuttaa monin eri tavoin.

Osa hyvinvointialueista, kuten Lappi, Pirkanmaa ja Keski-Suomi, on hyödyntänyt kansalaispaneeleja esimerkiksi digitaalisten palvelujen, ikääntyneiden itsenäisen asumisen sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen tulevaisuuden käsittelyssä. Nämä esimerkit osoittavat, että menetelmää voidaan hyödyntää strategisen suunnittelun ja asukkaiden osallistumisen tukena.

Käytännön vinkkejä:

- Varmista, että osallistujien valintaperusteet ovat läpinäkyvät ja että ryhmä edustaa mahdollisimman laajasti erilaisia ihmisiä.
- Tarjoa ennen keskustelua tarvittava taustatieto saavutettavasti.
- Käytä selkeää kieltä ja tarvittaessa tulkkausta.
- Anna osallistujille riittävästi aikaa perehtyä monimutkaisiin aiheisiin.
- Kerro, miten paneelin suositukset ovat vaikuttaneet päätöksentekoon.

Hyödyt	Rajoitteet
Vahvistaa osallistujien osallisuuden kokemusta ja edustusta päätöksenteossa	Jos odotuksista ei viestitä selkeästi, osallistujat voivat pettyä, jos heidän suosituksiaan ei toteuteta
Auttaa osallistujia ymmärtämään paremmin, miten julkiset organisaatiot toimivat ja tekevät päätöksiä	Voi jättää ulkopuolelle asukkaita, jotka eivät puhu käytettävää kieltä äidinkielenään tai jotka eivät halua osallistua tämänkaltaiseen keskusteluun
Lisää päätöksenteon läpinäkyvyyttä ja auttaa ymmärtämään paremmin asiakkaiden tarpeita ja huolenaiheita	Osallistujien rekrytointi, tilaisuuden fasilitointi, viestintä ja seuranta vaativat organisaatiolta merkittäviä resursseja



Sopii parhaiten pitkäjänteiseen yhteistyöhön asiakkaiden ja yhteisöjen kanssa, kun halutaan tunnistaa ongelmia, kehittää ratkaisuja sekä vahvistaa palvelujen ja yhteisöjen toimintakykyä

Osallistava toimintatutkimus (*Participatory Action Research, PAR*) on yhteistyöhön perustuva lähestymistapa, jossa asiakkaat ja yhteisöjen jäsenet osallistuvat aktiivisesti koko prosessiin tutkimuskysymysten määrittelystä tulosten analysointiin ja niiden käytännön soveltamiseen.

Osallistavassa toimintatutkimuksessa akateeminen tutkimus yhdistyy yhteisöjen toimintaan, ja siihen liittyy usein myös vaikuttamistyötä. Menetelmä perustuu tutkijoiden ja osallistujien kumppanuuteen, jossa jaetaan tietoa ja kokemuksia sekä tehdään päätöksiä yhdessä. Tutkimuksen kohteina olemisen sijaan osallistujista tulee kanssatutkijoita. He osallistuvat painopisteiden määrittelyyn, tulosten tulkintaan ja ratkaisujen kehittämiseen.

Osallistavaa toimintatutkimusta käytetään usein yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentämiseen ja palvelujen parantamiseen. Palvelujen kehittämiseen osallistuvat asiakkaat, ammattilaiset, yhteisöt ja järjestöt sekä muut sidosryhmät. Menetelmää on käytetty laajasti sosiaali- ja terveystaloudissa, erityisesti alkuperäiskansojen sekä kulttuurisesti ja kielellisesti moninaisten väestöryhmien kanssa tehtävässä työssä. Yhteisöjen tietoa ja yhteistä päätöksentekoa korostava toimintatapa auttaa tasapainottamaan valta-asetelmia ja vahvistamaan yhteisöjen toimintakykyä.

Käytännön vinkkejä:

- Ota osallistajat mukaan jo tutkimuskysymysten ja tavoitteiden määrittelyyn.
- Tee päätökset yhdessä osallistujien kanssa koko prosessin ajan.
- Varaa riittävästi aikaa ja resursseja suhteiden rakentamiseen ja yhteistyöhön.
- Suunnittele, miten tutkimustulokset viedään käytäntöön.
- Kerro osallistujille tuloksista ja jatka yhteistyötä heidän kanssaan mahdollisuuksien mukaan myös hankkeen päättymisen jälkeen.

Hyödyt	Rajoitteet
Kun palvelujen kehittämisessä hyödynnetään maahan muuttaneiden asiakkaiden kokemustietoa, vastaavat ne paremmin asiakkaiden tarpeisiin	Vaatii paljon aikaa ja resursseja
Vahvistaa luottamusta maahan muuttaneiden yhteisöjen ja viranomaisten välillä	Vaatii vahvaa fasilitointiosaamista ja kokemusta osallistavista menetelmistä
Vahvistaa osallistujien vaikutusmahdollisuuksia ja yhteisöjen toimintakykyä	Osallistujat voivat odottaa muutoksia, joita ei voida toteuttaa taloudellisten, lainsäädännöllisten tai organisatoristen rajoitteiden vuoksi
Lisää osallistujien ymmärrystä palveluista, niiden tarkoituksesta ja rajoitteista	Eri kieli- ja etnisiin ryhmiin kuuluvien osallistujien työskentely samassa ryhmässä voi olla haastavaa

Kokemusasiantuntijuus



Sopii parhaiten palvelujen kehittämiseen ja arviointiin, henkilöstön koulutukseen sekä vertaistukitoimintaan

Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta tietystä elämäntilanteesta, sairaudesta, vammasta, riippuvuudesta tai julkisen palvelun käytöstä. Joissakin tapauksissa myös perheenjäsenet tai muut läheiset voivat toimia kokemusasiantuntijoina omien kokemustensa pohjalta.

Kokemusasiantuntijat käyvät tehtävään soveltuvan koulutuksen ja työskentelevät ammattilaisten rinnalla. He tuovat asiakkaiden näkökulmaa palvelujen arviointiin ja kehittämiseen, koulutukseen sekä päätöksentekoon. He myös auttavat ammattilaisia ymmärtämään paremmin, millaista on elää tietyn sairauden, vamman tai elämäntilanteen kanssa.

Kokemusasiantuntijat osallistuvat Suomessa jo laajasti palvelujen kehittämiseen esimerkiksi työllisyys-, asumis-, lastensuojelu- ja mielenterveyspalveluissa. Useat hyvinvointialueet ovat myös kehittäneet omia mallejaan, joiden avulla kokemusasiantuntijat voidaan ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen ja vertaistukitoimintaan.

On tärkeää muistaa, että maahan muuttaneet käyttävät monenlaisia julkisia palveluja. Heidän kokemustietonsa on siksi arvokasta kotoutumispalvelujen lisäksi myös yleisissä sosiaali-, terveys-, koulutus- ja työllisyyspalveluissa sekä muissa julkisissa palveluissa.

Käytännön vinkkejä:

- Rekrytoi kokemusasiantuntijoita, jotka edustavat eri maahan muuttaneiden ryhmiä.
- Tarjoa tehtävään sopiva koulutus ja jatkuvaa tukea.
- Määrittele roolit ja odotukset selkeästi.
- Maksa asiantuntemuksesta asianmukainen palkkio.
- Varmista, että kokemusasiantuntijoilla on aidot mahdollisuudet vaikuttaa päätöksiin.

Hyödyt	Rajoitteet
Kokemusasiantuntijoille maksetaan korvaus heidän panoksestaan. Näin heidän kokemustietonsa arvo tunnustetaan ja ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välisiä valta-asetelmia voidaan tasapainottaa.	Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välisiin valta-asetelmiin on kiinnitettävä huomiota: kenellä on valta tehdä päätöksiä?
Merkityksellisen työn kautta kokemusasiantuntijat voivat saada uudenlaisia myönteisiä kokemuksia yhteistyöstä viranomaisten kanssa	Kokemusasiantuntijoiden tavoittaminen aliedustetuista maahan muuttaneiden yhteisöistä voi vaatia erityistä panostusta



Sopii parhaiten ideoiden tuottamiseen, näkökulmien jakamiseen ja vuoropuhelun edistämiseen

World Café on ohjattu keskustelumenetelmä, jossa osallistujat pohtivat kysymyksiä pienryhmissä. Menetelmä kehitettiin alun perin yhteisöllisen toiminnan tueksi, mutta nykyään sitä käytetään laajasti strategisessa suunnittelussa sekä organisaatioiden ja palvelujen kehittämisessä.

Menetelmä perustuu seitsemään suunnitteluperiaatteeseen: selkeä tarkoitus, viihtyisä ympäristö, merkitykselliset kysymykset, tasavertainen osallistuminen, erilaisten näkökulmien jakaminen, aktiivinen kuunteleminen ja yhdessä oppiminen.

Lisätietoa ja materiaaleja World Café -menetelmästä: theworldcafe.com.

Käytännön vinkkejä:

- Valmistelee kysymyksiä, jotka kannustavat keskusteluun; välttä kyllä-/ei-kysymyksiä.
- Muodosta ryhmät harkiten ja huolehdi turvallisesta ilmapiiristä.
- Käytä mahdollisuuksien mukaan visuaalisia materiaaleja ja selkeää kieltä.
- Tee yhteenveto keskusteluista jokaisen kierroksen jälkeen.
- Kerro, miten kerättyjä ideoita hyödynnetään palvelujen kehittämisessä jatkossa.

Hyödyt	Rajoitteet
Tarjoaa osallistujille mahdollisuuksia luoda uusia suhteita ja laajentaa ammatillisia tai yhteisöverkostojaan	Haastatteluihin ja fokusryhmiin verrattuna kerätty tieto on vähemmän kuvailevaa. Osallistujat kirjaavat ajatuksensa usein vain lyhyesti.
World Café -keskustelut jatkuvat usein tapahtuman jälkeenkin ja voivat kannustaa osallistujia toimimaan	

Lopuksi

Maahan muuttaneiden asiakkaiden merkityksellinen osallistuminen sosiaalipalveluissa ei synny käyttämällä tiettyä menetelmää. Olennaista on luoda olosuhteet, jotka mahdollistavat osallistumisen.

Tämän oppaan lopuksi haluamme korostaa seuraavia asioita:

Osallistuminen on prosessi

Merkityksellinen osallistuminen alkaa jo kauan ennen yhteiskehittämistapahtumaa ja jatkuu sen päätyttyä. Yhteyksiä ja luottamusta maahan muuttaneisiin asiakkaisiin ja yhteisöihin tulisi siksi rakentaa jo ennen yhteiskehittämisen aloittamista.

Yhtä kaikille sopivaa menetelmää ei ole

Eri tavoitteet vaativat erilaisia menetelmiä, ja eri ryhmien kanssa tarvitaan erilaisia toimintatapoja. Yksi yleinen menetelmä ei todennäköisesti sovi kaikille, vaan toimintatavat on mukautettava kohderyhmän mukaan.

Kuulemisesta kumppanuuteen

Tämä opas kannustaa siirtymään mielipiteiden keräämisestä kohti aitoa yhteiskehittämistä. Maahan muuttaneet eivät ole vain palvelujen käyttäjiä. Heillä on omaa asiantuntemusta, kokemuksia, toimijuutta ja ideoita. Aito osallistuminen tarkoittaa, että heitä kannustetaan toimimaan viranomaisten luotettuina kumppaneina ja että heidän näkemyksillään on merkitystä.

Toivomme, että tämä opas auttaa muuttamaan tapaa, jolla asiakkaiden osallistuminen sosiaalipalveluissa nähdään, ja tukee maahan muuttaneiden asiakkaiden merkityksellisen osallistumisen vahvistamista. Käytännön vinkit ja suositukset voivat auttaa sosiaalipalvelujen työntekijöitä ja hyvinvointialueiden johtoa tämän tavoitteen saavuttamisessa.

LÄHTEET

Sosiaalityön teoria ja osallistumisen menetelmät

Bell, K. & Reed, M. (2022). The tree of participation: A new model for inclusive decision-making. *Community Development Journal*, 57(4), 595–614.

<https://doi.org/10.1093/cdj/bsab018>

Dauti, M. (2015). Outcomes of participatory decision making: Evidence from Albania. *East European Politics and Societies*, 29(1), 226–247. <https://doi.org/10.1177/0888325414536260>

Dominelli, L. (2002). *Feminist social work theory and practice*. Palgrave Macmillan.

Grey, M. & Webb, S. A. (2014). *Social work theories and methods* (2nd ed.). SAGE Publications Ltd.

Healy, K. (2005). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan.

Payne, M. (2014). *Modern social work theory* (4th ed.). Palgrave Macmillan.

Pirskanen, H., Tammelin, M., Alakärppä, O. & Mänttari-van der Kuip, M. (toim.). (2025). *Osallisuus sosiaalityössä*. Tampere University Press. <https://doi.org/10.61201/tup.1037>

Sue, D. W., Rasheed, J. M. & Rasheed, M. N. (2016). *Multicultural social work practice: A competency-based approach to diversity and social justice*. John Wiley & Sons, Incorporated.

Palautteen kerääminen

Hattie, J. & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81–112. <https://doi.org/10.3102/003465430298487>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2018). How to establish and manage a systematic community feedback mechanism: Special focus on migration programmes. IFRC. https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf

Price, R. (2018). Improving beneficiary feedback mechanisms for refugees. K4D Helpdesk Handbook 417. Institute of Development Studies. <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5c6eb1ce40f0b647aa1b6eb3/Improving.pdf>

Ramani, S., Könings, K. D., Ginsburg, S. & van der Vleuten, C. P. (2019). Feedback redefined: Principles and practice. *Journal of General Internal Medicine*, 34(5), 744–749. <https://doi.org/10.1007/s11606-019-04874-2>

The Access Group. (2024). CQC feedback – Why is feedback important in health and social care. <https://www.theaccessgroup.com/en-gb/blog/hsc-cqc-feedback-why-is-feedback-important-in-health-and-social-care/>

Quadrant Four. (2024). Transforming public sector: How citizen input drives service excellence. <https://quadrantfour.com/perspective/transforming-public-sector-how-citizen-input-drives-service-excellence>

Wirtz, J., Tambyah, S. K. & Mattila, A. S. (2010). Organisational learning from customer feedback received by service employees: A social capital perspective. *Journal of Service Management*, 21(3), 363–387. <https://doi.org/10.1108/09564231011050814>

Arviointihaastattelut

Chen, L.-Y. & Fawcett, T. (2019). Service evaluation: A grey area of research? *Nursing Ethics*, 26, 1172–1185. <https://doi.org/10.1177/0969733017742961>

Moule, P., Armoogum, J., Dodd, E., Donskoy, A.-L., Douglass, E., Taylor, J. & Turton, P. (2016). Practical guidance on undertaking a service evaluation. *Nursing Standard*, 30, 46–51. <https://doi.org/10.7748/ns.2016.e10277>

Fokusryhmät

Davy, B., Riosa, P. B. & Ghassemi, E. (2024). Understanding the mental health perspectives and experiences of migrants to Canada. *International Journal of Social Determinants of Health and Health Services*, 54(1), 52–64. <https://doi.org/10.1177/27551938231156032>

Hennink, M. M. (2007). *International focus group research: A handbook for the health and social sciences*. Cambridge University Press.

Kankaanpää, S.-L., Lehti, V., Solin, P. & Salama, E. (2024). Fostering trust and understanding in social and healthcare services with migrant-origin parents: Qualitative focus-group interviews of foreign-born mothers living in Finland. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 33(6), 1827–1836. <https://doi.org/10.1007/s00787-023-02288-4>

Knowles, M. (2015). Focus groups: A tool for program development and evaluation. *Research Brief*. Center for Hunger-Free Communities, Drexel University. <https://drexel.edu/~media/Files/hunger-free-center/research-briefs/focusgroups.ashx>

Morgan, D. L. (1998). The focus group guidebook (1st ed.). SAGE Publications.

Nekouei Marvi Langari, M., Virtanen, E., Lindström, J. & Turunen, H. (2024). Registered nurses' perceptions of healthy lifestyle counselling for immigrants in primary healthcare: A focus group study. *Journal of Advanced Nursing*, 80(10), 4196–4213.
<https://doi.org/10.1111/jan.16069>

Seary, C., Beare, B., Hunt, S., Ritchie, J. & Juckes, F. (2022). Use of focus groups to explore service users' experiences and inform future service development needs in an outpatient service. *Connect*, 13. <https://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/27575/1/FullText.pdf>

Kansalaispaneelit

Amelung, N. (2012). The emergence of citizen panels as a de facto standard. *Quaderni*, 79, 13–28.
https://www.researchgate.net/publication/271730902_The_emergence_of_citizen_panels_a_s_a_de_facto_standard

Bhuiya, A. R., DeMaio, P., Cura, J. D., Gauvin, F.-P., Hagens, S., Hébert, P., Lavis, J. N., McMurray, J., Moat, K. A., Reid, R. J., Sveistrup, H., Tamblyn-Watts, L. & Wilson, M. G. (2025). Creating an integrated innovation system to enable the adaptation and uptake of health-system innovations in Canada: Insights from citizen panels and a national stakeholder dialogue. *Health Research Policy and Systems*, 24(1).
<https://doi.org/10.1186/s12961-025-01429-2>

Jyväskylän kaupunki. (2025). Asukaspaneeli kaupunkistrategian päivittäistyössä.
<https://www.jyvaskyla.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/strategia-ja-kehittaminen/hankkeet/asukaspaneeli-kaupunkistrategian-paivittystyossa>

Pekonen, O., Ikäheimo, H.-P. & Saloranta, P. (2024). Kansalaispaneeleilla punnitumpia päätöksiä – Sitran rahoittamat kokeilut käynnissä ympäri Suomen. Sitra.
<https://www.sitra.fi/artikkelit/kansalaispaneeleilla-punnitumpia-paatoksia/>

Pirkanmaan hyvinvointialue. (2024). Pirkanmaan hyvinvointialueen puntaroiva asukaspaneeli: Julkilausuma (04/2024).
<https://www.pirha.fi/documents/2739855/5266334/Pirkanmaan+hyvinvointialueen+puntaroiva+asukaspaneeli+Julkilausuma+042024.pdf/a14f432f-2e22-8416-9cf6-52a96a88033a>

Rutter, J. & Carter, R. (2018). National conversation on immigration: Final report. British Future and HOPE not hate. <https://www.britishfuture.org/wp-content/uploads/2018/09/Final-report.National-Conversation.17.9.18.pdf>

Subica, A. M. & Brown, B. J. (2020). Addressing health disparities through deliberative methods: Citizens' panels for health equity. *American Journal of Public Health*, 110(2), 166–173. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2019.305450>

Turun kaupunki. (n.d.). Kansalaispaneeli. <https://www.turku.fi/osallistu-ja-vaikuta/kansalaispaneeli>

Osallistava toimintatutkimus

Abayneh, S., Lempp, H., Kohrt, B. A., Alem, A. & Hanlon, C. (2022). Using participatory action research to pilot a model of service user and caregiver involvement in mental health system strengthening in Ethiopian primary healthcare: A case study. *International Journal of Mental Health Systems*, 16(1), 33. <https://doi.org/10.1186/s13033-022-00545-8>

Australian Institute of Family Studies. (2015). Participatory action research. Australian Government. <https://aifs.gov.au/resources/practice-guides/participatory-action-research>

Cornish, F., Breton, N., Moreno-Tabarez, U., Delgado, J., Rua, M., de-Graft Aikins, A. & Hodgetts, D. (2023). Participatory action research. *Nature Reviews Methods Primers*, 3, 34. <https://doi.org/10.1038/s43586-023-00214-1>

Crane, F. & Richardson, L. (2000). Reconnect action research kit. <https://treasury.gov.au/sites/default/files/2025-07/reconnect-action-research-kit.pdf>

Kaukko, M. (2015). Participation in and beyond liminalities: Action research with unaccompanied asylum seeking girls. <https://urn.fi/URN:ISBN:9789526209890>

Muurinen, H. (2019). Service-user participation in developing social services: Applying the experiment-driven approach. *European Journal of Social Work*, 22(6), 961–973. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1461071>

Kokemusasantuntijuus

KOTO – Kokemustoimintaverkosto: kokemustoimintaverkosto.fi/

Niemikotisäätiö: niemikoti.fi/kokemusasantuntijat/kokemusasantuntijuus-niemikotisaatiossa/

Mielen ry: mielen.fi/kokemusasantuntijatoiminta/

ESKOT ry: kokemusasantuntijatoiminta.eskot.org/tikkurilanklubitalo

KOKOA – Koulutetut Kokemusasantuntijat ry: kokemusasantuntijat.fi/

World Café

Clements, J. A., Sharples, A. & Bishop, J. (2023). The World Café method for engaging groups in conversation: Practical considerations and an agenda for critical evaluation. *Occupational Psychology Outlook*, 3(1). <https://doi.org/10.53841/bpsopo.2024.3.1.6>

Fallon, H. & Connaughton, L. (2016). Using a World Café to explore new spaces and new models for front line services: A case study from the Irish university library sector. *New Review of Academic Librarianship*, 22(1), 43–59.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13614533.2015.1126291>

Löhr, K., Weinhardt, M. & Sieber, S. (2020). The “World Café” as a participatory method for collecting qualitative data. *International Journal of Qualitative Methods*, 19.
<https://doi.org/10.1177/1609406920916976>

Kadowaki, L., Koehn, S. D., Brotman, S., Simard, J., Ferrer, I., Raymond, É. & Orzeck, P. (2023). Learning from the lived experiences of aging immigrants: Extending the reach of photovoice using World Café methods. *Journal of Community Engagement and Scholarship*, 16(1). <https://jces.ua.edu/articles/551/files/64c4095605c52.pdf>

Meriläinen, N., Pietilä, I. & Varsaluoma, J. (2018). Digital services and youth participation in processes of social change: World Café workshops in Finland.
https://www.researchgate.net/publication/327646163_Digital_services_and_youth_participation_in_processes_of_social_change_World_Cafe_workshops_in_Finland

Migrant Tales. (2014). World Café ponders if Porvoo, Finland, is a multicultural city.
<https://migranttales.net/world-cafe-ponders-if-porvoo-finland-is-a-multicultural-city/>

LIITE: RASISMINVASTAISIA KOULUTUKSIA SUOMESSA

Verkkokoulutus antirasismista ammattilaisille (THL)

- **Kohderyhmä:** terveydenhuollon, sosiaalipalvelujen, kasvatuksen ja koulutuksen sekä turvallisuusalan ammattilaiset ja opiskelijat
- **Koulutuksen muoto:** 16 suomenkielistä videota englanninkielisillä tekstityksillä sekä pohdintakysymyksiä jokaisen osion lopussa
- **Kesto:** noin 4–5 tuntia videomateriaalia sekä muuta kirjallista materiaalia, kuten sanasto
- **Materiaalit:** verkkokoulut.thl.fi tai eoppiva.fi/kurssit/verkkokoulutus-antirasismista-ammattilaisille/

Antirasismi nuorisotyössä (Rauhankasvatusinstituutti)

- **Kohderyhmä:** nuorisotyön ammattilaiset
- **Koulutuksen muoto:** suomenkielinen verkkokoulutus
- **Kesto:** keston tarkistaminen edellyttää pääsykoodia
- **Materiaalit:**
 - [Opas](#)
 - [Koulutus](#)

Rasisminvastainen koulutus kouluttajille (Rauhankasvatusinstituutti)

- **Kohderyhmä:** opettajat ja aineenopettajat
- **Koulutuksen muoto:** itsenäisesti omaan tahtiin suoritettava suomenkielinen Moodle-koulutus, joka sisältää luettavaa aineistoa, tekstitettyjä videoita ja kokemusten jakamista.
- **Kesto:** noin 3–4 tuntia, sisältäen kaksi videota (31 ja 51 minuuttia)
- **Materiaalit:** moodle.rauhankasvatus.fi/

Kuinka puhua rasismista ja syrjinnästä? Opas kasvattajille ja ammattilaisille (Familia ry)

- **Kohderyhmä:** kahden kulttuurin perheet ja heidän kanssaan työskentelevät ammattilaiset, kuten opettajat

- **Koulutuksen muoto:** suomen- ja englanninkielinen opas, joka sisältää käytännön vinkkejä sekä keskusteluihin perustuvan työpajamallin
- **Kesto:** vaihtelee järjestäjän mukaan
- **Materiaalit:**
 - [Opas suomeksi](#)
 - [Opas englanniksi](#)

Yhdessä ilman rasismia -työpajat 4.–7.-luokille (Yhteiset Lapsemme ry)

- **Kohderyhmä:** 4.–7.-luokkalaiset oppilaat ja heidän opettajansa
- **Koulutuksen muoto:** suomen- ja englanninkielinen ohjattu etälukupiiri sekä hanketyöntekijän ohjaama työpaja, joka sisältää osallistavia ryhmätehtäviä, tarinoita ja videoita
- **Kesto:** vaihtelee järjestäjän tai kouluttajan mukaan
- **Materiaalit:**
 - [Työpajat](#)
 - [Opas](#)

Rasisminvastaisuuden peruskoulutus (IM Sweden)

- **Kohderyhmä:** erityisesti IM Swedenin jäsenet, vapaaehtoiset ja työntekijät, mutta koulutus on avoin kaikille
- **Koulutuksen muoto:** omaan tahtiin suoritettava ruotsinkielinen verkkokoulutus, joka sisältää tietovisan jokaisen osion lopussa sekä videoita erilaisista arjen tilanteista, kuten työpaikalta ja ravintolasta
- **Kesto:** noin 3 tuntia
- **Materiaalit:**
share.articulate.com/lnXfjTEikPomqsVrUfrRw#/lessons/YE6l6RnL492A3bRW7xYSeRWY03D8HXpG

Muita koulutuksia

Suomalaiset yliopistot ja ammattikorkeakoulut tarjoavat erilaisia kursseja esimerkiksi monikulttuurisesta Suomesta, monikulttuurisuudesta voimavarana ja monikulttuurisissa tiimeissä työskentelystä. Osa kursseista on maksuttomia ja osa maksullisia.