

Afganistan-neuvontapuhelin

Hankkeen toteutti Turvapaikanhakijoiden tuki ry:n Osaksi-hanke. Hanke toimi reilun kolmen kuukauden ajan 3.9.-13.12.2021.

1) Taustatyö

Rahoituksen varmistuttua Osaksi rekrytoi Outi Poppin ja Rahim Alizadan päävastuullisiksi puhelinneuvonnan toteutuksesta. Aikataulu suunniteltiin heidän kanssaan samalla viikolla ja markkinointi puhelimesta aloitettiin seuraavan viikon maanantaina. Puhelinneuvonta aloitti toimintansa tiistaina 7.9.2022, kolme arkipäivää sen jälkeen kun saimme tiedon rahoituksesta.

Puhelinneuvonta päätettiin toteuttaa sekä perinteisellä puhelimella että Whatsappissa, jonka käyttö on ilmaista internetin kautta ja jossa on mahdollista jättää myös ääniviestejä. Neuvonta toimi kolmella kielellä suomeksi, englanniksi ja dariksi ja siksi myös markkinointi tehtiin näillä kielillä. Markkinointi tehtiin ainoastaan sosiaalisessa mediassa, ensin Osaksin Facebook-tililtä, josta se jaettiin darinkielisiin ryhmiin ja keskeisille ihmisille, joiden tiesimme olevan lähellä afganistanilaisia. Osaksin Facebook-postausta jaettiin ensimmäisen reilun vuorokauden aikana yli 100 kertaa.

Tämän ohella alettiin kerätä taustatietoa heti kun neuvonta varmistui. Puhelinneuvonnan tiimi yhdessä Osaksi-hankkeen työntekijöiden kanssa keräsi taustatietoa 3.-7.9. Kerätty tietopankki sisälsi tietoja maahanmuuttajaneuvonnasta ja muista toimijoista eri paikkakunnilla sekä tietoa viranomaistoiminnan käytännöistä ja niiden muutoksista. Tämä tiedonkeruu jatkui koko hankkeen ajan.

2) Puhelinneuvonnan toteutus

Puhelinneuvonta aukesi 7. syyskuuta 2021. Neuvontapuhelin oli auki maanantaista torstaihin päivittäin klo 15-19 eli 16 tuntia viikossa. Marras-joulukuussa neuvontaa päätettiin antaa vain kerran viikossa, jotta palvelua pystyttiin pitämään auki pidempään eli melkein vuoden loppuun saakka.

Puhelinneuvonnan tarve yllätti meidät kaikki. Ensimmäisinä päivinä puhelimeen yritettiin soittaa jopa 300 kertaa ja samalla kun yhden soittajan kanssa keskusteltiin, oli jonossa kymmeniä muita soittajia. Kaikkiin kyselyihin ei tuolloin ymmärrettävästi pystytty vastaamaan, mutta todennäköisesti suurin osa soittajista sai lopulta neuvontaa, sillä pystyimme vastaamaan



OSAKSI

TURVAPAIKANHAKIJOIDEN TUKI RY

Afganistan-neuvonnan aikana kaikkiaan 278 puheluun. Puhelut kestivät pääsääntöisesti 15-45 minuuttia per puhelu ja päivässä pystyttiin ottamaan 5-10 puhelua. Suurin osa puheluista tulkattiin dariksi. Myös tekstiviesteihin vastattiin ja soittajille lähetettiin yksityiskohtaisia ohjeita sähköpostissa. Soittoja tuli pääkaupunkiseudulta, mutta myös muualta Suomesta 28 eri paikkakunnalta. Näiden ohella puhelimeen soitettiin Afganistanista, sen naapurimaista Iranista, Pakistanista ja Tadzikistanista sekä Euroopasta Kreikasta, Sveitsistä ja Saksasta.

Soittajista monet olivat pitkään Suomessa asuneita tai viime vuosina tulleita. Mukana oli useita perheenyhdistämisen ennen koronaa tai sen aikana aloittaneita, ja siksi järjestelmän väliinputoajia. Oli myös turvapaikkaa tai muita oleskelulupia saaneita, paperittomia, pakolaisia jne. Vaikka markkinointia kohdistettiin lähinnä darinkielisille ja suomalaisia yhteistyökumppaneita kehoitettiin etsimään tietoa muualta (neuvontapuhelin ei olisi ehtinyt vastata kaikkeen tarpeeseen ja afganistanilaisten palveleminen oli prioriteetti), puhelimeen soitti myös suomalaisia asiantuntijoita, sosiaalityöntekijöitä ja vapaaehtoisia. 95% kaikista soittajista oli kuitenkin darinkielisiä.

3) Neuvonnan aiheet

Suurin osa puheluista koski perheenyhdistämiä, joissa perheenjäsenet olivat hyvin vaikeassa tilanteessa Afganistanissa tai sen naapurimaissa. Perheenyhdistämisen lisäksi neuvottiin turvapaikkaprosessissa, Dublin-tapauksissa, muissa oleskeluluvissa ja turvapaikan sekä kansalaisuuden hakemisessa uudestaan. Neuvonnasta ohjattiin muihin palveluihin, esimerkiksi soittajan omalla paikkakunnalla, ja annettiin soittajille myös henkistä tukea.

Perheenyhdistämisen aiheet:

- Puolison ja lasten Suomeen saaminen
- Alaikäisten sisarusten ja vanhempien Suomeen saaminen (perheenkokoajana alaikäisenä yksintullut)
- Muiden omaisten Suomeen saaminen: sisarukset, vanhemmat, isovanhemmat, etäiset sukulaiset
- Alaikäinen hakija ilman huoltajaa, poispääsy Afganistanista ja tunnistautuminen naapurimaissa
- Poliisit, toimittajat, YK:ssa tai armeijassa työskennelleet, perheeyhdistämisen kiirehtiminen
- Kaavakkeiden täyttö ja vaaditut liitteet
- Hakemuksen maksaminen ja muut kulut
- Toimeentuloedellytys ja siitä luopuminen
- Suomen lainsäädäntö ja perhekäsitys
- Lähetystöjen ajanvaraus ja kiertävien konsulien tulo Pakistaniin ja Iraniin
- Erityisluvan hakeminen konsulipalveluiden johtoryhmältä



OSAKSI

TURVAPAIKANHAKIJOIDEN TUKI RY

- Ulkoministeriön käytännöt
- Laillisen oleskelun vaatimus maassa, jossa tunnistaudutaan
- Passin hankkiminen Afganistanissa, muukalaispassi
- Pysyvä passittomuus ja DNA-testit
- Viisumin hankinta Afganistanissa, hinnat, e-viisumit, jatkoviisumi, kutsuviisumit Suomeen
- UNHCR-leirit Pakistan, Iran, Intia, Turkki
- Asiakirjojen laillistaminen ja auktorisoidut käännökset
- Aiemmin saadun turvapaikka/oleskelulupapäätöksen vaikutus perheenyhdistämiseen
- Kielitaito ja tulkkausmahdollisuudet tunnistautumisen lähetystössä
- Maahanmuuttoviraston haastattelu tai kirjalliset kysymykset
- Etänä solmitut avioliitot (toinen osapuoli ei paikalla häissä) ja imaamien siunaamat avioliitot, kihlaus
- Vanhat ja uudet perheet

Muut aiheet:

- Humanitaarisen avun saanti Afganistanissa
- Toimittajat, opettajat ym. joilla ei siteitä Suomeen, mutta toivovat evakuointia
- Mielenterveyden tuki
- Turvapaikan hakeminen uudestaan
- Turvapaikkaprosessi
- Muiden oleskelulupien prosessi
- Dublin-palautukset
- Kansalaisuuden hakeminen
- Työnteko-oikeus
- Asunnon etsiminen

4) Neuvontapuhelimen yhteistyö, tiimi ja resurssit

Hanke piti yhteyttä ulkoministeriön konsulipalveluihin ja sai sieltä vaihtelevalla menestyksellä vastauksia. Soittojen aikana pyydettiin taustatukea yksittäisiin kysymyksiin Espoon kaupungin sosiaaliohjaaja Susanna Kuustolta (vapaaehtoinen). Hanke otti myös yhteyttä UNHCR:ään ja OCHA:an.

Hankeesta neuvottiin soittajia omalla kotipaikkakunnalla toimivien sosiaaliviranomaisten, maahanmuuttopalveluiden tai järjestöjen piiriin mm. hakemusten konkreettisessa täyttämässä. Eri kunnissa on hyvin eritasoisia apua saatavilla perheenyhdistämisessä, tai sitä ei anneta ollenkaan. Muutamia soittajia ohjattiin myös osaaville oikeusavustajille ja yhdenvertaisuusvaltuutetulle. Afganistanista soittaneita toimittajia ohjattiin toimittaja Kirsi Mattilalle, joka on toiminut myös Naistoimittajien yhdistyksessä Afganistan-hankkeissa.

Afganistan-neuvontapuhelimen vastaavana työntekijänä toimi Outi Popp ja tulkkina toimi pääasiallisesti Rahim Alizada. Avustavia tulkkeja olivat Narges Qanezadeh ja Osaksi-hankkeen projektikoordinaattori Mohammad Javid. Osaksi-hankkeen asiantuntijat Outi Lepola ja Veera Kaleva toimivat neuvontapuhelimen tukena selvittäen taustatietoja. Osaksin hankejohtaja Susanna Okker toimi hankkeen operatiivisena johtajana ja esihenkilönä sekä vastasi hallinnosta ja taloudesta.

Neuvontapuhelimen kulut syntyivät käytännössä kokonaan palkoista ja niiden sivukuluista. Osaksi-hanke tarjosi neuvontapuhelimen käyttöön oman toimistotilansa, puhelin ja -liittymän, muut toimistotarvikkeet joita työhön tarvittiin sekä henkilökunnan työterveyshuollon ja virkistäytymisen.

Kokonaisbudjetti 10.000 euroa tuli Helsingin seurakuntayhtymältä. Se jakautui tarkemmin seuraavasti:

- Palkat 8.080 euroa
- Palkkojen sivukulut (24%) 1.940 euroa

5) Vaikuttavuus

Hanke vastasi välittömästi suureen tarpeeseen ja tavoitti kohderyhmän hyvin. Koska hanke oli lyhyt ja soittoja käsiteltiin anonyymisti, neuvonnassa ei tehty tapausten seurantaa. Jotkut soittajat soittivat kuitenkin muutaman kerran, joten tiedetään, että neuvonta on auttanut soittajia eteenpäin ja tuottanut tulosta. Tiedämme myös, että jotkut ovat hakeneet oleskelulupaa ja joku myös saanut oleskeluluvan neuvonnan jälkeen.

Yleisenä havaintona oli, että soittajilla oli hyvin vähän perustietoa omaan tilanteeseen vaikuttavista asioista ja monet olivat saaneet väärää tietoa. Edes kuntien sosiaalityöntekijöillä tai maahanmuuttajapalveluissa ei ole välttämättä tarvittavaa tietoa ja osaamista perheenyhdistämisessä. Tämä sama ilmiö on huomattu Osaksi-hankkeessa - kuntien sosiaaliohjaajat ja -työntekijät auttavat perheenyhdistämisessä välillä hälyttävän vajailla tiedoilla. Myös lainsäädäntö ja erilaiset konsulikäytännöt muuttuvat, ja ihmisten on vaikea navigoida muuttuvien palveluiden ja vaihtelevantasoisien neuvonnan välimaastossa. Oikea-aikaiselle henkilökohtaiselle neuvonnalle on siksi edelleen huutava tarve.

Hankkeen onnistumisesta voidaan kuitenkin sanoa, että puhelinneuvonta vastasi erittäin hyvin välittömään tiedontarpeeseen juuri sen nopeuden ja omakielisyyden (dari) takia. Alle 300 soiton kautta tietoa on levinnyt myös muille samassa tilanteessa oleville eli toiminnan vaikuttavuus on ollut paljon 300 neuvontakertaa laajempi. Hankkeen välittömät vaikutukset eli parantunut tietotaso sekä soittajien ongelmien ratkaisu olivat erittäin tärkeitä ja



OSAKSI

TURVAPAIKANHAKIJOIDEN TUKI RY

merkityksellisiä yksittäisten, hyvin akuutissa ja kuormittavassa tilanteessa olevien, ihmisten elämässä. Ylipäätään koko neuvontapuhelimen olemassaolo oli tärkeä viesti afganistanilaisyhteisölle heidän merkityksellisyydestään ja siitä, että heidän tilanteensa huomattiin ja siihen pyrittiin vaikuttamaan myös Suomessa.

Vaikka harmittelemme, ettei puhelinneuvontaa voida jatkaa erillisenä palveluna tämän jälkeen, jatkamme työtä Osaksi-hankkeen normaalin neuvonnan puitteissa. Samalla toivomme hartaasti, että afganistanilaisten tilanne helpottaa niin Suomen lainsäädännön, konsulikäytäntöjen kuin laajemmin Afganistanin tilanteen rauhoittumisen osalta.

Kiitos, että mahdollistitte työmme afganistanilaisten tukemiseksi.

Helsingissä 22.12.2021

Susanna Okker
Osaksi-hankejohtaja