

# **KOTINUORISOTYÖ**

## **Arviointitutkimus sosiaalisen innovaation kehittämisestä Polku kotiin -projektissa**

Johanna Koskenlahti  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden ja  
filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2015

## TIIVISTELMÄ

### **Kotinuorisotyö – Arviointitutkimus sosiaalisen innovaation kehittämisestä Polku kotiin projektissa**

Johanna Koskenlahti  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Ohjaaja Tuija Kotiranta  
Kevät 2015  
88 sivua

Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa uudesta nuorisotyön työmuodosta, kotinuorisotyöstä. Työmuotoa kokeillaan nuorille maahanmuuttajanaisille ja -työille suunnatussa Polku kotiin -projektissa. Projektin tavoitteena on viedä nuorisotyön palveluja nuorten kotiympäristöön. Kohderyhmänä ovat vapaa-aikansa pääasiassa kotona viettävät nuoret maahanmuuttajanaiset ja -tytöt.

Tutkimusaineisto koostui projektin työntekijöiden kirjoittamista viikkokirjoista. Analysoin sisällönanalyysia hyödyntäen neljän henkilön viikkokirjat vuoden 2014 ajalta. Aluksi etsin aineistosta tilanteita ja tapahtumia, joissa oli kokeiltu jotain uutta tai joissa oli oivallettu jokin työn kannalta oleellista, kutsun näitä tilanteita ja tapahtumia projektin käännekohtiksi. Käännekohtia löytyi neljä: asiakasrekrytointi, kotona työskentelyn merkityksen muuttuminen, työkäytäntöjen kehittäminen ja työn tavoitteellisuuden lisääminen. Käännekohtiin johdaneiden tilanteiden ja niiden jälkeisten toimenpiteiden tarkastelu tuotti yksityiskohtaisempaa tietoa monikulttuurisesta kotinuorisotyöstä. Tutkimuksen viitekehystenä toimii nuorisotyö ja sille asetetut tehtävät sekä monikulttuurisen ohjauksen käsite, joiden valossa tuloksia tarkastellaan.

Tulosten perusteella maahanmuuttajataustaisten rekrytoinnissa projektin asiakkaiksi tulee hyödyntää maahanmuuttajatyötä tekeviä verkostoja sekä käyttää tulkkia apuna ensimmäistä kotikäyntiä sovittaessa. Asiakkaiden kotona työskenteleminen mahdollistaa asiakkaan elämänkenttään tutustumisen ja perheen mukaan ottamisen toimintaan. Kotiympäristö ei kuitenkaan ollut ainoa työympäristö, vaan asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan lähdettiin myös kotiympäristön ulkopuolelle. Työmuotojen kehittämisen osalta huomattiin, että asiakkaat on hyvä jakaa nimikkoasiakkaiksi. Työtä tehtiin pääasiassa yksin, mutta työparityöskentely oli toimivaa silloin, jos asiakkaalla oli lapsia tai kotona oli muita perheenjäseniä. Työn tavoitteellisuutta pyrittiin lisäämään ottamalla asiakkaiden kanssa puheeksi haastavat tilanteet sekä kehittämällä alkukartoitusta siten, että asiakkaan kanssa laaditaan heti työskentelyn alussa tavoitteet toiminnalle.

Kotinuorisotyö mahdollistaa työskentelyn sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka eivät omaaloitteisesti lähde etsimään nuorisotyön palveluita. Asiakkaiden kotona työskentelyn etuna on myös perheiden tavoittaminen ja mahdollisuus työskennellä heidän kanssaan. Polku kotiin -projektissa kokeiltu kotinuorisotyö avaa enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa nuorten elinympäristöön kuin perinteiseksi mielletty nuorisotyö tai pääasiassa toimistoista käsin tehtävä sosiaalityö.

Asiasanat: arviointitutkimus, koti, maahanmuuttajat, nuorisotyö, ohjaus

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 MAAHANMUUTTO JA KOTOAUTUMINEN .....	4
2.1 Maahanmuuttajan määritelmiä.....	4
2.2 Kotouttamistyö.....	6
2.3 Uuteen kulttuuriin sopeutuminen.....	7
2.4 Akkulturaatiostrategiat.....	8
2.5 Perhesuhteet .....	9
2.6 Etninen identiteetti .....	11
3 NUORISOTYÖ .....	13
3.1 Nuorisotyön tehtävät.....	14
3.2 Nuorisotyön toimintaympäristöt .....	16
3.3 Monikulttuurinen nuorisotyö .....	20
4 MONIKULTTUURINEN OHJAUS .....	22
4.1 Elämänkettä .....	23
4.2 Kulttuuriset kehitystehtävät .....	25
4.3 Ohjaussuhteen rakentaminen .....	25
5 ARVIOINTITUTKIMUS TIEDONTUOTTAMISEN VÄLINEENÄ .....	30
6 TUTKIMUSKYSYMYKSET, AINEISTO JA AINEISTON ANALYYSI.....	34
6.1 Tutkimuskysymykset ja aineisto.....	34
6.2 Sisällönanalyysi aineiston analyysimenetelmänä .....	36
6.3 Projektin käännekohdat aineiston analyysin jäsentäjinä.....	38
7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	42
7.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	42
7.2 Tutkijan objektiivisuus .....	43
7.3 Eettisyyden arviointia .....	44
8 TULOKSET .....	47
8.1 Asiakasrekrytointi .....	48
8.1.1 Verkostoyhteistyö.....	48
8.1.2 Kielitaito.....	50
8.2 Kotiympäristön merkityksen muuttuminen .....	52
8.2.1 Kotiin meneminen keino tavoittaa asiakkaat .....	52

8.2.2 Koti mahdollisuutena tutustua asiakkaan elämänkenttään.....	53
8.2.3 Koti mahdollisuutena työskennellä perheen kanssa.....	54
8.2.4 Kodin yksityisyys.....	58
8.2.5 Polku kotiympäristön ulkopuolelle.....	60
8.2.6 Vastavierailut työntekijän kotiin.....	63
8.3 Työkäytäntöjen kehittäminen.....	64
8.4 Työskentelyn tavoitteellisuuden lisääminen.....	67
8.4.1 Puheeksi ottaminen.....	67
8.4.2 Alkukartoituksen kehittäminen.....	69
9 POHDINTA.....	72
9.1 Yhteenvetoa tuloksista.....	72
9.2 Kotinuorisotyö ja sosiaalityö.....	75
LÄHTEET.....	77

# 1 JOHDANTO

Suomalaista yhteiskuntaa pidetään yhteen kulttuuriin perustuvana ja hyvinvointivaltiota on rakennettu pitkälti yhtenäisen kulttuurin varaan. (Vuori 2012, 259). Monikulttuurisuuden käsitettä on käytetty laajemmin suomalaisessa keskustelussa vasta 1990-luvulla lisääntyneen maahanmuuton seurauksena. Maahanmuutto on ollut 1990-luvulle asti lähinnä Suomesta poismuuttaneiden paluumuuttoa. Pakolaisten osuus maahanmuutossa lisääntyi 1990-luvulla, jolloin Suomeen tuli pakolaisia Somaliasta sekä Balkanilta sisällissotien seurauksena. Pakolaisten määrä lisääntyi myös 2000-luvulla esimerkiksi Afganistanin ja Irakin sota-alueilta. Pakolaisten lisäksi 1990- ja 2000-luvuilla merkittävän maahanmuuttoryhmän muodostivat inkerinsuomalaiset, jotka saivat tulla Suomeen paluumuuttajastatuksella. Euroopan unioniin liittymisen jälkeen maahanmuuttopolitiikka muuttui vapaammaksi. (Martikainen, Saari & Korkiasaari 2013, 33–37.) Monikulttuurisuus liitetään yleensä maahanmuuttajiin, vaikka esimerkiksi suomalaiset etniset vähemmistöt, kuten romanit ja saamelaiset ovat jo ennen maahanmuuton lisääntymistä pyrkineet nostamaan esiin tapoja, joiden avulla heidät vähemmistöinä voitaisiin huomioida paremmin. (Honkasalo & Souto 2007, 115.)

Lyhyestä maahanmuuttohistoriasta huolimatta maahanmuutto on osa suomalaista arkea etenkin suuremmissa kaupungeissa (Martikainen ym. 2013, 54; Huttunen, Löytty & Rastas 2005, 17). Maahanmuuttajien määrä on kasvanut vuodesta 1990, jolloin Suomessa oli 26 255 maahanmuuttajaa, kun vuonna 2014 Suomessa asui 219 675 ulkomaan kansalaista (Tilastokeskuksen PX-Web Statfin tilastotietokanta, Kansalaisuus iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain 1990–2014). Nuorisolaissa (2§ 2006) nuorella tarkoitetaan alle 29-vuotiaita ja vuonna 1990 Suomessa oli 12 126 maahanmuuttajataustaista nuorta, kun vuonna 2014 vastaava luku oli 86 856 (Tilastokeskuksen PX-Web Statfin tilastotietokanta, Kansalaisuus iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain 1990–2014). Maahanmuuttajien määrän kasvaminen on herättänyt maahanmuuttoon ja monikulttuurisuuteen liittyvää keskustelua (Keskinen & Vuori 2012, 9; Huttunen ym. 2005, 17) sekä lisännyt maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen tarvetta (Huttunen ym. 2005, 17).

Olen tehnyt graduni Jyväskylän Katulähetyksen Polku kotiin -projektin toimeksiannosta. Polku kotiin -projekti on suunnattu nuorille maahanmuuttajanaisille ja -tytöille ja projektin tarkoituksena on kehittää, testata ja ottaa käyttöön uusi nuorisotyöympäristö, eli nuoren ko-

ti. Työ kodeissa rakentuu osallisuuden näkökulmasta ja toiminta suunnitellaan nuorten kanssa yhdessä. Tapaamiset voivat sisältää esimerkiksi leipomista, ruuanlaittoa, askartelua, valokuvaamista ym. yhteistä ajanviettoa. Toiminta voi sisältää myös retkiä, mikäli nuoret tätä toivovat. (Ukkonen & Aminpoor 2012.)

Projektin kohderyhmäksi on valittu maahanmuuttajataustaiset tytöt ja nuoret naiset, jotka viettävät aikaansa pääasiassa kotona ja siten jäävät perinteisemmän nuorisotyön ja muiden nuorille suunnattujen palvelujen ulkopuolelle. Lapsuudenperheissä asuvien tyttöjen lisäksi kohderyhmään kuuluvat myös yksin tai puolison kanssa asuvat nuoret maahanmuuttajanaiset. (Ukkonen & Aminpoor 2012.) Projektin asiakkaat ovat olleet Suomessa eripituisia aikoja. Vuoden 2014 alussa projektissa aloittaneista suurin osa on ollut Suomessa alle kaksi vuotta ja heidän suomen kielen taitonsa on pääsääntöisesti heikko. Asiakkaiden taustat ovat erilaisia ja he ovat tulleet Suomeen eri syistä. Yleisellä tasolla tarkasteltuna maahanmuuton syitä ovat paluumuutto, avioliitto, pakolaisuus, työnteko ja opiskelu (Martikainen ym. 2013, 54).

Polku kotiin -projektin alkuperäisessä toimintasuunnitelmassa huomioidaan maahanmuuttajatyttöjen ja nuorten naisten kotien moninaisuus ja moniulotteisuus. Koti ymmärretään pakotettua ympäristöä laajemmin ja myös perheen näkökulmat huomioidaan. Alkuperäisen projektisuunnitelman mukaan projektin päätarkoituksena ei ole löytää tytöille väyliä pois kodista esimerkiksi nuorisotiloihin, vaan tarkoituksena on laajentaa nuorisotyön ympäristöjä vastaamaan maahanmuuttajanuorten tarpeisiin. (Ukkonen & Aminpoor 2012.) Eriytetty monikulttuurinen nuorisotyö on perusteltua silloin, kun halutaan saada nuorisotyön piiriin muutoin vaikeasti tavoitettavia nuoria (Kivijärvi & Harinen 2008, 8).

Maahanmuuttajien määrän kasvun vuoksi on perusteltua tutkia maahanmuuttajille suunnattua toimintaa. Polku kotiin -projektissa kokeillaan ja testataan uutta nuorisotyön muotoa, kotinuorisotyötä, joten on tärkeää tarkastella, miten uusi työmuoto kehittyy ja mitä ominaispiirteitä siihen mahdollisesti liittyy. Tämän lisäksi kotinuorisotyön kehittäminen on siinä mielessä ajankohtaista, että kotiin tarjottavat palvelut ovat iso ajankohtainen kysymys niin sosiaali- kuin terveystaloudissa. Tämä tutkimus tuo yhden näkökulman pohdintaan, voidaanko sosiaalialan palveluita siirtää asiakkaan kotiin.

Tarkastelen tutkimuksessani Polku kotiin -projektin toisen vuoden aikana tehtyä asiakastyötä ja sen käännekohtia. Käännekohtien tarkasteleminen perustuu Pattonin (2011, 29–32)

näkemykseen kehittämistyöstä, jolle on ominaista oppiminen työtä tekemällä sekä toiminnassa tapahtuneiden käännteiden huomioiminen ja niistä oppiminen. Käännekohtien tarkemman tarkastelun avulla pyrin tuottamaan tietoa monikulttuurisesta kotinuorisotyöstä. Projektin toiminnassa yhdistyy sekä nuorisotyö että maahanmuuttajatyö, joten käännekohtia tarkastellaan suhteessa nuorisotyölle asetettuihin tehtäviin ja monikulttuurisen ohjauksen teoriaan. Aineistona käytän projektin työntekijöiden kirjoittamia viikkopäiväkirjoja. Tutkimukseni on projektiarviointia, mutta arviointini kohdistuu vain asiakastyöhön ja senkin osalta niihin käännekohtiin, jotka työntekijöiden viikkokirjoista on löydettävissä. Kyseessä ei siis ole koko projektin toiminnan kattava arviointityö.

## 2 MAAHANMUUTTO JA KOTOUTUMINEN

### 2.1 Maahanmuuttajan määritelmiä

Laki kotouttamisen edistämisestä (3§ 2010) määrittelee maahanmuuttajan Suomeen muuttaneeksi henkilöksi, ”joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhyttä oleskelua varten myönnetyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity tai jolle on myönnetty oleskelukortti”. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan siis henkilöä, joka muuttaa Suomeen pysyvässä asumistarkoituksessa. Maahanmuuttajia ovat paluumuuttajat, siirtolaiset ja tietyissä tilanteissa myös pakolaiset. (HE 145/2002.)

Siirtolaisia ovat henkilöt, jotka muuttavat työn perässä ja pysyvässä tarkoituksessa toiseen maahan. Esimerkiksi opiskelijat ja turistit eivät ole siirtolaisia. (Liebkind 1994, 9.) Paluumuuttajia ovat henkilöt, jotka ovat asuneet syntymämaansa rajojen ulkopuolella ja muuttavat takaisin syntymämaahansa. Suomessa paluumuuttajan käsitettä käytetään myös entisen Neuvostoliiton alueelta tulevista inkerinsuomalaisista henkilöistä, joilla on suomalaiset sukujuuret. Paluumuuttajien kohdalla oleskeluluvan saantiin vaikuttaa sukujuurien vahvuus ja läheisyys, luvan saamiseksi ei tarvita muita syitä kuten työntekoa tai opiskelua (Paluumuuttajat 2015.)

Pakolaisten oikeusasemaa koskevassa yleissopimuksessa (77/1968) pakolaiseksi määritellään henkilö, ”jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai sellaisen pelon johdosta haluton turvautumaan sanotun maan suojaan; tai joka olematta minkään maan kansalainen oleskelee entisen pysyvän asuinmaansa ulkopuolella ja edellä mainittujen seikkojen tähden on kykenemätön tai sanotun pelon vuoksi haluton palaamaan sinne”.

Kiintiöpakolaiseksi kutsutaan Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö UNHCR:ltä (United Nations High Commissioner for Refugees) pakolaisstatuksen saaneita henkilöitä, jotka sijoitetaan kolmanteen maahan niin sanotussa pakolaiskiintiössä. Kiintiöpakolaisia vastaanottavia maita on tällä hetkellä 25. Suomen vuosittainen pakolaiskiintiö on ollut 750 henkilöä vuodesta 2001 lähtien (Kiintiöpakolaiset 2015), mutta Maahanmuuttoviraston tilastojen perusteella todellinen Suomeen tulleiden kiintiöpakolaisten määrä on jäänyt alle



kiintiön. Vuonna 2014 Suomeen otettiin kiintiötä enemmän pakolaisia, 1030 henkilöä (Kiintiöpakolaiset).

Turvapaikanhakija lähtee kotimaastaan pakoon esimerkiksi sodan, vainon tai turvattomuuden vuoksi. Turvapaikanhakija päätyy usein oleskelemaan kotimaansa lähialueella. Turvapaikanhakija eroaa pakolaisesta siinä, että turvapaikanhakija ei vielä ole saanut pakolaisstatusta. Suomeen tulevat turvapaikanhakijat asuvat yleensä vastaanottokeskuksissa oleskelulupapäätöstä odottaessaan. Vuonna 2014 Suomeen tuli 3651 turvapaikanhakijaa. (Turvapaikanhakijat 2015.)

Maahanmuuttajia koskevassa tutkimuksessa voidaan puhua ensimmäisen ja toisen polven maahanmuuttajista. Ensimmäisen polven maahanmuuttajiksi määritellään henkilöt, jotka ovat syntyneet toisessa maassa. Toisen polven maahanmuuttajaksi voidaan määritellä henkilö, joka on syntynyt uudessa kotimaassa tai muuttanut sinne lapsena vanhempiansa mukana. Voidaan myös puhua *maahanmuuttajalapsista* ja *maahanmuuttajien lapsista*. Maahanmuuttajalapsi on muuttanut maahan lapsena ja maahanmuuttajan lapsella voidaan tarkoittaa sekä uudessa maassa että muualla syntynyttä maahanmuuttajavanhemman lasta. (Valtonen 2008, 139.) Toisen määrittelytavan mukaan toisesta maasta Suomeen muuttaneita henkilöitä voidaan kutsua maahanmuuttajataustaiseksi ja heidän lapsiaan monikulttuuriseksi (Heikkilä-Daskalopoulos 2008, 4).

Tuomas Martikainen ja Lotta Haikkola (2010) esittelevät Rumbaut'n sukupolvimäärittelyn, jossa yhdistyy syntymämaa, asuinmaa, vanhemmuus, muuttoikä ja elämänvaihe. Rumbaut'n mukaan ensimmäinen sukupolvi on syntynyt ulkomailla. Ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajat Rumbaut jakaa seitsemään eri ikäryhmään muuttoikänsä mukaan (ks. Martikainen & Haikkola 2010, 13–14). Toinen sukupolvi käsittää yleisesti maahanmuuttajien uudessa asuinmaassa syntyneet lapset sekä joissain tilanteissa myös hyvin nuorena maahan muuttaneet. Rumbaut'n mukaan toinen sukupolvi koostuu kahden maahanmuuttajan uudessa asuinmaassa syntyneistä lapsista ja sukupolvi 2,5 käsittää maahanmuuttajan ja kantäväestön kuuluvan yhteiset lapset. Tämän määrittelymukan maahanmuuttajien lapset eivät ole koskaan muuttaneet, joten heitä ei voi kutsua toisen polven maahanmuuttajiksi, vaan toiseksi sukupolveksi. (Martikainen & Haikkola 2010.)

Sanna Heikkilä-Daskalopoulos (2008, 4) huomauttaa, että maahanmuuttaja -käsitteelle on yritetty löytää korvaava käsite, sillä esimerkiksi edellä mainittuja maahanmuuttajan Suo-

messa syntyneitä ja kasvaneita lapsia ei voida pitää maahanmuuttajina. Termit maahanmuuttaja ja maahanmuuttajataustainen koetaan jossain määrin ongelmalliseksi. Myös termi monikulttuurinen on haasteellinen, sillä se voi olla leimaava ja arvolatautunut, eivätkä monikulttuuriksi luokitellut henkilöt välttämättä elä useiden kulttuurien keskellä. (Heikkilä-Daskalopoulos 2008, 4.)

## **2.2 Kotouttamistyö**

Maahanmuuttajien kotouttamistyötä ohjaa laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Laki kotoutumisen edistämisestä tuli voimaan vuonna 2011 ja korvasi vuonna 1999 voimaan tulleen lain maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999). Uuden lain myötä kaikilla maahanmuuttajilla on oikeus kotouttamista tukeviin toimenpiteisiin maahantulon syistä riippumatta. Tämä koskee kuitenkin vain suomalaista yhteiskuntaa koskevan tiedon saamista ja varsinaiset kotouttamistoimenpiteet ovat harkinnan varaisia. (Vuori 2012, 238–239.)

Kotouttamistyöstä on vastuussa ensisijaisesti työvoimaviranomaiset, mutta mikäli maahanmuuttaja on työmarkkinoiden ulkopuolella, eli ei hae töitä tai ei pysty osallistumaan kokopäiväisiin koulutuksiin, on kotouttamisvastuu kuntien sosiaaliviranomaisilla. Lain määrittelemän kotouttamisvastuussa olevan tahon lisäksi kotouttamistyötä tekevät monet muutkin tahot, kuten opettajat, Kelan virkailijat, terveydenhuollon työntekijät, maahanmuuttajille suunnattujen erityispalveluiden työntekijät, projektityöntekijät ja vastaanottokeskusten työntekijät. (Vuori 2012, 239–240.)

Maahanmuuttaja ja kotouttamisesta vastaava taho laativat yhdessä maahanmuuttajalla kotouttamissuunnitelma, jonka pohjalta maahanmuuttaja ohjataan esimerkiksi kielikursseille, työharjoitteluun tai työnhakuun. Suunnitelma voi sisältää myös kotoutumista edistäviin harrastuksiin tai muuhun vapaa-ajan toimintaan liittyviä toimenpiteitä. Maahanmuuttajilla on oikeus saada neuvoja ja opastusta uudessa maassa elämiseen. Maahanmuuttajilla on velvollisuus osallistua kotouttamissuunnitelman laatimiseen sekä siinä sovittuihin toimenpiteisiin. Kotouttamisajalta maahanmuuttajan toimeentulo turvataan kotouttamistuella, joka vastaa suuruudeltaan työmarkkinatukea. (Vuori 2012, 239.)

## 2.3 Uuteen kulttuuriin sopeutuminen

Maahanmuutto voi tapahtua vapaaehtoisesti esimerkiksi hakeuduttaessa opiskelemaan tai töihin vieraaseen maahan. Joidenkin kohdalla maahanmuutto ei perustu vapaaehtoisuuteen vaan se voi johtua esimerkiksi pakosta hakea turvapaikkaa, sillä omassa maassa elämisestä on tullut hengenvaarallista. Maahanmuuton syyt ja taustat voivat tehdä maahanmuutosta positiivisen tai negatiivisen tapahtuman, mikä vaikuttaa osaltaan uuteen maahan sopeutumiseen. Yksilölliset ominaisuudet ja ikä vaikuttavat myös sopeutumiseen. (Schubert 2013, 63.)

Aikuinen maahanmuuttaja on kasvaessaan ja kouluttautuessaan sisäistänyt oman kotimaansa kulttuurin sekä oman yhteisönsä arvot, elämäntavat ja uskomukset. Uuteen maahan tullessa alkavat kulttuurien väliset erot tulla näkyviksi ja voi käydä niin, että omat totut toimintatavat eivät enää olekaan toimivia tai hyväksytyjä. Valtaväestön edustajat ja jopa erilaisten virastojen asiakaspalvelijat saattavat luulla ja odottaa, että maahanmuuttaja on hyvinkin lyhyessä ajassa sisäistänyt uuden maan toimintatavat. (Schubert 2013, 67–68.) Maahanmuuttaja saattaa kuitenkin tulla maasta, jossa esimerkiksi psykologista tukea ei tarjota julkisten palveluiden kautta, vaan perhe on se paikka, jossa tukea saadaan (Batumubwira 2005, 48). Maahanmuuttajat ovatkin valtaväestöön verrattuna heikommassa asemassa palvelujärjestelmässä riittämättömän sosiaalisen toimintakyvyn vuoksi. (Malin & Anis 2013, 156).

Aikuisen maahanmuuttajan tarpeet vaihtelevat sen mukaan, mistä syystä maahan on tultu. Pakolaisilla, turvapaikanhakijoilla, opiskelijoilla, työn perässä muuttavilla tai perhesuhteiden vuoksi muuttaneilla on erilaiset lähtökohdat uuteen maahan sopeutumiseksi. (Schubert 2013, 67–68.) Esimerkiksi traumaattiset kokemukset, kuten kidutus ja sota, ovat syitä, joiden vuoksi perheillä on uudessa maassaan laajempi viranomaisten tukiverkosto. Avioliiton vuoksi maahan muuttaneet voivat olla erityisen tuen tarpeessa, mikäli jäävät yksihuoltajiksi. Maahanmuuttajataustaisten perheiden tuen tarve voi vaihdella neuvojen saannista erityiseen tukeen. Etenkin pakolaisperheet voivat tarvita monenlaista tukea ja apua maahanmuuton alkuvaiheessa. (Heikkilä-Daskalopoulos (2008, 12.) Myös maahanmuuton pysyvyys vaikuttaa siihen, miten uuteen maahan kotoutumiseen asennoidutaan, väliaikaiseksi tiedetyssä muutossa kotoutuminen voi jäädä vähäiseksi ja merkityksettömäksi. (Schubert 2013, 67–68.)

Teini-ikäisten maahanmuuttajien kohdalla maahanmuutto ja siihen liittyviin haasteisiin yhdistyvät myös murrosikään kuuluvat muutokset. Nuori tekee eroa vanhempiinsa etsiessään identiteettiään. Nuorten kapinointi saattaa aiheuttaa ristiriitoja vanhempien ja suvun sekä valtaväestön edustajien, kuten koulun ja kavereiden kanssa. Nuoren kehitykseen kuuluvat auktoriteettikonfliktit saattavat kasvaa vähemmistönuorten keskuudessa suuremmiksi verrattuna valtaväestöön kuuluviin nuoriin. Maahanmuuttajanuoret elävät kahden kulttuurin keskellä ja oma etninen tausta ei ole keskiössä. Mikäli vanhemmat haluavat säilyttää oman taustakulttuurin vahvasti perheen elämässä, voi nuoren välinpitämättömyys omaa kulttuuria kohtaan aiheuttaa hankaluuksia perheessä. (Schubert 2013, 71–72.)

## 2.4 Akkulturaatiostrategiat

Akkulturaatiolla tarkoitetaan muutosprosessia, joka käynnistyy, kun eri kulttuureja edustavat yksilöt tai ryhmät kohtaavat (Redfield, Linton & Herskovits 1936, 149). Maahanmuutto ja siitä alkava akkulturaatioprosessi ei vaikuta ja muuta pelkästään maahan muuttanutta, vaan kulttuurien kohtaaminen vaikuttaa myös valtaväestöön (Schubert 2013, 65). Tästä huolimatta akkulturaatioprosessi vaikuttaa enemmän akkulturaation kohteena olevaan ryhmään (Berry 1991, 7).

Maahanmuutto kuitenkin lisää yhteisöjen monikulttuurisuutta, jolloin eri kulttuuritaustoista tulevat ihmiset joutuvat pohtimaan, miten tilanteeseen sopeudutaan. Akkulturaatiostrategia koskee lähinnä kahta suurta kysymystä; kulttuurin säilyttäminen (missä määrin kulttuuriset erityispiirteet koetaan tärkeiksi ja säilyttämisen arvoiseksi) sekä kontaktit ja osallistuminen (missä määrin otetaan yhteyttä toisen kulttuurin edustajiin vai ollaanko tekemisissä vain oman kulttuurin edustajien kanssa). Näiden kysymysten samanaikainen tarkastelu johtaa neljään eri akkulturaatiostrategiaan; assimilaatio, separaatio, integraatio ja marginalisaatio. Akkulturaatiostrategioiden rakentuminen on esitetty kuviossa yksi. Maahanmuuttajan näkökulmasta tarkasteltuna assimilaatiosta on kyse silloin, kun maahanmuuttajan ei halua säilyttää mitään omasta kulttuuristaan ja pyrkii aktiivisesti kontaktiin eri kulttuurien edustajien kanssa. Separaatiossa maahanmuuttaja pyrkii säilyttämään oman kulttuurinsa piirteet ja välttää kontakteja muiden kanssa. Integraatiossa maahanmuuttaja pyrkii säilyttämään oman kulttuurinsa piirteitä, mutta samalla pyrkii aktiivisesti toimimaan myös eri taustoista tulevien kanssa. Marginalisaatioon johtaa tilanne, jossa henkilöllä ei ole kiinnostusta tai

mahdollisuuksia säilyttää omaa kulttuuriaan eikä hänellä ole yhteyksiä oman kulttuurin ulkopuolisiin henkilöihin. (Berry 1991, 9.)

		<b>Toive oman kulttuurin säilyttämisestä</b>	
		Kyllä	Ei
<b>Kontaktin tarve yhteiskunnan valtaväestöön</b>	Kyllä	Integraatio	Assimilaatio
	Ei	Separaatio	Marginalisaatio

**KUVIO 1** Akkulturaatiostrategiat Berryn (1980) mukaan (Schubert 2013, 65).

John W. Berry (1991, 9-10) muistuttaa, että akkulturaatiostrategioiden taustalla on ajatus siitä, että henkilö itse voi valita mitä strategiaa noudattaa. Näin ei kuitenkaan aina ole, sillä valtaväestö voi omalla suhtautumisellaan vaikuttaa maahanmuuttajan akkulturaatioon. Esimerkiksi separaatio voi olla maahanmuuttajan oma valinta, mutta kun valtaväestö omalla käyttäytymisellään ja suhtautumisellaan ei ota maahanmuuttajaa huomioon, on kyse segregaatiosta. Marginalisaatio on harvoin kenenkään oma valinta ja usein sen taustalla onkin yritykset pakkosopeuttamiseen valtaväestön kulttuuriin yhdistettynä segregaatioon. (Berry 1991, 9-10.)

Carla Schubert (2013, 66) huomauttaa, että yksilö voi käyttää eri strategioita elämäntilanteen mukaan, eikä välttämättä pitäydy vain yhdessä strategiassa. Tosielämässä näin selkeä jako yhteen ryhmään ei yleensä toteudu. Esimerkiksi työelämässä maahanmuuttaja voi olla täysin integroitunut työyhteisön jäsen, mutta vapaa-ajalla oman etnisen ryhmän parissa hän noudattaa sen edustamia toimintatapoja. (Schubert 2013, 66.)

## 2.5 Perhesuhteet

Perheiden huomioiminen kotoutumistutkimuksessa ja kotouttamistyössä on tärkeää, sillä kaikki perheenjäsenet joutuvat käsittelemään uuden ja vanhan kulttuurin kohtaamista. Maahanmuuttajataustaiset perheet joutuvat kohtaamaan uudessa kotimaassaan mm. lasten kasvatukseen liittyviä ristiriitoja. Lasta kasvatetaan kulloinkin vallitsevan kulttuurisen ja yhteiskunnallisen tilanteen mukaisesti ja uuteen maahan muuttaminen voi horjuttaa ja ky-

seenalaistaa totuttuja kasvatusten menetelmiä. Tämän lisäksi perheen lapset ja nuoret ovat usein omaksuneet vanhempiaan nopeammin uuden kielen sekä uudelle kulttuurille ominaiset toimintatavat. Tällöin puhutaan perheenjäsenten erilaisista ja eriaikaisista akkulturaatioprosesseista, mistä voi aiheutua perheen sisäisiä ristiriitoja ja konflikteja. Akkulturaatioprosesseissa on yleensä eroa juuri sukupolvien välillä, mutta myös puolisoitten akkulturaatioprosessit voivat olla erilaisia ja eriaikaisia. (Alitolppa-Niitamo 2010, 46.) Veronika Honkasalon (2011, 144–145) tutkimuksessa maahanmuuttajaperheiden nuoret kokevat olevansa vanhempiaan paremmin sisällä suomalaisessa yhteiskunnassa esimerkiksi koulun kautta. Vanhempien kontaktit suomalaisiin ja suomalaiseen yhteiskuntaan rajoittuvat lähinnä viranomaisiin ja heidän kanssaan asiointiin (Honkasalo 2011, 145).

Perhe vaikuttaa perheenjäsenten hyvinvointiin ja lasten kasvatukseen sekä muodostaa akkulturaation keskeiset ehdot ja olosuhteet. Akkulturaation on todettu vaikuttavan erityisesti nuorten perhearvoihin. Vanhempien perhearvot pysyvät suhteellisen muuttumattomina myös uudessa maassa, mutta nuoret omaksuvat helpommin valtaväestön arvoja ja asenteita. Omien lasten myötä vanhemmat joutuvat arvioimaan omia arvojaan ja sovittamaan niitä yhteen uuden kulttuurin kanssa. Perheissä, joissa vanhemmat korostavat perinteisiä perhearvoja, kuten tottelevaisuutta ja vanhempien kunnioittamista, suvaitaan huonommin sukupolvien välisiä eroja. Toisaalta vahvoja perhesiteitä korostavissa perheissä lapset voivat saada vahvaa tukea kohdatessaan uuden kulttuurin piirteitä ja kyseenalaistaessaan vanhempien arvoja. (Alitolppa-Niitamo 2010, 46–48.) Maahanmuuttajaperheiden nuoret näkevät perheen olevan tärkeä elämää jäsentävä tekijä. Toisaalta perheessä kiteytyy myös monet eroavaisuudet oman kulttuurin ja suomalaisen yhteiskunnan välillä. Nuoret pyrkivät ymmärtämään ja neuvottelemaan omasta asemastaan perheessä liittyen esimerkiksi vanhempien kontrolliin ja liikkumavapauden rajoittamiseen. Vanhempien tahdon kunnioittaminen nähdään myös positiivisena perhesuhteita jäsentävänä asiana. (Honkasalo 2011, 144.)

Maahanmuuttajatausta tuo sekä yksilöiden että perheiden yhteiskunnalliseen asemaan haavoittuvuutta. Marja Peltolan (2010, 67) mukaan monien maahanmuuttajaperheiden kohdalla uuteen maahan muuttaminen on aiheuttanut sosiaalisen aseman laskua. Maahanmuuttajavanhemmilla on todettu olevan rajoitetut mahdollisuudet tarjota nuorille sekä materiaalista tukea että ohjeita suomalaisessa yhteiskunnassa toimimiseen. Toisaalta heikosta taloudellisesta tilanteesta huolimatta vanhemmat tarjoavat lapsilleen tukea ja ohjausta, jolloin korostuu erityisesti sosiaalisten ja emotionaalisten resurssien merkitys maahanmuuttaja-

taustaisten perheiden hyvinvoinnissa. (Peltola 2010, 67.) Perheen merkitys korostuu esimerkiksi rasismikokemusten kautta. Rasismikokemukset tiivistävät lasten ja vanhempien kokemusta perheenä olemisesta ja rasismi koetaan maahanmuuttajaperheissä yhdistävänä tekijänä. Samalla rassistiset tapahtumat rajaavat perhettä suomalaisen yhteiskunnan ulkopuolelle. (Honkasalo 2011, 145.)

Honkasalon (2011, 143) mukaan viranomaispuheessa maahanmuuttajien uutta yhteiskunnallista asemaa lähestytään usein kulttuurin vaikutusten kautta. Esimerkiksi nuorisotyöntekijöiden puheessa perheen sisäiset ristiriidat nähdään helposti kulttuurista johtuvina, sen sijaan että niiden ajateltaisiin johtuvan sukupolvieroista, ikään liittyvistä valtasuhteista tai eritahtisesta kotoutumisesta. Honkasalon (2011, 143) tutkimuksessa kävi ilmi, että nuorisotyöntekijät kokevat neuvottomuutta ja hämmennystä maahanmuuttajaperheiden edessä niiden edustaessa jotain suomalaiseksi perheeksi mielletystä poikkeavaa. Jotkut nuorisotyöntekijät kokevat maahanmuuttajaperheen omina pidettyihin asioihin puuttumisen vaikeaksi, kun taas toiset korostavat yhteistyön nuoren perheen kanssa oleva edellytys nuoren sosiaalisessa vahvistamisessa ja kasvun tukemisessa. (Honkasalo 2011, 143.)

Honkasalon haastatteleminen maahanmuuttajanuorten näkemykset perheen merkityksestä poikkeavat nuorisotyöntekijöiden näkemyksistä. Perheen määrittäminen rajoittavasta näkökulmasta voi vaikeuttaa luottamuksen rakentumista nuoren ja nuorisotyöntekijän välillä. (Honkasalo 2011, 144–145).

## **2.6 Etninen identiteetti**

Toisen sukupolven maahanmuuttajien on todettu identifioituvan oman lähtömaansa kulttuuriin (Haikkola 2010, 223). Toisen sukupolven maahanmuuttajien identiteetti on kuitenkin monimuotoinen ja siihen vaikuttavat monet seikat. Identiteetin kehittyessä käydään keskustelua sekä vanhempien kulttuurin että asuinmaan kulttuurin välillä. Nuoret voivat valita parhaat puolet molemmista kulttuureista, jolloin he pystyvät toimimaan luontevasti sekä omassa perhepiirissä että julkisilla elämän alueilla. (Oksanen 2010, 253.) Nuori voi kokea olevansa suomalainen koska asuu Suomessa, mutta toisaalta esimerkiksi vierailut vanhempien kotimaassa voivat vahvistaa kyseiseen kulttuuriin kuuluvuutta. Oma identiteettiä ja etnisyyttä käsitellään myös suhteessa muihin vähemmistökuulttuureihin. Eri kan-

sallisuuksista koostuvassa ystäväpiirissä ei tarvitse tuntea itseään erilaiseksi, sillä erilaisuus on normaali olotila. (Haikkola 2010, 234–235.)

Nuorilla on monia tapoja määritellä itseään. Perheen lähtömaan lisäksi tai sen sijasta kaveripiirit, koulut ja asuinalue ovat merkityksellisiä identiteetin rakentamisessa. Myös yhteiskunnan ja nuorelle läheisten toimijoiden suhtautuminen maahanmuuttajiin vaikuttaa etnisen identiteetin muokkautumiseen. Esimerkiksi ulkonäön erilaisuuteen liittyvät huomiot luovat kokemusta ei-suomalaisesta. Toisaalta nuoret itse tekevät puheissaan eroa suomalaisuuteen ja puhuvat itsestään ulkomaalaisina, identifioituen enemmän ulkomaalaisten kuin suomalaisten ryhmään. (Haikkola 2010, 225–226.)

Etnisen identiteetin rakentuminen on erilaista sekä eri kulttuurien välillä että tyttöjen ja poikien kohdalla. Vanhempien kulttuurille ominaiset vahvat sukupuoliroolit ja -odotukset voivat hämmentää vapaammaksi mielletyn suomalaisen kulttuurin keskellä eläessä. Esimerkiksi somalitytöt ovat tarkastelleet omaa etnistä identiteettiään vertaamalla somalikulttuurissa soveliaista käytöstä suomalaisten tyttöjen vapaamielisempään käyttäytymiseen. Vertailun avulla somalitytöt voivat määritellä millainen käyttäytyminen omalla kohdalla olisi soveliaista. (Oksanen 2010, 248–251.)

Uuteen maahan kotoutuminen on monen tekijän summa. Kotoutuminen ei tapahdu hetkessä eikä saman kaavan mukaan jokaisen maahanmuuttajan kohdalla. Työntekijän näkökulmasta on tärkeää tietää asiakkaan taustoja ja maahantulon syy, jotta pystyy tunnistamaan mahdollisia erityistarpeita. Suomalaisessa yhteiskunnassa kasvaneelle esimerkiksi sosiaalipalvelujärjestelmä on tuttu, mutta maahanmuuttaja saattaa tulla maasta, jossa vastaavaa järjestelmää ei ole. Myös maahantulon syy vaikuttaa työskentelyn suuntaan ja maahanmuuttajan tarpeisiin, esimerkiksi kidutusta kokeneen pakolaisen kotoutumisprosessi on erilainen kuin uuteen maahan vapaaehtoisesti työn perässä muuttaneen kohdalla.

Nuorten maahanmuuttajien perheet määrittyvät kirjallisuudessa usein kielteisesti tai nuorta rajoittavasti. Perheitä arvioidaan usein kulttuuritaustasta käsin, eikä ongelmia nähdä normaaliin nuoren kehitykseen tai perhedynamiikkaan kuuluvina. Maahanmuuttajanuoria koskevissa tutkimuksissa on kuitenkin huomattu, että perhe on nuorille tärkeä tukiverkosto. Ongelmia saattaa aiheuttaa eriaikainen kotoutuminen, minkä vuoksi olisikin erityisen tärkeää tukea koko perhettä.



### 3 NUORISOTYÖ

Nuorisolain (27.1.2006/71) ”*tarkoituksena on tukea nuorten kasvua ja itsenäistymistä, edistää nuorten aktiivista kansalaisuutta ja nuorten sosiaalista vahvistamista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja. Tavoitteen toteuttamisessa lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, yhteisvastuu, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo, monikulttuurisuus ja kansainvälisyys, terveet elämäntavat sekä ympäristön ja elämän kunnioittaminen*”. (Nuorisolaki 1§ 2006.) Aktiivisella kansalaisuudella laissa tarkoitetaan ”*nuorten tavoitteellista toimintaa kansalaisyhteiskunnassa*” ja nuorten sosiaaliseen vahvistamiseen pyritään elämäntaitoja parantavilla ja syrjäytymistä ehkäisevillä toimenpiteillä (Nuorisolaki 2§ 2006). Jukka Vehviläisen (2002, 8) mukaan elinolojen kehittämistä voidaan pitää ihmiskunnalle ominaisena pyrkimyksenä aina vain paremman elämän turvaamiseen, vaikka nykyiset elinolosuhteet eivät välttämättä olisi huonot tai puutteelliset. Elinolojen kehittämispöytäkirjojen taustalla kuitenkin on yleensä yhteiskunnallisesti tai paikallisesti havaitut puutteet sekä sosiaaliset ja yksilölliset ongelmat. Nuorten kohdalla tulee tarkastella, mikä nuorten elinoloissa on vialla ja mihin pyritään vaikuttamaan, jotta nuorten elinolosuhteet paranevat. Nuorten elinoloja voidaan tarkastella esimerkiksi koulutuksen, työmarkkinoiden, perheellisyyden ja asumisen näkökulmista. Nuorten hyvin- ja pahoinvointiin liittyvää elämänlaatua kuvaavat terveydentila, rikollisuus, onnettomuudet ja syrjäytyminen. (Vehviläinen 2002, 8.)

Nuorisolain mukaan nuorisotyö on ”*nuorten oman ajan käyttöön kohdistuvaa aktiivisen kansalaisuuden edistämistä samoin kuin nuorten sosiaalista vahvistamista, nuoren kasvun ja itsenäistymisen tukemista sekä sukupolvien välistä vuorovaikutusta*” ja nuorisopolitiikka tähtää nuorten kasvu- ja elinolojen parantamiseen. (Nuorisolaki 2§ 2006.) Valtion tehtävänä on vastata nuorisotyön ja nuorisopolitiikan kehittämisestä (Nuorisolaki 3§, 4§ 2006) ja itse nuorisotyön ja nuorisopolitiikan toteuttaminen ja jossain määrin myös kehittäminen on kuntien vastuulla. ”*Kunnan nuorisotyöhön ja -politiikkaan kuuluvat nuorten kasvatuksellinen ohjaus, toimintatilat ja harrastusmahdollisuudet, tieto- ja neuvontapalvelut, nuorisoyhdistyksien ja muiden nuorisoryhmien tuki, liikunnallinen, kulttuurinen, kansainvälinen ja monikulttuurinen nuorisotoiminta, nuorten ympäristökasvatus sekä tarvittaessa nuorten työpajapalvelut ja etsivä nuorisotyö tai muut paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin sopivat toimintamuodot*”(Nuorisolaki 7§ 2006). Kuntien lisäksi nuorisoyhdistykset ja muut nuorisotyötä tekevät järjestöt vastaavat nuorisotyön toteuttamisesta. Nuorisotyötä ja -politiikkaa

tulee kunnissa tehdä yhteistyössä eri toimijoiden ja nuorten kanssa. (Nuorisolaki 7§ 2006.) Varsinaisen nuorisotyön lisäksi keskeisiä nuorisotyön toimijoita kunnissa ovat esimerkiksi oppilaitokset, työvoimatoimisto, sosiaali- ja terveystoimikunnat, poliisi, seurakunnat, erilaiset järjestöt ja työnantajat (Vehviläinen 2002). Nuorisolaissa nuorilla tarkoitetaan alle 29-vuotiaita (Nuorisolaki 1§ 2006).

Juha Niemisen (2007, 22) mukaan nuorisolaissa käytetty kuvailu nuorisotyöstä on yksi tapa jäsentää nuorisotyön tehtävät. Muotoilu ei kuitenkaan koske sellaisenaan kaikkia nuorisotyön organisaatioita eikä se tavoita kaikkia nuorisotyön pyrkimyksiä tai kata kaikkia nuorisotyön käytäntöjä. Lakiin sisältyvä näkemys nuorisotyöstä on poliittisten neuvottelujen ja kompromissien tulos, jolloin sitä voidaan pitää luonteeltaan hallinnollisnormatiivisena. Nuorisolain ohjaava vaikutus kohdistuu voimakkaimmin julkishallinnon ja nuorisotyöhön ja -politiikkaan, jolloin nuorisolaki ei ohjaa yhteiskunnan kaikkia nuoria koskevia toimenpiteitä. Nuorisolaki ja valtioneuvoston asetus nuorisotyöstä ja -politiikasta (103/2006) ”*säätävät nuorisotyön valtionhallintoa, nuorisopolitiikan kehittämistä ja yhteensovittamista, kunnallista nuorisotyötä ja järjestöjen valtionavustuksia*” (Nieminen 2007, 22). Rajoituksistaan huolimatta nuorisolain nähdään kuitenkin olevan yksi suomalaisen nuorisotyön tukijaloista sekä osoitus yhteiskunnan luottamuksesta nuorisotyötä kohtaan. (Nieminen 2007, 22.)

### **3.1 Nuorisotyön tehtävät**

Nuorisotyötä tekevät organisaatiot, kuten nuorisojärjestöt, kansalaisjärjestöt, kirkot, seurakunnat yhteisöt ja oppilaitokset voivat itse määrittellä omat tehtävänsä. Niinpä nuorisotyön tehtävät ja tavoitteet on ilmaistu hyvin eri tavoin eri organisaatioiden toimesta. Tehtävien ja tavoitteiden taustalla on organisaation toimintaa ohjaavat säännöt, periaatepäätökset, toimintaohjelmat, suunnitelmat, visiot ja strategiat. Nuorisotyön tehtävien järjestelmällisen pohdinnan tueksi tarvitaan laaja-alaisia käsitteellisiä kuvauksia nuorisotyön tehtävistä, jotka tavoittavat nuorisolakia kattavammin nuorisotyön kokonaisuuden. Nuorisotyön tehtävien erittelyillä voidaan paikantaa nuorisotyön asemaa yhteiskunnassa ja ihmisen elämänsä kulussa, sekä jäsentää nuorisotyön muotoja, käytäntöjä ja menetelmiä. (Nieminen 2007, 22–23.)

Nuorisotyöllä on neljä yleistä tehtävää, eli perusfunktioita: sosialisatiofunktio, personalisaatiofunktio, kompensatiofunktio sekä resursointi- ja allokaatiofunktio. Sosialisatiofunktion tavoitteena on nuorten liittäminen kulttuurin, yhteiskunnan ja lähiyhteisön jäseniksi. Siihen liittyy sellaisten tietojen, taitojen, arvojen ja toimintatapojen välittäminen, jotka mahdollistavat nuorten osallistumisen yhteisöjen ja yhteiskunnan kehittämiseen ja uudistamiseen. (Nieminen 2007, 23.)

Personalisaatiofunktiolla tarkoitetaan nuoren kehittymistä omaksi itsekseen ja itsenäiseksi sekä omat tarpeensa ja pyrkimyksensä tuntevaksi yksilöksi. Tämän toteuttaminen vaatii nuorisotyöltä nuoren yksilöllisyyden, ainutlaatuisuuden ja omaleimaisuuden tunnistamista ja tukemista. Nuoren persoonan vahvistamiseen pyritään kehittämällä jokaisessa nuoressa olevia henkilökohtaisia mahdollisuuksia sekä tarjoamalla nuorelle tilaisuuksia inhimilliseen kasvuun ja innostaviin oppimiskokemuksiin. Personalisaation näkökulmasta on oleellista huomioida, että nuorisotyö perustuu nuorten vapaaehtoiseen mukanaoloon, jonka seurauksena nuorisotyön lähtökohtana on nuorten tarpeiden kuuleminen ja kunnioitus. Tällöin nuoren itsensä ilmaisemat tai nuorisotyöntekijän havaitsemat nuoren tarpeet vaikuttavat nuorisotyön oppimisympäristöjen rakentamiseen. (Nieminen 2007, 24–25.)

Kompensaatiofunktion avulla pyritään tasoittamaan puutteita ja korjaamaan vaikeuksia, joita nuoren sosialisatiossa ja personalisaatiossa on ilmennyt. Nuorisotyössä pyritään auttamaan ja ohjaamaan nuoria, joilla on ongelmia yhteiskuntaan liittymisessä tai omien persoonallisten mahdollisuuksien toteuttamisessa. Osa nuorten ongelmista on kuitenkin sen laatuista, että niiden ratkaisemiseksi tarvitaan sellaista tukea, ohjausta ja hoitoa, jota nuorisotyön puitteissa ei ole mahdollista antaa. Tällöin osa kompensatiofunktiosta kuuluukin myös esimerkiksi sosiaalityölle, terveystoimelle, työvoimaviranomaisille tai päihdehuollolle. (Nieminen 2007, 25.)

Nuorisotyön tehtäviin kuuluu myös laajemmin yhteiskunnan nuorille suuntaamaan toimintaan vaikuttaminen. Resursointi- ja allokointifunktio tähtää yhteiskunnan nuorille osoittamiin voimavaroihin (resurssien) ja niiden suuntaamiseen (allokointi) vaikuttamiseen. Pyrkimyksenä on, että nuoret itse vaikuttavat heitä itseään koskeviin asioihin omien järjestöjensä kautta. Nuorisopolitiikan kautta pyritään vaikuttamaan siihen, miten nuoret huomioidaan poliittisessa päätöksenteossa sekä resurssien jaossa ja kohdentamisessa eri elämäntilanteilla, kuten koulutus, työelämä, toimeentulo, politiikka, asuminen ja terveys. Nuorisotyöllä ei kuitenkaan ole ollut poliittista päätäntävaltaa nuorten asioissa, joten nuorisopoli-

tiikan toteuttaminen nuorisotyön kautta on ongelmallista. Voidaankin erottaa toisistaan nuorisotyö ja -politiikka, jolloin resursointi- ja allokointifunktion toteuttaminen on ensisijaisesti nuorisopoliittisen järjestelmän tehtäviin kuuluva. (Nieminen 2007, 25–26.)

Sosialisaatio- ja personalisaatiofunktioita korostaneet työmuodot ovat olleet vuosikymmeniä nuorisotyön keskiössä. Jo 1900-luvun kuluessa niiden kuitenkin huomattiin olevan jossain määrin valikoivia, eli ne tavoittivat lähinnä hyväosaisia ja aktiivisia nuoria. Valikoivuuden vähentämiseksi nuorisotyössä onkin kehitetty entistä avoimempia työmuotoja (nuorten kahvilat, nuorisotalot, avoin toiminta) sekä kohdistettu toimintaa myös erityisongelmista kärsiviin nuoriin. Nuorisotyön ammatillistumisen ja ammatillisen osaamisen myötä myös kompensatiofunktion toteuttaminen on mahdollistunut. (Nieminen 2007, 26.)

Yksittäinen nuorisotyön organisaatio saattaa toteuttaa kaikkia neljää funktiota, joten niitä ei voida pitää toisensa poissulkevinä. On tärkeää huomioida, että myös muut tahot, kuten perhe, koulu, oppilashuolto, sosiaalityö ja liikuntatoimi toteuttavat samoja funktioita joko yhdessä nuorisotoimen kanssa tai nuorisotyöstä erillään. Nuorisotyö on monifunktioista ja toisaalta nuorisotyötä ei ole haluttu tai voitu eriyttää keskittymään vain yhteen tehtävään. Sen sijaan monilla muilla nuorten kanssa toimivilla on omat eriytyneet tehtävänsä, mikä saattaa tuoda haasteita moniammatilliseen yhteistyöhön eri toimijoiden vartioidessa omia reviierejään. (Nieminen 2007, 27.)

Edellä esiteltyjen neljän nuorisotyön tehtävän lisäksi nuorisotyöllä voidaan nähdä olevan myös piilofunktioita, eli tiedostamattomia tai tarkoittamattomia tehtäviä. Nuorisotyön on nähty olevan nuorten sosiaalisen kontrollin väline, vaikkakin nykyään kontrollifunktiota ei mainita nuorisotyön omissa julkilausutuissa tavoitteissa. Käytännössä nuorten vapaa-ajan valvonta on kuitenkin nuorisotyön piilofunktio. (Nieminen 2007, 27.)

### **3.2 Nuorisotyön toimintaympäristöt**

Nuoruudessa on omat kehitysvaiheensa ja -tehtävänsä siirryttäessä kohti aikuisuutta. Koti, koulu ja vapaa-aika sekä media ja sosiaalinen media vaikuttavat merkittävästi nuorten kasvuun ja kehitykseen. Kasvuympäristöt ovat joustavia ja liukuvia ja erityisesti sosiaalinen media saattaa olla läsnä eri ympäristöissä ja yhdistää nuoria toisiin jopa omassa huoneessa

yksin ollessaan. Nuorisotyön osalta tarkasteltuna nuorten vapaa-aika on se alue, jossa nuorisotyö pääasiassa toimii. (Soanjärvi 2011, 26–28.) Myös Tommi Hoikkala ja Anna Sell (2007, 11) toteavat, että ”*institutionaalيسessa katsannossa nuorisotyön paikka on ollut vapaa-ajassa, koulun, kodin ja työn elämänaalueiden ulkopuolella*”.

Nuorisotyön toimintaympäristöjä voidaan pitää oppimisympäristöinä, joissa nuoria kannustetaan ja autetaan oppimaan omista kokemuksistaan ja merkityksellisinä pitämistään asioista. Nuorisotyön oppimisympäristöt ovat epämuodollisia ja niiden katsotaankin kuuluvan nonformaalin kasvatuksen piiriin. Tällöin nuorisotyön kasvatuksellinen luonne ”*toteutuu ihmiskeskeisenä nuoren ihmisen sisäiseen motivaatioon perustuvana toimintana*” (Nieminen 2007, 28). Kasvatustoiminta on epävirallista, mutta kuitenkin tietoista, tavoitteellista ja ohjattua toimintaa. Nuorisotyön oppimisympäristöksi voidaan kutsua toimintakokonaisuutta, joka toteuttaa nuorisotyön yleisiä tehtäviä ja joka sisältää kasvatustavoitteen, oppimisympäristön rakenteelliset tekijät sekä pedagogisen menetelmän. (Nieminen 2007, 28.)

Nuorisotyötä tekevillä organisaatioilla on mahdollisuus päättää itse millaiset kasvatustavoitteet toiminnalle laaditaan. Oppimisympäristöjen kasvatustavoitteet ovat usein suppeampia kuin organisaation toimintaa ohjaavat yleistavoitteet. Kasvatustavoite voi olla yleisluontoinen, esimerkiksi luottamuksellisen aikuissuhteen syntyminen tai yhteiskunnallisen aktiivisuuden lisääminen. Tavoite voi olla myös konkreettinen tai nuoren taitoja kehittämään pyrkivä. (Nieminen 2007, 29.)

Oppimisympäristön rakenteellisia tekijöitä on neljä: kohderyhmä, sosiaalimuoto, organisointimuoto ja tila (taulukko 1). Nuorisotyö voi olla kaikille avointa tai tiettyjen kriteerien, esimerkiksi ikä tai sukupuoli, mukaan rajattua. Maahanmuuttajat ovat suhteellisen uusi kohderyhmä suomalaisessa nuorisotyössä. Oppimisympäristön sosiaalimuodoista pienryhmä on ollut tyypillisin vuorovaikutuskokonaisuus, jossa nuoria on kohdattu, ohjattu ja tuettu. Ryhmätoiminta nuorisotyössä on perusteltua, sillä ryhmä on nuorten keskuudessa yleinen ja luonteva toimintaympäristö. Ryhmätoiminnassakin syntyy runsaasti yksilökohtaisuuksia ja -ohjaamista, joilla voi olla nuorelle suuri merkitys. Nuorisotyön organisointimuoto voi olla pysyvää, mikä mahdollistaa pitkäaikaisen mukanaolon ja toiminnan jatkuvuuden tai projektimuotoista, jolloin toiminta on hetkellistä ja tiettyyn ajankohtaiseen tarpeeseen vastaavaa. Oppimisympäristöjen tila on se fyysinen ympäristö, jossa toiminta järjestetään. Oppimisympäristöjen perusresursseja ovat esimerkiksi kansalaisjärjestöjen hallinnoimat yksityiset ja kuntien hallinnoimat julkiset sisä- ja ulkotilat. Näiden lisäksi nuorisotyössä on

kehitetty sellaisia työmuotoja (etsivät työ, nuorisobussi), joissa työntekijät menevät nuorten luokse. Fyysisten tilojen lisäksi nuorisotyön ympäristöinä voidaan pitää myös erilaisia virtuaalituloja. (Nieminen 2007, 30–31.) Nuoret käyttävät esimerkiksi internetin keskustelupalstoja, pikaviestimiä ja kuvagalleriasivustoja sekä pelaavat verkkopelejä (Kotilainen 2007, 141).

**TAULUKKO 1** Nuorisotyön oppimisympäristöjen rakenteelliset tekijät (Nieminen 2007, 31).

KOHDERYHMÄ	avoin/kaikki järjestön/liikkeen jäsenet varhaisnuoriso/muu ikävaiherajaus tytöt/pojat etniset ryhmät/maahanmuuttajat vammaiset nuoret työttömät nuoret/koulutusta vailla olevat nuoret pähdeongelmaiset nuoret nuoret rikoksen tekijät
SOSIAALIMUOTO	(yksilöllinen) ryhmäperusteinen yhteisöllinen alueellinen kansallinen ylikansallinen globaali
ORGANISOINTIMUOTO	pysyvämuotoinen projektimuotoinen vapaaehtoisperusteinen ammattilaisperusteinen ammattikuntakeskeinen moniammatillinen
TILA	yksityinen sisätila yksityinen ulkotila julkinen sisätila julkinen ulkotila luonto virtuaalitila

Nuorisotyön oppimisympäristön pedagogisella menetelmällä tarkoitetaan niitä periaatteita, joiden avulla valitaan tarkoituksenmukaiset oppimisympäristön rakenteelliset tekijät ja pyritään saavuttamaan toiminnalle asetetut kasvatustavoitteet. Periaatteita noudattaen ohjataan oppimistilanteita. Nuorisotyön pedagogiset menetelmät voivat olla yleisiä tai etukäteen tarkasti tilanteeseen sopivaksi suunniteltuja. Yhtä oikeaa menetelmää ei ole olemassa ja voi olla jopa epätietoisuutta siitä, mitä menetelmällä nuorisotyössä tarkoitetaan. Opetus-

työhön verrattuna nuorisotyön pedagogiset menetelmät eivät ole yhtä selvärajaisia ja johdonmukaisia, vaan ne ovat moniulotteisia toimintakokonaisuuksia. Joustavuus ja luovat ratkaisut ovat nuorisotyön vahvuuksia, mutta tavoite- ja menetelmätietoisuutta ei pidä väheksyä tai unohtaa nuorisotyössä. (Nieminen 2007, 32.)

Näyttää siis siltä, että nuorisotyötä tehdään suurimmaksi osaksi jossain muualla kuin nuoren kotona. Lähimmäksi nuoren kotia mennään etsivässä nuorisotyössä, jonka *”tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille”* (Nuorisolaki 7b§ 2006). Tarvittaessa etsivät nuorisotyöntekijät tavoittelevat nuoria heidän kodeistaan (Oman näköinen elämä. Tarinoita etsivästä nuorisotyöstä). Nuorten elinoloja tarkastellaan esimerkiksi perheen ja asumisen kautta ja tarvittaessa elinoloja pyritään parantamaan. Mikäli nuorisotyö rajoittuu lähinnä kahviloissa ja nuorten tiloissa tehtäväksi, on hankalaa hahmottaa nuoren todellinen tilanne.

Sosiaalityössä nuoret ovat jääneet marginaaliin. Nuorten tilanteet tunnistetaan perheiden kanssa tehtävän työn kautta, mutta nuorten asiat jäävät toimeentulotukeen ja perheen lapsiin liittyvien asioiden varjoon. Sosiaalityöntekijöillä ei ole riittävästi kosketuspintaa perheiden arkeen, jolloin myös varhainen puuttuminen ei ole mahdollista. Etenkin 13–17-vuotiaat nuoret ovat suorassa asiakassuhteessa sosiaalityöhön vasta sitten, kun ongelmat ovat pahoja. Nuorisososiaalityön tarve on olemassa ja se on tunnistettu, mutta nuorisososiaalityö ei ole vielä rakentunut selkeästi omaksi tehtäväalueekseen ja omiksi työkäytännöikseen. Nuorisososiaalityö voidaan kuitenkin nähdä lähitulevaisuudessa sosiaalityön keskeisenä tehtäväalueena. Tällä hetkellä nuorisososiaalityötä tehdään esimerkiksi terveydenhuollossa, oppilaitoksissa, kasvatus- ja perheneuvoloissa, lastensuojelulaitoksissa ja poliisin sosiaalityössä. (Elämänkaaren mukaan jäsenyvä sosiaalityö 2011, 206.)

Nuorisososiaalityön kehittämiseksi on olemassa perusta, jos työtä lähdetään kehittämään jo olemassa olevia työmuotoja kehittäen sekä olemassa olevia palveluja hyödyntäen. Nuorisososiaalityön tietoperusta voidaan rakentaa nuoria ja nuoruutta koskevasta tutkimuksesta, sosiaalityön yleisestä tietoperustasta sekä projektitoiminnasta tehdystä arviointitutkimuksesta. (Elämänkaaren mukaan jäsenyvä sosiaalityö 2011, 207.) Polku kotiin -projektia koskevan arviointitutkimuksen avulla voidaan tuottaa myös nuorisososiaalityössä hyödynnettävää tietoa.

### 3.3 Monikulttuurinen nuorisotyö

Puhuttaessa monikulttuurisesta nuorisotyöstä maahanmuuttajanuorisotyön sijaan voidaan korostaa sitä tietoista käsitystä, että monikulttuurinen nuorisotyö ei ole pelkästään maahanmuuttajiin kohdistuvaa työtä. Monikulttuurinen nuorisotyö voi kohdistua juuri Suomeen muuttaneisiin tai maassa jo pidempään asuneiden nuorten tai täällä syntyneiden vähemmistökulttuureja edustavien nuorten kansalaisvalmiuksien tukemiseen. (Honkasalo & Souto 2007, 115; Harinen, Honkasalo, Souto & Suurpää 2009, 7.) Monikulttuurinen nuorisotyö sisältää myös suomalaisten nuorten kykyjen ja tapojen tukemisen monikulttuurisessa yhteiskunnassa (Honkasalo & Souto 2007, 115.)

Monikulttuurinen nuorisotoiminta on kirjattu nuorisolakiin (7§ 2006) kunnan nuorisotyöhön ja -politiikkaan kuuluvaksi. Tästä huolimatta monikulttuurisuutta on tapana käsitellä maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikkaan kuuluvana (Honkasalo, Souto & Suurpää 2007, 6). Monikulttuurisuus näyttäytyy usein selkeärajaisena erityisalana, jolloin sen huomioiminen siirretään helposti tiettyjen työntekijöiden vastuulle. Myös nuorisotoimessa on nähtävissä monikulttuurisuuden sektoroituminen, jolloin monikulttuurisuus ei ole kaikkea toimintaa läpäisevää, vaan tiettyihin ryhmiin kohdistuvaa. (Honkasalo, Souto & Suurpää 2007, 6; Kivijärvi & Harinen 2008, 8.) Tällainen toimintamalli voi johtaa siihen, että monikulttuurisen työn ei katsota kuuluvan omaan työhön, koska ei työskentele monikulttuuristen nuorten kanssa (Honkasalo, Souto & Suurpää 2007, 6). Nuorisotyön monikulttuurisuuteen herätään usein vasta sitten, kun maahanmuuttajataustaiset nuoret osallistuvat esimerkiksi nuorisotaloilla järjestettyyn toimintaan tai kun nuorten välille syntyy konflikteja (Honkasalo & Souto 2007, 115).

Monikulttuuriselle nuorisotyölle on ominaista projektiluontoisuus ja lyhytkestoisuus, jolloin työn jatkuvuudesta ei ole takeita. Lisäksi monikulttuurinen nuorisotyö määritellään usein muiden kuin maahanmuuttajien toimesta ja ohjaajat harvoin ovat maahanmuuttajataustaisia. (Honkasalo & Souto 2007, 115–116.) Monikulttuurisen nuorisotyön käytännön toiminta voi olla suomalaisten toimijoiden määrittelemää ja suomalaisen yhteiskunnan tarpeiden mukaista. Tällöin maahanmuuttajataustaisten nuorten tarpeet ja toiveet eivät välttämättä tule täytetyiksi. On ylipäätään mahdollista, että paikallinen nuorisotoiminta ei tavoita maahanmuuttajataustaisia nuoria esimerkiksi puutteellisen ja vain suomen kielisen toiminnasta tiedottamisen kautta. Muita osallistumisen esteitä voivat olla vanhempien vastustus, ennakkoluuloiset mielikuvat toiminnasta, ohjaajien kielteiset asenteet tai nuoriso-



ryhmien väliset jännitteet. Nuorisotyön avoimuutta voi tuoda esille ilmoittamalla toiminnasta useammalla kuin yhdellä kielellä ja tekemällä yhteistyötä koulujen ja maahanmuuttajien erityisopetuksesta vastaavien tahojen kanssa. (Honkasalo & Souto 2007, 120–121.)

Monikulttuurisessa nuorisotyössä tulee mahdollistaa eri taustoista tulevien nuorten työskentely omissa ryhmissään. Esimerkiksi maahanmuuttajien omat läksykerhot on koettu tärkeiksi samoin kuin mahdollisuudet keskustella omalla äidinkielellään maahanmuuttoon liittyvistä kokemuksista. Suomalaisista nuorista eriytetty toiminta ei kuitenkaan saa muodostua ainoaksi toimintamuodoksi, eikä niistä saisi muodostua nuoria ulossulkevia tai erilaisuutta korostavia. Eriytetyt toimintamuodot voivat toimia väylänä muulle osallistumiselle. (Honkasalo & Souto 2007, 121–122.)

Nuorisotyössä pyritään kohtelemaan kaikkia nuoria samalla tavalla taustasta riippumatta. Osa maahanmuuttajataustaisista nuorista on sopeutunut suomalaiseen yhteiskuntaan niin hyvin, etteivät koe itseään maahanmuuttajiksi tai eivät halua tulla määritellyiksi maahanmuuttajiksi, joten heidän kohdallaan kulttuurisen taustan huomioimiselle ei ole niin suurta tarvetta kuin vähän aikaa maassa asuneilla. Kulttuurinen tausta ei saa olla työskentelyä määrittävä lähtökohta, mutta luottamuksellisen suhteen syntymistä helpottaa, jos nuorten kanssa työskentelevä tietää jotain nuoren taustoista. Työntekijän täytyy muistaa huomioida, ettei maahanmuuttajan taustasta tule muusta toiminnasta eriyttävä tekijä tai ettei maahanmuuttajanuoria kohdella tavalla, joka korostaa heidän erilaisuuttaan.

## 4 MONIKULTTUURINEN OHJAUS

Monikulttuurisella ohjauksella tarkoitetaan ammatillista kohtaamista ohjaajan ja ohjattavan välillä, jotka tulevat eri kulttuureista, erilaisista etnisistä ryhmistä tai puhuvat eri kieltä äidinkielenään (Metsänen 2002, 185). Kulttuuritausta vaikuttaa ihmisen arvojen, ajattelutapojen ja käyttäytymismallien muodostumiseen. Erityisesti maahanmuuttajatyössä on tärkeää tuntea toisen ihmisen kulttuuritausta, jotta oppisi ymmärtämään häntä paremmin. Toisaalta ohjaustyötä tekevien on ymmärrettävä myös oma kulttuuritausta ja sen merkitys omaan toimintaan ja ajattelutapoihin. Monikulttuurisessa ohjaustyössä on tärkeää ymmärtää ja ottaa huomioon kulttuuristen erojen merkitys sekä huomioida kulttuurieroista johtuvat haasteet ja jännitteet. Tätä voidaan kuvata syklisenä liikkeenä, jossa ensin pitää oppia tuntemaan itsensä ja taustansa, sitten ohjattavan taustat ja palata jälleen tarkastelemaan omaa kulttuuria suhteessa vieraaseen kulttuuriin. (Puukari & Korhonen 2013, 33, 36.)

Monikulttuurinen ohjaus voidaan jakaa kahteen pääsuuntaukseen: universaaliin ja kulttuurispesifiin suuntaukseen. Universaalisti suuntautuneessa ohjauksessa on jo lähtökohtaisesti monikulttuurisuutta, joka liittyy esimerkiksi sukupuoleen, sosiaaliryhmään sekä elämänkokemusten ja muiden tekijöiden aiheuttamiin eroihin. Ohjauksessa keskeistä on siis kulttuurien yhtäläisyys ja samanarvoisuus, jolloin olennaista on huomioida ohjattavien yksilölliset erot. Kulttuurispesifissä ohjauksessa ohjattava nähdään oman etnisen ryhmänsä edustajana. Yhteisöt, joihin ohjattava kuuluu, vaikuttavat hänen elämäänsä ja valintoihinsa. Etenkin yhteisöllisissä kulttuureissa kasvaneiden ohjauksessa on huomioitava yhteisön näkökulma. Universaali ja kulttuurispesifinen ohjaus ovat toisiaan täydentäviä näkökulmia monikulttuurisessa ohjauksessa. (Puukari & Korhonen 2013, 33.)

Kulttuurien tarkastelussa on käytetty karkeaa jakoa yhteisökulttuureihin ja yksilökulttuureihin. Nämä kulttuurit eroavat esimerkiksi siinä, että yhteisöllisissä kulttuureissa henkilökohtaisia ongelmia käsitellään vain pienen lähipiirin kanssa, kun taas yksilökulttuuria edustavissa maissa voi tuntua luontevammalta hakea apua ammattiauttajalta. Tämän lisäksi yhteisöllisistä kulttuureista tulevat saattavat määrittää identiteettiään suhteessa muihin yhteisön jäseniin, kun taas yksilökulttuurissa kasvaneet pitävät identiteettiään vahvemmin erillisenä suhteessa yhteisöön. Ohjaustyössä on tärkeää tietää ja tunnistaa yhteisöllisempien ja yksilökeskeisempien kulttuurien keskeisiä eroja. Esimerkiksi yhteisökulttuurissa kasva-

neiden maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä voisi tilanteen mukaan ottaa mukaan myös perheenjäseniä. On kuitenkin syytä muistaa, että joissakin yhteisökulttuureissa yksilöllisyyden merkitys on alkanut kasvaa ja vastaavasti jokainen yksilö suhtautuu omalla tavallaan kulttuuritaustaansa. Lisäksi kulttuurit muuttuvat ja tärkeinä pidetyt arvot ja käsitkset voivat vaihdella niiden sisällä yksilöstä tai ryhmästä riippuen. Näin ollen liiallisten yleistysten tekemistä on syytä varoa. (Puukari & Korhonen 2013, 36–37.) Jaana Vuoren (2012, 240) haastattelemat maahanmuuttajien kanssa työskentelevät olivat oppineet, että tieto asiakkaan kuulumisesta johonkin etniseen tai kansalliseen ryhmään ei riittänyt vieämään työskentelyä eteenpäin, vaan oli tärkeää tutustua asiakkaaseen itseensä ja tämän paljon monimutkaisempaan taustaansa.

#### 4.1 Elämänkenttä

Ohjattavan elämän kokonaisvaltaisessa hahmottamisessa ja ymmärtämisessä elämänkentän käsite on hyödyllinen. Elämänkenttä rakentuu kokemuksista ja siihen sisältyy yksilön ennakoluulot, arvot, uskomukset, tavat, tottumukset ja taidot. Ihminen havainnoi ja tulkitsee ympäristöään, muita ihmisiä ja itseään elämänkentän avulla. (Puukari & Korhonen 2013, 37.) Elämänkenttä voidaan jakaa neljään alueeseen, jotka painottuvat ja kytkeytyvät toisiinsa eri yksilöillä eri tavoin. Nämä neljä aluetta ovat suhteet toisiin ihmisiin ja läheisyyteen, työhön ja oppimiseen, terveyteen ja ruumiillisuuteen sekä hengellisyyteen ja henkisyteen. (Peavy 1999, 80.)

Elämänkenttää kuvataan mentaaliseksi malliksi, joka ohjaa yksilön elämää. Elämänkentän tunteminen auttaa ohjaajaa ymmärtämään ohjattavan lähtökohtia, jolloin ohjaaja voi myös auttaa ohjattavaa ratkaisemaan itse sen hetkisiä ongelmia. Toisen ihmisen elämänkentän ymmärtämisessä auttaa avoin kuunteleminen. (Puukari & Korhonen 2013, 37–38.) R. Vance Peavyn (1991, 85) mukaan ohjaajan on otettava vakavasti huomioon, että jokaisella on oma elämänkenttä ja että sosiaalisella ja kulttuurisella tilanteella on merkitystä. Ohjaajan tulee säilyttää avoin asenne ohjattavia kohtaan sekä antaa heille mahdollisuus opettaa, milaista on elää heidän tilanteessaan. (Peavy 1999, 85.)

Peavy (1999, 82–85) esittelee seitsemän eri asiaa, jotka ohjaajan tulee huomioida toisen ihmisen elämänkentän ymmärtämiseksi. Ensimmäinen asia on huolellinen **valmistautumi-**

**nen** tapaamiseen mm. omia ennakkokäsityksiään tarkastelemalla ja hyväksymällä sen, että asiakas ja hänen tarpeensa ja ominaisuutensa voivat olla erilaisia kuin ohjaajalla. Huolelliseen valmistautumiseen kuuluu myös rauhallisen ja häiriöttömän tapaamispaikan järjestäminen. Toiseksi, ohjaajan tulee **käyttää kulttuuritietoisuutta** tervehtiessään ja suhteen luomisessa. Ohjaajan tulisi siis olla selvillä siitä, millaiseen tervehtimistapaan ohjattava on tottunut. Kulttuuritietoisuutta voi soveltaa myös kolmannessa Peavyn ohjenuorassa, jonka mukaan ohjaajan tulisi **soveltaa ”ensin ihminen, sitten ongelma” -periaatetta**. Ohjaajan tulisi osoittaa ohjattavalle kohtaavansa tämän normaalina, täysivaltaisena ihmisenä riippumatta siitä, mikä huoli, ongelma tai asia hänet tuo ohjaukseen. Kulttuuriset erot näkyvät siinä, että joillekin voi olla luontevaa alkaa heti puhua ongelmistaan, kun taas jotkut voivat haluta ensiksi keskustella jostain aivan muusta. Ohjattavan tulisi kuitenkin ohjauksen alussa pyrkiä saamaan käsitys siitä, miten ohjattava ohjaukseen suhtautuu ja vallitseeko heidän välillään luottamus, ennen kuin alkaa puhua ongelmasta. (Peavy 1999, 82–83.) Kiintiöpaikolaisten kohdalla luottamusta synnyttävä tekijä on se, että asiakas saa purkaa mieltä painavat asiat. Asiakkaan taustan tai ylipäättään asiakkaan huomioiminen ja kuunteleminen sekä tasa-arvoinen kohtelu luovat myös luottamusta. (Turtiainen 2009, 333.)

Ohjattavan elämänkentän hahmottamiseksi ohjaajan tulee **käyttää asiakkaan sosiaalista asemaa vastaavaa kieltä ja sanastoa**. Toisin sanoen ohjaajan tulee käyttää tavallista kieltä ja jättää puheesta pois ammattikieli ja erikoistermit. Ohjaajan tulee käyttää konkreettista ja kuvailevaa kieltä ilman arvolatautuneita ilmaisuja. Kielen lisäksi ohjaajan tulisi myös **löytää yhteistä maaperää asiakkaan kanssa**. Samanlaiset elämäkokemukset, samantyylinen pukeutuminen tai ruokailutottumukset voivat yhdistää ohjattavaa ja ohjaajaa. Yhteistä maaperää voi hakea myös antamalla ohjattavan opettaa ohjaajalle joitakin keskeisiä sanoja omalla kielellään. Peavy kehottaa ohjaajaa **käyttämään monipuolista viestintää**, jolla tarkoitetaan tässä sitä, että ohjaajan tulisi huomioida, miten hänen ja ohjattavan viestintätavat eroavat. Ohjaajan tulee mahdollistaa se, että molemmat osapuolet saavat puheenvuoron. Ohjaajan tulee tarvittaessa auttaa ohjattavaa ilmaisemaan itseään. (Peavy 1999, 84.)

Tietämättömyyden tärkeys on viimeinen kohta, jota Peavy haluaa korostaa toisen elämänkentän ymmärtämiseksi. On tärkeää suhtautua asiakkaaseen kuten sellainen, joka ei tiedä ja antaa ohjattavan kertoa itsestään, huolistaan ja tarpeistaan. Tietämättömän asenteen omaksuminen voi olla vaikeaa, mikäli ohjaaja on tottunut näkemään itsensä neuvojen jakajana tai haluaa luoda itsestään kuvaa asiantuntijana. (Peavy 1999, 85.)

## 4.2 Kulttuuriset kehitystehtävät

Elämänkentän lisäksi uuteen kulttuuriin kotoutumista voidaan tarkastella myös henkilökohtaisten kehitystehtävien avulla. Kehitystehtävillä tarkoitetaan normaaliin kehitykseen kuuluvia haasteita, joiden avulla yksilö omaksuu uusia valmiuksia selviytyä tulevaisuudessa. Kulttuurista toiseen siirryttäessä henkilökohtaiset kehitystehtävät seuraavat mukana uuteen kulttuuriin. Uudessa kulttuurissa kehitystehtäviä tulee lisää ja osa vanhoista voi muuttua, menettää merkitystään tai korostua. Näitä uuteen kulttuuriin liittyviä kehitystehtäviä kutsutaan kulttuurisiksi kehitystehtäviksi. (Puukari & Korhonen 2013, 38–40.) Kulttuurisilla kehitystehtävillä tarkoitetaan siis vieraaseen kulttuuriin sopeutumista yksilön ja ympäristön välisenä vuorovaikutuksena. Maahanmuuttajan kulttuurinen kehitystehtävä muodostuu uuteen kulttuuriin sopeutumiseen liittyvistä haasteista. (Puukari & Taajamo 2007, 15.) Kulttuurisia kehitystehtäviä voivat olla esimerkiksi uuden ammatti-identiteetin hahmottaminen ja maailmankatsomuksen jäsentäminen uudessa kulttuurissa (Puukari & Korhonen 2013, 40). Kulttuuriset kehitystehtävät voidaan nähdä valtautumisprosesseina, joiden kautta maahanmuuttaja pyrkii esimerkiksi vähentämään yleistä riippuvuutta sekä lisäämään vaikutusmahdollisuuksiaan ja demokraattista osallistumista yhteisön elämään (Puukari & Taajamo 2007, 15).

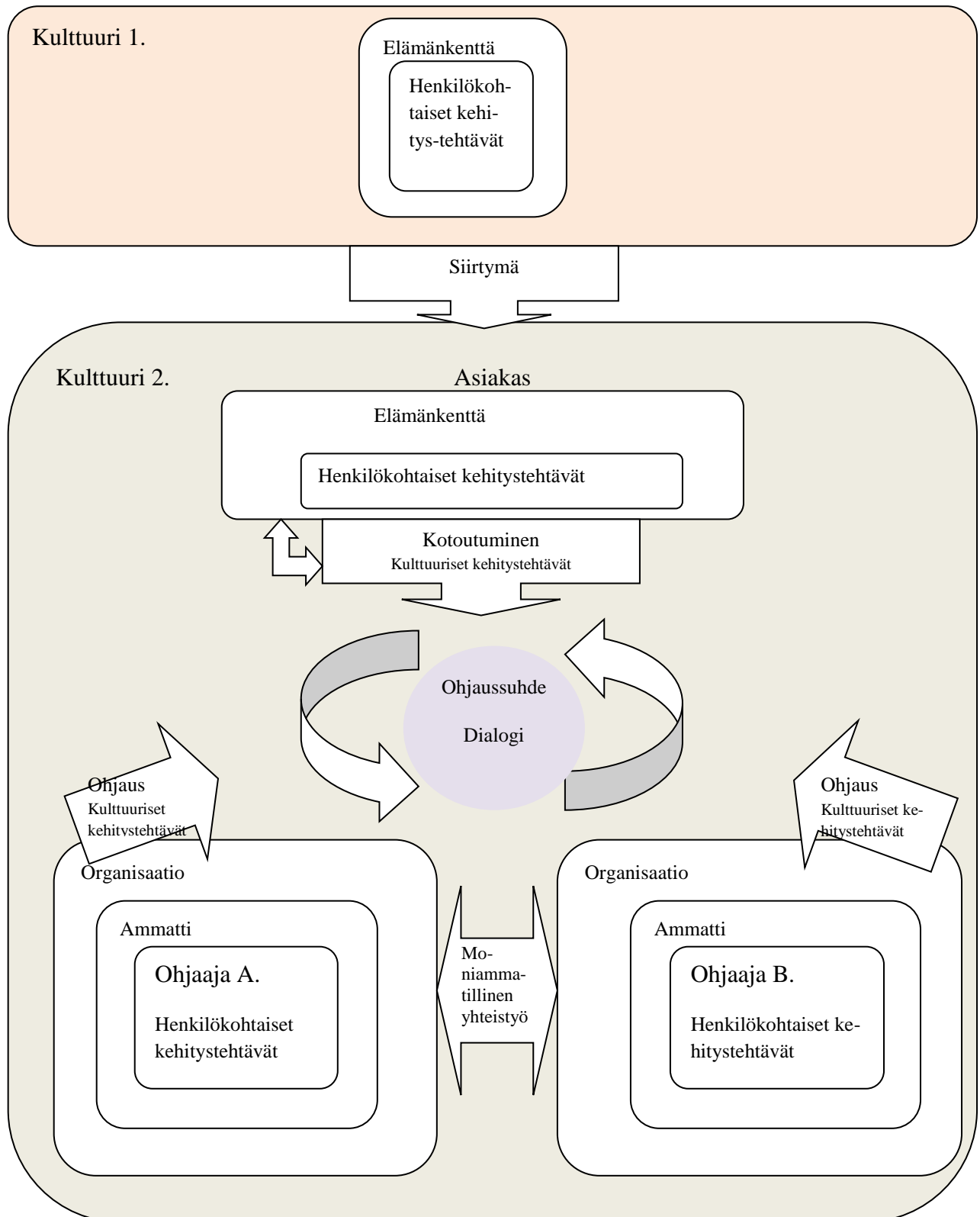
Maahanmuuttajan lisäksi myös työntekijät kohtaavat työssään erilaisia haasteita, joita voidaan kutsua työntekijän kulttuurisiksi haasteiksi. Näitä voivat olla esimerkiksi toisen kulttuurin kommunikaatiotapojen oppiminen sekä oman maailmankatsomuksen tiedostaminen, jottei se muodostu esteeksi maailmankatsomukseltaan erilaisen ohjattavan ymmärtämiselle ja arvostamiselle. (Puukari & Korhonen 2013, 40–41.)

## 4.3 Ohjaussuhteen rakentaminen

Monikulttuurisen ohjaussuhteen rakentamisessa on hyödyllistä ymmärtää toisesta kulttuurista tulevan elämänkenttä sekä henkilökohtaiset ja kulttuuriset kehitystehtävät. Näiden asioiden selvittäminen ja ymmärtäminen vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja ja yhteistä kieltä. Tulkin käyttö onkin suositeltavaa ja usein välttämätöntä. Konkreettisiin kysymyksiin liittyvissä kysymyksissä ja ongelmissa kannattaa käyttää selkokieltä sekä selkokielisiä, kuvallisia oppaita. Asioista tulee myös keskustella henkilökohtaisella tasolla, jolloin selviää,

millaisia haasteita juuri kyseinen ohjattava on kohdannut uudessa kulttuurissa. (Puukari & Korhonen 2013, 39–40.) Sanna Vehviläinen (2003, 12) korostaa vuorovaikutuksen merkitystä ohjaustyössä. Ohjaukselle asetetut tavoitteet eivät toteudu ilman osapuolten välistä kohtaamista, jossa on mahdollista tuoda esille omia ja kuulla toisen näkemyksiä (Vehviläinen, 2003, 12).

Maahanmuuttajien kotoutumiseen osallistuu usein eri organisaatioita ja eri ammattien työntekijöitä. Toimivan ohjaussuhteen rakentuminen edellyttää kaikkien ohjaajien kykyä ottaa huomioon maahanmuuttajan elämänkenttä ja kulttuuriset kehitystehtävät. Lisäksi ohjaussuhde edellyttää työntekijöiden omien kulttuuristen kehitystehtävien tiedostamista. (Puukari & Korhonen 2013, 40–41.) Kuviossa kaksi kuvataan ohjausta maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa sekä maahanmuuttajan että eri organisaatioita edustavien työntekijöiden näkökulmasta (Puukari & Taajamo 2007, 15–16). Hyvällä ohjaussuhteella voidaan edistää merkittävästi maahanmuuttajan kotoutumista (Puukari & Korhonen 2013, 32, 41).



**KUVIO 2** Ohjaus maahanmuuttajan kotoutumisen tukemisessa (Puukari & Taajamo 2007, 16).

Ohjaussuhteessa ohjattavan on mahdollista käsitellä turvallisesti hänelle tärkeitä asioita ja samalla hän voi kokea tullessa kuulluksi ja arvostetuksi. Sauli Puukarin ja Vesa Korhosen (2013, 41–43) mukaan ohjaussuhteessa on erotettavissa kolme eri puolta: perusihmissuhde, transferenssisuhde ja työskentelysuhde. Perusihmissuhde edustaa inhimillistä suhtautumista, arvostusta ja kiinnostusta toista ihmistä kohtaan ja se luo pohjan ohjaussuhteelle. Perusihmissuhteen luominen tähtää turvallisen, luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin kehittämiseen. (Puukari & Korhonen 2013, 42.) Positiivisen, toista ihmistä ja kulttuuria kunnioittavan ilmapiirin ja perusihmissuhteen säilyttäminen on tärkeää koko ohjausprosessin ajan (Puukari & Launikari 2005, 34–35).

Transferenssisuhde viittaa henkilön aikaisempiin merkityksellisiin ihmissuhteisiin ja niiden vaikutuksiin myöhempiin ihmissuhteisiin. Myönteiset ja kielteiset kokemukset voivat heijastua uusiin ihmissuhteisiin, minkä vuoksi niihin voi heijastua aiemmista kokemuksista riippuen negatiivisia tai positiivisia tunteita. Myös uuteen kulttuuriin sopeutumisessa saattaa tulla vaihe, jolloin uuteen kulttuuriin liittyvät asiat koetaan helposti kielteisenä. Tällöin ohjaaja voi joutua kohtaamaan kielteisiä reaktioita tai ohjaajaan kohdistuvia liiallisia odotuksia. Ohjaajan onkin näissä tilanteissa ymmärrettävä, että kyseessä voi olla ohjattavan tiedostamaton tunnereaktio, joka liittyy haastavaan kotoutumisen vaiheeseen. (Puukari & Korhonen 2013, 42; Puukari & Launikari 2005; 34.) Esimerkiksi asioiden hoitaminen erilaisissa virastoissa voi olla maahanmuuttajalla vierasta tai siihen voi liittyä aikaisemmasta maasta saatuja kielteisiä kokemuksia, jolloin asiakas ei halua kertoa viranomaiselle asioistaan tai ongelmistaan (Batumbwira 2005, 49).

Ohjaukseen liittyvien ristiriitojen tai liiallisten odotusten välttämiseksi olisi hyvä jo ohjauksen alussa keskustella ohjauksen tarkoituksesta sekä ohjaajan ja ohjattavan rooleista ohjausprosessissa. Lisäksi ohjaajan on hyvä olla tietoinen ohjaajaan liittyvästä vastatransferenssista, johon liittyy ohjaajan omat aiemmat ihmissuhteet ja ohjaussuhteet. Ohjaajalla on saattanut aiemmin olla ”hankala asiakas”, jota uusi ohjattava muistuttaa, jolloin aiemmat kokemukset saattavat vaikuttaa uuden asiakkaan kanssa työskentelyyn. Erityisesti negatiivisten tunteiden käsittely on tärkeää, jotta aiemmat kokemukset eivät pääse vahingoittamaan työskentelyä uusien ihmisten kanssa. (Puukari & Korhonen 2013, 42; Puukari & Launikari 2005; 34.)

Työskentelysuhteessa ohjaaja ja ohjattava pyrkivät yhdessä etsimään ratkaisuja ohjattavan ongelmiin. Työskentely on tietoista ja tavoitteellista. Työskentelysuhteessa tarvitaan mo-



lemmilta osapuolilta rohkeutta ylittää kulttuurisia rajoja; mitä paremmin ohjaaja tuntee ohjattavan elämänkenttää ja kehitystehtäviä, sitä paremmat ovat mahdollisuudet rakentaa toimiva ohjaussuhde, jonka avulla voidaan ratkaista ohjattavan kotoutumiseen liittyviä ongelmia. (Puukari & Korhonen 2013, 43; Puukari & Launikari 2005, 35.) Vehviläisen (2003, 13,29) mukaan ohjauksessa pyritään kyseenalaistamaan näkemys, jonka mukaan ohjaajalla on tietoa, jota ohjattavalla ei ole ja jonka nojalla ohjaaja ratkaisee ohjattavan ongelmat. Sen sijaan ohjaaja nähdään sellaisen prosessin asiantuntijana, jossa ohjattava oppii itse käsittelemään kokemuksiaan, käyttämään resurssejaan sekä ratkaisemaan ongelmiaan (Vehviläinen 2003, 13). Edellä esitellyt kolme ohjaussuhteen puolta liittyvät toisiinsa siten, että työskentelysuhteen pohjana on perusihmissuhde ja transferenssisuhteen ymmärtäminen auttaa ohjaajaa kohtaamaan kielteisiä tunnereaktioita (Puukari & Korhonen 2013, 43).

Monikulttuurisen ohjaussuhteen rakentaminen on prosessi, jossa työntekijän tulee huomioida asiakkaan tausta, sekä tunnistaa omat kulttuuriset kehitystehtävänsä ja mahdolliset ennakko-oletukset. Työntekijän tulee olla tietoinen asiakkaan kulttuuritaustasta ja sen erityispiirteistä, mutta liiallisten yleistysten tekemistä tulee välttää. Asiakas tulee kohdata yksilönä ilman ennakko-oletuksia. Ohjaussuhteen rakentamisessa on oleellista luottamuksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille. Tämän tutkimuksen tuloksia tarkastellaan suhteessa monikulttuuriseen ohjaukseen ja kuvio kaksi havainnollistaa ohjaussuhteen kehittymiseen liittyvien käsitteiden yhteyttä.

## 5 ARVIOINTITUTKIMUS TIEDONTUOTTAMISEN VÄLI- NEENÄ

Julie Drury-Hudson (1999, 149) esittelee sosiaalityön ammatilliselle toiminnalle olennaiset tiedon lajit. Teoreettinen tieto sisältää erilaisia ilmiöitä järjestävät käsitteet, mallit ja viitekehykset, joiden avulla voidaan selittää, kuvailla, ennustaa ja kontrolloida työntekijän ympärillä olevaa maailmaa. Empiiristä tietoa saadaan tutkimuksesta, jossa systemaattisen tiedonkeruun ja analysoinnin avulla pyritään dokumentoimaan ja kuvaamaan kokemuksia, selittämään tapahtuneita asioita, ennustamaan tulevaisuutta ja arvioimaan tuloksia. Menettelytapatieto on tietoa sosiaalityön toimintaa liittyvästä toimintaympäristöstä, organisaatioista ja lainsäädännöstä. Henkilökohtaista tietoa ovat intuitio, kulttuurinen tieto ja arki ajattelu, joiden pohjalta työntekijä sitoutuu tietoisesti harkitsematta toimintaan. Käytännön viisaus karttuu käytännön työtä tekemällä. Drury-Hudsonin mukaan käytännön tietoa saadaan työskentelemällä useiden tapausten kanssa, joilla on samanlainen ongelma tai työskentelemällä erilaisten ongelmien kanssa, joilla on yhteisiä ulottuvuuksia kulloinkin käsiteltävän ongelman kanssa. (Drury-Hudson 1999, 149; Raunio 2009, 121–122.)

Erilaiset tiedon lajit muodostavat yhdessä ammatillisen tiedon perustan. Ammatillisella tiedolla tarkoitetaan teoriasta, tutkimuksesta ja käytännöstä käsin kasautuvaa informaatiota ja ymmärrystä, jotka auttavat ja opastavat ammattilaisia ymmärtämään ja tekemään työtään. (Drury-Hudson 1999, 149; Raunio 2009, 121–122.) Empiirisen ja teoreettisen tiedon tehtäviksi luetellaan maailman tapahtumien kuvailu, selittäminen, ennustaminen ja kontrollointi. Empiirisen tiedon tehtävänä on myös toiminnan tulosten arviointi. (Drury-Hudson 1999, 149.) Edellä luetellut tehtävät ovat perinteisesti tieteelliselle tiedolle annettuja tehtäviä. Kyösti Raunio (1999, 123) huomauttaa, että tutkimustiedolla voidaan selittää, ennustaa ja kontrolloida vain osittain sosiaalityön asiakastilanteissa kohdattavia monimutkaisia ilmiöitä. Tarvitaan myös muuta toiminnalliseen kontekstiin ja toiminnassa saatuihin kokemuksiin tarvittavaa tietoa. (Raunio 1999, 123.)

Eleanor Chelimskyn (1997, 10) mukaan arviointitutkimus voidaan jakaa kolmeen ryhmään tutkimuksen tavoitteen mukaan. Arvioinnin tavoitteena voi olla tilivelvollisuuden täyttäminen (evaluation for accountability), kehittämistyön edistäminen (evaluation for development) tai uuden tiedon tuottaminen (evaluation for knowledge). Tilivelvollisuusarviointi-

nissa ollaan kiinnostuneita toiminnan tuloksista ja siinä mitataan tehokkuutta, taloudellisuutta ja vaikuttavuutta. Kehittämisarvioinnin avulla pyritään kehittämään organisaation työ- ja palveluprosesseja. Kehittämisarviointia voidaan käyttää myös esimerkiksi uusien indikaattoreiden kehittämiseen tai eri toimijoiden välisen yhteistyön toimivuuden tai toimimattomuuden seuraamiseen. Tiedontuotantoarvioinnin tarkoituksena on lisätä ymmärrystä kohteena olevasta ilmiöstä tai ongelmasta ja sen taustalla olevista tekijöistä. Lisäksi pyritään ymmärtämään taustatekijöiden ja suunniteltujen toimenpiteiden yhteensopivuutta. (Chelimsky 1997, 10–14; ks. myös Rajavaara 1999, 37–38; Lindqvist 1999, 110–112.)

Merja Kylmäkosken (2003, 8) mukaan nuorten keskuudessa tehtävää työtä voidaan arvioida eri näkökulmia ja eri menetelmiä käyttäen. Toiminnan alkuvaiheessa tehtävän arvioinnin avulla selvitetään toiminnan aloittamisen ehdot ja mielekkyys. Arviointia voidaan suorittaa myös prosessiarviointina, jolloin tuotetaan tietoa toiminnan kehittämiseksi. (Kylmäkoski 2003, 8.) Hankkeen lopussa voidaan tehdä koko toiminnan yhteen kokoavaa arviointia (Kylmäkoski 2003, 8; Patton 2011, 36–37).

Kehittämistyön prosessiarvioinnissa tarkastellaan muutosprosesseja ja tuodaan esille niiden keskeisimmät piirteet. Prosessiarvioinnissa tuodaan esille projektin toteuttamisen toimintatapa ja prosessin luonne: millaisia taitekohtia on ollut, kuinka ongelmatilanteet on ratkaistu ja millaisia uudistuksia on tehty. Prosessin arviointi kohdistuu siis kehittämistyön toimintaan, sen luonteeseen ja etenemiseen ajassa. Prosessiarviointi voi kohdistua interventioiden vaikutuksiin tai interventioiden toteutukseen. Interventioiden toteuttamiseen kohdistuvassa arvioinnissa tarkastellaan miksi, miten ja mitä kehittämisenä on tehty. Tällainen kehittämistyön prosessiarviointi perustuu työn tekijöiden itsearviointiin ja oppimiskokemusten peilaamiseen. (Seppänen-Järvelä 1999, 91–93.) Esimerkiksi Katri Vataja (2012) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalitoimessa tehtävää itsearviointia hyödyntävää kehittämistyötä. Projektien, pilottihankkeiden ja ohjelmien yleistymisen on nostanut esille kehittämistä itseään palvelevat arviointikäytännöt. Arviointi tulisi rakentaa projektin sisälle vahvistamaan kehittämistyön tavoitteellista, tietoista ja oppivaa toteuttamista. (Vataja & Seppänen-Järvelä 2008, 217.)

Michael Quinn Pattonin (2011, 39) mukaan kehittämisarvioinnin pyrkimyksenä ei ole parantaa interventiota, toimenpidettä tai ohjelmaa, vaan tarkastella projektin tai ohjelman kehittymistä. Tavoitteena on tarkastella ohjelman etenemistä sekä mahdollisia suunnanmuutoksia, joita on tehty projektin tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehittämisarvioinnin avulla

ei siis pyritä luomaan entistä parempaa ohjelmaa tai interventiota, vaan pyritään kehittämään toimintaa sen ollessa käynnissä. (Patton 2011, 39.) Patton ymmärtää kehittämistyön toiminnaksi, jossa tehdään jotain eri tavalla, jonka ansiosta kehittämisinterventio muuttuu merkittävällä tavalla. Kehittämistyön tekijät muuttavat toiminnan suuntaa oppiessaan uutta sekä asiakkaista että toimintaympäristöstä. Toiminta muokkautuu sitä mukaa, kun vuorovaikutus asiakkaiden kanssa syvenee ja luottamus kasvaa. (Patton 2011, 41.)

Sosiaalista innovaatiota kehittäviä Patton (2011, 29–32) ohjeistaa jättämään tarkat suunnitelmat tekemättä. Toiminnan reunaehdot on mietittävä etukäteen, mutta itse toimintaa ei tulisi suunnitella liian tarkasti etukäteen. Kehittämistyössä opitaan työtä tekemällä sekä huomioimalla toiminnassa tapahtuvia käännteitä ja oppimalla niistä. (Patton 2011, 29–32.) Kehittämistyöhön orientoituneet sosiaaliset innovaattorit eivät tavoittele pysyvyyttä, vaan pyrkivät jatkuvasti kehittämään uutta ja muokkaamaan käytäntöjä. Muutostarpeita arvioidaan jatkuvasti asiakkailta saadun palautteen perusteella sekä muuttuvien olosuhteiden, uusien näkemysten ja uusien haasteiden mukaan. (Patton 2011, 41.)

Ennalta suunnittelematon työskentelytapa mahdollistaa erilaisten työmuotojen kokeilemisen. Toisaalta työntekijät voivat joutua usein miettimään rajan vetoa sen suhteen, missä asioissa asiakasta voidaan auttaa projektin tai ohjelman puitteissa. Patton (2011, 34–35) on huomannut sosiaalisia innovaatioita tutkiessaan, että asiakkaat hakevat työntekijältä usein muutakin, kuin mitä projekti tai ohjelma voi tarjota, kuten ystävyysuhdetta tai ihmissuhdeneuvoja. Kehittämistyön tekijät joutuvat siis miettimään rajan vetoa työn suhteen sekä sitä, miten asiakkaat tehdään tietoisiksi näistä rajoista. Rajojen pohtiminen ja määrittelyminen on siis osa kehittämistyötä. Pattonin mukaan tulosorientoituneet ja tavoitteisiin pyrkivät ohjelmat ja työntekijät ovat valmiita tekemään kaikkensa tavoitteiden saavuttamiseksi ja siksi ovat myös valmiita venyttämään rajoja. (Patton 2011, 34–35.)

Kehittämisevaluaation avulla pyritään osoittamaan kehittämistyössä tapahtuneet muutokset. Näiden jäljittäminen voi olla vaikeaa niille, jotka tekevät käytännön kehittämistyötä, joten ulkopuolisen arvioijan käyttäminen on usein tarpeen. (Patton 2011, 35–36.) Kehittämisevaluaatio auttaa kehittämistyön tekijöitä sopeutumaan muuttuviin olosuhteisiin, tarkastelemaan toimivia ja ei-toimivia käytäntöjä sekä ymmärtämään onnistumisia ja oppimaan epäonnistumisista (Patton 2011, 52).

Patton (2011, 334) jaottelee kehittämistyön muodot sekä niiden keskeiset arviointimenetelmät kymmeneen ryhmään. Polku kotiin -projektissa on kyseessä Pattonin jaottelun mukaisesti uuden innovatiivisen työmuodon kehittämisestä, jossa haasteita asettaa se, ettei tiedetä, miten osallistujat reagoivat ja mitä asioita nousee esille. Arvioinnissa keskitytään refleктоimaan käytäntöä kehittymisen jäljittämiseksi, dokumentoidaan muutokset ja autetaan työntekijöitä refleктоimaan asiakkailta saatua palautetta. (Patton 2011, 334). Arviointitutkimuksen tavoitteena on toiminnan kehittäminen, joten tutkijan tulee tuottaa käyttökelpoista ja hyödynnettävissä olevaa tietoa. Totuuksien etsimisen sijaan oleellista on se, miten tuotettua tietoa voidaan rakentavasti ja oikea-aikaisesti siirtää takaisin arvioitavaan prosessiin. Arvioijan taito on siis enemmän muutoksentekijän kuin tutkijan taitoa. (Lindqvist 1999, 118.)

Oman työn systemaattinen dokumentointi on oleellista toimintajärjestelmän ja ammatillisen asiantuntijuuden kehittymisen sekä tiedontuotannon kannalta. Toiminnan kehittäminen ja arvioiminen vaatii tietoista metodista työtettä, johon kuuluu systemaattinen kirjaaminen, dokumentointi. Sosiaalityössä dokumentoinnin tulisi toimia päivittäisenä asiakastyön työvälineenä. Tämän lisäksi sosiaalityössä syntyneen aineiston tulisi olla sopivaa alan perus-, arviointi- ja kehittämistutkimuksen tarpeita ajatellen. (Karvinen-Niinikoski & Tapola 2002, 9.) Tämän tutkimuksen perustana on toiminnasta saadut kokemukset, joiden avulla tuotetaan tietoa uudesta työmuodosta. Tämä tutkimus voidaan nähdä myös prosessiarviointina, jonka tarkoituksena on tuottaa informaatiota, jonka avulla toimintaa voidaan kehittää (vrt. Kylmäkoski 2003,8). Tarkastelun kohteena on kehittämistyössä tapahtuneet muutokset ja käännteet (vrt. Patton 2011, 29–32). Koska aineistona toimii työntekijöiden viikkokirjat, jää asiakkaiden näkökulma puuttumaan. Projektin asiakkailta on kerätty palautetta, joten työntekijät voivat arvioida muutostarpeita ja toiminnan kehittämistä sekä asiakaspalautteiden että tämän tutkimuksen tulosten perusteella (vrt. Patton 2011, 41).

## 6 TUTKIMUSKYSYMYKSET, AINEISTO JA AINEISTON ANALYYSI

### 6.1 Tutkimuskysymykset ja aineisto

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä ovat olleet projektin käännekohtia, eli tilanteita, joissa on opittu asiakastyön kannalta jotain uutta. Käännekohtien tarkastelun avulla pyrin tuottamaan tietoa kotinuorisotyöstä. Tarkastelen käännekohtia suhteessa nuorisotyölle asetettuihin tehtäviin sekä monikulttuurisen ohjauksen (kuvio 2) teoriaan. Tällä tavoin pyrin löytämään monikulttuuriselle kotinuorisotyölle ominaisia piirteitä.

*Mitkä ovat olleet Polku kotiin -projektin käännekohtia projektin toisen toimintavuoden aikana?*

*Mitä käännekohdat kertovat monikulttuurisesta nuorisotyöstä?*

Aineistona käytän Polku kotiin -projektin työntekijöiden viikkokirjoja ajalta vko10/2013–20/2013 sekä vko5/2014–09/2015. Viikkokirjat ovat ulkoasultaan erilaisia, mutta niissä käsitellään sisällöltään samoja asioita. Vuoden 2013 viikkokirjat ovat hieman suppeampia ja niihin on täytetty toimintaan, sen tavoitteisiin ja toiminnan arviointiin liittyviä huomioita. On syytä huomioda, että projekti käynnistyi vuonna 2013, jolloin aikaa kului toiminnan aloittamiseen ja asiakkaiden rekrytointiin. Jostain syystä viikkokirjojen täyttäminen on vuonna 2013 loppunut jo viikkoon 20. Vuoden 2013 viikkokirjat eivät kuvaa projektin todellista kehittymistä, joten olen käyttänyt viikkokirjoja kyseisen vuoden osalta ainoastaan kuvatessani jotain asiakastyölle ominaista piirrettä. En siis ole poiminut vuoden 2013 viikkokirjoista käännekohtia, sillä niiden käsittely jäisi puutteelliseksi keskeytyneen viikkokirjojen kirjoittamisen vuoksi. Vuosien 2014 ja 2015 viikkokirjat on jaettu eri osioihin (kuvio 3). Vuoden 2015 viikkokirjoja olen käyttänyt niiltä osin, missä käsitellään vuoden 2014 aikana kohdattuja käännekohtia.

Sain käyttööni viiden eri henkilön viikkokirjat. Henkilöt ovat työskennelleet eripituisia aikoja projektissa ja yksi heistä on ollut projektissa mukana opiskelijana yhden lukuvuoden ajan, mutta aineistoa analysoidessani olen käsitellyt häntä työntekijänä, enkä ole huomionnut hänen taustaansa yksilön suojan varmistamiseksi. Heidän lisäksi projektissa on ollut mukana harjoittelijoita, jotka eivät ole kirjoittaneet viikkokirjoja.



Kopio pohja

VIIKKO	
1. ASIAKASREKRYTOINTI, yleistä	
1.1. Asiakasrekrytoinnin onnistumiset	
1.2. Asiakasrekrytoinnin haasteet	
2. ASIAKASTYÖ, yleistä	
2.1. Asiakastyön onnistumiset	
2.2. Asiakastyön haasteet	
3. VERKOSTOT JA NIISSÄ TOIMIMINEN, yleistä	
3.1. Asiakastyön verkostot	
3.2. Tulosten levittämisen verkostot	
3.3. Katulähetyksen maahanmuuttajatyön lisäämisen verkostot	
4. TULOSTEN LEVITTÄMINEN, yleistä	
4.1. Tulosten levittämisen onnistumiset	
4.2. Tulosten levittämisen haasteet	
5. TIIMITYÖSKENTELY	
6. MUU	

**KUVIO 3** Polku kotiin -projektin viikkokirjan malli (Polku kotiin -projekti 2014).

Viikkokirjojen kirjoittamisen taustalla oli jo projektin suunnitteluvaiheessa ajatus siitä, että niitä voitaisiin käyttää laadullisen tiedon tuottamiseen projektia arvioitaessa. Polku kotiin -projekti on innovaatiohanke, joten sen arvioimiseksi tarvitaan sekä määrällistä että laadullista aineistoa ja viikkokirjojen kirjoittaminen tuottaa laadullista aineistoa. Viikkokirjat ovat toimineet työn ja innovaatioprosessin seurannan välineenä, sekä lisäksi työntekijöiden omien ajatusten ja tunteiden tuulettamisen välineenä. Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta lomakkeella, mutta tärkeää on myös työntekijöiden havaintojen ja kokemusten kirjaaminen. (Ukkonen 2015.) Viikkokirjoja on täytetty viikoittain sen mukaan, mistä on kyseisellä viikolla ollut sanottavaa (Leinonen 2014). Lindsay Priorin (2003, 26) mukaan sosiaalialan dokumentit ovat kuvaus jostain sosiaalisesta tilanteesta, joten ne ovat tilansidonnaisia eivätkä pysyviä kuvauksia maailmasta.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on arvioitava, miten tieto siitä, että projektin ulkopuolinen taho tulee käyttämään viikkokirjoja tutkimuksen aineistona, on saattanut vaikuttaa työntekijöiden kirjoittamiseen. Päätös aineiston käytöstä tehtiin syksyn 2014 aikana, ja syksyllä on kirjoitettu selvästi enemmän ja pohtivammin kaikesta työhön liittyvästä. Tutkimuksen lopullinen suunta selvisi vasta talvella 2015, joten työntekijät eivät ole kirjoitta-

essaan tienneet, mitä viikkokirjoista tutkin. Joten vaikka kirjoittamisen tyyli olisikin muuttunut, ei sillä ole suurta vaikutusta tuloksiin tai niiden luotettavuuteen.

Laadullisen tutkimuksen onnistumiseen ei aineiston koolla ole välitöntä vaikutusta tai merkitystä. Aineiston koon määrittämiseksi ei ole olemassa mekaanista sääntöä, vaan kysymys on aina tapauskohtainen. Aineiston tehtävänä on auttaa tutkijaa rakentamaan käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 1998, 62.) Viikkokirjat tarjoavat laajan aineiston, jossa käsitellään kotinuorisotyön tekemistä, tiimityöskentelyä ja verkostoyhteistyötä sekä taustaorganisaation sisällä että laajemmissa nuorisotyön verkostoissa. Kirjausten sisällöt ja pituudet vaihtelevat työntekijästä ja työtehtävistä riippuen. Esimerkiksi asiakasrekrytoinnista vastannut henkilö on kirjoittanut siitä enemmän kuin muut. Työntekijän oman tuntuman mukaan viikkokirjoihin on tullut avattua enemmän epäonnistuneiksi koettuja tilanteita, kun taas onnistumiset on usein kuitattu toteamuksena, että oliipa hyvä tai onnistunut kotikäynti, mutta ei ole avattu syitä miksi käynti oli onnistunut (Ukkonen 2015).

Laadullisen tutkimuksen nähdään perustuvan harkinnanvaraiseen, teoreettiseen tai tarkoituksenmukaiseen poimintaan tai harkinnanvaraiseen näytteeseen. Tällöin laadullinen tutkimus perustuu suhteellisen pieneen tapausmäärään vaikka aineisto sinällään voi olla suuri. Harkinnanvaraista poimintaa ovat käyttäneet esimerkiksi Piaget havainnoidessaan kahta lastaan tutkiessaan lasten ajattelua ja Freud kehitti psykoanalyysin teoriaa pienellä otannalla. (Eskola & Suoranta 1998, 61.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole tilastollisten yleistysten tuottaminen, vaan siinä pyritään kuvaamaan jotain tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettinen tulkinta jostain ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 1998, 61; Liamputtong & Ezzy 2005, 5).

## **6.2 Sisällönanalyysi aineiston analyysimenetelmänä**

Sisällönanalyysia pidetään laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmänä (Tuomi & Sarajärvi 2006, 93), jolla voidaan analysoida kirjoitettua ja suullista kommunikaatiota, sekä tarkastella asioiden ja tapahtumien merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 21). Laadullinen tutkimus pyrkii käsitteellistämään tutkittavaa



ilmiötä sekä luomaan siitä tiiviin ja yksityiskohtaisen kuvauksen (Liamputtong & Ezzy 2005, 2).

Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Eskolan ja Suorannan (1998, 19) mukaan laadullista tutkimusta voidaan lähteä tekemään ilman ennakoasetuksia tai määritelmiä. Tällöin puhutaan aineistolähtöisestä analyysistä, jossa teoriaa pyritään luomaan empiirisestä aineistosta lähtien ja tarkoituksena on tuottaa tietoa jonkin tietyn ilmiön olemuksesta (Eskola & Suoranta 1998, 19.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä edetään aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta aiheesta. Aineistolähtöinen, eli induktiivinen analyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: 1) aineiston pelkistäminen, 2) aineiston ryhmittely ja 3) teoreettisten käsitteiden luominen. Ennen aineiston analyysin aloittamista tulee määrittää analyysiyksikkö, mikä voi olla esimerkiksi yksittäinen sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Aineiston pelkistäminen voidaan tehdä informaatiota tiivistämällä tai pilkkomalla osiin, jolloin aineistosta karsitaan kaikki tutkimukselle epäoleellinen pois. Pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä. Aineiston ryhmittelyssä aineistosta poimitut alkuperäisilmaukset käydään läpi ja samaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Teoreettisten käsitteiden luomisessa eli abstrahoinnissa edetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 110–115.)

Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä aineiston analyysin luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehukseen, esimerkiksi teoriaan tai käsitejärjestelmään. Tällöin analyysia ohjaa tema tai käsitekartta ja analyysin ensimmäinen vaihe onkin analyysirungon muodostaminen. Analyysirungon sisälle muodostetaan erilaisia luokituksia ja kategorioita, jolloin aineistosta voidaan poimia sekä analyysirunkoon kuuluvat että sen ulkopuolelle jäävät asiat. Analyysirungon ulkopuolelle jäävistä asioista muodostetaan luokkia aineistolähtöisen analyysin periaatteiden mukaisesti. Aikaisempaa teoriaa tai käsitejärjestelmää voidaan testata uudessa kontekstissa laatimalla strukturoitu analyysirunko, jolloin aineistosta kerätään vain siihen sopivia asioita. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 116).

Käytännössä erilaisia analyysitapoja voidaan käyttää yhtäaikaisesti, eivätkä ne ole selvärajaisia. Laadullista tutkimusta pidetäänkin joustavampana kuin tilastollisia menetelmiä hyödyntävä määrällinen tutkimus (Liamputton & Ezzy 2005, 2). Laadullinen aineisto mahdollistaa myös analyysitavan muuttamisen, mikäli analyysi ei tunnu toimivalta tai tulosta ei synny. (Eskola ja Suoranta 1998, 162–163.) Työntekijöiden viikkokirjat osoittautuivat odo-

tettua vaikeammin hallittavaksi aineistoksi. Tekstiä oli kertynyt runsaasti yhden vuoden osalta ja samaa asiakastilannetta oli käsitelty eri otsikoiden alla. Asiakkaista oli kirjoitettu joko etunimillä, koodinimillä tai ”asiakkaina”, joten oli mahdotonta seurata tietyn asiakas-suhteen kehittymistä. Aina ei ollut selvää, kirjoittivatko työntekijät samasta asiakkaasta tai tilanteesta. Nämä seikat rajoittivat sitä, mitä aineistosta olisi mahdollista analysoida.

Luin viikkokirjat muutamaan kertaan läpi, jotta saisin kokonaiskuvan aineiston sisällöstä. Lähdin käymään aineistoa tarkemmin läpi etsimällä kotiin ja monikulttuuriseen ohjaukseen liittyviä ilmaisia. Niitä tuntui löytyvän ja erityisesti kotiin liittyvistä ilmaisuista alkoi hahmottua kokonaisuus. Huomasin perheen liittyvän kotia koskeviin ajatuskokonaisuuksiin, joten palasin aineistoon etsimään perheeseen liittyviä ajatuksia.

Kotiin ja perheeseen liittyvien ajatusten kokoamisen jälkeen palasin jälleen aineistoon tutkimaan, mitä monikulttuurisesta ohjauksesta nousi esiin. Tässä vaiheessa aineisto alkoi näyttää liian pirstaleiselta, jotta sieltä pystyisi luotettavasti poimimaan monikulttuurisen ohjauksen mukaisia asioita. Päätin lähestyä aineistoa uudelleen etsimällä onnistuneita asiakastyön kokemuksia sekä tilanteita, jotka olivat haastaneet työntekijöitä. Tätä kautta huomasin, että aineistosta on nostettavissa esiin tilanteita, joissa on tietoisesti kokeiltu jotain menetelmää tai tekemisen kautta opittu jotain uutta. Tämän oivalluksen jälkeen päädyin lopullisen analyysin tekemiseen, jossa etsin järjestelmällisesti tilanteita tai tapahtumia, joissa oli havaittavissa tapahtunut muutos, oli tietoisesti kokeiltu jotain uutta, tai oli oivallettu jotain toiminnan kannalta oleellista.

### **6.3 Projektin käännekohdat aineiston analyysin jäsentäjänä**

Tutkimukseni tarkoituksena on löytää projektin käännekohdat ja kuvailla niihin liittyviä tilanteita ja toimenpiteitä. Taulukossa kaksi on esitetty tarkasteluun nostetut tilanteet ja tapahtumat, sekä aineistosta löytynyt peruste sille, miksi juuri nämä asiat on valittu tarkastelun kohteeksi. Näitä tilanteita voi kutsua projektin käännekohtiksi tai oppimisprosesseiksi ja tarkastelin tarkemmin mitä tilanteiden tai tapahtumien taustalta löytyi ja mitä niistä opittiin tai mitä olisi voinut oppia. Löytämäni käännekohdat, eli teemat, koskivat asiakasrekrytointia, kotiympäristön merkityksen muuttumista, työkäytäntöjen kehittämistä sekä toiminnan tavoitteellisuuden lisäämistä (taulukko 2). Rajasin projektin käännekohdat koskemaan

asiakastyötä, joten analyysin ulkopuolelle jää esimerkiksi taustaorganisaation kehittämiseen ja tehtäviin liittyvät pohdinnat. Myös työntekijöiden työssäjaksamiseen ja työhyvinvointiin liittyvät kokeilut ja toimenpiteet jäävät analyysin ulkopuolelle.

## TAULUKKO 2 Projektin käännekohtat.

Käännekohta	Aineistosta löytynyt peruste
Asiakasrekrytointi	<i>Asiakasrekrytointia on lähdetty miettimään myös syvemmin.</i>
Kotiympäristön merkityksen muuttuminen	<i>Nyt tuntuu tosi hyvältä ottaa tämä uusi työväline käyttöön. Tuntuu, että se tuo aivan uudenlaista ryhtiä asiakastyöhömmä. Samalla myös meille kirkastui asiakastyömme tavoitteet, jotka oikeastaan ovat hyvin samankaltaisia kuin perusnuorisotyössä. Kotiympäristö näyttäytyy tässä vaiheessa vain tavaksi tavoittaa näitä nuoria naisia paremmin.</i>
Työkäytäntöjen kehittäminen	<i>Tiimissä ollaan tästä puhuttu, ja päätetty että yritetään tehdä työparina niin paljon kun vaan ehtii, koska se helpottaa omaa jaksamista aika paljon.</i>  <i>Sovimme kollegan kanssa selkeää jakoa asiakkaiden kesken. Se helpottaa oman kalenterin hallintaa ja ehkä omien voimavarojenkin, kun on selkeä viikkorytmi.</i>
Työn tavoitteellisuuden lisääminen	<i>Asiakkaan kanssa oli tarkoitus tehdä hedelmäpiirakkaa. Asiakas kuitenkin soitteli ja kysyi, että voimmeko mennä käymään Viherlandiassa. No sovimme, että menemme käymään siellä. Kiiva reissu, mutta tavoitteiltaan hieman taaskassa. Jotain uutta ideaa ja työkalua tarvittaisiin.</i>  <i>Nyt on tehtävä jotain, jotta projektin oikeat tavoitteet kirkastuvat, eikä käy niin, että asiakkaat vievät ja hallitsevat projektia väärällä tavalla.</i>  <i>Tähän asti olemme tehneet työtä vähän järjestäytymättömästi. Nyt keksimme kuitenkin kehittää alkukartoitusta siten, että heti alusta lähtien pyrimme määrittelemään asiakkaan kanssa sen, mikä on asiakkaan projektiin osallistumisen tavoite.</i>

Kotiympäristön merkityksen muuttumisen ajankohta ei ollut selkeästi erotettavissa muutoin, kuin työntekijän lausahduksena. Pirkko Vartiainen, Seija Ollila, Harri Raisio ja Juha Lindell (2013, 64) puhuvat organisaatioiden johtamisen yhteydessä pulpahtamisesta, eli toiminnasta, jolla saavutetaan uusia ideoita ja asioita. Uudet asiat ja toimintamallit syntyvät spontaanisti yksilöiden vuoropuhelun seurauksena. Uuden idean alkuun panijaa ei välttämättä voi jäljittää. Kun halutaan ymmärtää uuden idean syntymistä, tulee tarkastella kokonaisuuden ja sen osien yhteistoimintaa. (Mt., 64.) Kotiympäristön merkityksen muuttumista voi pitää pulpahtamisena, sillä työskentely on vähitellen siirtynyt kodin ulkopuolelle ja samalla kodin rooli on muuttunut.

Käännekohtien paikantamisen jälkeen jatkoin kunkin käännekohdan yksityiskohtaisempaa tarkastelua aineiston tarjoamien mahdollisuuksien mukaan. Keräsin käännekohtia koskevat työntekijöiden ajatukset taulukoihin omiin Word -tiedostoihinsa. Tein siis neljän eri teeman mukaiset taulukot, joissa pyörittelin analyysiyksikköinä toimivia ajatuskokonaisuuksia. Ryhmittelin samaa asiaa koskevat ajatuskokonaisuudet omiksi ryhmikseen, jotka muodostivat kunkin käännekohdan sisällön (taulukko 3). Työmenetelmien kehittämisen ja asiakastyön tavoitteellisuuden lisäämisen kohdalla konkretisoitui aineiston haasteellisuus ja se, että viikkokirjoja ei ole kirjoitettu tiettyä tutkimuskysymystä varten. Näiden kahden teeman alle ei kertynyt kovin paljon sisältöä, joten niistä saatu tieto on suppeaa ja jotain tärkeää on saattanut jäädä analyysin ulkopuolelle. Tästä huolimatta uskon käännekohdista saatujen suppeidenkin tietojen olevan projektin kannalta tärkeää ja hyödyllistä, joten päätin sisällyttää ne analyysiin mukaan.

**TAULUKKO 3** Käännekohtat ja niiden keskeiset sisällöt.

<b>Käännekohdan sisältö</b>	<b>Käännekohta</b>
Työnjako	Asiakasrekrytointi
Yhteistyötahot	
Kielitaito	
Kotiin meneminen keino tavoittaa asiakkaat	Asiakkaiden kotona työskentely/kodin ulottuvuudet
Koti mahdollisuutena tutustua asiakkaan elämänkenttään	
Perheiden kanssa työskentely	
Kodin yksityisyys	
Polku kotoa pois	
Yksilötyö	Työkäytäntöjen kehittäminen
Parityö	
Ryhmätyö	
Puheeksi ottaminen	Työn tavoitteellisuuden lisääminen
Alkukartoituslomakkeen kehittäminen	

Aineiston analysoinnista kertyneet havainnot eivät itsessään vielä ole tuloksia, vaan niitä tulisi käsitellä johtolankoina, joita tulkitsemalla pyritään näkemään mitä havaintojen takana on. Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa voi joskus olla hankalaa erottaa havaintoja tutkimuksen tuloksista, sillä havainnot voivat sellaisenaan olla kiinnostavia ja ne merkitsevät jotain. Havaintojen ja tulosten erottamisen vaikeutta ei kuitenkaan saa unohtaa, vaan havaintojen ja johtolankojen välille on tärkeää tehdä analyttinen ero. Tässä auttaa tutkimuksen teoreettinen viitekehys, eli tutkimuksen havaintoja tarkastellaan aina tietystä näkökulmasta käsin. Havaintojen tyypittelyn kautta voidaan aineistosta tehdä erilaisia jaotteluita, jotka voivat sellaisenaan näyttäytyä tutkimuksen tuloksina. Jaotteluiden perustana toimineet vastaukset eivät todista teoriaa oikeaksi, vaan tutkimus vaatii teoreettisia perusteluita jaottelun järkevyyden puolesta. (Alasuutari 2011, 78–79.) Tutkimukseni viitekehysenä toimii nuorisotyö ja sille asetetut tehtävät sekä monikulttuurisen ohjauksen käsite, joiden valossa tuloksia tarkastellaan. Projektin etenemisen kuvaaminen käännekohtien kautta pohjautuu Pattonin (2011) näkemykseen, jonka mukaan kehittämistyössä opitaan työtä tekemällä sekä huomioimalla toiminnassa tapahtuneet käännteet.

## 7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Alasuutari (2011, 304) suosittelee tutkimuksen luetuttamista muilla, sillä kirjoittaja tulee helposti sokeaksi omalle työlleen. Ulkopuolinen lukija pystyy osoittamaan, mikäli kirjoittajalta on jäänyt jokin ajatus kirjoittamatta auki (mt., 304). Aineistosta nostetut huomiot ovat aina tutkijan tekemiä valintoja ja tulkintoja. Tutkijan tekemien tulkintojen ja analyysien oikeellisuudelle voi hakea tukea esittelemällä tulokset tutkittaville. Tutkija siis palaa tulosten kanssa tutkittavien pariin. (Moustakas 1990, 33–34.) Esimerkiksi Merja Laitinen (2004) tutki perheen sisäistä lapsen seksuaalista hyväksikäyttöä uhrin näkökulmasta ja hän lähetti väitöskirjansa käsikirjoitusversion tutkimukseen osallistuneille ihmisille luettavaksi ja kommentoitavaksi.

Omassa tutkimuksessani teen tulkintoja työntekijöiden tekemästä työstä pelkästään viikkokirjojen perusteella. Tulosten luotettavuuden arvioimiseksi lähetin graduni käsikirjoituksen viikkokirjoja kirjoittaneille työntekijöille luettavaksi. Keskustelin tuloksista kaikkien viikkokirjojen kirjoittajien kanssa, heistä kolmen kanssa keskustelimme yhdessä ja yhtä tapasin erikseen. Keskustelujen tarkoituksena oli antaa työntekijöille mahdollisuus korjata mahdollisia asiavirheitä tai vääriä tulkintoja. Keskustelujen pohjalta tein korjauksia projekteja koskeviin tietoihin sekä lisäsin joitakin taustatietoja tai yksityiskohtia käännekohtiin liittyen. Tein muutoksia myös joihinkin suoriin lainauksiin, joissa työntekijöiden tulkinnan mukaan oli liikaa tunnistettavuutta asiakkaan suhteen. Yksi tulkinta osoittautui osin virheelliseksi johtuen tavasta, jolla tilanne oli viikkokirjoissa kuvattu. Keskustelussa työntekijä avasi tilannetta tarkemmin, mistä syystä korjasin tekemäni tulkinnan. Muutoin keskusteluilla ei ollut vaikutusta tuloksiin.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään käsitteitä validius ja reliabiliteetti, kun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Validiutta ja reliabiliteettia tulee arvioida myös laadullisessa tutkimuksessa, mutta hieman eri näkökulmasta kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Silverman & Marvasti 2008, 270–274; Liamputtong & Ezzy 2005, 34.) Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta pyritään lisäämään testaamalla aineistoa erilaisten tilastollisten testien avulla, mutta laadullisessa tutkimuksessa aineiston testaaminen ei samassa mielessä ole mahdollista. Sen sijaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi tutkijan on

kirjoitettava auki käyttämänsä menetelmät ja tekemänsä tulkinnat. Näin lukijalle avautuu mahdollisuus arvioida tulosten oikeellisuutta ja tutkimuksen luotettavuutta. (Silverman & Marvasti 2008, 270–274.) Tämän lisäksi tutkijan on oltava täsmällinen ja perusteellinen tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Perusteellisesti tehty laadullinen tutkimus on luotettava ja hyödyntämiskelpoinen. (Liamputtong & Ezzy 2005, 34.)

## 7.2 Tutkijan objektiivisuus

Tutkimuksessa tulisi pyrkiä mahdollisimman objektiiviseen selittämiseen tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tällöin ilmiötä tulisi tarkastella ulkopäin puolueettoman tarkkailijan näkökulmasta. Tutkimusaineiston keräämisen osalta objektivismin noudattaminen johtaisi esimerkiksi siihen, että pitää pysyä kaukana tutkittavista, itsestä ei saa kertoa mitään ja kaikki haastattelut tulee säilyttää samanlaisina. Eskola ja Suoranta kehottavat unohtamaan tällaiset objektivistiset ohjeet ja niiden sijaan pitäisi pyrkiä olemaan mahdollisimman objektiivinen, eli tutkijan ei tule sekoittaa omia uskomuksiaan, asenteitaan tai arvostuksiaan tutkittavaan kohteeseen. Objektiivisen tarkastelun edellytyksenä on tutkijan pyrkimys tunnistaa omat esioletuksensa ja arvostuksensa. Tutkimusta tehdessä kaikkien oletusten tulisi olla periaatteellisesti ja tiedostetusti epäselviä, jotta mitään ei jäisi itsestäänselvyyksien piiriin. (Eskola & Suoranta 1998, 17–18.)

Omat lähtökohtani tutkimuksen tekemiseen juuri tästä aiheesta liittyy kiinnostukseeni maahanmuuttajien kanssa tehtävää työtä kohtaan. Olen aikaisemmissa sosiaalialan opinnoissa (sosionomi AMK) ohjannut maahanmuuttajille suunnattuja ryhmiä sekä tehnyt opinnäytetyön maahanmuuttajien kotoutumisesta. Kokemukseni maahanmuuttajista ei rajoitu pelkästään ohjaaja-ohjattava tai tutkija-tutkittava -asetelmiin, vaan olen työskennellyt ravintolassa tasavertaisina työkavereina maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kanssa. Ennen tämän tutkimuksen tekemistä minulla on siis ollut sekä teoretietoa että henkilökohtaisten kontaktien kautta syntynyttä tietoa maahanmuuttajuudesta. Tiedot ja kokemukset ovat muokanneet positiivisen asennoitumisen maahanmuuttoa kohtaan. Olen tietoisesti pyrkinyt eroon maahanmuuttajien samanlaisuutta korostavista uskomuksista, mutta tunnistan silti välillä itsestäni ennakkoluuloisuutta tai ennako-odotuksiin perustuvia ajatuksia. Ymmärrän, että tällaiset ajatukset ja uskomukset johtuvat pitkälti siitä, en tunne jotain kult-

tuurista tai kulttuurisia tapoja. Sosiaalityön opintojen yksi arvokkaimmista opeista onkin ollut ajatus siitä, että pyrkii kunnioittamaan sellaista mistä ei tiedä tai mitä ei ymmärrä.

Suhteeni Polku kotiin -projektiin on tutkimuksen kannalta kaksijakoinen. En ole projektin työntekijä, eikä minulla ole sidoksia työntekijöihin muutoin, kuin mitä tutkimuksen tekemisen aikana olemme neuvotelleet käytännön asioista. Pystyn siis arvioimaan projektia ilman sitoumuksia tai jännitteitä. Toisaalta projektin arviointi saattaa jäädä pinnalliseksi, koska en ole ollut mukana seuraamassa projektin kehittymistä ja etenemistä, vaan havainnot perustuvat ainoastaan työntekijöiden kirjoittamiin viikkokirjoihin. Tästä syystä projektin arvioinnin rajaaminen pelkästään asiakastyössä tapahtuneisiin käännekohtiin on perusteltua. En voi tehdä totuudenmukaista koko projektin arviointia pelkästään viikkokirjoja analysoimalla.

Tutkimuksen objektiivisuuden kannalta tärkeä asia on suhtautumiseni Polku kotiin -projektiin ja projektityöhön yleensä. Polku kotiin -projektista kuulin ensimmäisen kerran loppusyksystä 2013, jolloin etsin opintoihin liittyvää harjoittelupaikkaa. Yritin päästä projektiin harjoittelijaksi tammikuun 2014 alussa, mutta työntekijöiden vaihtumisen vuoksi ajankohta harjoittelulle ei ollut sopiva. Suhtautumiseni tähän projektiin on ilmeisen myönteinen. Olen kääntänyt tämän vahvuudeksi tätä tutkimusta tehdessä, sillä olen halunnut tehdä mahdollisimman tarkkaa ja luotettavaa työtä, jotta saisin tuotettua projektin ja uuden työmuodon kehittämisen kannalta tarpeellista ja hyödyllistä tietoa. Tällaisen tiedon tuottaminen vaatii myös projektin heikkojen kohtien esiin tuomista ja käsittelyä. Projektin arvioinnissa arvioija on usein mukana kehittämistiimissä luomassa ja mallintamassa kehittämisinterventioita sekä ylläpitämässä kehittämisorientaatiota (Patton 2011, 1). Tämän tutkimuksen kohdalla näin ei ole vaan arvioin toimintaa täysin projektin ulkopuolelta.

### **7.3 Eettisyyden arviointia**

Eettisesti sitoutuneessa tutkimuksessa on hyvä pohtia käsitteisiin ja niiden käyttöön liittyviä valtasuhteita ja seurauksia. Maahanmuutto- ja monikulttuurisuustutkimuksessa toimitaan kiistanalaisten käsitteiden parissa. Esimerkiksi maahanmuuttajanuorten sijaan voidaan puhua monikulttuurisista nuorista, jolloin monikulttuurisuus viittaa maahan muuttoa laajempaan taustaan. Monikulttuurisuuden käsite on kuitenkin saanut osakseen kritiikkiä, sillä



sen on todettu toimivan kaukana nuorten arjesta, eikä se tavoita nuorten omia määritelmiä itsestään. Esimerkiksi Monikulttuuriset nuoret, vapaa-aika ja kansalaistoimintaan osallistuminen -tutkimushankkeessa osa maahanmuuttajataustaisista nuorista ei kokenut kuuluvansa hankkeen kohderyhmään, koska kokivat olevansa täysin suomalaisia. Osa kyseiseen tutkimukseen osallistuneista nuorista näki tutkimuksen alleviivaavan ja toisintavan vastajien ei-suomalaisuutta, kun taas osa piti hyvänä sitä, että joku kysyy heiltä esimerkiksi rasismi- tai syrjintäkokemuksista. (Honkasalo, Harinen, Souto & Suurpää 2009, 8.)

Tämän gradun osalta käytetään sekä monikulttuurinen että maahanmuuttaja käsitteitä. Monikulttuurisuuden käsitettä voidaan pitää perusteltuna, sillä Polku kotiin -projektin päivittäisessä asiakastyössä kohdataan erilaisista kulttuuritaustoista tulevia nuoria naisia. Monikulttuurisuuden käsitteellä viitataan myös siihen, että projektin työntekijöistä ja harjoittelijoista koostuvaan tiimiin on toiminnan aikana kuulunut maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Projektin kaikki asiakkaat ovat muuttaneet Suomeen, eivätkä ole Suomessa syntyneitä maahanmuuttajien lapsia, joten heistä on perusteltua puhua maahanmuuttajina. Käsitteenä maahanmuuttaja saattaa tuottaa toiseutta tai olla leimaava, mutta näen käsitteen olevan välttämätön kotoutumisen toteutumisen kannalta. Lyhyen aikaa maassa asuneet tarvitsevat tukea eri tavalla kuin esimerkiksi Suomessa syntyneet maahanmuuttajien lapset. Maahanmuuttajaksi luokittelun taustalla on siis ajatus siitä, että heidät voidaan ohjata kotoutumista tukeviin palveluihin ja tukitoimiin (Ronkainen 2009, 39).

Tutkimuksen eettiset ongelmat liittyvät tutkittavien informoimiseen, aineiston keräämiseen ja analyysissa käytettävien menetelmien luotettavuuteen, anonymiteetin säilyttämiseen ja tutkimustulosten esittämistapaan (Tuomi & Sarajärvi 2006, 125). Omassa tutkimuksessani olen huomionnut eettiset haasteet jo aihetta ja tutkimusmenetelmää suunniteltaessa. Eettisestä työotteesta kertoo myös se, että olen toiminut avoimesti koko tutkimusprosessin ajan pitämällä projektin yhteyshenkilön ajan tasalla ja keskustelemalla muutoksista.

Viikkokirjojen käytöstä tutkimusaineistona sovittiin yhteyshenkilönä toimineen projekti-työntekijän kanssa, joka keskusteli asiasta työyhteisön sisällä. Viikkokirjojen kirjoittamisen taustalla on ollut ajatus niiden käyttämisestä laadullisen tutkimuksen tarkoitukseen, joten niiden käyttö tutkimuksessani on perusteltua, enkä tarvinnut yksittäisen työntekijän lupaa aineiston käyttöön. Analyysiin päätyneet viikkokirjat sain suoraan jokaiselta työntekijältä itseltään, joten he ovat olleet tietoisia tutkimuksestani. Myöhemmin yhteyshenkilö vaihtui, mutta keskusteluyhteys säilyi koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimuksen suunnas-

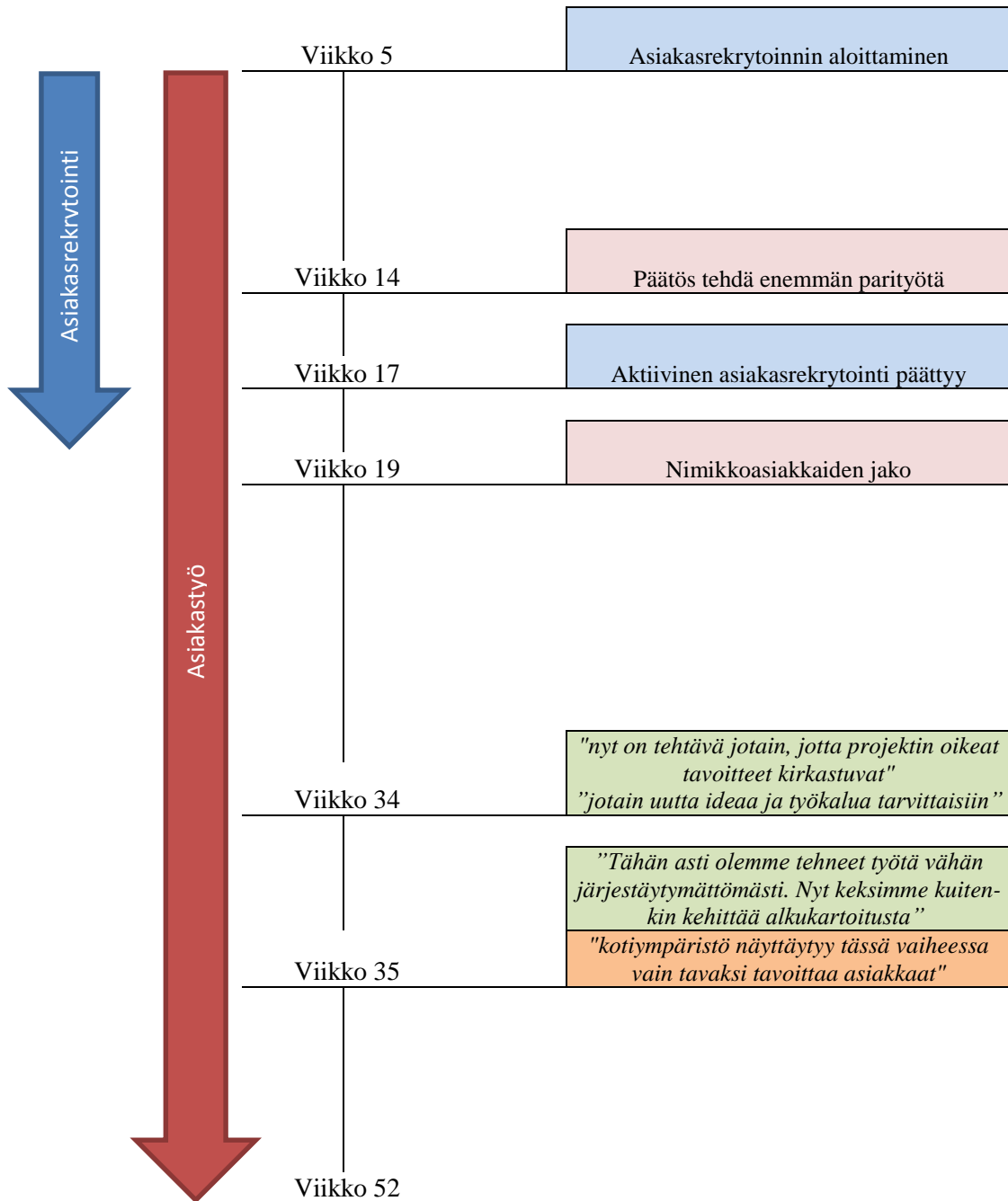
ta, toteuttamisesta ja etenemisestä neuvoteltiin yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen mukaan. Sain alusta asti vapaat kädet tutkimuksen aiheen suhteen, mutta hyväksyin kaikki ideat ja myöhemmin muutokset yhteyshenkilöllä. Toimitin projektille tutkimussuunnitelman, josta kävin vielä projektin toimistolla keskustelemalla. Alkuperäinen tutkimussuunnitelma muuttui aineiston analyysin edetessä, joten informoin projektin yhteyshenkilöä uudesta suunnitelmasta, joka projektin puolelta hyväksyttiin.

Työntekijöiden vähäinen määrä oli haaste yksilöiden henkilöllisyyden suojaamisessa. Käytän kaikista viikkokirjaa kirjoittaneista henkilöistä nimikettä työntekijä, sillä tarkemman nimikkeen käyttäminen paljastaisi henkilöllisyyden. Projektissa mukana olleista harjoittelijoista ja opiskelijoista käytän näitä kahta nimikettä sekaisin, sillä niin tehtiin myös viikkokirjoissa. Olen häivyttänyt analyysini tueksi nostamistani suorista lainauksista asioita, jotka voisivat paljastaa henkilöllisyyden. Työntekijöiden taustan häivyttäminen johtaa siihen, että voidaan menettää tutkimuksen kannalta oleellista tietoa. Esimerkiksi koulutushistoria, maahanmuuttajatausta ja asema työyhteisössä saattavat vaikuttaa siihen, miten asioita on viikkokirjoissa käsitelty. Tässä tutkimuksessa joudutaan hyväksymään se, yksilöllisyyden suojaamisen kustannuksella saatetaan menettää tärkeää tietoa.

Asiakkaiden henkilöllisyys ei paljastunut minulle missään vaiheessa, sillä viikkokirjat olivat ainoat dokumentit, joissa luin asiakkaista. Viikkokirjoissa asiakkaista puhuttiin etunimillä tai koodinimillä, eikä niissä ollut muita tunnistetietoja, jotka olisivat paljastaneet asiakkaan henkilöllisyyden. Näin ollen asiakkaiden henkilöllisyys ei ole vaarassa paljastua. Lisäksi olen muuttanut aineistosta nostamiani suoria lainauksia siten, että asiakkaiden nimet olen korvannut termillä asiakas, olen poistanut kaikki kansallisuuteen liittyvät piirteet sekä muokannut sukupuolta kuvaavat termit sukupuolineutraaleiksi, esimerkiksi ”äiti” tai ”isä” ovat tekstissäni ”asiakkaan vanhempi”. Tuloksissa olen nostanut aineistosta suoria lainauksia tukemaan tekemiäni tulkintoja. Suorat lainaukset ovat tekstissä kursivilla. Lainauksiin tekemiäni muutokset olen merkinnyt tavallisella fontilla. Jos olen jättänyt lainauksesta pois sanoja tai lauseita, olen merkinnyt tällaiset kohdat sulkeiden sisään sijoitetuilla kolmella pisteellä (...).

## 8 TULOKSET

Prosessin arviointi kohdistuu kehittämistyön toiminnan ja luonteen lisäksi sen etenemiseen ajassa (Seppänen-Järvelä 1999, 91–92), joten tekemässäni analyysissä kulkee mukana myös ajallinen tarkastelu. Kuviossa 4 on esitetty käännekohtien ajoittuminen projektin toisen vuoden toimintaa kuvaavalle aikajanalle.



**KUVIO 4** Asiakastyön käännekohdat projektin toisena toimintavuotena.

## 8.1 Asiakasrekrytointi

Toisen vuoden alussa pääpaino asiakasrekrytoinnissa oli jo olemassa olevien asiakkaiden tavoittamisessa ja asiakkuuksien jatkamisessa. Projektin toiseen työvuoteen siirryttäessä vaihtuivat projektin työntekijät ja tässä tilanteessa ei saatu siirrettyä kaikkia jo olemassa olevia asiakkuuksia uusille työntekijöille. Vanhojen asiakkaiden tavoittaminen oli haasteellista ja osa asiakkaista jäi projektista pois. Asiakkuuksien siirto ja jatkuminen koettiin epäonnistuneeksi, mikä aiheutti työntekijöissä huolta.

Uusien työntekijöiden aloittaessa sovittiin työnkuvista ja toinen työntekijä sai vastuulleen uusien asiakkaiden rekrytoinnin, kun toinen vastasi jo olemassa olevien asiakkaiden rekrytoinnista. Työnjako selkeytti työntekijöiden vastuita, mikä mahdollisti keskittymisen omiin vastuualueisiin. Työnjaon myötä asiakasrekrytointi tehostui. Uusia asiakkaita rekrytoitiin koulujen valmistavista luokista, äiti-lapsi -ryhmistä sekä kotouttamiskoulutuksen piiristä.

*”Olemme lähteneet mukaan olemassa olleisiin verkostoihin. Mutta työnkuvien rajaaminen on tuottanut tulosta myös verkostotoiminnan osalta. Kollega on tehnyt todella hyvää työtä asiakasrekrytoinnin osalta. Verkostot alkavat laajentua mukavasti.”*

### 8.1.1 Verkostoyhteistyö

Verkostojen kanssa tehty yhteistyö osoittautui monella tapaa erittäin tärkeäksi uusien asiakkaiden tavoittamiseksi. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevät henkilöt osasivat kertoa asiakkaista, jotka voisivat hyötyä projektin toiminnasta. Muutamia henkilöitä onnistuttiinkin rekrytoimaan juuri tällaisten ehdotusten kautta.

*”Tässä asiakasrekrytoinnissa huomasi, kuinka merkittävää on tällainen yhteistyö, jossa yhteistyökumppani jo tuntee ihmiset ja pystyy etukäteen arvioimaan sopivuiden projektin asiakkaaksi. (...)”*

*”Viime viikon koulukäynnin jäljiltä ensi viikoksi on sovittu 2 uutta kotikäyntiä! jee!! ja toinen niistä nuorisotyönohjaajan (...) ilmoittama tyttö, joka nuorisotyönohjaajan arvion mukaan tarvitsee erityistukea.”*

Maahanmuuttajien kanssa työskentelevien kautta tehtyjä rekrytointeja voisi kutsua ”täsmärekrytoinneiksi”. Tällaisia rekrytointeja voidaan pitää onnistuneina, sillä toiminnan tarvetta on arvioitu myös muiden, kuin projektin työntekijöiden toimesta. Työskentely perustuu asiakkaan tarpeisiin. Monikulttuurisessa ohjauksessa on tärkeää moniammatillinen yhteis-

työ (Puukari & Taajamo 2007, 16), mikä Polku kotiin -projektin kohdalla konkretisoituu myös asiakasrekrytoinnissa. Voidaan olettaa, että kyseisten asiakkaiden kanssa työskennelleet henkilöt tuntevat asiakkaan elämänkentän ja kulttuuriset kehitystehtävät (Puukari & Korhonen 2013, 38–40; Puukari & Taajamo 2007, 16), joiden perusteella he arvelevat asiakkaan hyötyvän projektista. Oleellista ”täsmärekrytoinneissa” on myös se, että asiakkaan luottamusta auttamisjärjestelmään on jo jollakin tavalla alettu rakentaa ja asiakkaan on helpompi tarttua uuteen toimintaan, kun sitä suosittelee ennestään tuttu henkilö.

Yhteistyöverkostot eivät ole tärkeitä pelkästään ”täsmärekrytointien” vuoksi, vaan niiden kautta on mahdollista päästä jalkautumaan maahanmuuttajien pariin. Jalkautuminen voi olla toiminnasta tiedottamista erilaisissa ryhmissä, myös sellaisissa, joissa ei välttämättä ole juuri kohderyhmään kuuluvia henkilöitä. Tiedottamisen kautta toimintaa tehdään tutuksi, jolloin on mahdollista, että tieto projektista leviää maahanmuuttajien keskuudessa. Jalkautumisen ohessa tarjoutuu työntekijöille mahdollisuus lisätä omaa ymmärrystään maahanmuuttoon liittyvistä asioista ja maahanmuuttajien elämäntilanteista.

*”Vierailimme tällä viikolla seurakunnan vapaaehtoisten pitämässä naisten suomenkielissä. Asiakasrekrytoinnin kannalta vierailut eivät olleet kovin tuottavia, kun suurin osa ryhmäläisistä oli keski-ikäisiä tai vanhempia. Käynnit antoivat kuitenkin itselleni ainakin perspektiiviä eri perheiden elämäntilanteisiin; näillä naisilla on tosi vaikeaa. Samoin ehkä tavoitimme joitakin kansanryhmiä edes jollain tavalla, jolloin luotettavuutemme näissä ryhmissä voi kasvaa -> puskaradio.”*

Jalkautumisen selkeä hyöty asiakasrekrytointiin on se, että pääsee henkilökohtaiseen kontaktiin mahdollisten asiakkaiden kanssa. Yhdessä tekemisen ohessa on luontevaa herättää keskustelua ja tutustua mahdollisiin asiakkaisiin. Henkilökohtaisen kontaktin myötä on työntekijälle helpompi ottaa puheeksi mahdollisuus osallistua projektiin ja vastaavasti asiakkaan voi olla helpompi kutsua työntekijä kotiinsa. Henkilökohtaisen kontaktin luomiseen sopivat hyvin äiti-lapsi -ryhmät sekä koulujen maahanmuuttajille suunnatut valmistavat ryhmät.

*”Valmistavan ryhmän kanssa onnistuminen oli eritoten siinä, että meillä oli mahdollisuus viettää ryhmän kanssa koko päivä yhdessä touhuten. On tärkeää, että ehtii tutustua rekryttäviin asiakkaisiin, jolloin on paljon helpompi asiakkaallekin kutsua meidät kotiimme.”*

*”Asiakasrekrytoinnin kannalta ihan parhaita kontakteja on valmistavissa ryhmissä vierailu. Kävimme tällä viikolla (...) koulun valmistavassa ryhmässä, ja kaikki ryhmän tytöt halusivat tulla toimintaan mukaan.”*

### 8.1.2 Kielitaito

Valmistavissa ryhmissä ja äiti-lapsi -ryhmissä vierailut poikivat asiakkuuksia, mutta pelkästään henkilökohtaisen kontaktin saaminen ei välttämättä riitä asiakkuuden todelliseen syntymiseen. Äiti-lapsi -ryhmässä sekä valmistavissa ryhmissä oltiin kiinnostuneita toiminnasta ja työntekijät saivatkin usein mukaansa kiinnostuneiden yhteystiedot. Kotikäynnin sopiminen osoittautui kuitenkin haasteelliseksi, sillä kaikkia yhteystietonsa jättäneitä ei enää tavoitettu. Syynä voi olla asiakkaiden heikko suomen kielen taito tai sitten joku muu syy, mikä ei työntekijöille selviä.

*”Haasteena kielitaito... viestitse olin yhteydessä oppilaisiin, 3 vastasi, joista yksi sanoi, ettei halunnut alkaa asiakkaaksi. Yksi ei ole vastannut, täytyy soitella ensi viikolla... Myös edelleen eräs kontakti äiti-lapsi ryhmästä ei ole vastannut soittoihin eikä viesteihin, vaikka ryhmässä ilmeisesti oli kiinnostunut meidän toiminnastamme.”*

Yhteisen kielen puuttuminen johti erään asiakkaan kohdalla tilanteeseen, jossa kotikäyntiä ei onnistuttu sopimaan puhelinkontaktin aikana, vaikka asiakas selvästi oli kiinnostunut projektin toiminnasta. Työntekijä ei saanut selvää asiakkaan osoitteesta, joten hän pyysi sitä tekstiviestillä, mutta viestiä ei kuulunut, eikä tyttöä enää yrityksistä huolimatta tavoitettu. Tästä harmistuneena työntekijä oppi, että heti ensikontaktin aikana tulisi ottaa muistiin puhelinnumeron lisäksi osoite. Tässä tapauksessa korostui projektin hyvä kontakti asiakkaan kouluun, sillä tytön opettaja oli kuullut projektin etsineen tyttöä ja toimitti projektille tytön osoitteen. Lisäksi opettaja oli kertonut vanhemmille, että projektista otetaan yhteyttä. Hyvä kontakti yhteistyöverkostoon voi tuottaa yllättäviäkin tuloksia. Myös Honkasalo ja Anne-Mari Souto (2007, 120–121) toteavat, että nuorisotyön avoimuutta voi lisätä tekemällä yhteistyötä koulujen ja maahanmuuttajien erityisopetuksesta vastaavien tahojen kanssa.

Koulujen valmistavista ryhmistä rekrytoinnin yhteydessä nousi esille alaikäisten tyttöjen rekrytointiin liittyvät haasteet. Ilman vanhempien suostumusta ei voi sopia kotikäyntiä. Asiassa toimittiin niin, että tytöille annettiin kotiin vietäväksi projektin esitteet ja painotettiin, että vanhemmille pitää kertoa projektista ja työntekijä ottaa myöhemmin yhteyttä. Yhteisen kielen puuttuessa ei työntekijä kuitenkaan voi olla varma, ovatko alaikäiset ymmärtäneet, mitä heille kerrottiin. Kotikäynti pyrittiin siis sopimaan ensikontaktin jälkeen puhelimitse.

*”Menettelin nyt niin, että jaoin esitteet kotiin, painotin moneen kertaan, että kotona pitää kertoa meistä ja sitten puhelinnumerot ylös ja ensi viikolla koitan ottaa yhteyttä. Kuitenkin paljon helpompi olisi, jos pystyisi heti sopimaan kotikäynnin, koska monen kohdalla soittaminen voi olla tosi vaikeaa heikon kielitaidon takia. Ja itse en jaksa uskoa, että pelkällä esitteellä heiltä tulisi soitto meille päin, meidän tulee olla aktiivinen osapuoli asiakkaiden kanssa ensimmäistä tapaamista sovittaessa.”*

Kokonaisuudessaan asiakasrekrytointi oli tehokasta, sillä asiakasrekrytointi niiden vanhojen asiakkaiden osalta, joita ei oltu tavoitettu, aloitettiin viikolla 5/2012, uusien rekrytointia tehostettiin viikolta 10/2014 alkaen ja jo viikolla 13/2014 on ensimmäinen merkintä siitä, että kalenterit alkavat olla täynnä ja on vaikeaa löytää aikaa uusille asiakkaille. Asiakasrekrytoinnin etenemisen tarkastelu ajallisesti toi esiin kiinnostavan huomion; kalentereiden täyttymisen jälkeen on vielä tehty vierailu yhteen valmistavaan ryhmään sekä käyty esittelemässä toimintaa eri paikoissa. Onkin hieman ristiriitaista, että asiakaspaikkojen ollessa täynnä tehdään vielä rekrytointia. Tästä huolimatta aktiivista asiakasrekrytointia on jatkettu viikolle 17/2014 asti, jolloin asiakasrekrytoinnin merkeissä on osallistuttu taustaorganisaation muiden projektien kanssa yhteistyössä järjestettyyn koulujen opoille ja kuraattoreille suunnattuun tilaisuuteen, vaikka oman projektin kannalta kyseinen tilaisuus ei ollut oleellinen. Vielä viikolla 22/2014 on merkintä työntekijän jalkautumisesta Toukofest -tapahtumaan, jossa tarkoituksena oli tavoittaa maahanmuuttajatyttöjä. Asiakastyön näkökulmasta voisi ajatella olevan hedelmällisempää käyttää asiakasrekrytointiin kulunut aika jo olemassa olevien asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Mikäli olisi näyttänyt siltä, että asiakkuuksia päättyy ja aikaa riittäisi uusien asiakkuuksien aloittamiseen, olisi rekrytoinnin voinut käynnistää helposti uudelleen, sillä projektista oli jo luotu hyvät kontaktit yhteistyötahoihin.

Asiakkaiden rekrytointi nousee uudelleen esille projektin toisen vuoden lopussa. Työntekijä kokee, että asiakkaita on liikaa ja aikaa liian vähän. Tällöin on kiinnitetty huomiota uusien asiakkuuksien rajaamiseen, osittain siksi, ettei aika riitä ja että pitää jo huomioida projektin viimeinen toimintavuosi ja sen mukanaan tuomat vastuut ja tehtävät. Projektin olisi tulossa lisää asiakkaita, vaikka aktiivista rekrytointia ei enää olekaan tehty.

Rekrytoinnin hankaluuksista nousee esille yhteisen kielen puute. Tulkin käyttäminen ensimmäisiä kotikäyntejä sovittaessa poistaisi ainakin kielitaidon puutteesta johtuvat epäselvyydet. Kotikäyntien sopimisen yhteydessä olisi mahdollista varmistaa asiakkaan omalla kielellä, että asiakas ja alaikäisen kohdalla myös vanhemmat ymmärtävät, mistä projektissa

on kyse. Tällöin mahdolliset asiakkaat voisivat tehdä tietoon perustuvan päätöksen siitä, haluavatko aloittaa projektissa. Tulkin käyttöä pohdittiinkin projektissa erään asiakkaan kohdalla, sillä työskentely ei ollut oikein käynnistynyt. Työntekijät eivät olleet varmoja, onko asiakas ymmärtänyt, miksi työntekijät käyvät hänen luonaan. Aineistosta ei selviä, käytiinkö asiakkaan kanssa keskustelemassa tulkin kanssa vai jäikö tämä vain suunnitelmaksi.

Asiakkaiden rekrytoinnissa otetaan ohjaussuhteen rakentamisen ensiaskeleita. Koska projektin kohderyhmänä ovat vapaa-aikansa pääasiassa kotona viettäviä, tulisi jo rekrytoinnin yhteydessä pystyä arvioimaan asiakkaan elämäntilanne. Henkilökohtaisen kontaktin saaminen on tässä suhteessa tärkeää, mutta ilman yhteistä kieltä on vaikeaa selvittää, tarvitseeko asiakas projektin tukea.

## **8.2 Kotiympäristön merkityksen muuttuminen**

Polku kotiin -projektin alkuperäisenä tarkoituksena oli viedä nuorisotyön palveluja tyttöjen ja nuorten naisten koteihin. Koti olikin tärkeä toimintaympäristö, mutta projektin edetessä huomattiin, että asiakkaille on tärkeää päästä myös kodista pois. Projektin toisen vuoden puolen välin tienoilla yksi työntekijöistä toteaa viikkokirjassaan, että *”tässä vaiheessa kotiympäristö näyttäytyy vain keinona tavoittaa asiakkaat”*. Tulkintani mukaan tämä on yksi käännekohta, sillä työntekijän toteamus liittyy oleellisesti projektin toimintamuotoon ja projektin alkuperäisen tavoitteen muuttumiseen. Seuraavaksi tarkastelen asiakkaiden kotona työskentelemiseen liittyviä ulottuvuuksia ja pyrin selvittämään, onko kotiympäristö lähinnä keino tavoittaa asiakkaat.

### **8.2.1 Kotiin meneminen keino tavoittaa asiakkaat**

Edellä käsiteltiin sitä, miten asiakkaaseen on tärkeää luoda kontakti kodin ulkopuolella ennen ensimmäistä kotikäyntiä. Tutustumisen jälkeen sovittu kotikäynti on keino tavoittaa uudet asiakkaat työskentelyn käynnistämiseksi. Asiakkaan kotiin meneminen on toimiva tapa tavoittaa sekä uudet, että jo toiminnassa mukana olevat asiakkaat. Tapaamiset sovietaan puhelimitse tai edellisen tapaamisen yhteydessä. Polku kotiin -projektin toimintaan kuuluu, että mikäli tapaaminen tapahtuu kodin ulkopuolella, asiakas haetaan kotoa tapaa-



miseen, ellei erikseen sovita muuta. Kotiin meneminen tai kodista hakeminen mahdollistaa toiminnan toteutumisen, vaikka asiakas olisikin unohtanut sovitun tapaamisen. Toki tapaaminen peruuntuu tai lyhenee, mikäli asiakkaalla on muuta menoa sovittuna, mutta muutoin tapaaminen voidaan toteuttaa. Joskus asiakkaan ystävä on kylässä, jolloin ystävä otetaan mukaan toimintaan tämän sitä halutessaan.

*”Työt olivat unohtaneet tapaamisemme. Pitäisi muistaa laittaa vaikka tekstiviesti tai soittaa, jos edellisestä tapaamisesta on venähtänyt aikaa. Työt kaivoivat aloitamamme käsityöt esiin ja jatkoimme kaulahuivien tekemistä. Siinä samalla jutustelimme kaikkea kivaa.”*

*”Asiakkaalla oli kaveri kylässä, kun menin hakemaan häntä sovitusti kuntosalireisulle. Tyttöhän kuitenkin innostui ja kysyi, että voiko kaverikin lähteä.”*

Työntekijöiden mahdollisuus mennä asiakkaan kotiin nähdään tärkeäksi myös silloin, jos asiakas ei jostain syystä pääse lähtemään pois kodista tai osallistumaan esimerkiksi projektin järjestämille retkille. Osa asiakkaista käy koulussa, jolloin päivät ovat pitkiä eikä aina jaksaisi lähteä kodin ulkopuolelle projektin tapaamisiin.

*”Välillä tulee huolestunut olo, kun mietin asiakastamme, että jos jossain vaiheessa hän ei pääse tulemaan mukaan meidän projektiin, niin mitä sitten voi tehdä, mutta toisaalta hyvä puoli meidän projektissa on se, että me voidaan jatkossa säännöllisesti käydä hänen kodissa.”*

*”Seuraavaa tapaamista ajatellen hän kuitenkin sanoi, että haluaa tavata kotona, koska päivät ovat pitkiä ja väsyttäviä koulussa.”*

### **8.2.2 Koti mahdollisuutena tutustua asiakkaan elämänkenttään**

Asiakkaan ja työntekijän tutustuminen on tärkeää molemminpuolisen luottamuksen syntymisessä ja yhteistyön sujumiseksi. Asiakkaaseen voidaan toki tutustua myös kodin ulkopuolella ja erilaiset tilanteet tuovat asiakkaista esiin uusia puolia. Koti kuitenkin näyttäytyi etenkin työskentelysuhteen alussa sopivana paikkana tutustumiseen ja luottamuksen rakentamiseen. Esimerkiksi asiakkaan kanssa perhekuvien katselu ja niiden kautta keskustelu asiakkaan kotimaasta ja perheestä edesauttaa asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen kehittymistä. Viikkokirjoissa ei käsitelty tarkemmin sitä, miksi koti tuntuu hyvältä paikalta asiakassuhteen alussa.

*”Asiakkaan kanssa voisi myöhemmin myös käydä jossain muuallakin kuin kotona, mutta tuntuu, että näin asiakkuuden alkuvaiheessa on hyvä pitäytyä kotikäynneissä, niin ehditään tutustua ja rakentaa luottamusta.”*

Asiakkaiden kodeissa työskentely auttaa työntekijöitä huomaamaan, mistä asiakkaat pitävät ja mitä he päivisin puuhailevat. Esimerkiksi leipominen ja ruuanlaitto ovat osalle asiakkaista päivittäistä puuhaa, jolloin tuntuu mielekkäämmältä tehdä projektin puitteissa jotain muuta juuri näiden asiakkaiden kanssa. Osa asiakkaista kuitenkin haluaa oppia uutta leivonnasta tai ruuanlaitosta, joten asiakkaan ja asiakkaan arjen tunteminen auttavat työntekijöitä suunnittelemaan toimintaa siten, että asiakkaat saavat mielekästä tekemistä mikä piristää heidän arkeaan.

*”Tytöstä huomasin, että keittiöhommot ovat todella tuttuja ja hyvin hallussa. Taitaa tykätä keittiöhommista, halusi seuraavalla kerralla tehdä pizzaa.”*

*”Asiakkaan kotona haastava tilanne, kun asiakas käytännössä ruokkii koko perheen, ja nyt oli sellainen tilanne, että touhuttiin keittiössä, mutta asiakkaan piti samalla tehdä ruokaa ja käytännössä minä tein meidän leipomiset. Asiakas vaikuttaa siltä, että huolehtii koko perheen ruokkimisesta. Ensi kerralle sovittiinkin sitten jotain muuta kuin leipomista, ehkä voidaan oikeasti ”virkistää” tytön vapaa-aikaa.”*

### **8.2.3 Koti mahdollisuutena työskennellä perheen kanssa**

Perheen huomioiminen Polku kotiin -projektin toiminnassa nousi esiin aineistosta. Vaikka työn keskiössä olivatkin perheiden tyttäret tai oman perheen kanssa asuvat naiset, ei perheitä jätetty syrjään toiminnasta. Perhemuodosta ja perheenjäsenten omasta innostuneisuudesta riippuen toimintaan osallistuivat niin sisarukset kuin vanhemmatkin, asiakkaan omat lapset ja puoliso. Yhdessä perheessä asui miehen vanhempi, joka myös huomioitiin työskentelyssä. Perheenjäsenten osallistuminen saattoi olla toiminnan, esimerkiksi leipomisen tai neulomisen, sivusta seuraamisen yhteydessä keskustelua. Perheenjäsen saattoi myös innostua ottamaan osaa toimintaan esimerkiksi tekemällä oman unelmakarttansa tai aloittamalla oman huivin neulomisen.

Asiakkaiden kotona työskentely mahdollistaa myös perheenjäseniin tutustumisen sekä heidän toimintaan mukaan ottamisen. Perheenjäsenet osallistuivat usein toimintaan joko katselemalla ja kyselemällä tai tekemällä myös itse.

*”(...) aloitimme laitamaan ruokaa reseptin avulla ja kaikki muut perheenjäsenet tulivat seuramaan meitä ja juteltiin paljon (...) ja oli tosi mukava tutustua hänen perheeseen myös.”*

Perheen kanssa työskentely mahdollistaa myös perheenjäsenten välisten suhteiden huomioidun. Perhesuhteiden haastavuuden tunnistaminen auttaa toiminnan suunnittelussa. Asiakkaan perhetilanne saattaa olla esimerkiksi sellainen, ettei asiakkaaseen päästä kotona kunnolla tutustumaan, joten olisi hyvä tavata asiakas jossain muualla. Työntekijät kiinnittivätkin erityistä huomiota haastavina tai epäselvinä kokemuksiinsa perhesuhteisiin. Eräissä asiakastapaamisissa työntekijät keskustelivat asiakkaan ja tämän vanhemman kanssa ja keskustelun aikana oli havaittavissa haasteita vanhemman ja lapsen välisissä suhteissa. Mukana olleet työntekijät kokivat keskustelun perusteella asiakkaan voivan hyötyä projektin toiminnasta.

*”(...) kotikäynti sujui hyvin, mutta perhedynamiikka oli todella haastava. Vanheman suhtautuminen tyttäreen todella mielenkiintoista, tyttö todella voi hyötyä meidän projektin toiminnasta.”*

*”(...) tyttö pitäisi saada kotoa pois ja neutraaliin ympäristöön, missä voimme rauhassa tutustua. Perheen tilanne ja välinen kommunikaatio tuntui todella vaikealta.”*

Toisessa perhetilanteessa työntekijälle oli jäänyt epäselväksi asiakkaan ja perheessä asuvan isovanhemman välinen suhde. Työntekijä pyysi isovanhemman mukaan perheen yhteiselle retkelle, mikä osoittautui positiiviseksi käännteeksi. Retki vaikutti lähentäneen perheenjäseniä ja seuraavalla tapaamisella isovanhempi suhtautui avoimemmin projektin työntekijöihin. Perheenjäsenten yhteiset retket nähtiin tarpeellisina ja mahdollisuutena rakentaa luottamusta.

*”Asiakkaan ja perheen kannalta reissu taisi olla oikein mainio: lapset tykkäsivät ja varmaan myös isovanhemmallekin oli myönteistä vaihtelua päiviin. Oli ihana, kun molemmat sekä asiakas että isovanhempi myös itse osallistuivat leikkeihin.”*

*”Myös perheen isovanhempi oli tällä kertaa paljon aktiivisempi meidän suhteen, mikä tuntui hyvältä. Ehkä reissumme (...) viime viikolla oli tehnyt tehtävänsä. Hän jopa tuli kyselemään meidän nimiämme ja muutenkin eri tavalla katsomaan, mitä leivoimme jne. Minusta olemme onnistuneet rakentamaan häneenkin uudella tavalla luottamusta jälleen kerran. Koko perheen reissut ovat siis aina silloin tällöin tarpeen.”*

Aineistosta on nähtävissä sekä tällaisen toiminnan tarve, että perheenjäsenten tyytyväisyys toimintaa kohtaan. Työntekijät otettiin lämpimästi vastaan kodeissa, eikä viikkokirjoissa ollut yhtäkään mainintaa siitä, että kotiin meneminen olisi ollut hankalaa, tai että heidät olisi otettu huonosti vastaan. Perheet olivat kiitollisia toiminnasta, mikä osoitettiin sanallisesti tai tekojen kautta. Eräs työntekijä sai perheeltä leivonnaisia kotiin vietäväksi.

*”Lämminhenkinen vastaanotto nuorten tyttöjen kotona koko perheen osalta.”*

*”(...) meille on todella myönteinen palaute se, että hänen puolisonsa suhtautuu meihin myönteisesti ja rohkaisee asiakasta osallistumaan meidän projektiimme.”*

Tulkitsen asiakkaiden ja perheiden tyytyväisyyden ja kiitollisuuden olevan osoitus siitä, että tällaiselle työmuodolle on tarvetta. Viranomaisten kanssa tehtävän työn lisäksi tarvitaan epämuodollisempaa työmuotoa, mihin nuorisotyön keinoin voidaan vastata. Kansalaisjärjestöjen toteuttamat projektit voivat olla kansalaisuutta ja kotoutumista vahvistavia, koska projektien toimijat pyrkivät usein erityisesti maahanmuuttajien kuulumisen ja osallisuuden vahvistamiseen muodollisen kielen- ja yhteiskuntatiedon oppimisen painottamisen sijaan (Vuori 2012, 252). On myös huomattu, että lapsilla on tärkeä osuus perheen integroitumisessa uuteen yhteiskuntaan. Vanhemmat ajattelevat, että lapsen integroituminen Suomeen takaa lapselle parhaan tulevaisuuden. Lapsen parasta ajatellen vanhemmat muuttivat perinteisiä kulttuurisia tapojaan. (Järvinen 2006, 149.)

Jaana Vuoren (2012, 253–254) mukaan maahanmuuttajien kanssa työskentelevät ovat huolissaan ilman tarvitsemaansa apua ja tukea jäävistä maahanmuuttajanaisisista, mutta silti huoleen tarttuminen on nykykäytäntöjen puitteissa vaikeaa, huoli naisista kun ei tunnu sopivan yhteiskunnan huolenaiheisiin, eikä siihen ole keksitty apukeinoja. Naisilta myös edellytetään kykyjä etsiä apua ja toisaalta naisten perheenjäsenten, erityisesti miesten, odotetaan pystyvän ja haluavan huolehtia avun ja tuen hakemisesta. Huolella on myös negatiivisia puolia, sillä se estää näkemästä vaimoja, äitejä ja tyttäriä itsenäisiin valintoihin ja toimintaan kykenevinä naisina. (Vuori 2012, 253–254.)

Kotona työskentely tuo projektia ja sen toimintaa tutuksi myös perheenjäsenille. Perheenjäsenten kohtaaminen mahdollistaa myös mahdollisista ennakkoluuloista keskustelemisen. Tämä edellyttää työntekijältä herkkyyttä huomata ja reagoida tällaisiin asenteisiin. Eräessä tilanteessa asiakkaan vanhempi ihmetteli, miksi asiakas ja työntekijä lähtevät seuraavalla kerralla pois kotoa, eivätkä jääkään asiakkaan kotiin tekemään ruokaa. Asiasta keskustelu

jäi osittain kieliongelmienvuoksi perheen jäsenten väliseksi ja sovittiin, että retkelle lähdetään, mikäli asiakas saa luvan. Työntekijä huomasi vasta jälkikäteen, että tässä olisi ollut hyvä tilaisuus keskustella vanhemman kanssa tarkemmin projektin toiminnasta ja tavoitteista.

Myös toisessa tilanteessa, jossa työntekijälle jäi epäily, että asiakkaan perheenjäsen rajoittaa asiakkaan osallistumista projektiin, jätettiin tilanne auki. Asiakas vaikutti pettyneeltä, mutta hänellä ei tuntunut olevan tilanteessa vaikutusmahdollisuutta. Polku kotiin -projektin tarkoituksena on tavoittaa juuri edellä mainituissa tilanteissa olevia tyttöjä ja nuoria naisia. Molemmissa tapauksissa työskentely asiakkaan kanssa jatkuu ja heidän kohdallaan ollaan asian ytimessä. Varsinkin jälkimmäinen tapaus herättää kysymyksiä sen suhteen, miten perheenjäsenen kanssa pitäisi toimia, jotta asiakas saisi itse päättää projektin tapaamisiin liittyvistä asioista. Nyt työntekijä päätyi siihen, että pyrkii jatkossa aktiivisesti etsimään tilanteita, joissa voisi rakentaa luottamusta perheenjäseneseen.

Näiden tilanteiden perusteella olisi syytä pohtia, onko työntekijöillä riittävästi tietoa ja valmiuksia puuttua tilanteisiin, joissa huomataan perheenjäsenen rajoittavan asiakkaan toimintaa ja itsemääräämisoikeutta. Tilanteet tulevat yllättäen ja näyttävät siltä, että niiden todellinen luonne selviää työntekijällekin vasta myöhemmin. Vastaavanlaisten projektien suunnittelussa tulisi etukäteen miettiä niitä keinoja, joilla tällaisiin tilanteisiin voitaisiin puuttua heti. Toisaalta on myös aiheellista pohtia, onko ylipäätään mahdollista vaikuttaa heti tilanteeseen, jossa epäillään perheenjäsenen rajoittavan asiakkaan osallistumista. Lisäksi on syytä huomioida, että näissä esimerkeissä on kyse työntekijän epäilystä ja tilanteista tekemistään tulkinnoista. Ei siis voida sanoa varmasti, että tilanteissa olisi ollut kyse asiakkaan liikkumavapauden rajoittamisesta.

Polku kotiin -projektin kohdalla ei vielä tässä vaiheessa voida arvioida projektin tuloksia, mutta on mahdollista, että pitkäjänteinen työ asiakkaiden ja perheiden kanssa johtaa siihen, että asiakkailla on enemmän mahdollisuuksia liikkua kotiympäristön ulkopuolella myös projektin loppumisen jälkeen. Työskentelyn siirtäminen maahanmuuttajanaisten ja -tyttöjen kotiympäristöön voisi olla yksi ratkaisu Vuoren (2012, 253–254) esiin tuomaan huoleen muiden palvelujen ulkopuolelle jäävien tavoittamiseksi.

Se, että työntekijät eivät raportoineet asiakkaiden kotona työskentelemisen hankaluuksista, voi kertoa siitä, että projektiin osallistuneissa perheissä suhtaudutaan myönteisesti erilaisiin tukitoimiin, joita heille tarjotaan. Arvailujen varaan jää se, kuinka moni nuori jää projektin

tavoittamattomiin sen vuoksi, ettei perhe halua päästää vieraita ihmisiä kotiinsa. Polku kotiin -projektin kaltainen työmuoto on yksi mahdollinen keino tavoittaa tällaisia perheitä, mutta kenenkään kotiin ei voi väkisin mennä.

#### 8.2.4 Kodin yksityisyys

Asiakkaan kotona työskenneltäessä voi joutua sellaisten tilanteiden keskelle, joihin ei välttämättä kodin ulkopuolella törmäisi. Tilanteet voivat olla yllättäviä, joihin ei heti osata tai voida reagoida, mikä jää mietityttämään työntekijää. Asiakkaan kotona voi joutua keskelle sisarusten riitaa tai jopa vahingossa mennä huoneeseen, jossa asiakkaan perheenjäsen on parhaillaan rukoilemassa.

*”Kotoa lähtiessä oli tilanne päällä. (Asiakas) oli ottanut (sisaruksen tavaran) ilman lupaa ja riita oli valmiina.”*

*”(...) poistuminen keittiöstä aiheutti tilanteen jossa tulla ”tupsahdin” tilanteeseen jossa (perheenjäsen) oli asettunut rukoilemaan ja hänen toimitus oli kesken, poistuinkin välittömästi häntä enempää häiritsemättä (...).”*

Kodin yksityisyys tulee esille tilanteissa, joissa työntekijä pyrkii auttamaan asiakasta tämän pyynnöstä, esimerkiksi tietokoneen asennukseen liittyvissä ongelmissa. Kieliongelmien vuoksi on hankalaa neuvotella siitä, mitä ohjelmia koneelle saa asentaa tai mitä voi poistaa asiakkaan haluaman toiminnon suorittamiseksi. Lisäksi asennuksen aikana saattaa tulla esille asiakkaan yksityisiä tiedostoja, joista työntekijä kokee epävarmuutta, että onko sopivaa hänen niitä nähdä. Pattonin (2011, 34–35) mukaan kehittämistyön tekijät joutuvat miettimään rajan vetoa sen suhteen, missä asioissa asiakasta voi auttaa projektin puitteissa. Asiakkaan auttaminen tietokoneeseen liittyvissä asioissa voi olla keino edistää luottamuksen syntymistä, mutta samalla työntekijä kokee epävarmuutta siitä, mitä hän voi tietokoneelle tehdä.

Kotiin meneminen auttaa huomaamaan asiakkaan tai perheen aineellisia tarpeita. Joidenkin perheiden kohdalla työntekijät halusivat hyvää tarkoittaen auttaa perheitä hankkimalla heille erilaisia kodin tarvikkeita joko ruokapankin kautta tai projektin omista varoista kustannettuna. Hyvä tarkoitus saattoi kuitenkin joissain tapauksissa olla ristiriidassa kodin yksityisyyden ja perheen itsemääräämisoikeuden kanssa. Erään asiakkaan kotiin asennettiin asiakkaan kanssa yhteistyössä sisustustavara, mutta myöhemmin kävi ilmi, ettei kaikki

perheenjäsenet välttämättä tykänneet tästä teosta. Toisessa tilanteessa perheelle vietiin lahjoituksena saatuja kodintarvikkeita, mistä asiakas oli hämmentynyt, koska asiasta ei ollut puhuttu hänen kanssaan etukäteen.

*”Olimme luvanneet asiakkaalle, että toisimme heidän kotiinsa myös sisustustavarain.(...) Asennuksen jälkeen asiakkaan perheenjäsen tuli kotiin, enkä oikein osannut tulkita lopulta, oliko hän iloinen sisustustavarasta vai ei.”*

Edellä mainitut tilanteet olivat sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta hämmentäviä, vaikka taustalla oli hyvä tarkoitus. Asiakkaan tarpeiden huomioiminen olisi kenties parempi tehdä asiakkaan kanssa yhteistyössä. Erään asiakkaan kanssa lähdettiin yhdessä ostoksille ja asiakkaalle oli varattu tietty summa rahaa, jolla hän sai ostaa kotiinsa itseään miellyttäviä ja tarpeelliseksi katsomiaan tavaroita.

*”(...)hän valitsi tavaroita jotka olivat tarpeellisuuden kannalta myös hänen itsensä näköisiä ja ilahdutti häntä, näin nuori asiakas sai käytännön harjoittelukokemuksen mitkä asiat ovat tärkeitä ja miten tärkeää on valita itseä kunnioittaen asioita ja tavaroita niillä rahavaroilla mitä hänellä on käytettävissään, ostoskäynti oli kaiken kaikkiaan onnistunut monella tavalla.”*

Laura Huttunen (2002, 336–337) tutki maahanmuuttajien omaelämäkertojen avulla kodin merkityksiä. Talosta tai asunnosta tuli koti vasta kun tila oli otettu myös symbolisesti haltuun, koti ei ”ole” vaan koti tehdään ihmissuhteissa, viihtymisessä, kuulumisessa, kodin tekemisessä ja asumisessa (mt., 299). Huttusen (mt., 337) mukaan maahanmuuttajien tarinoissa ahtaat ja puutteelliset asunnot saattoivat toimia symboleina elämän ja sen mahdollisuuksien ahtaudelle. Asunnon seinien sisään rajautuva koti on kuitenkin aina suhteessa ympäröivään sosiaaliseen maailmaan. Kodista tulee ahdas ja ahdistava, ellei sen ulkopuolelle ulotu sosiaalisia suhteita. Toisaalta ulkopuolisten väkivaltainen tai kutsumaton tunkeutuminen kodin intiimiin tilaan tuottaa turvattomuuden tunteen. (Mt., 337.)

Maahanmuuttajat ovat lähteneet eri syistä pois aikaisemmista kodeistaan, mikä vaikuttaa uuden kodin rakentamiseen. Siitä huolimatta, että kodilla on erilaisia merkityksiä, on koti intiimi tila. Tulkintani mukaan sisustusesineen asentaminen perheen kotiin ilman perheenjäsenten hyväksyntää, kuvastaa, joskin pienessä mittakaavassa, tunkeutumista kodin intiimiin tilaan. Työntekijät ovat tarkoittaneet hyvää, mutta ovat samalla huomaamattaan ylittäneet perheen oikeuden määrätä omasta kodistaan.

Kodin rooli Polku kotiin -projektissa näyttäisi olevan oleellinen etenkin asiakkaiden tavoittamisessa sekä perheeseen tutustumisessa ja perheen ottamisessa mukaan toimintaan. Kohteissa työskentely mahdollistaa myös asiakkaan elämänpiirin hahmottamisen laajemmin, kuin perinteisen nuorisotyön keinoin olisi mahdollista. Asiakkaan näkeminen omassa elinympäristössään avaa työntekijälle mahdollisuuksia suunnitella toimintaa asiakkaan todellisten tarpeiden mukaan. Asiakkaan koti on kuitenkin yksityinen tila, jossa usein asuu myös muita ihmisiä, joten yksityisyyden kunnioittaminen on oleellista huomioida kotona työskentelyssä.

### 8.2.5 Polku kotiympäristön ulkopuolelle

Polku kotiin -projektin alkuperäisen projektisuunnitelman mukaan tarkoituksena on tarjota maahanmuuttajataustaisille tytöille ja nuorille naisille nuorisotyön palveluja omaan kotiin. Suunnitelmassa mainitaan myös, ettei projektin päätarkoituksena ole luoda asiakkaille polkuja pois kotoa esimerkiksi nuorisotiloihin, vaan laajentaa nuorisotyön ympäristöjä. (Ukonen & Aminpoor 2012, 3.) Projektissa ei kuitenkaan ole täysin jääty asiakkaiden kodissa työskentelyyn, vaan sieltä on lähdetty pois asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kodin ulkopuoliset tapaamiset ovat tapahtuneet esimerkiksi projektin toimistolla, kahviloissa, ostoksilla tai erilaisilla retkillä. Nuorisotyötä on siis tehty muuallakin kuin kotona tai perinteisissä nuorisotyön tiloissa. Tulkintani mukaan tästä syystä työntekijästä on alkanut tuntua, että kotiympäristö näyttäytyy vain keinona tavoittaa asiakkaat.

Asiakkaiden kanssa kotoa poislähteminen vaikutti viikkokirjojen perusteella olevan pääsääntöisesti ongelmatonta. Kodin ulkopuolisen toiminnan suunnittelussa on kuitenkin huomioitava, että joidenkin asiakkaiden äidin mukaan pääseminen oli ehtona kodin ulkopuolella tapahtuvalle toiminnalle. Eräiden asiakkaiden kohdalla pitkä asiakassuhde johti lopulta siihen, että asiakkaat saattoivat lähteä kodin ulkopuolelle ilman äidin läsnäoloa. Tämän voi tulkita luottamuksen osoituksena projektia kohtaan, mikäli äiti on aikaisemmin osallistunut kaikkeen kodin ulkopuoliseen toimintaan.

*”Asiakkaiden kanssa kävimme (...) kuntosalilla. Retki oli kaiken kaikkiaan tosi onnistunut. Ensinnäkin oli ilahtunut siitä, että tästä tuli ensimmäinen retkelle, jossa tytöt olivat mukana ilman äitiä. Kertoiko tämä luottamuksesta?”*

*”Samalla sovittiin seuraava tapaaminen ja minusta oli kiva kun luottamus syntyi nopeasti ja äiti antoi asiakkaalle luvan lähteä kanssani kahvilaan.”*



Kodin ulkopuolelle lähteminen on osittain kiinni työntekijän herkkyydestä huomata asiakkaan tarpeet ja arjen sujuminen. Eräs asiakas kertoo viettävänsä vapaa-aikansa pääasiassa kotona tietokoneen ääressä, joten työntekijän mielestä voisi olla mielekästä tarjota asiakkaalle seuraa sekä mahdollisuus lähteä kodin ulkopuolelle. Seuraava tapaaminen olikin asiakkaan mielestä erityisen kiva juuri siksi, että hän pääsi hetkeksi pois. Tästä motivoituneena työntekijä ehdotti seuraavaa tapaamista kahvilaan. Kahvilatapaamisen aikana sitten selvisi, ettei asiakas ole aiemmin käynyt Suomessa kahvilassa ja työntekijä oivalsi, että asiakkaalle tekisi hyvää käydä eri paikoissa uudessa kotikaupungissa. Myös kotoutumisen kannalta olisi hyvä, jos asiakas näkee suomalaisia eri paikoissa ja tutustuu uuteen kotikaupunkiinsa.

*”Asiakas ei ole koskaan käynyt Suomessa kahvilassa. Hän ihmetteli sitä, että suomalaiset puhuvat kahvilassa paljon ja vaikuttavat iloisilta. Sen kommentin myötä minä koin ahaa-elämyksen, että hänelle tekee tosi hyvää se, että käymme eri paikoissa Jyväskylässä, ettei aina tarvitse istua kotona. Ja myös kotoutumisen kannalta, että hän näkee suomalaisia eri tilanteissa ja tutustuu kotipaikkaansa monipuolisesti.”*

Huttusen (2002, 313) tutkimuksessa erään maahanmuuttajan tarinassa otettiin julkista tilaa ja maisemaa haltuun tutustumalla kaupunkiin, taidemuseoon, kahviloihin ja kävelyreitteihin. Tästä huolimatta oman kodin seinät sulkeutuivat liian tiiviisti ja tarinan kertoja tunsu itsensä eristyneeksi ja yksinäiseksi (mt., 313). Saara Oksanen (2010, 244) arvioi nuoria somalinalaisia koskevassa tutkimuksessaan, että kodin merkitys naiseuden ja oman identiteetin rakentumisen kannalta ei ole nuorille yhtä tärkeää kuin aikuisena uuteen maahan muuttaneille. Sen sijaan nuoret kokevat, että toiminta kodin ulkopuolella voi myös vahvistaa nuorten naisten identiteettiä (mt., 244).

Joidenkin asiakkaiden kohdalla vapaa-ajan viettäminen pääasiassa kotona johtuu siitä, ettei heillä ole mieleistä paikkaa mihin mennä tai ylipäättään tietoa paikoista, joissa voisi viettää aikaa. Joidenkin asiakkaiden kanssa käytiin kirpputorilla, koska työntekijä ajatteli sen olevan paikka jossa asiakas voisi helposti käydä itsenäisesti.

*”Kävimme myös tutustumassa kirpparilla, josta tytöt ostivat joitain vaatteita. Sekin oli onnistunut juttu, eikä kumpikaan heistä aikaisemmin tuntenut paikkaa. Nyt tuntui siltä, että onnistuin näyttämään asiakkaalle tosiaan sellaisen paikan, missä hän voisi itsenäisesti myös käydä. Hän on niin paljon sanonut sitä, että viettää paljon aikaa kotona, koska ei tiedä mihin voisi Jyväskylässä mennä.”*

Projektin avulla voitiin asiakkaita tutustuttaa myös uusiin harrastusmahdollisuuksiin ja liikkumismahdollisuuksiin. Muutaman tytön kanssa menttiin tutustumaan uuteen palloilulajiin, mutta asiakkaiden yllätykseksi vuorolla oli myös poikia mukana. Tytöt osallistuivat toimintaan, mutta olivat varautuneita ja totesivat, etteivät halua tulla uudestaan. Mukana olleet työntekijät pyrkivät rohkaisemaan tyttöjä osallistumalla itsekin peliin, mutta tapahtuman kuvauksesta ei käy ilmi, onko tyttöjen kanssa keskusteltu tarkemmin siitä, miksi poikien kanssa pelaaminen lannisti tunnelmaa. Uusia suunnitelmia ajatellen olisi voinut olla hyödyllistä tietää, oliko taustalla kulttuurisiin eroihin vai nuoren kehitykseen liittyviä asioita. Nuoren tarpeiden huomioimiseksi on tärkeää tuntea nuoren elämänkenttä, joka koostuu kokemuksista, yksilön ennakkoluuloista, arvoista, uskomuksista, tavoista, tottumuksista ja taidoista (Puukari & Korhonen 2013, 17).

Nuorten asiakkaiden kanssa tutustuttiin nuortentilaan ja sen toimintaan sekä rohkaistiin nuoria tulemaan paikalle itsenäisesti. Asiakkaiden kanssa leivottiin, katsottiin elokuvia, laulettiin karaokea tai muuten vaan pelailtiin pelejä. Nuortentilassa järjestettiin myös erilaisia tilaisuuksia, kuten asiakkaan synttärät ja tyttöjen ilta.

*”Toin asiakkaan tällä viikolla tutustumaan Nuortentaloon, ja hänen siskonsa lähti myös mukaan. (...) Nuortentaloon tutustuminen oli oikein hyvä juttu, tytöt vaikuttivat innostuneilta paikasta ja kyselivät sen aukioloaikoja.”*

Projekti voi omalta osaltaan avata ovia kodin ulkopuoliseen toimintaan silloin, kun kodin ulkopuolelle voi olla muutoin vaikea päästä tai lähteä. Asiakas voi itse haluta pois kotoa tai sitten häntä rohkaistaan muiden auttamistahojen osalta kodin ulkopuoliseen toimintaan. Asiakkaan arki voi myös pyöriä kodin ja lapsen ympärillä, jolloin kodin ulkopuolinen toiminta koettiin erityisen mielekkääksi.

*”Asiakas haluaa lähteä pois kotoa ja hän halua tulla meidän toimistoon, vaikka oli alkuun suunnittelu, että me menemme hänen kotiinsa.”*

*”Lisäksi meitä kehoitettiin tekemään asioita etenkin kodin ulkopuolella; käydä kahvilla, uimassa, ulkoilemassa, seurakunnan tilaisuuksissa.”*

Kodin ulkopuolella tapahtuva tapaaminen alkaa usein jo siitä hetkestä, kun asiakas haetaan kotoa. Automatkat nousivatkin aineistosta esiin mahdollisuuksina keskustella asiakkaan kanssa. Mahdollisesti auto tarjoaa yksityisen ja suojaisen tilan, jossa on asiakas voi vapautuneemmin puhua mieltä askarruttavista asioista. Anna Rastas (2004, 41–43) huomasi

nuorten rasismikokemuksia tutkiessaan, että nuoret eivät halua kertoa kotona vanhemmilleen kokemastaan kiusaamisesta tai rasismista. Nuoret eivät halunneet huolestuttaa vanhempiaan ja toisaalta nuoret eivät uskoneet, että vanhemmilla olisi välineitä ratkaista kiusaamisen ongelmia. Rasismista ei haluttu puhua kotona myöskään sen vuoksi, koska koti haluttiin säilyttää rasismista vapaana tilana, ikävien asioiden haluttiin jäävän kodin seinien ulkopuolelle. (Rastas 2004, 42–43.) Automatkojen aikana käytiinkin monia mielenkiintoisia keskusteluja esimerkiksi kulttuurista ja kulttuurieroista, nuoruudesta, asiakkaan arjesta tai kulloisestakin toiminnasta.

*”Autossa matkalla Nuortentalolle kävimme myös mielenkiintoisen keskustelun naisuudesta.”*

*”Tapaaminen eteni ihan mukavasti, (...) mutta asiakas vaikutti vähän väsyneeltä ja sanoi että koulussakin heillä ollut käsitöitä. Ehkä se vaikutti vähän siihen, ettei kauheasti innostanut ja tunnin jälkeen hän sanoikin, että milloin voisi mennä kotiin. Olen itse vienyt häntä kotiin, ja aina kun ollaan autossa asiakkaan kanssa hän on tosi puhelias ja rentoutuneempi ja puhuu monenlaisista asioista.”*

Kotoa pois lähtemisen taustalla oli tulkintani mukaan asiakkaiden tutustuttaminen uuteen kotikaupunkiin ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Kodin ulkopuolinen toiminta mahdollisti myös suomalaiseseen kulttuuriin ja toimintatapoihin tutustumisen. Monikulttuurista nuorisotyötä kritisoidaan siitä, että sen toiminta on usein suomalaisten toimijoiden määrittelemää ja suomalaisen yhteiskunnan tarpeiden mukaista (Honkasalo & Souto 2007, 120–121). Tämän projektin suunnittelussa ja toteutuksessa on ollut mukana maahanmuuttajataustainen henkilö ja toimintaa on suunniteltu ensisijaisesti asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Toisaalta asiakkaiden toiveiden mukainen työskentely oli vaarassa viedä projektia väärään suuntaan, tästä enemmän luvussa 8.4.

### **8.2.6 Vastavierailut työntekijän kotiin**

Projektin työntekijät halusivat hieman rikkoa rajoja myös oman yksityisyytensä suhteen kutsumalla joitakin asiakkaita koteihinsa. Asiakkaan kutsuminen työntekijän kotiin koettiin olevan keino lisätä avoimuutta ja tasavertaista kohtaamista asiakkaan ja työntekijän välillä. Aihe herätti työntekijöissä pohdintaa ammatillisuudesta ja yksityisyyden kunnioittamisesta. Työntekijän mukaan hän on tarjoamassa asiakkaalle yhtä asiakastapaamista työntekijän kotona, työntekijä ei siis järjestä tapaamista omalla vapaa-ajallaan. Kotiin kutsuminen ei ole

kaikille helppoa, eikä kaikkien työntekijöiden tarvitse avata oman kotinsa ovia asiakkaille. Yksi työntekijä haluaa pitää selvät rajat työn ja oman kodin välillä, vaikka asiakkaisiin onkin muodostunut läheiset ja luottamukselliset suhteet.

Viikkokirjoihin oli kirjattu muutama jo toteutunut asiakkaan vierailu työntekijän luona. Molemmat käynnit olivat sujuneet hyvin. Erään vierailun aikana oli käyty asiakkaiden kanssa keskustelua muun muassa suomalaisesta seurustelukulttuurista ja sen eroista asiakkaiden kotimaan kulttuuriin. On hyvinkin mahdollista, että ilmapiiri työntekijän kotona, jossa ei ole asiakkaiden vanhempia tai sukulaisia kotona, mahdollisti avoimen keskustelun nuoria kiinnostavasta aiheesta.

Työntekijöiden kotona vieraileminen ravistelee ammatillisuuden ja yksityisyyden rajoja ja herätti monenlaisia ajatuksia työntekijöissä. Montaa vierailua työntekijän kotiin ei aineiston keruun aikana tehty, mutta innovaatioprojektin ollessa kyseessä, koin tärkeäksi nostaa tämän esiin. Ehkä Polku kotiin -projektin tyylinen toimintamuoto mahdollistaa molemminpuoliset kotivierailut ja lisäävät osaltaan avoimuutta, luottamusta sekä tasavertaista kohtaamista työntekijän ja asiakkaan välillä. Pattonin (2011, 34–35) mukaan kehittämistyöntekijät ovat usein valmiita venyttämään työskentelylle asetettuja rajoja tavoitteiden saavuttamiseksi.

### **8.3 Työkäytäntöjen kehittäminen**

Innovaatioprojektin mukaisesti työntekijät kokeilivat erilaisia variaatioita työskentelyn suhteen. Kotikäyntejä tehtiin yksin ja työparina, joskus jopa kolmen hengen ryhmänä, kun projektissa oli harjoittelijoita. Työmuotojen kokeilusta tuli yksi projektin käännekohta, kun työntekijät huomasivat ensimmäisen kevään aikana, että asiakkaat onkin hyvä jakaa nimikkoasiakkaisiin. Asiakassuhteiden edetessä työntekijät huomasivat, että asiakkaat saattoivat vierastaa toista työntekijää, varsinkin silloin, kun toisen työntekijän tapaamisesta oli kulunut kauan aikaa. Tästä syystä työntekijät päätyivät jakamaan asiakkaat nimikkoasiakkaiksi. Selkeä jako asiakkaiden suhteen helpotti työn järjestämistä ja edesauttoi viikkorytmin luomista. Uudet asiakkaat pyrittiin kuitenkin edelleen tapaamaan työparina.

Asiakkaiden jakaminen työntekijöiden kesken tehtiin henkilökemioita kuunnellen, eli sen mukaan, kenen työntekijän kanssa asiakas tuntuu sopivan paremmin yhteen. Tarvittaessa

asiakkaita vaihdettiin työskentelyn edetessä. Vaihdos oli tarpeellinen esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijästä tuntui, ettei työskentely hänen ja asiakkaan välillä toimi tai etene toivottuun suuntaan. Asiakkaan esittämät toiveet ja tavoitteet työskentelylle vaikuttivat myös työntekijän vaihdokseen, sillä työntekijöillä oli erilaisia vahvuuksia ja mielenkiinnon kohteita, joiden kautta pystyttiin tarjoamaan asiakkaan tilanteeseen sopivaa tukea ja toimintaa. Joissain tapauksissa toive työntekijän vaihtamisesta tuli asiakkaalta itseltään. Kaikki vaihdokset tehtiin asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja asiakkaan parasta ajatellen.

Sopiva työntekijämäärä kotikäynnille riippui asiakkaan tilanteesta. Mikäli kotikäynnillä oli mukana useampi työntekijä, pyrittiin mahdollisuuksien mukaan huomioimaan asiakkaan lisäksi myös muita perheenjäseniä enemmän. Työparityöskentely oli erityisen tarpeellista sellaisten asiakkaiden kohdalla, joilla oli oma lapsi. Asiakkaan lapsen huomioiminen osoittautui tärkeäksi palaseksi luottamuksen rakentamisessa. Lapsen ja työntekijän välisen hyvän yhteyden koettiin olevan tärkeää ja yhdistävän asiakasta ja työntekijää. Työpari pystyi huomioimaan lapsen ja leikkimään tämän kanssa, jolloin asiakas sai rauhassa keskittyä kulloiseenkin toimintaan toisen työntekijän kanssa.

*”Oli myös helpottavaa, kun asiakkaan lapsi on nyt ottanut minuun ehkä enemmän kontaktia, mikä myös jollain tavalla yhdistää asiakastilanteessa.”*

*”Kollega otti heti asiakkaan tyttären haltuun ja se sujui kyllä hyvin ja varmaan osaltaan rakentaa luottamusta myös asiakkaaseen – hänelle on ollut niin tärkeää minun hyvä yhteyteni tyttäreeseen.”*

Työparista oli hyötyä myös silloin, kun asiakkaan kotona oli muita perheenjäseniä paikalla. Esimerkiksi erään asiakkaan vanhemmat olivat kiitollisia, kun toinen työntekijä opetti heille suomen kieltä samalla, kun toinen työntekijä työskenteli perheen tyttären kanssa.

*”Kollega pääsi viimein mukaan, ja oli tosi kiva kun ehdimme siten ottaa paremmin huomioon myös (...) vanhemmat. He vaikuttivat tosi iloisilta, kollega kävi heidän kanssaan suomen kieltä läpi.”*

Eriytetty vanhempien kanssa työskentely ei sinänsä kuulu projektin toimintamuotoihin, mutta tämän tyyllisen perheenjäsenten huomioimisen voi tulkita olevan keino herättää luottamusta projektia kohtaan. Työskentely asiakkaan kanssa helpottuu, kun perheenjäsenet tietävät, mitä projektissa tehdään ja luottavat työntekijöihin.

Pääsääntöisesti työtä tehtiin yksin. Työpareina pyrittiin tapaamaan kaikki uudet asiakkaat. Työparityöskentely koettiin projektin alkuvaiheessa mielekkäänä ja kotikäynneille meno tuntui helpommalta työparin kanssa. Työparityöskentely mahdollisti myös kotikäynnin herättämien tunteiden ja ajatusten läpikäynnin. Parityöskentelyn koettiin edistävän työssäjaksamista. Erityisen tiiviin työrupeaman aikana yhdessä tehdyt kotikäynnit helpottivat yksittäisen työntekijän työtaakkaa.

Nimikkoasiakkaiden kanssa työskennellessä asiakassuhde muodostuu pysyväksi ja työskentely on pitkäjänteistä. Tällöin asiakas ja työntekijä tulevat toisilleen tutuiksi ja luottamuksen rakentaminen helpottuu. Asiakkuuksien jakaminen helpotti myös työntekijöiden oman työn ja viikkorytmin hallintaa, minkä koettiin helpottavan työssäjaksamista.

Pitkäjänteinen yhteistyö asiakkaiden kanssa joutui koetukselle projektin toisen vuoden loppupuolella, jolloin yksi projektin työntekijöistä vaihtui. Asiakkaat reagoivat työntekijävaihdokseen eri tavoin, mutta halusivat jatkaa projektissa. Asiakkuus ei siis ollut pelkästään työntekijästä riippuvaista, vaan projektissa mukanaolo koettiin tärkeäksi. Työntekijän vaihdos ei tapahtunut hetkessä ja äkillisesti, vaan työntekijät pystyivät tekemään yhteisiä kotikäyntejä ja asiakkaat ehtivät tutustua uuteen työntekijään ennen vanhan poisjäämistä.

Erityisesti työntekijävaihdoksen yhteydessä tehtiin kotikäyntejä, joissa oli kolme työntekijää mukana. Tämä koettiin liian suureksi määräksi. Tilanteet menivät helposti hallitsemattomiksi, eikä kukaan oikein tiennyt, kuka on vastuussa mistäkin. Kolmen hengen kotikäyntejä ei voitu kokonaan välttää, sillä asiakkuuden siirrot vaativat vanhan ja uuden työntekijän läsnäolon ja heidän lisäksi kotikäynneillä oli mukana opiskelija. Näihin tapaamisiin liittyi siis sekä asiakkuuden siirtäminen että opiskelijan ohjaus, joten tilanteet saattoivat olla haastavia. Kolmen työntekijän kotikäynteihin saatiin parempi ryhti, kun käynti suunniteltiin tarkemmin etukäteen ja tehtiin roolijako työntekijöiden kesken. Tällöin työntekijät tiesivät vastuunsa, jolloin myös asiakkaan ohjaus oli laadukkaampaa.

Työparina tai kolmestaan tehdyissä asiakaskäynneissä haasteita asetti myös kotikäynnillä käytetty kieli. Mikäli joku työntekijöistä osasi asiakkaan kieltä, käyttivät asiakkaat mieluummin omaa äidinkieltään sen sijaan, että olisivat puhuneet suomea. Tämä aiheutti tapaamisissa epäselvyyksiä ja vaikeutti työskentelyä, vaikka työntekijöiden roolit olisi jaettu etukäteen. Kaksikielisyyden haasteiden huomaamisen jälkeen sovittiin tiimissä tarkemmin roolijaosta ja siitä, mitä kieltä ohjaustilanteessa käytetään.

Työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen aikana selvisi, että opiskelija ja hänen ohjaajanaan toimiva työntekijä ovat tavanneet muutamia asiakkaita vuoroviikoin. Keskustelujen aikana ehdotin, että olisiko nimikkoasiakkaiden jakamisen sijaan mahdollista tavata asiakkaita vuoroviikoin, myös ilman opiskelija-ohjaaja -asetelmaa. Vuoroviikoin tapaaminen mahdollistaisi työntekijöiden tutustumisen kaikkiin asiakkaisiin, jolloin asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista voisi keskustella tiimissä. Tapaamisten herättämien ajatusten ja tunteiden jakaminen voisi lisätä työntekijän työssä jaksamista. Asiakkaiden kannalta tarkasteltuna heillä olisi mahdollisuus tutustua ja luoda luottamuksellinen suhde useampaan kuin yhteen työntekijään. Tulosten perusteella asiakkaiden halukkuus olla mukana projektissa ei ollut työntekijästä johtuvaa, joten asiakkaiden tapaamista vuoroviikoin kannattaisi ainakin kokeilla.

## **8.4 Työskentelyn tavoitteellisuuden lisääminen**

Uusia työmenetelmiä alettiin kaipaamaan kesälomien jälkeen. Tarpeen taustalla oli asiakkaiden kuljettamiseen liittyvät haasteet sekä joidenkin asiakkaiden kohdalla se, ettei työntekijä tiennyt, mihin suuntaan toimintaa tulisi viedä. Nuorisotyössä toteutettava kasvatus-toiminta on luonteeltaan epävirallista, mutta kuitenkin tietoista, tavoitteellista ja ohjattua toimintaa (Nieminen 2007, 28). Nuorisotyön vahvuuksina pidetään joustavuutta ja luovia ratkaisuja, mutta tästä huolimatta tulee nuorisotyössä huomioida myös tavoite- ja menetelmätietoisuus (Nieminen 2007, 32). Tulkintani mukaan tässä vaiheessa työskentelyä asiakas ja työntekijä ovat tulleet tutuiksi ja yhdessä tekemiseen tarvittaisiin uutta suuntaa ja jotain minkä avulla syventää asiakassuhdetta. Tarkastelen työskentelyn tavoitteellisuuden kehittämistä kahden toisiinsa linkittyvän käännekohdan kautta.

### **8.4.1 Puheeksi ottaminen**

Työmenetelmien tarkistamiseen johtivat välillä ongelmalliseksi koetut ostosreissut. ”Shoppailu” oli yleensä yhdessä asiakkaan kanssa etukäteen suunniteltua ja tarkoituksena oli viettää mukava hetki yhdessä asiakkaan kanssa. Ostosreissun tavoitteena saattoi myös olla kodintarvikkeiden ostaminen tai tiettyyn tilaisuuteen sopivien vaatteiden etsiminen.

*”Meillä oli todella kiva ostosreissu (...), juttelimme, nauroimme ja teimme naisten juttuja.”*

Työntekijät kokivat etukäteen suunnitellut ostosretket mukaviksi, mutta ne saattoivat jäädä tavoitteiltaan puutteellisiksi. Projektin edetessä alkoi ostosretkitoiveita tulla enemmän asiakkaiden taholta ja joskus etukäteen sovitun kotikäynnin tilalle toivottiinkin ostosretkeä. Näissä tilanteissa työntekijät tunsivat toimivansa pelkästään autokuskeina tai asioimistulkeina.

*”Shoppailun aikana ei oikeen saa kontaktia asiakkaaseen ja muutenkin välillä meistä tuntuu siltä, että olemme asiakkaalle vain kuljetuspalvelu.”*

*”(P)orukan tapaaminen ei ihan mennyt putkeen. Ajelimme (...) hakemaan heitä, kotona oli vain yksi asiakas ja hän sanoi, että pitää hakea loput keskustasta. Arggh, no ei muuta kun hakemaan ja sitten kohti Sotkaa. Oman työn kannalta tavoitteet tapaamiselle olivat todella hukassa, roolini oli lähinnä autokuski ja selkokieli-tulkkaus ostosten yhteydessä.”*

*”(...) vähän nihkeältä on tuntunut, kun monet asiakkaat ovat pyytäneet minua viemään heitä kauppaan ja hoitamaan joitain asioita. Jonkun verran tuntuu, että se on ihan ok, mutta tällä viikolla olen saanut ajella ympäri kaupunkia. (...) Pidemmän päälle kuitenkin ajattelin, ettemme silti ole mikään taksipalvelu...”*

Asiakkaiden kanssa käydään kirpputoreilla, kauppakeskuksissa, kahviloissa ja joskus myös ruokaostoksilla yhteistä ruoanlaittoa varten. Tässä valossa ostosreissut saattavat näyttäytyä asiakkaille normaalina projektin toimintaan kuuluvana aktiviteettina, eivätkä asiakkaat välttämättä näe eroa erilaisten ostosreissujen välillä. Ostosreissujen haasteena vaikuttaa olevan se, että asiakkaat eivät hahmota niiden erilaisia merkityksiä. Esimerkiksi kirpputorilla käynnin tarkoituksena voi olla uuden paikan esittely asiakkaalle ja kahvilassa käynti taas on mukavaa yhdessäoloa ja sosiaalista kanssakäymistä. Sen sijaan projektin tavoitteiden mukaista ei ole käyttää asiakasta kaupassa tarjousten perässä. Tämä ero tulisi tehdä selväksi myös asiakkaille. Näin yhdessä tapauksessa tehtiin ja seuraavat tapaamiset sujivat hyvin, eikä asian puheeksi otto heikentänyt asiakassuhteen laatua.

*”(...)yksi tyttö kotona ja loput piti hakea keskustasta. Autoon tullessaan kertoivat, etteivät halunneet mustikkaan sään vuoksi, vaan että kuljettaisin heitä ruokakauppaan. Kerroin oman ajatukseni retkestä sekä kävimme keskustelun siitä, että pitäisi pitää kiinni sovitusta. Projektin rahoja menee turhaan siihen, että ajelemme hakemaan porukkaa vähän joka suunnasta. Kaupungista haku on ok, mutta pitäisi etukäteen ilmoittaa, että tulee keskustasta. (...) jatkoimme keskustelua projektin toiminnasta ja tavoitteista. Kerroin, että meillä on tietty summa vuodessa rahaa kilomet-*



*reihin ja toimintaan, meidän pitää tarkkaan yhdessä miettiä, miten haluamme rahat käyttää. Projekti ei ole taksipalvelu. Keskustelu oli hyvä.”*

Puheeksi ottaminen oli siis toimiva keino yhteisymmärryksen löytämiseksi. Työskentely jatkui normaalisti ja asiakkaat tuntuivat ymmärtäneen paremmin projektin tarkoituksen. Kaikkien kohdalla puheeksi ottaminen ei tuottanut tulosta, vaan erään asiakkaan pyyntö ostoksilla käynnistä toistui.

*”Asiakas soitteli (...) ja kysyi, että voimmeko mennä käsitöiden tekemisen sijaan Keljooon retkelle. (...) No niinhän siinä kävi, että kyseessä ei ollut retki, vaan ostoksilla käynti. Puhelimessa hän ei puhunut ostoksista. Harmitti! Jos haluaisin olla taksikuski, niin olisin ehkä ryhtynyt taksikusikiksi. No, pitää taas keskustella asiasta tiimin kanssa. Meidän pitäisi ehkä tehdä yhteinen linjaus ostosreissuja varten.”*

Asiakkaiden toiveista tehdyt ostos- ja asiointimatkat ja niiden aiheuttamat pohdinnat työntekijöiden kesken ovat tulkintani mukaan yksi projektin käännekohta ja oppimisen paikka. Työntekijät huomasivat, että jotain tarvitsee tehdä, etteivät asiakkaat johda projektia väärällä tavalla. Ostosretkien ja kускаamisten osalta ratkaisuna toimi keskustelu asiakkaiden kanssa. Työntekijä pohtii myös yhteisen linjauksen tekemistä ostosreissujen suhteen, mutta ilmeisesti ostosretkistä ei ole päätetty luopua, sillä vuoden 2015 viikkokirjojen mukaan on käyty kirpputorilla ja vaatekaupoissa.

#### **8.4.2 Alkukartoituksen kehittäminen**

Työntekijöiden pohdinnat työskentelyyn ja kускаamisiin liittyen johtivat puheeksi ottamisen lisäksi toisen työmenetelmän tehostamiseen. Työntekijät ottivat käyttöön uuden alkukartoituslomakkeen, jonka avulla toivottiin saavan työhön lisää ryhtiä. Tähän saakka työtä oli tehty hieman järjestäytymättömästi ja työntekijät totesivat kevään aikana työskentelyn sujuneen rutiinilla. Asiakasrekrytoinnin jälkeen toiminta oli päässyt hyvin vauhtiin ja viikkokirjoissa on useita mainintoja onnistuneista tai mukavista kotikäynneistä.

*”Enää ei tee mieli kirjata onnistumisiksi ihan niitä perus hyviä kotikäyntejä. Pikkuhiljaa asiakassuhteet syvenee ja se on onnistumista, mutta itsestä tuntuu aika tasaiselta.”*

Tulkintani mukaan tässä vaiheessa projektia oli päästy ohjaussuhteessa siihen pisteeseen, että tarvittiin keinoja asiakassuhteen syventämiseen. Ohjaussuhteen rakentamisessa perus-

ihmissuhde edustaa inhimillistä suhtautumista, arvostusta ja kiinnostusta toista ihmistä kohtaan ja se luo pohjan ohjaussuhteelle (Puukari & Korhonen 2013, 41–43). Toisen vuoden puolella välissä oli päästy työskentelyssä perusihmissuhteen tasolle ja oli aika lähteä rakentamaan tavoitteellisempaa työskentelysuhdetta (mt., 41–43). Tavoitteellisen työskentelysuhteen rakentaminen vaatii asiakkaan elämänkentän ja kulttuuristen kehitystehtävien tuntemista, jotta voidaan lähteä purkamaan kotoutumiseen liittyviä ongelmia (mt., 43; Puukari & Launikari 2005, 35).

Ratkaisuna tavoitteellisempaan työotteeseen työntekijät kehittivät alkukartoituslomaketta siten, että asiakkaan kanssa pyritään jo toiminnan alussa laatimaan tavoitteet toiminnalle. Toimintaa voidaan tällöin suunnitella asiakkaan määrittämien tavoitteiden mukaan. Myöhemmin on mahdollista palata asiakkaan kanssa tavoitteisiin ja tarkastella niiden toteutumista. Työntekijöille oli joidenkin asiakkaiden kohdalla syntynyt epäily, että he eivät enää haluaisi jatkaa projektissa, mutta eivät jostain syystä haluaisi ottaa asiaa puheeksi työntekijöiden kanssa. Tavoitteiden arvioimisen yhteydessä olisi mahdollista pohtia haluaako asiakas jatkaa projektissa tai onko jatkaminen tarpeellista.

Uusitun alkukartoituslomakkeen avulla pystyttiin suunnittelemaan toimintaa alusta asti uusien asiakkaiden kanssa, mutta se avasi uusia mahdollisuuksia myös vanhojen asiakkaiden suhteen. Alkukartoituslomakkeen avulla työntekijä sai selville uusia asioita vanhasta asiakkaasta. Lomakkeen täyttämisen varjolla oli luontevampi kysellä asiakkaan elämästä. Esimerkiksi erään aktiivisena pidetyn asiakkaan kohdalla selvisi lomakkeen täytön aikana, että hän onkin yksinäinen ja haluaisi lisää harrastuksia. Toisen asiakkaan kohdalla alkukartoituslomakkeen täytön yhteydessä työntekijälle heräsi huoli asiakkaan tilanteesta ja yhteistyössä muiden auttamistahojen kanssa asiakkaan vaikeaa tilannetta autettiin syksyn aikana.

Työntekijät kokivat uusitun alkukartoituslomakkeen tuovan työhön ryhtiä ja tavoitteellisuutta. Lomake täytettiin pääsääntöisesti suomen kielellä, jolloin kielitaito nousi usein haasteeksi.

*”Kieliongelmia meillä olikin: täytimme alkukartoituslomaketta, enkä ollut yhtään varma ymmärsikö tyttö, vaikka sanoikin ymmärtävänsä.”*

Kieleen liittyvistä haasteista johtuen saattaa asiakkaalta jäädä kertomatta jokin hänen kansaltaan tärkeä asia. Eri käsitteillä voi eri kielissä ja kulttuureissa olla eri merkitykset tai

niille ei löydy vastaavaa käsitettä. Tästä syystä alkukartoituslomakkeen täytössä voisi olla aiheellista käyttää tulkkia, joka tuntee kulloisenkin kielen ja kulttuurin ja osaa kääntää asiat oikeassa merkityksessä.

Projektin ensimmäisen vuoden aikana laadittiin neljällä eri kielellä esite projektin toiminnasta. Esite on jaettu myös toisen vuoden aikana aloittaneille asiakkaille. Asiakassuhteen alussa täytetty alkuperäinen alkukartoituslomake sisälsi vain perustietojen kartoittamisen, sekä kysymyksen siitä, mitä asiakas haluaisi harrastaa. Tämän lisäksi projektilla on käytössä harrastekansio, jossa esitellään mitä projektissa on mahdollista tehdä. Uuteen alkukartoituslomakkeeseen on lisätty työskentelyn tavoitteiden määrittäminen. Uutta alkukartoituslomaketta täytettäessä huomattiin, että kaikki asiakkaat eivät ehkä olekaan ymmärtäneet projektin tarkoitusta. Tämä on tärkeä huomio, mikä kertoo siitä, että tulkin mukana olo ensimmäisessä tapaamisessa olisi erittäin tärkeää.

Alkukartoituslomakkeen osalta jäin pohtimaan tavoitteiden asettamisen ajankohtaa. Mietin sitä, pystyykö asiakas heti toiminnan alussa asettamaan itselleen sopivat tavoitteet, kun projektin toiminta ja työntekijät ovat vieraita. Ja pystyykö asiakas huonon suomen kielen avulla kertomaan, mitä toiminnalta haluaa. Alkukartoituslomakkeen täyttämisen yhteydessä projektin toimintaa käydään läpi ja sen pitäisi teoriassa aueta asiakkaille, mutta miten varmistetaan, että asiakkaat ymmärtävät mistä projektissa on kyse ja mitä mahdollisuuksia se asiakkaille tarjoaa. Peavyn (1999, 82–83) mukaan ohjaajan tulee ensin tunnustella, miten ohjattava suhtautuu ohjaukseen ja vallitseeko heidän välillään luottamus, ennen kuin alkaa puhua ongelmasta. Myös Patton (2011, 30–31) huomasi köyhyyden vähentämiseen pyrkiviä sosiaalisia innovaatioita arvioidessaan, että ohjelmiin ja projekteihin osallistuneiden asiakkaiden ongelmat eivät tulleet esille vielä alkukartoituksen yhteydessä. Luottamuksellisen suhteen syntyminen sekä perhedynamiikan tuntemaan oppiminen vaati aikaa. Vasta sitten pystyttiin laatimaan tarkoituksen mukainen ja toimiva toimintasuunnitelma asiakkaille. (Patton 2011, 30–31.) Alkukartoituslomakkeen täytössä ei lähdetä selvittämään asiakkaan ongelmia, mutta ehkä tässäkin yhteydessä tulisi ensin tutustua asiakkaaseen ja rakentaa luottamuksellinen suhde ja vasta sen jälkeen laatia tavoitteet toiminnalle.

## 9 POHDINTA

Monikulttuurisen kotinuorisotyön tutkiminen opetti paljon sekä itse aiheesta että myös tutkimuksen toteuttamisesta. Sosiaalityön opinnäytetyön tekeminen nuorisotyöstä laajensi omaa tietämystä ja herätti paljon ajatuksia sosiaalityön ja nuorisotyön yhteistyöstä. Olen jakanut pohdinnan kahteen osaan siten, että aluksi teen yhteenvetoa tutkimuksen tuloksista ja pohdin kotinuorisotyön haasteita ja hyötyjä. Pohdinnan toisessa osassa tarkastelen kotinuorisotyötä suhteessa sosiaalityöhön.

### 9.1 Yhteenvetoa tuloksista

Tutkimukseni mukailee arviointitutkimusta ja prosessiarviointia, mutta rajoittuu vain pienen osaan projektia. Koko projektin arvioiminen vaatisi enemmän aikaa ja monipuolisempaa aineistoa, myös projektin asiakkaiden kokemuksia (vrt. Karjalainen 2008, 197–214). Projektissa on kerätty asiakkailta palautetta, joten projektin loppuarvioinnissa voidaan hyödyntää tämän tutkimuksen tuloksia tarkastelemalla niitä suhteessa asiakaspalautteeseen. Projektin käännekohtien paikantamisen avulla olen voinut tarkastella niihin johtaneita tilanteita ja tätä kautta tuottaa kuvausta monikulttuuriseen kotinuorisotyöhön liittyvistä ilmiöistä. Projekti on vielä toiminnassa, joten tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia voidaan vielä hyödyntää asiakastyön kehittämisessä.

Asiakasrekrytointi on huomioitu Polku kotiin -projektin projektisuunnitelmassa rekrytoinnin haasteellisuuden vuoksi. Projektin tarkoituksena oli kokeilla erilaisia käytäntöjä tyttöjen rekrytoimiseksi. Myös Honkatukia (2012, 270) on huomannut tyttöjen rekrytoinnin vaikeudet nuorisotyössä. Työ organisoidaan usein niin, että työntekijät suunnittelevat toiminnan, jolle haetaan rahoitusta ja vasta rahoituksen saamisen jälkeen aletaan rekrytoimaan tyttöjä mukaan. Myös spontaaneissa tytöille suunnatuissa toimintamuodoissa toimitaan usein samalla tavalla, esimerkiksi yhdessä nuorisotaloprojektissa työntekijät suunnittelivat maahanmuuttajataustaisille tytöille kauneushoitoillan, johon ei lopulta osallistunut ketään. Tyttöjen osallistumattomuudessa on usein kyse siitä, että toiminta on aikuisten suunnittelemaa, eikä nuorilta ole kysytty mitään. Tytöt ovatkin kritisoineet lukkoon lyötyjä tyttötyön toimintamuotoja. (Honkatukia 2012, 270–272.)

Polku kotiin -projekti on aikuisten työntekijöiden suunnittelema, johon nuoret on otettu mukaan vasta rahoituksen saannin jälkeen. Projektin kohderyhmä on sen luontoinen, että heidän mukaan saaminen jo suunnitteluvaiheessa olisi ollut hyvin hankalaa, ellei jopa mahdotonta. Toimintamuotoja ei kuitenkaan ole lyöty lukkoon etukäteen, vaan työt ovat halutessaan saaneet itse ehdottaa toimintaa. Haasteet asiakkaiden rekrytoinnissa eivät siis välttämättä liity itse toimintaan. Mukaan lähteneiden asiakkaiden kohdalla työntekijöiden kotiin päästäminen ei ole muodostunut ongelmaksi, mutta arvoitukseksi jää, onko juuri kotona työskentely toiminut esteenä toimintaan osallistumiselle joidenkin tyttöjen kohdalla.

Asiakasrekrytoinnin esteenä oli usein kielitaito. Vain vähän aikaa Suomessa asuneita asiakkaita rekrytoitaessa projektin asiakkaiksi, tulisi rohkeammin käyttää tulkkia. Ainakin ensi tapaamisen sopiminen tulkin välityksellä vähentäisi kielivaikeuksista johtuvia epäselvyyksiä. Ulkopuolisen tulkin käyttöön liittyy paljon haasteita, mm. kustannukset ja asiakkaan tavoittaminen juuri silloin, kun tulkki on paikalla. Kielitaito ja yhteisen kielen puuttumisen haasteet olivat asiakasrekrytoinnin lisäksi läsnä esimerkiksi uusitun alkukartoituslomakkeen täyttämässä ja tavoitteiden laatimisessa. Monikulttuurisen ohjaussuhteen rakentamisessa on tärkeää tuntea asiakkaan elämänkettä sekä henkilökohtaiset ja kulttuuriset kehitystehtävät. Näiden selvittämiseksi tulkin käyttö on usein välttämätöntä. (Puukari & Korhonen 2013, 39–40.)

Toiminnan tulisi olla johdonmukaista ja tavoitteiltaan selvää myös asiakkaiden näkökulmasta. Viitataan tällä viikkokirjoissa usein esiin nousseeseen asiakkaiden kuljettamiseen ostoksille tai muille asioille. Etukäteen suunnitellut ostosretket olivat projektin tavoitteiden mukaisia ja asiakkaan tilanteeseen sopivia. Asiakkaiden toivomat ostosretket herättivät harmitusta työntekijöissä, mutta silti niihin suostuttiin. Toiminnan tavoitteiden kirkastaminen myös asiakkaille sekä yhteisten linjausten tekeminen niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kesken on tärkeää. Työskentelyyn liittyvien ristiriitojen ja liiallisten odotusten välttämiseksi tulisi työskentelyn tarkoituksesta keskustella heti asiakassuhteen alussa (Puukari & Korhonen 2013, 42). Toisaalta vapaamuotoinen ja asiakkaiden toiveiden mukainen toiminta on varmasti edesauttanut perusihmissuhteen luomisessa asiakkaiden ja työntekijöiden välille. Tämän jälkeen on ollut otollinen hetki lähteä syventämään työn tavoitteellisuutta ja sitä kautta rakentamaan työskentelysuhdetta (kts. Puukari & Korhonen 2013, 41–43).

Kotinuorisotyössä huomioitiin myös asiakkaan perhe. Perinteiseksi mielletyssä nuorisotyössä nuoren perhe jää usein työskentelyn ulkopuolelle. Kotinuorisotyössä oli mahdollista huomioida tarpeen mukaan asiakkaan vanhemmat, sisarukset, omat lapset tai puoliso. Projektin työntekijöiden kautta myös perheenjäsenillä oli mahdollisuus saada uusia kontakteja sekä vaihtelua arkeen osallistumalla kulloiseenkin toimintaan. Uuteen maahan kotoutuminen voi edetä perheen sisällä eri tahtia (Schubert 2013, 71–72; Alitolppa-Niitamo 2010), joten näen kotoutumisen kannalta tärkeäksi, että projektin toimintaan osallistumista ei ole rajoitettu vain asiakkaisiin, vaan mukaan on otettu myös perheet. Polku kotiin -projektissa perhettä ei määritetä rajoittavasta näkökulmasta, minkä voi nähdä olevan yksi syy sille, että projekti on otettu kodeissa hyvin vastaan ja asiakkaisiin on saatu luotua luottamuksellinen suhde (vrt. Honkasalo 2011, 144–145).

Keskustelin työntekijöiden kanssa tutkimukseni tuloksista. Keskustelut antoivat työntekijöille mahdollisuuden reflektoida tekemäänsä työtä suhteessa tuloksiin. Tutkimukseni on myös avannut uusia näkökulmia kotinuorisotyön kehittämiseen. Tästä kertoo esimerkiksi se, että työntekijät alkoivat keskustelun aikana suunnitella asiakkaiden tapaamista vuoroviikoin, jota heille ehdotin. Tämän lisäksi tutkimukseni auttoi huomaamaan myös tulkin käytön tarpeellisuuden ja keskustelussa todettiin, että jatkossa tulkin käyttö tulisi huomioida jo projektisuunnitelman laatimisen ja rahoituksen hakemisen yhteydessä.

Keskustelin työntekijöiden kanssa myös ostosretkistä ja työntekijät kertoivat, ettei niiden suhteen ole tehty yhteistä linjausta. Ostosretkien lopettamista ei ole pidetty tarpeellisena, sillä niitä ei ole enää koettu ongelmalliseksi. Ostosretket ovat olleet tavoitteellisia ja niiden avulla on pyritty edistämään asiakkaan kotoutumista. Ostosretkiä voidaan tarkastella työlle asetettujen rajojen näkökulmasta. Patton (2011, 34–35) mukaan rajojen pohtiminen ja määrittäminen on osa kehittämistyötä. Projektissa ostosretkien tarkoituksesta keskusteltiin, mutta niitä ei lopetettu kokonaan, sillä ostosretket nähtiin kuitenkin tavoitteellisina ja asiakkaan kotoutumista edistävinä.

Pattonin (2011) kuvaamia kehittämistyölle ominaisia piirteitä on nähtävissä Polku kotiin -projektin toiminnassa. Projektissa on opittu tekemällä ja työskentelyn suuntaa ja tavoitteita on tarvittaessa muutettu. Selkein muutos tapahtui kotona työskentelemiseen liittyen. Alkuperäisenä tavoitteena oli viedä nuorisotyön palveluita nuorten kotiin, mutta toiminnan edetessä huomattiin, että asiakkaat haluavatkin lähteä pois kotoa tutustumaan uuteen asuin-kaupunkiinsa. Toiminta muokkautui sitä mukaa, kun vuorovaikutus asiakkaiden kanssa sy-

veni ja luottamus kasvoi (vrt. Patton 2011, 41). Työtä ei jatkettu väkisin kotona, vaan työntekijät alkoivat miettiä vaihtoehtoja kotona työskentelemiselle. Pattonin (2011, 41) näkemyksen mukaisesti myös Polku kotiin -projektissa kehittämistyö on toimintaa, jossa tehdään jotain eri tavalla, minkä ansiosta kehittämisinterventio muuttuu.

## 9.2 Kotinuorisotyö ja sosiaalityö

Sosiaalityön vaikuttavuutta koskevassa tutkimuksessa nostettiin esiin ajatus perinteisestä toimistotyöstä luopumisesta ja sen sijaan tehtäisiin sosiaalityötä siellä, missä sosiaaliset ongelmat syntyvät ja syvenevät, eli asiakkaiden arjen toimintaympäristöissä. Kapeasta yksilötyöstä luopuminen lisäisi sosiaalityöntekijöiden tietoisuutta sosiaalityön tärkeydestä yhteistyössä asiakkaan sosiaalisen järjestelmän kanssa. (Kempainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi & Vesterinen 2010, 150–151). Minusta Polku kotiin -projektissa on oivallettu tämän kaltainen ajattelumalli. Vapaa-aikansa pääasiassa kotona viettäviä tyttöjä ja nuoria naisia ei tavoitella kutsumalla heitä toimistolle tai nuorisotalolle, vaan heitä tavoitellaan kotoa. Nuorten arjen toimintaympäristöissä työskenteleminen mahdollistaa sekä yksilötyön että asiakkaiden perheiden ja joissain tilanteissa myös asiakkaiden ystävien kanssa työskentelyn. Tällöin mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan elinympäristöön ovat paremmat, kuin pelkästään toimistolla tapahtuvissa yksilötapaamisissa.

Maahanmuuttajatyötä tekevillä ammattilaisilla tai viranomaisilla ei ole systemaattisia keinoja löytää niitä asiakkaita, joilla on ongelmia. Tällöin myös oikea-aikainen ongelmiin puuttuminen ei ole mahdollista. Sosiaalityöntekijät tekevät pääasiassa virastotyötä, mutta myös kotikäyntejä, jotka ovat erityisesti kotouttamistyössä tärkeitä. Kotikäynnit kuitenkin vaativat paljon resursseja, eikä niitä ensimmäisen tutustumiskäynnin jälkeen enää tehdä, ellei ole jotain erityistä syytä. Erityisen huolestuttava tilanne on niiden maahanmuuttajien kohdalla, joiden kotouttamisesta ovat vastuussa työvoimaviranomaiset, sillä tällöin perhe, kotikäynnit ja yhteistyö jäävät toteutumatta. (Vuori 2012, 251.) Toimintaympäristön laajentaminen asiakkaiden kotiympäristöön voisi olla yksi mahdollisuus tavoittaa virallisen kotouttamistyön ulkopuolelle jäävät henkilöt. Kotinuorisotyön vahvuutena onkin juuri se, että nuorisotyön lähtökohtana on nuoren kotiympäristö. Koti ei ole ainoastaan keino tavoittaa asiakkaat, vaan siihen liittyy myös muita ulottuvuuksia. Kotinuorisotyön kannalta oleellista oli mahdollisuus tutustua asiakkaaseen tämän omassa ympäristössään sekä perheiden mukaan ottaminen toimintaan.

Tämän tutkimuksen myötä olen tutustunut nuorisotyöhön ja erityisesti monikulttuuriseen kotinuorisotyöhön. Koen tärkeäksi sen, että olen laajentanut tietämystäni myös nuorisotyön osalta. Näen tämän tutkimuksen olevan yksi tapa tuoda lähemmäs toisiaan sosiaalityötä ja nuorisotyötä. Mikäli kotinuorisotyöstä joskus tulee vakiintunut työmuoto, tulisi sosiaalityöntekijöiden pyrkiä tekemään mahdollisimman paljon yhteistyötä kotinuorisotyön tekijöiden kanssa yhteisten asiakkaiden kohdalla. Kotinuorisotyössä luodaan pitkäkestoinen ja tiivis asiakassuhde, jonka aikana työntekijät oppivat tuntemaan asiakkaansa ja tämän kulloisetkin tarpeet. Sosiaalityön ja kotinuorisotyön yhteistyöllä voitaisiin tehokkaasti ja oikea-aikaisesti auttaa asiakasta.



## LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti (2011): *Laadullinen tutkimus 2.0*. Osuuskunta Vastapaino, Tampere.
- Alitolppa-Niitamo, Anne: Perheen akkulturaatio ja sukupolvien väliset suhteet. Teoksessa Martikainen, Tuomas ja Lotta Haikkola (toim.): *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki 2010, 45–64.
- Batumubwira, Antoinette: An immigrant's voice – Complexity of the client-counsellor relation. Teoksessa Launikari Mika ja Sauli Puukari (toim.): *Multicultural Guidance and Counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe*. Institute for Educational research, University of Jyväskylä 2005, 45–52.
- Berry, John W. (1991): Immigration, Acculturation, and Adaptation. *Applied Psychology: An International Review* 46:1, 5–68.
- Chelimsky, Eleanor: The Coming Transformations in Evaluation. Teoksessa Chelimsky, Eleanor ja William R. Shadish (toim.): *Evaluation for the 21<sup>st</sup> Century. A Handbook*. SAGE Publications, Thousand Oaks, London, New Delhi 1997, 1–12.
- Drury-Hudson, Julie (1999): Decision making in Child Protection: The Use of Theoretical, Empirical and Procedural Knowledge by Novices and Experts and Implications for Fieldwork Placement. *British Journal of Social Work* 29:1, 147–169.
- Elämänkaaren mukaan jäsentävä sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Martti Lähteenen ja Pirjo Marjamäki (toim.): *Sosiaalityön käsikirja*. Tietosanoma, Helsinki 2011, 173–228.
- Eskola, Jari ja Juha Suoranta (1998): *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Osuuskunta Vastapaino, Tampere.
- Haikkola, Lotta: Etnisyys, suomalaisuus ja ulkomaalaisuus toisen sukupolven luokitteluisa. Teoksessa Martikainen, Tuomas ja Lotta Haikkola (toim.): *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki 2010, 219–238.
- Harinen, Päivi, Veronika Honkasalo, Anne-Mari Souto ja Leena Suurpää: Ovien availua. Teoksessa Harinen, Päivi, Veronika Honkasalo, Anne-Mari Souto ja Leena Suurpää

(toim.): *Ovet auki! Monikulttuuriset nuoret, vapaa-aika ja kansalaistoimintaan osallistuminen*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 91, Helsinki 2009, 5–21.

HE 145/2002. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi maahanmuuttajien erityistuesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

Heikkilä-Daskalopoulos, Sanna (2008): *Maahanmuuttajataustaiset lapset ja perheet palvelujärjestelmässä – asiantuntijoiden näkökulmia*. Lastensuojelun keskusliitto.

Hoikkala, Tommi ja Anna Sell: Johdanto: Nuorisotyötä on tehtävä!. Teoksessa Hoikkala, Tommi ja Anna Sell (toim.): *Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 76, 2007, 7–17.

Honkasalo, Veronika (2011): *Tyttöjen kesken. Monikulttuurisuus ja sukupuolten tasa-arvo nuorisotyössä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 109.

Honkasalo, Veronika ja Anne-Mari Souto: Monikulttuurinen nuorisotyö. Teoksessa Hoikkala, Tommi ja Anna Sell (toim.): *Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 76, 2007, 115–138.

Honkasalo, Veronika, Anne-Mari Souto ja Leena Suurpää (2007): Mikä tekee nuorisotyöstä monikulttuurisen? Kokemuksia, käytäntöjä ja haasteita 10 suurimmassa kunnassa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisu 16. Saatavilla <<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisu/kymppikerho.pdf>>, luettu 10.1.2015.

Huttunen, Laura (2002): *Kotona, maanpaossa, matkalla. Kodin merkitykset maahanmuuttajien omaelämäkerroissa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Huttunen, Laura, Olli Löytty ja Anna Rastas: Suomalainen monikulttuurisuus. Paikallisia ja ylijäisiä suhteita. Teoksessa Rastas, Anna, Laura Huttunen ja Olli Löytty (toim.): *Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta*. Vastapaino, Tampere, 2005, 16–40.

Järvinen, Riitta: Maahanmuuttajaperhe – ihmisiä suomalaisten silmin. Teoksessa Helminen, Jari (toim.): *Elämä koettelee, tuki kannattelee*. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. PS-kustannus, Jyväskylä, 2006, 139–153.

Karjalainen, Pekka: Prosesseja, vaikuttavuutta ja muutosmekanismeja. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta ja Vappu Karjalainen (toim.): *Kehittämistyön risteyskysymyksiä*. Stakes, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus, 2008, 197–214.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve ja Maria Tapola: Dokumentointi sosiaalityössä – perinteitä ja haasteita. Teoksessa Ryyänen, Ulla ja Riitta Vornanen (toim.): *Tutkiva sosiaalityö*. Talentia-lehti/Sosiaalityön tutkimuksen seura, 2002, 9–12.

Kempainen, Tarja, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Asta Niskala, Pekka Ojaniemi & Kerttu Vesterinen (2010): *Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta*. Lapin sosiaalityön kehittämissyksikkö. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32.

Keskinen, Suvi ja Jaana Vuori: Erot, kuuluminen ja osallisuus hyvinvointiyhteiskunnassa. Teoksessa Keskinen, Suvi, Jaana Vuori ja Anu Hirsiaho (toim.): *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere University Press, 2012, 7–35.

Kiintiöpakolaiset. Maahanmuuttovirasto. Saatavilla

<[http://www.migri.fi/tietoa\\_virastosta/tilastot/turvapaikka\\_ja\\_pakolaistilastot/kiintiopakolaiset](http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka_ja_pakolaistilastot/kiintiopakolaiset)>, luettu 7.4.2015.

Kiintiöpakolaiset (2015). Maahanmuuttovirasto. Saatavilla

<[http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta/kiintiopakolaiset](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/kiintiopakolaiset)>, luettu 7.4.2015.

Kivijärvi, Antti ja Päivi Harinen (2008): ”Tärkeäähän se olisi, mutta...” Nuorisotoimen johdon näkemyksiä monikulttuurisesta nuorisotyöstä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisu 21. Saatavilla <<http://www.nuorisotutkimus.fi/julkaisu/monikulttuurinennuorisotoimi.pdf>>, luettu 8.1.2015.

Kotilainen, Sirkku: Mediakulttuuri nuorisotyössä. Teoksessa Hoikkala, Tommi ja Anna Sell (toim.): *Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 76, 2007, 21–43.

Kylmäkoski, Merja (2003): *Arviointitutkimus osana nuorisotyön kenttää*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Helsinki.

Laitinen, Merja (2004): *Häväistyt ruumiit, rikotut mielet*. Vastapaino, Tampere.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/30.12.2010.

Latvala, Eila ja Liisa Vanhanen-Nuutinen: Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, Sirpa ja Merja Nikkonen (toim.): *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. Werner Söderström Osakeyhtiö, Helsinki 2001, 21–43.

Leinonen, Outi. Projektityöntekijä, Polku kotiin -projekti. Sähköpostiviesti 12.11.2014.

Liamputtong, Pranee ja Douglas Ezzy (2005): *Qualitative research methods*. Oxford University Press.

Liebkind, Karmela: Johdanto. Teoksessa Liebkind, Karmela (toim.): *Maahanmuuttajat. Kulttuurien kohtaaminen Suomessa*. Gaudeamus, 1994, 9–20.

Lindqvist, Tuija: Evaluaation uskottavuus. Teoksessa Eräsaari, Risto, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari ja Marketta Rajavaara (toim.): *Arviointi ja asiantuntijuus*. Gaudeamus, Helsinki 1999, 106–118.

Malin, Maili ja Merja Anis: Maahanmuuttajat hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Martikainen, Tuomas, Pasi Saukkonen ja Minna Säävälä (toim.): *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*. Gaudeamus Helsinki University Press, 2013, 141–159.

Martikainen, Tuomas ja Lotta Haikkola: Johdanto. Teoksessa Martikainen, Tuomas ja Lotta Haikkola (toim.): *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Suomalaisen Kirjallisuuden seura, Helsinki 2010, 9–43.

Martikainen, Tuomas, Matti Saari ja Jouni Korkiasaari: Kansainväliset muuttoliikkeet ja Suomi. Teoksessa Martikainen, Tuomas, Pasi Saukkonen ja Minna Säävälä (toim.): *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*. Gaudeamus Helsinki University Press, 2013, 23–54.

Metsänen, Riitta: Monikulttuurinen ohjaus. Teoksessa Onnismaa, Jussi, Heikki Pasanen ja Timo Spangar (toim.): *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät*. PS-Kustannus, Jyväskylä 2002, 180–195.

Moustakas, Clark (1990): *Heuristic Research. Design, Methodology, and Applications*. SAGE Publications.

Nieminen, Juha: Vastavoiman hahmo – nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa Hoikkala, Tommi ja Anna Sell (toim.): *Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 76, 2007, 21–43.

Nuorisolaki 71/27.1.2006.

Oksanen, Saara: Nuoret somalinaiset sukupuolen ja etnisyyden rajoja etsimässä. Teoksessa Martikainen, Tuomas ja Lotta Haikkola (toim.): *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki 2010, 239–256.

Oman näköinen elämä. Tarinoita etsivästä nuorisotyöstä. Saatavilla: <[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen\\_kohteet\\_ja\\_rahoitus/etsiva\\_nuorisotyoliitteet/Oman\\_kokoinen\\_elama.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisotyoliitteet/Oman_kokoinen_elama.pdf)>, luettu 23.10.2014.

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968.

Paluumuuttajat (2015). Maahanmuuttovirasto. Saatavilla <<http://www.migri.fi/paluumuutto>>, luettu 7.4.2015.

Patton, Michael Quinn (2011): *Developmental Evaluation. Applying Complexity Concepts to Enhance Innovation and Use*. The Guilford Press, New York.

Peavy, R. Vance (1999): *Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön*. Työministeriö, Helsinki.

Peltola, Marja: Ulossuljettu keskiluokka? Maahanmuuttajataustaiset nuoret, perhe ja yhteiskunnallinen asema. Teoksessa Martikainen, Tuomas ja Lotta Haikkola (toim.): *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Suomalaisuuden seura, Helsinki 2010, 66–83.

Polku kotiin -projekti (2014): Projektimateriaali.

Prior, Lindsay (2003): *Using Documents in Social Research*. SAGE Publications.

Puukari, Sauli ja Korhonen, Vesa: Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, Anne, Stina Fågel ja Minna Säävälä (toim.): *Olemme muut-*

*taneet -ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä.* Väestöliitto, Helsinki 2013, 32–47.

Puukari, Sauli ja Launikari, Mika: Multicultural counseling – Starting points and perspectives. Teoksessa Launikari Mika ja Sauli Puukari (toim.): *Multicultural Guidance and Counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe.* Institute for Educational research, University of Jyväskylä 2005, 27–44.

Puukari, Sauli ja Matti Taajamo: Kulttuurinen kehitystehtävä monikulttuurisen ohjauksen lähtökohtien hahmottamisessa. Teoksessa Taajamo, Matti ja Sauli Puukari (toim.): *Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä.* Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto. Tutkimusselosteita 36, 2007, 9–21.

Rajavaara, Marketta: Arviointitutkimuksen hyödynnettävyys. Teoksessa Eräsaari, Risto, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari ja Marketta Rajavaara (toim.): *Arviointi ja asiantuntijuus.* Gaudeamus, Helsinki 1999, 31–53.

Rastas, Anna: Miksi rasismista on niin vaikea puhua? Teoksessa Jokinen, Arja, Laura Huttunen ja Anna Kulmala (toim.): *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista.* Gaudeamus, Helsinki 2004, 33–55.

Raunio, Kyösti (2009): *Olellainen sosiaalityössä.* Gaudeamus, Helsinki.

Redfield, Robert, Ralph Linton ja Melville J. Herskovits (1936): Memorandum for the Study of Acculturation. *American Anthropologist* 38:1, 149–152.

Ronkainen, Jussi: Suomalaisuuden kategoriat. Maahanmuuttajataustaiset nuoret ja ”omanlaisuus”. Teoksessa Harinen, Päivi, Veronika Honkasalo, Anne-Mari Souto ja Leena Suurpää (toim.): *Ovet auki! Monikulttuuriset nuoret, vapaa-aika ja kansalaistoimintaan osallistuminen.* Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 91, Helsinki 2009, 25–43.

Schubert, Carla: Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, Anne, Stina Fågel ja Minna Säävälä (toim.): *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä.* Väestöliitto, Helsinki 2013, 68–77.

Seppänen-Järvelä, Riitta: Kehittämistyö ja arviointi. Teoksessa Eräsaari, Risto, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari ja Marketta Rajavaara (toim.): *Arviointi ja asiantuntijuus*. Gaudeamus, Helsinki 1999, 90–105.

Silverman, David & Amir Marvasti (2008): *Doing Qualitative Research. A Comprehensive Guide*. SAGE Publications.

Soanjärvi, Katariina (2011): *Mitä on ammatillinen nuorisotyö? Nuorisotyön villiä kenttää kesyttämässä*. Jyväskylä Studies in education, psychology, and social research 413, Jyväskylän yliopisto.

Tilastokeskuksen PX-Web Statfin tilastotietokanta, Kansalaisuus iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain 1990–2014. Saatavilla: <[http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=020\\_vaerak\\_tau\\_101\\_fi&path=../database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi](http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=020_vaerak_tau_101_fi&path=../database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi)>, luettu 28.4.2015.

Tuomi, Jouni ja Sarajärvi, Anneli (2006): *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Turtiainen, Kati (2009): Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisien välillä. *Janus* 17:4, 329–345.

Turvapaikanhakijat (2015). Sisäministeriö. Saatavilla <[https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset\\_ja\\_turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijat](https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijat)>, luettu 7.4.2015.

Ukkonen, Milla. Projektipäällikkö. Keskustelu 27.1.2015.

Ukkonen, Milla ja Aminpoor, Shiva (2012): Projektisuunnitelma. Polku kotiin – koti nuorisotyön toimintaympäristönä maahanmuuttajatyöille. Jyväskylän Katulähetys ry.

Valtonen, Kathleen (2008): *Social work and Migration*. Ashgate.

Vartiainen, Pirkko, Seija Ollila, Harri Raisio ja Juha Lindell (2013): *Johtajana kaaoksen reunalla. Kuinka selviytyä pirullisista ongelmista?* Gaudeamus Helsinki University Press.

Vataja, Katri (2012): *Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalityössä*. Väitöskirja. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Vataja, Katri ja Riitta Seppänen-Järvelä: Prosessiarviointi – mahdollisuus lujittaa kehittämisprojektiä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta ja Vappu Karjalainen (toim.): *Kehittämistyön risteyksiä*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 2008, 217–230.

Vehviläinen, Jukka (2002): *Moniammatillinen nuorisotyö. Yksinäisten sankareiden ajasta tiimityöhön*. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Sarja C. Oppimateriaalit 2/2002.

Vehviläinen, Sanna (2003): *Ohjaus vuorovaikutuksena*. Gaudeamus, Helsinki.

Vuori, Jaana: Arjen kansalaisuus, sukupuoli ja kotouttamistyö. Teoksessa Keskinen, Suvi, Jaana Vuori ja Anu Hirsiaho (toim.): *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere University Press, 2012, 235–262.