

KANSAINVÄLISEN KUOPION RAKENTAJAT

Laadullinen tutkimus Monikulttuurikeskus Kompassin yhteistyökumppaneille toiminnan sujuvuudesta

Riina Vesterinen
Opinnäytetyö, syksy 2018
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Vesterinen, Riina. Kansainvälisen Kuopion rakentajat. Laadullinen tutkimus Monikulttuurikeskus Kompassin yhteistyökumppaneille toiminnan sujuvuudesta. Syksy 2018, 60 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Pieksämäki, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

Kansainvälisen Kuopion rakentajat on opinnäytetyö, jossa on selvitetty laadullisen tutkimuksen avulla kuopiolaisen Monikulttuurikeskus Kompassin toiminnan sujuvuudesta yhteistyökumppanien näkökulmasta. Työn tavoitteena oli syventää vuosittaisella kyselylomakkeella saatavaa määrällistä aineistoa sekä etsiä mahdollisia kehittämiskohteita. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitettu käyttämään pohjana Kompassin laatukäsikirjalle sekä toiminnan kehittämiseen.

Aineisto kerättiin syksyllä 2017 teemahaastatteluilla ja tulosten vahvistamiseksi analysoinnissa otettiin huomioon myös Kompassin toteuttaman kyselytutkimuksen tulokset. Tutkimuksen pääkysymys oli: ”Miten Monikulttuurikeskus Kompassi on onnistunut maahanmuuttajien kotoutumisen edistäjänä?” Kysymys jaettiin neljään eri teemaan, jotka olivat: tiedottaminen, asiantuntijuus ja yhteistyöverkosto, sosiaalinen kotoutuminen ja yhteisöllisyys sekä tuloksellisuus. Teemat pohjautuvat Kompassin toimintasuunnitelmaan ja niitä syvennettiin tarkentavilla apukysymyksillä.

Kahden tutkimusmenetelmän tulokset tukivat toisiaan kaikilla osa-alueilla. Kompassin toimintaa pidettiin tärkeänä sekä paikallisesti että alueellisesti – niin yhteisöllisesti kuin yksilötasolla. Haastateltavien mielestä yhteistyö Kompassin kanssa on ollut luontevaa, hyvää ja tiivistä, mikä on helpottanut kaikkia paikkakunnan toimijoita työskentelemään yhteisen päämäärän, kansainvälisen Kuopion hyväksi. Haastattelujen ydinviesti oli, että maahanmuuttajatyö on ollut verkostotyötä, jossa Kompassilla on ollut merkittävä rooli maahanmuuttajien arjen asiantuntijana. Kompassin kaltaista matalan kynnyksen kohtaamispaikkaa pidettiin alueellisesti tärkeänä.

Vaikka toimintaan oltiinkin tyytyväisiä, aineistossa mainittiin jonkin verran kehittämissuhteita. Tiedottamisen katsotaan jo nyt olevan kattava, mutta näkyvyyttä toivottiin silti lisää. Asiantuntijuutta ehdotettiin laajennettavaksi muun muassa lakineuvontaan. Sosiaalisen kotoutumisen ja yhteisöllisyyden kannalta ehdotettiin jo laajan harrastetoiminnan laajentamista. Tarttumalla kehitysehdotuksiin ja punnitsemalla niiden mahdollisuuksia pysytään mukana kehityksellisessä muutoksessa, jolloin suurempiin organisaatiomuutoksiin tulee tarvetta harvemmin – jos koskaan.

asiasanat: kansainvälisyys, kotoutuminen, laadullinen tutkimus, maahanmuuttajat, teemahaastattelu

ABSTRACT

Vesterinen, Riina. The developers of the international Kuopio. Qualitative research for partners of the Kompassi multicultural center about the quality of cooperation. Diak Pieksämäki, autumn 2018, 60 pages, 2 attachments. Diaconia University of Applied Sciences, Pieksämäki. Bachelor's Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social services.

The developers of the international Kuopio forms a thesis which has clarified the qualitative research of the Kompassi multicultural center and its partners along with the work and cooperation with them. The target of research was to get in-depth information to reinforce quantitative research which has been made every year by Kompassi. Results of the research are to be used as the basis for the quality manual and operations development.

The matter was summed up in autumn 2017 by theme interviews in order to ensure the results of Kompassi's inquiry research as it was considered while analyzing as well. The main question of research was: "How did the Kompassi multicultural center work on the integration of immigrants?" The question was divided into four different themes, which were: 1) advertising 2) expertise and cooperation 3) social integration and communality and 4) effectiveness. The themes are based on Kompassi's strategy and they were deepened by focusing on relief questions.

The results of two research methods reinforce each other. Kompassi's work was considered great and important locally and regionally – communally and individually. According to the opinions of the interviewees, cooperation with Kompassi has been free and easy, good and close, which has helped all local operators to work together on behalf of international Kuopio. The main point of interviews was related to Kompassi's awareness of immigrants' everyday life, which is important in the field of multicultural work. Kompassi as a low threshold meeting point was also seen as regionally significant.

Even though the operation was somehow contented, some development proposals were noticed. Advertising seems to be comprehensive, but it was hoped visibility would improve. It was suggested that professionalism would extend to legal counselling. For social integration and communality, it was hoped that extensive hobby activities would be increased. By staying onboard with developmental transition by grasping developmental suggestion and weighing their possibilities, extensive modifications within the organization are rarely required – if ever.

keywords: qualitative research, immigrants, integration, international, theme interview

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	6
2 YHTEISTYÖTAHO JA TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	8
3 MONIKULTTUURINEN YHTEISKUNTA	10
3.1 Maahanmuuttaja ja oleskelulupa	11
3.2 Järjestöt osana maahanmuuttajatyötä	11
3.3 Kulttuurien moninaisuus	14
3.4 Kotoutuminen ja kotoutumispalvelut	15
3.4.1 Henkilökohtainen kotoutuminen	16
3.4.2 Neuvonta- ja ohjaustyö	17
3.4.3 Kieliopetus ja työelämävalmiuksien parantaminen	18
3.4.4 Haasteita ja kehittämiskohteita	20
3.5 Sosiaalityön vaikuttavuus kotoutumispalveluissa	21
4 TUTKIMUSPROSESSI	23
4.1 Laadullinen tutkimus	23
4.1.1 Aineiston keruu pari-teemahaastattelun avulla	24
4.1.2 Tulosten varmentaminen määrällisellä tutkimuksella	26
4.2 Haastattelun runko	26
4.3 Haastattelujen toteutus	28
4.4 Aineiston litterointi	30
4.5 Aineiston analysointi	31
5 TULOKSET JA NIIDEN VARMENTAMINEN	33
5.1 Tiedottaminen	33
5.2 Yhteistyöverkostot ja asiantuntijuus	36
5.3 Sosiaalinen kotoutuminen ja yhteisöllisyys	41
5.4 Tuloksellisuus	46
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	48
7 EETTISET KYSYMYKSET JA LUOTETTAVUUS	52
8 POHDINTA	56

LÄHTEET.....	58
LIITE 1	61
LIITE 2	63

1 JOHDANTO

Monikulttuurisuus on 2010-luvun Suomessa yhä useammalle arkipäivää. Myös vastakkainasettelut ja ääriajattelut ovat lisääntyneet ja siksi maahanmuuttajatyölle on tarvetta erityisesti ulkomaalaisia houkuttelevissa kaupunkikeskuksissa. Maahanmuuttajien määrän lisääntyminen on toisaalta rikastuttanut ihmisten sosiaalista pääomaa, mutta antanut myös tilaa rasismille ja vihanlietsonnalle. Uutisoinnissa ja sosiaalisen median keskusteluissa korostuvat ääripäiden mielipiteet, mikä saattaa heikentää ihmisten turvallisuudentunnetta niin paikallisesti kuin kansainvälisestikin.

Suomeen muuttaa ulkomaalaisia monesta eri syystä, kuten perhesyistä, työn tai opiskelun perässä tai pakolaisena. He kohtaavat uudessa kulttuurissa osittain samoja ja osittain erilaisia haasteita kuin kantasuomalaiset ja siksi monikulttuurinen sosiaalityö on tärkeää. Kuopion keskustassa toimiva Monikulttuurikeskus Kompassi kokoaa eri toimijat työskentelemään yhteisen tavoitteen puolesta. Kompassi on Setlementti Puijolan alaisuudessa toimiva, poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton järjestö, joka tarjoaa monikulttuurisen kohtaamispaikan maahanmuuttajille, heidän perheilleen sekä monikulttuurisuudesta kiinnostuneille kantasuomalaisille. Kompassi toteuttaa vuosittain kyselytutkimuksia asiakkailleen ja yhteistyökumppaneilleen osoittaakseen rahoittajilleen toiminnan tuloksellisuutta.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus Monikulttuurikeskus Kompassille. Tutkimus toteutettiin vuonna 2017 Kuopiossa haastattelemalla yhteistyökumppanien edustajia. Aineistonkeruu ajoittui loka-marraskuulle ja tulokset analysoitiin ja tulkittiin vuoden loppuun mennessä. Työssä tutkittiin Kompassin ja heidän yhteistyökumppanien toiminnan sujuvuutta syventäen kyselytutkimuksen teemoja laadullisen tutkimuksen avulla. Työ on painottunut opinnäytetyön tekijän suorittamaan haastattelututkimukseen, mutta kyselytutkimuksen määrällinen aineisto huomioidaan tulosten tarkastelussa luotettavuuden varmentamiseksi.

Haastatellut henkilöt työskentelevät maahanmuuttajille tarjottavien palveluiden verkostossa joko järjestössä, oppilaitoksessa tai viranomaispuolella. Valitut henkilöt ovat tehneet tiivistä yhteistyötä Kompassin kanssa tai ovat aktiivisia toimijoita maahanmuuttajatyön verkostossa. Yhteistyö on monitahoista ja eri tyyppisten toimijatahojen haastattelulla haluttiin saada tietoa, miten he ovat kokeneet yhteistyön Kompassin kanssa, millaisena he näkevät Kompassin toiminnan ja maahanmuuttajatyön tuloksellisuuden.

Kompassin katsotaan olevan vakiintunut toimijana maahanmuuttajatyön verkostossa, mutta työ vaatii jatkuvaa muutosvalmiutta ja -halukkuutta. Toiminnan kehittämisen kannalta on erittäin tärkeää löytää hyvästäkin toiminnasta kehitystarpeet. Tämän tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja tulosten analysointi pohjautuivat Monikulttuurikeskus Kompassin vuoden 2017 toimintasuunnitelmaan. Tulosten käsittelyssä tarkasteltiin lomakekyselyn ja haastattelututkimuksen aineistoja rinnakkain. Raportoinnissa tulokset esitetään teemakohtaisesti, jolloin kehittämissuhteet ja -tarpeet on mainittu kutakin teemaa käsiteltäessä.

2 YHTEISTYÖTAHO JA TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Monikulttuurikeskus Kompassi on Setlementti Puijolan hallinnoima monikulttuurinen kohtaamispaikka Kuopion keskustassa. Keskus on matalan kynnyksen kohtaamispaikka maahanmuuttajille, heidän perheilleen sekä monikulttuurisuudesta kiinnostuneille kantasuomalaisille. Maahanmuuttajille Kompassi tarjoaa neuvontaa ja ohjausta, kieliopintoja, työvalmennusta sekä erilaista harrastekerhoja. Kompassi on myös yksi vapaaehtoistyön toimintaympäristö niin kantasuomalaisille kuin maahanmuuttajillekin ja sen tiloja voivat hyödyntää myös muut Kuopion alueella toimivat järjestöt. Monikulttuurikeskus hallinnoi myös Siilinjärveläistä Tarinan vastaanottokeskusta. Kompassin toimintaa rahoittaa STEA (ent. RAY), Kuopion kaupunki, TE-palvelut, TAIKE ja Itä-Suomen yliopisto. (Setlementti Puijola i.a. Kompassi.)

Kompassissa on noin 1100 kävijää kuukaudessa, joista noin 400 osallistuu eritasoisille suomen kielen tunneille. He edustavat noin 55 eri kansalaisuutta. 33% kävijöistä on kantasuomalaisia. Vuonna 2017 Kompassissa työskenteli kuusi työntekijää: koordinaattori, kotoutumisen asiantuntija, kaksi suomen kielen opettajaa, työvalmentaja sekä vapaaehtoistyön koordinaattori, joka teki myös neuvonta- ja ohjaustyötä. Sen lisäksi Kompassissa toimii noin 85 vapaaehtoista, joista aktiivisimmat osallistuvat toimintaan säännöllisesti ja viikoittain. (Setlementti Puijola i.a. Kompassi.)

Monikulttuurikeskus Kompassi tekee tiivistä yhteistyötä myös muiden toimijoiden kanssa, jotka työskentelevät maahanmuuttajien parissa. Kotoutumisen polulla yksi tärkeimmistä asioista on kieliopetus, jota tarjoaa Kompassin lisäksi muun muassa Kuopion Kansalaisopisto, Savon ammatti- ja aikuisopisto (Sakky), Kuopion aikuislukio, Kuopion kesäyliopisto ja Itä-Suomen yliopiston Kielikeskus (Kuopion kotoutumisohjelma 2016). Oppilaitosten lisäksi Kompassi tekee tiivistä yhteistyötä myös Kuopion kaupungin eri yksiköiden (esim. maahanmuuttoyksikkö, pakolaisyksikkö, aikuissosiaalityö), Pohjois-Savon TE-toimiston, Pohjois-Savon Poliisin sekä kolmannen sektorin toimijoiden (esim. SPR, Martat, Perheentalo, Suomi-Venäjä-seura) kanssa.

Monikulttuurikeskus Kompassi toteuttaa vuosittain lukuisia kyselytutkimuksia kävijäasiakkaille, vapaaehtoisille ja yhteistyökumppaneille. Näiden perusteella raportoidaan rahoittajille kävijämääristä, asiakastyytyväisyydestä ja toiminnan sisällöstä. Opinnäytetyö tehtiin Kompassin pyynnöstä, sillä he halusivat saada syvällisempää tietoa Kompassin toiminnasta sekä eri toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön laadusta. Laadullinen tutkimus haluttiin toteuttaa vain yhteistyökumppaneille.

Työn päätavoite oli kerätä Kompassille mahdollisimman kattava aineisto, jota he voisivat hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja laatukäsikirjassa. Opiskelijan henkilökohtaisena tavoitteena oli saada kokonaisvaltainen käsitys monikulttuurisesta työstä sekä sen merkityksestä yksilön ja yhteiskunnan kannalta. Lisäksi tavoitteena oli vahvistaa käsitystä sosiaalialan verkostoitumisen eduista sekä ymmärtää työhön sisältyvät erilaiset haasteet.

3 MONIKULTTUURINEN YHTEISKUNTA

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuonna 2015 lopussa vakituisesti 339 925 ulkomaalaistaustaista, joista ulkomailla syntyneitä eli ensimmäisen polven maahanmuuttajia oli 286 800 ja Suomessa syntyneitä eli toisen polven maahanmuuttajia 53122. Vuosien 1995—2015 välillä maahanmuuttajien osuus on kasvanut 0,8 prosentista 6,2 prosenttiin. Ulkomaalaisten osuus oli suurin Vantaalla (15,8%), Helsingissä ja Espoossa osuus oli 14,3%. Maahanmuuttajista yli puolet, 57% oli eurooppalaistaustaisia, 24% aasialaisia ja 13% afrikkalaisia. Kansalaisuuksittain suurin ryhmä ovat venäläiset (23%). Seuraavaksi suurimmat ryhmät ovat virolaiset, somalit ja irakilaiset. (Tilastokeskus 2016; Tilastokeskus i.a.)

Mielikuvat siitä, että pakolaiset olisivat Suomessa asuvista maahanmuuttajista valtaosa, ei saa vahvistusta tilastoista. Maahanmuuttoviraston mukaan vuonna 2017 myönteisen oleskelulupapäätöksen sai 83 647 hakijaa, joista 12 600 sai Suomen kansalaisuuden. Näistä vain 3 784 sai oleskeluluvan kansainvälisen suojelun perusteella. Näissä tilastoissa näkyy vuonna 2015 saapuneiden 32 477 turvapaikanhakijan myönteisistä päätöksistä pääasiassa siten, että irakilaiset olivat toiseksi suurin ryhmä, jotka saivat vuonna 2017 oleskeluluvan. (Maahanmuuttovirasto 2018.)

Maahanmuuttajien määrä vaihtelee eri kuntien välillä hyvin paljon (Turtiainen 2013, 191). Pohjois-Savossa maahanmuuttajien osuus oli vuonna 2015 noin 2,6% kun Kuopiossa osuus oli noin 3,5% väestöstä eli noin 3 900 henkilöä. Vuonna 1995 määrä oli 1 100 ja osuus väestöstä noin 1,1%. Määrä on koko tarkastelujakson ajan ollut maan keskiarvoa alhaisempi, mutta maakuntakeskuseksi Kuopiossa maahanmuuttajien osuus on lähikuntia korkeampi. (Tilastokeskus i.a.) Maahanmuuttajien asettumista kaupunkikeskuksiin voi selittää useilla tekijöillä. Yliopistokaupungit, kuten Kuopio, houkuttelevat vuosittain sekä ulkomaisia tutkijoita että vaihto-opiskelijoita, jotka oleskelevat Suomessa pitempään. Kaupunkikeskuksissa on usein myös parempi työllisyystilanne, monipuoliset mahdollisuudet kouluttautua sekä parempi palvelutarjonta kuin maaseudulla.

3.1 Maahanmuuttaja ja oleskelulupa

Maahanmuuttajien määrä Suomessa on suhteellisen pieni, mutta kasvaa koko ajan (Pietilä 2013, 46). Ulkomaalaislain (L 301/2004) 3§:n mukaan *maahanmuuttaja* on ulkomaalainen, joka oleskelee Suomessa muuten kuin matkailuun tai muun lyhytaikaisen oleskeluun myönnettyllä luvalla. *Oleskelulupa* on muu kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnettävä lupa. (L301/2004.) Se voidaan myöntää esimerkiksi työnteon, elinkeinonharjoittamisen, opiskelun tai perhesiteiden perusteella (Maahanmuuttovirasto i.a.)

Vaikka maahanmuuttaja on kuka tahansa ei-suomalainen, kuuluu termiä usein käytettävän, kun puhutaan pelkästään pakolaistaustaisista tai turvapaikanhakijoista. Maahanmuuttoviraston mukaan *turvapaikanhakija* on henkilö, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. *Pakolainen* on ulkomaalainen, jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainon kohteeksi alkuperän, uskonnon, kansalaisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. *Kiintiöpakolainen* on YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n pakolaiseksi määrittelemä henkilö, jolle on myönnetty oleskelulupa valtion pakolaiskiintiössä. *Paluumuuttaja* taas on Suomen kansalainen, hänellä suomalaiset sukujuuret tai muuten läheinen yhteys Suomeen. (Maahanmuuttovirasto i.a.)

3.2 Järjestöt osana maahanmuuttajatyötä

Järjestötyön juuret ulottuvat maassamme jo 1800-luvulle saakka, jonka loppupuolella alettiin perustaa erilaisia raittiusjärjestöjä, vapaapalokuntia, nuorisoseuroja sekä erilaisia kansansivistysyhdistyksiä. Järjestökentän avulla pystyttiin paremmin verkostoitumaan ja saamaan yhteen eri kansanryhmät ympäri Suomen, mikä koettiin erittäin tärkeäksi Venäjän sortotoimien aikaan. Poliittisesta idealismista ja arvoista alkanut järjestäytyminen on muuttunut nykypäivään mennessä enemmän kohti elämäntapa- ja elämäntyylijärjestöjä. Niille ominaista on vertikaalinen organisoituneisuus, tiheä verkostoituminen sekä tiivis, mutta taloudellisesti

vähäinen riippuvuussuhde valtioon. (Siisiäinen & Kankainen 2009, 93—94, 108; Stranius 2009, 141.)

Järjestötyö perustuu yleishyödylliseen ja voittoa tavoittelemattomaan toimintaan ja kullakin järjestöllä on oma aatteellinen perustansa. Suurimpia haasteita toiminnassa ovat rahoitus, toiminnan vapaaehtoisuus ja projektimaisuus sekä usein myös toimitilojen puute. Yhdistykset voivat tuottaa palveluita vapaaehtoisvoimin, rahoituksella tai kuntien ostopalveluina, mutta kaikki eivät ole halukkaita organisoitumaan palveluiden tuottajiksi. Vapaaehtoiset ovat järjestöjen toiminnassa perusvoimavara ja heidän runsaan osallistuminen myötä saadaan siirrettyä arvokasta ruohonjuuritason tietoa myös viranomaisten suuntaan. (Ekholm 2015, 9, 12, 13, 14, 25; Pirkkalainen 2013, 76—77.)

Vapaaehtoisvoimin toimiva järjestö toimii jäsentensä toiveiden mukaisesti, mutta ulkopuolisten rahoitusten myötä toiminnassa on otettava huomioon rahoittajan ehdot ja odotukset. Kun tuotetaan ostopalveluita kunnille, järjestöjen työntekijöillä tulee olla ammattitaitoa, pitkäjänteisyyttä, liiketoimintaosaamista ja toiminnan arviointia. Kehittäessään palvelua kilpailutukseen sopivaksi, tulisi kuitenkin huolehtia kansalaistoiminnan säilyminen pitämällä vapaaehtoistyö toiminnassa vahvasti mukana. (Ekholm 2015, 52, 54.)

Yhdistystoiminnan ympäristö on viime aikoina ollut muutoksessa ja uudet yhdistykset ovat yleensä pieniä sekä budjetiltaan että kapasiteetiltaan. Tästä huolimatta järjestötyö ei ole kriisissä, vaan sen merkitys ja painoarvo ovat ennemminkin kasvussa. Pienissä yhdistyksissä jäsenistö on kansainvälisten tutkimusten mukaan tehokkaampaa ja aktiivisempaa kuin suurten järjestöjen kohdalla. Yhdistyksen rooli yhteiskunnassa on kuitenkin erilainen, riippuen sen koosta: Pienet yhdistykset herättävät ihmisten aktiivisuutta, suuret yhdistykset kykenevät tuottamaan yhteiskunnan vaatimia tehtäviä ja palveluita. (Siisiäinen ym. 2009, 100; Stranius 2009, 141.)

Järjestöjen perustoimintaa rahoitetaan yleensä julkisilla avustuksilla sekä projektirahoituksella. Suurin yksittäinen rahoittaja on RAY (nyk. STEA), joka rahoittaa ison osan neuvontatyöstä. Liittyminen Euroopan Unioniin vuonna 1995 on tuonut

mahdollisuuksia toteuttaa erilaisia kehittämishankkeita myös kotouttamistyössä. Hankerahoituksen myötä monille järjestöille on tullut mahdollisuus ottaa palkattu työntekijä, mutta rahoituksen hakeminen on jatkuva tehtävä myös vakiintuneemmille toimijoille. Toiminnan näkyvyys, kirjallinen arviointi ja raportointi tuovat uskottavuutta järjestölle myös rahoittajien silmissä. (Ekholm 2015, 14, 21, 25, 27, 51; Lautiola 2013, 19.)

100-vuotias Setlementtiliike on yksi merkittävimmistä sivistys- ja sosiaalityön tekijöistä Suomessa. Se tekee aktiivista yhteistyötä valtion, kuntien sekä muiden järjestöjen kanssa muun muassa toteuttamalla ostopalveluita. Toiminta on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumatonta ja voittoa tavoittelematonta työtä, joka kattaa koko elämän kirjon sivistystyöstä sosiaalisiin palveluihin. Työn tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta, moniarvoisuutta ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta, mikä onnistuu parhaiten kannustamalla yksilöitä ja yhteisöjä löytämään omat voimavaransa. (Setlementti i.a.)

Setlementin paikallisyhdistykset ovat aidosti pioneerihenkisiä pyrkiessään aktiivisesti kehittämään toiminnassaan uusia tapoja, teemoja ja ohjelmia. Setlementin toimintaa tukee Opetusministeriö ja kehitysprojektien päärahoittaja on RAY (nyk. STEA) ja sillä on meneillään useita hankkeita, joista useat koskevat monikulttuurista työtä. Esimerkiksi Joensuun Setlementti pilotoi Monikulttuurinen asuminen -hanketta, jonka tarkoituksena on vahvistaa maahanmuuttajien asumisen arkitaitoja sekä osallisuutta. (Setlementti i.a.)

Järjestöillä on myös merkittävä rooli kunnan järjestämien palveluiden tuottamisessa ja yhteistyökumppanina (Lautiola 2013, 19). Laki kotoutumisen edistämisestä (L 1386/2010) määrittelee maahanmuuttajien kotouttamisen päävastuun kunnille. Niiden on järjestettävä vaadittavat palvelut, esimerkiksi neuvonta- ja ohjauspalvelut, joko itse tuotettuina tai ostopalveluina. (L 1386/2010.) Osalla järjestöistä on tavoitteena tukea jäsentensä integraatioprosessia ja oman kulttuurin ylläpitämistä. Suurempien järjestöjen, kuten Setlementtiliikkeen, monikulttuurisen työn tavoitteet voivat olla laajoja sekä toiminta vakiintunutta. (Lautiola 2013, 19.) Monikulttuurikeskus Kompassi on yksi Setlementtiliikkeen paikallisjärjestöistä,

jolla on vakiintunut asema Pohjois-Savon monikulttuurisessa verkostotyössä (Setlementti Puijola i.a. Kompassi).

TE-toimistolle suunnatun palvelukyselyn (2012) mukaan neljä viidestä kunnista tuki alueensa kolmannen sektorin kotouttamistoimintaa. Kuntatoimijat saavat järjestöyhteistyön kautta luotua verkostoja ja osallisuutta alueellaan, mutta toiminnan kattavuus on hyvin riippuvainen paikallisten toimijoiden aktiivisuudesta. Järjestöjen toimintaan saattaa kuulua hyvin laaja kirjo eri palveluita, joista yksi keskeisimmistä on kielenopetus. Sen lisäksi maahanmuuttajille tarjotaan mahdollisuutta osallistumiseen kohtaamispaikkojen, vertaistuen ja ystävöiminnan puitteissa. (Ekholm 2015, 17, 18, 27, 30, 50.)

3.3 Kulttuurien moninaisuus

Eri kulttuureja voidaan luokitella monella eri tavalla, Keisalan (2012) mukaan ainakin 23 eri ulottuvuudella. Luokittelun uskotaan lisäävän ymmärryksen mahdollisuuksia, mutta toisaalta saattaa johtaa myös stereotyyppittelyyn. Kulttuurien välisissä kohtaamisissa haluaisimme välttyä väärinymmärryksiltä, sillä harva pystyy näkemään konfliktitilanteissa oppimismahdollisuuksia. (Keisala 2012, 23—24.)

Kulttuurit voidaan jakaa karkeasti länsimaiseen eli yksilölliseen ja individualistiseen sekä itämaiseen eli yhteisölliseen ja kollektiiviseen. Länsimaissa ihminen toimii yksilönä ja esimerkiksi perheasiat pyritään pitämään erossa työasioista, kun taas yhteisökeskeisessä kulttuurissa ero työ- ja yksityiselämän välillä ei ole kovin selkeä ja sukulainen tai ystävä voi auttaa jopa työelämässä. Maailman mitakaavassa yhteisöllinen kulttuuripiiri on laajempi, mutta yksilökeskeisyys on ulottumassa moniin yhteisöllisiin kulttuureihin. Tästä karkeasta jaosta huolimatta on muistettava, että stereotypia on yleistys, joka ei päde kaikkiin kulttuurin jäseniin. (Korhonen 2013, 59, 60.)

Korhonen, Parkkinen ja Puukari (2013) esittelevät artikkelissaan Van Deuren-Smithin mallin, jonka mukaan ihmisen maailmankatsomus koostuu neljästä eri

ulottuvuudesta. Luonnon maailma käsittää ihmisen fyysisen ja biologisen ulottuvuuden ja siinä toimintaa ohjaavat tarpeet. Sosiaalinen maailma käsittää arjen ihmissuhteet, vuorovaikutuksen sekä sosiaalisesti sovitut asiat, jolloin ihminen toimii kulttuurin odotusten ja opittujen mallien mukaan. Henkilökohtaiseen maailmaan taas on persoonallisten kokemusten alue, jossa ihmisen olo on turvallinen ja hän voi olla aidosti oma itsensä. Ideaalimaailma on uskomusten, filosofioiden ja uskon alue, jossa orientoidutaan itseään suurempaan ja tuntemattomaan todellisuuteen ja pohditaan esimerkiksi elämän tarkoitusta. Tämän kaltaisia malleja voidaan hyödyntää ohjaajan sekä ohjaajan oman maailmankatsomuksen hahmottamiseen, että auttaa ohjattavaa tunnistamaan oma maailmankatsomus suhteessa ympäröivään kulttuuriin. (Korhonen ym. 2013, 124, 126, 127.)

Kulttuurin voidaan ajatella olevan myös jäävuori, jonka näkyvään osaan kuuluvat kieli, symbolit ja esineet. Näkymättömässä osassa ovat käyttäytymisnormit, uskomukset ja arvot, minkä voidaan ajatella olevan niin sanottua hiljaista tietoa omasta kulttuuristaan. Kaikkiin kulttuureihin kuuluu aina myös alakulttuureja ja jokainen kuuluu useisiin eri alakulttuureihin. Niiden perusteella kukin käsittää kansallisen kulttuurinsa omalla tavallaan. Siksikin eri kansallisuuksista tulevat saattavat löytää kulttuurisia yhtenevyyksiä, mikä tulisi huomioida voimavarana ja vahvuutena monikulttuurisessa työskentelyssä. (Keisala 2012, 21—22.)

3.4 Kotoutuminen ja kotoutumispalvelut

Maahanmuuttajien vastaanottotyö on vastaanottavaa, kotouttavaa ja monikulttuurista työtä. Vastaanottava työ painottuu perheiden rutiinien rakentamiseen uudessa yhteiskunnassa. Kotouttamistoimiin kuuluvat sekä valtion että kunnan kotouttamisohjelmat sekä perhe- ja yksilökohtaiset kotoutumissuunnitelmat (Anis 2017, luku 23.1). Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle Suomalaisessa yhteiskunnassa tarvittavia tietoja ja taitoja sekä tukea mahdollisuuksia ylläpitää omaa kieltä ja kulttuuria. Kotouttaminen on kotoutumisen monialaista edistämistä eri toimenpiteillä. (L 1386/2010, 3§).

Kotouttamistyö on usein viranomaiskeskeistä, vaikka tavoitteena on kolmannen sektorin, työelämän ja yksittäisen henkilön yhteistyö sekä muuttajan sujuvampi arki. Alkuvaiheen kotoutumisessa maahanmuuttaja on tekemisissä lukuisien eri viranomaisten kanssa, kuten KELA:n, TE-toimiston, maistraatin, lasten koulun ja päiväkodin sekä monien eri verkostojen ja yhdistysten kanssa. Viranomaiskeskeinen yhteiskunta saattaa kuitenkin olla monelle outoa, minkä vuoksi jotkut saattavat tarvita runsaasti tukea asioiden hoitamiseen. Usein oman arjen rakentaminen alkaa vasta, kun viranomaisasiat on saatu hoidettua. (Turtiainen 2013, 192, 195, 196.)

3.4.1 Henkilökohtainen kotoutuminen

Maahanmuuttajan sopeutumisprosessi on aina yksilöllinen, vaikka keskinäisiä yhtäläisyyksiä onkin havaittavissa. Kotoutumiseen ja sopeutumismotivaatioon vaikuttavat paljon esimerkiksi sosiaaliset suhteet, Suomeen tulon syyt sekä suunniteltu oleskelun pituus. Sopeutumismotivaatiota olisi hyvä pitää yllä tietoisestikin, jotta ihminen jaksaisi nähdä vaivaa opiskellakseen kieltä ja kulttuuria. Motivaatiota laskevia tekijöitä on havaittu olevan esimerkiksi kielitaito-ongelmat, ulkopuolisuuden tunne, ilmasto, yksinäisyys, työttömyys tai pelko työpaikan menettämisestä. Nostavia tekijöitä taas ovat kielitaidon karttuminen, lapsen syntymä, omat ystävät, harrastukset ja työpaikka. (Pietilä 2013, 49, 50.)

Maahanmuuttajan elämänhallinnan tunteeseen vaikuttavat muun muassa omin voimin pärjääminen, koulumenestys, urasuunnitelmien selkeys ja työpaikan saanti, työn tulosten sosiaalinen arvostus niin kotona kuin työssä sekä työtyytyväisyys. Vastaavasti työttömyydellä voi olla kotoutumisen kannalta tuhoisa vaikutus. (Mammon, Pihlaja & Pyyhtinen 2013, 209.) Työ- tai opiskelumailma ei kuitenkaan ole ainoa tie osallisuuteen, sillä järjestöjen lisäksi kansalaisopistot tarjoavat erilaista kurssitoimintaa myös maahanmuuttajille. Omaehtoinen opiskelu on yksi henkisen hyvinvoinnin edistäjä ja se lisää osallistujan yhteenkuuluvuuden tunnetta ja sosiaalista vuorovaikutusta sekä tuo elämään sisältöä ja tekemisen iloa. (Naskali 2013, 309.)

Avioliiton, perheen tai työn perässä Suomeen muuttaneet jäävät herkästi kotoutumissuunnitelman ulkopuolelle, vaikka kotoutumislain (L 1386/2010) 12§ mukaan jokaisella maahanmuuttajalla on siihen oikeus (Mammon ym. 2013, 208; Terveystieteiden tutkimuskeskus i.a.). Kotoutumiskoulutus on tarkoitettu oppivelvollisuusiän ylittäneille maahanmuuttajille. Se tarkoituksena on edistää työllistymistä ja jatkokoulutusta tai yhteiskunnallisia, kulttuurisia tai elämänhallinnallisia taitoja sekä mahdollisesti aiempien tutkintojen varmentamista. (L 1386/2010, 20§.) Lain (1386/2010) 31§:n mukaan paikallisten viranomaisten tulee kehittää kotouttamistyötä yhdessä kuntien, työ- ja elinkeinotoimiston, poliisin sekä palveluita tuottavien järjestöjen, yhdistysten ja yhteisöjen kanssa (Ekholm 2015, 5).

3.4.2 Neuvonta- ja ohjaustyö

Monikulttuurisen ohjaustyön perustana on, että ymmärtää maailmankatsomusten kirjon sekä osaa sen pohjalta käydä rakentavaa keskustelua ohjattavan kanssa (Korhonen ym. 2013, 122). Ohjaustyön periaatteena tulisi olla tavoitteellisuus, pitkäjänteisyys, kokonaisvaltaisuus, kulttuurisensitiivisyys sekä moniammatillinen yhteistyö. Huolellisen alkukartoituksen merkitys korostuu myöhemmässä vaiheessa, sillä se toimii pohjana pitkäjänteiselle ohjausprosessille. Yksi keskustelujen tavoite on saada asiakas itse kertomaan omista vahvuuksistaan. Monissa paikoissa ohjauskeskustelut pyritään tekemään asiakkaan omalla äidinkielellä, mikä tarkoittaa runsasta tulkkaustarvetta. (Mammon ym. 2013, 208, 210, 212—213, 220.)

Hyvä ohjaussuhde on välttämätön onnistuneelle ohjausprosessille ja ohjattavalle on jo alussa kerrottava suomalaisen yhteiskunnan käytännöistä sekä ohjauksen tarkoitus. Ohjaajan ja ohjattavan välille voi muodostua monen tasoisia ihmissuhteita, mutta kaiken perustana on hyvä perusihmissuhde, johon kuuluvat aito läsnäolo ja kuuntelu, ohjattavan ehdoton arvostaminen sekä empaattinen ymmärtäminen. Ohjaussuhteen kehittymiseen vaikuttaa maahanmuuttajan kulttuurisen herkkyyden kehitysvaiheet eli erilaisuuden kokemuksen kehitys. Tämä voi tuoda

mukanaan myös negatiivista sävyä ohjaajan ja ohjattavan suhteeseen, kuten silloin kun uusi kulttuuri nähdään pelkästään kielteisenä asiana. (Korhonen 2013, 64; Korhonen & Puukari 2013, 98—100.)

Kartuttamalla omaa monikulttuurista valmiutta ohjaaja saa itselleen varmuutta työhön ja tuloksellisuuteen. Ohjaustilanteet ovat oppimisprosesseja ohjattavan lisäksi usein myös ohjaajalle. Erityisesti ohjauksen alkuvaiheen epävarmuus ja uudenlaiset tilanteet aiheuttavat stressiä ja erilaisia tunnereaktioita molemmin puolin. Kulttuurisensitiivisyys eli omien arvojen ja asenteiden tiedostaminen on monikulttuurisessa työssä ehdottoman tärkeää, jotta välttyttäisi ennakkoluuloilta ja stereotypioihin nojaamiselta. (Anis 2017, luku 23.3.)

Ohjaajan ja ohjattavan suhde riippuu hyvin paljon siitä, kuinka paljon hänen lähtömaan kulttuuri poikkeaa suomalaisesta kulttuurista. Kulttuurien välisessä viestinnässä ratkaisukeskeisyys, avoin asenne ja kehittynyt kulttuuritietoisuus ovat avainasemassa, mutta kulttuurierot voivat siitä huolimatta aiheuttaa väärinkäsityksiä ja hämmennystä. Viestinnässä tulee huomioida, etteivät kulttuurit ole vaikiintuneita ja suljettuja yksiköitä, vaan vaikuttavat toisiinsa ja muokkaantuvat monikulttuurisessa työssä. Työntekijän tulee tiedostaa myös omat kulttuuriset tavat, jotta voi paremmin ymmärtää muiden käyttäytymistä. Näiden myötä kasvaa kyky etsiä yhdessä uusia ratkaisua, oppia erilaisia näkemyksiä, kehittää omaa tietämystä. (Keisala 2012, 29, 30, 32, 33; Korhonen 2013, 61.)

3.4.3 Kieliopetus ja työelämävalmiuksien parantaminen

Kunkin maahanmuuttajan kielikoulutuksen tarve on selvitettävä alkukartoituksessa yhdessä työ- ja opiskelivalmiuksien kanssa. Kotoutumiskoulutukseen kuuluu kaikilla oppivelvollisuusiän ylittäneillä suomen tai ruotsin kielen opetusta, joka tarkoituksena on antaa maahanmuuttajalle toimiva peruskielitaito. Tarve kielikoulutukseen on selvitettävä alkukartoituksessa. (L 1386/2010, 9§, 20§.) Koulutuksen toteutuksessa tulee noudattaa opetushallituksen laatimia ohjeita ja siinä tulee huomioida opiskelijan lähtötaso. Maahanmuuttaja saattaa hallita jo useita vieraita

kieliä, jolloin opetuksen tulee olla eri tyyppistä kuin täysin luku- ja kirjoitustaidottoman kohdalla. Kieliopetuksessa opiskelijan kokonaisvaltainen tukeminen edellyttää moniammatillista yhteistyötä TE-toimiston ja muiden viranomaisten sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Opetushallitus 2012, 9—10.)

Suomessa on jatkuvasti käynnissä lukuisia hankkeita, joiden tarkoituksena on tukea maahanmuuttajien kotoutumista kieliopetuksen, neuvonnan ja ohjauksen tai työvalmennuksen saralla. Esimerkiksi Tampereen seudun vapaaehtoiset somalialaiset ovat antaneet suomen kielen opetusta PirSom ry:n järjestämänä. Vaikka järjestöt toimivatkin omaehtoisesti, on esimerkiksi kielenopetuksessa ja työvalmennuksessa noudatettava valtakunnallista ja paikallisia kotoutumishjelmia ja -suunnitelmia. (Ekholm 2015, 30—32; Naskali 2013, 310.)

Kotoutumiskoulutus on pääsääntöisesti työvoimakoulutusta, jonka järjestämisestä vastaa paikallinen ELY-keskus ja koulutukseen ohjataan TE-keskuksesta. Kunta voi järjestää kotoutumiskoulutusta itse, ohjata asiakkaan kotoutumiskoulutukseen tai muun tahon järjestämään omaehtoiseen opiskeluun. (L 1386/2010, 22§). Monikulttuurikeskus Kompassilla on meneillään Työlinkki-hanke, jonka tarkoituksena on antaa yksilöllistä työvalmennusta hankkimalla asiakkaalle työharjoittelu-, työkokeilu- tai opiskelupaikkoja. Kohderyhmänä on TE-toimiston maahanmuuttajataustaiset työttömät työnhakijat. Vastaavanlaista hanketta on toteutettu vuodesta 2006. (Setlementti Puijola i.a. Kompassi.)

Jyväskylän seudulla on toiminut vuodesta 2001 lähtien Palapeli-projekti, joka sai jatkoksi Palapeli2-projektin vuonna 2008. Sen tavoitteena on ollut ohjata maahanmuuttaja mahdollisimman pian itselleen sopivaan koulutukseen, kannustaa itseohjautuvuutta ja vahvistaa työelämävalmiuksia Suomessa. Kohderyhmänä ovat olleet kotoutumiskoulutuksessa opiskelevat maahanmuuttajat. Ohjaustyöskentelyyn on sisällynyt muun muassa ammatinvalintaohjausta, tutkintojen rinnastusta, työelämän pelisääntöjen selvittämistä sekä harjoittelupaikan etsimistä ja yhteydenpitoa yritysten kanssa myös harjoittelujaksojen aikana. (Mammon ym. 2013, 206-207, 211—212.)

Huonossa työllisyystilanteessa monet järjestöt ovat pyrkineet tuomaan avuksi työllistämistä tukevaa toimintaa. Esimerkiksi Turussa on järjestetty Yhdessä-yhdistys ry:n toimesta hygieniapassikoulutusta. Monet maahanmuuttajat tarvitsevat työllistymisen tueksi apua työhakemusten täyttöön ja CV:n laatimiseen. Tämän kaltaiseen tarpeeseen Etnika-Kainuulla oli vuosina 2011—2014 Tartu työhön -hanke. Sen tavoitteena oli parantaa asiakkaan työnhakutaitoja, työelämän tunte-
musta, antaa tietoa opiskelumahdollisuuksista, tutkintojen rinnastamisesta sekä aktivoida osallistumaan yhteiskuntaan. (Ekholm 2015, 31—32.)

3.4.4 Haasteita ja kehittämiskohteita

Monikulttuurisen työn on todettu olevan luonteeltaan hyvin yllätyksellistä. Luotta-
muksen saaminen ja säilyttäminen ovat ohjaustyössä välttämättömiä, mutta
myös erittäin haasteellisia. Asiakas tulisi saada näkemään ohjaustyön merkitys,
sitoutumaan sekä ymmärtämään, ettei ohjaaja sanele, mitä hänen kuuluu tehdä,
vaan että hän määrittelee itse omat tavoitteensa. Ohjaajan tulee olla valmiina
vastaanottamaan kysymyksiä kaikilta elämän osa-alueilta – asioihin ei voi rea-
goida asenteella ”tämä ei kuulu minulle”. Alkuvaiheessa ohjaaja ei myöskään
aina pysty hahmottamaan asiakkaan sen hetken resursseja oman tulevaisuu-
tensa suhteen: Välttämättä asiakas ei jaksaa pohtia elämäänsä pidemmälle kuin
seuraavaan kielikurssiin. (Mammon ym. 2013, 218—219.)

Työntekijän oman työ- ja elämäkokemuksen, kulttuurituntemuksen ja kielitaidon
on todettu olevan eduksi monikulttuurisessa ohjaustyössä, sillä hän joutuu usein
puolustamaan asiakkaitaan negatiivista asenneilmapiiriä vastaan. Monikulttuuri-
nen työ nähdään usein marginaalisena, minkä vuoksi sitoutuminen ja yhteistyö
eri toimijoiden kanssa voi olla haasteellista. Kotoutumiseen liittyy oleellisesti
osaamiskartoituksen tekeminen, mutta työntekijöillä harvemmin on riittävää kou-
lutusta siihen. Eri maiden koulutusjärjestelmät saattavat poiketa toisistaan ja suo-
malaisesta vastaavasta huomattavasti, mikä voi tehdä osaamiskartoituksesta
erittäin haasteellista. Siksi AHOT-järjestelmään (aiemmin hankitun osaamisen to-

dentaminen) tulisi panostaa kehittämällä sitä soveltuvaksi myös maahanmuuttajiin. Jos AHOT kuuluisi jo osaksi kotoutumiskoulutusta, ELY-keskus voisi huomioida asian jo toimintaa kilpailuttaessa. (Mammon ym. 219, 221.)

3.5 Sosiaalityön vaikuttavuus kotoutumispalveluissa

Sosiaalityön vaikuttavuutta on Suomessa käsitelty lähinnä käsitteenä. Varsinaisia empiirisiä vaikuttavuustutkimuksia on tehty hyvin vähän, pääasiassa hankkeiden parissa, joissa rahoitus on edellyttänyt selvitystä työn vaikuttavuudesta. Toiminnassa on tähän asti keskitytty hyvin pitkälle normien ja säädösten autoritääriiseen toteuttamiseen, ei tutkimustietoon perustuvaan vaikuttavuuteen. On esimerkiksi vääristynyttä ajatella, että palvelujen kuluttaminen lisää hyvinvointia ajattelemta palvelun sisältöä ja laatua tarkemmin. Paasio (2017) nostaakin artikkelinsa alussa esiin Joel Fischerin ajatuksen sosiaalityön vaikuttavuudesta: ”Kysymys ammattikäytännön vaikuttavuudesta on aina oltava ammattikunnan tärkeimpänä kiinnostuksen kohteena eikä sitä voi lakaista maton alle.” Hyvinvointia on mahdotonta edistää, ellei tunnisteta varsinaista ongelmaa ja sen laajuutta. Vasta tunnistamisen jälkeen voidaan tehdä suunnitelma eri tahojen osallistumisesta asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi. (Paasio 2017, luku 31, 31.3.)

Sosiaalityössä vaikuttavuudella tarkoitetaan kykyä edistää asiakkaan hyvinvointia. Vaikuttavuutta voidaan edistää hyödyntämällä systemaattisesti ja kriittisesti luotettavaa tietoa vaikuttavuudesta jokaisen asiakkaan kohdalla. Vaikuttavuutta voidaan maksimoida pohtimalla jokaisen asiakkaan kohdalla, mitä ja minkälaista tietoa tarvitaan, jotta asiakasprosessi onnistuisi mahdollisimman hyvin. Työssä tulee myös seurata, kuinka yksittäiset toimet vaikuttavat kyseisen asiakkaan hyvinvoinnin kehittymiseen. Vaikuttavuustutkimusta tulee tarkastella kolmen pääteeman näkökulmasta: Miten ihmisen hyvinvointi kehittyy ja mitkä ovat suurimmat riskit? Miten tunnistetaan ja mitataan hyvinvoinnin kannalta keskeisiä tekijöitä luotettavasti ja tehokkaasti? Miten näihin tekijöihin pystytään parhaiten vaikuttamaan? (Paasio 2017, luku 31.1.)

Tutkittua tietoa tarkastellessa on ensin arvioitava, voiko sitä hyödyntää omassa työssään ja miten se tapahtuisi. Ensin tulee tunnistaa asiakkaan keskeiset tarpeet, toiseksi tulee osata yhdistä asiakkaan tilanne hänen asioita koskevaan tutkimukseen, kolmanneksi tutkimuksesta tulee erotella ne asiat, jotka antavat luotettavia ja selkeitä vaihtoehtoja työskentelylle ja neljänneksi tieto tulee esittää asiakkaalle siten, että hän osaa hyödyntää sitä omassa elämässään. (Paasio 2017. luku 31.2.)

4 TUTKIMUSPROSESSI

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena loka-marraskuussa 2017. Ennen tätä Kompassi toteutti kyselytutkimuksen samalle vastaajajoukolle. Kyselytutkimuksen aineistoa hyödynnettiin haastattelukysymysten laadinnassa sekä tulosten varmentamisessa.

Laadullisessa opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena on ongelma, joka halutaan ratkaista. Jos tutkittava aihe ei ole varsinainen ongelma, aihe voidaan ongelmallistaa. Tämä auttaa hahmottamaan kokonaisuutta sekä helpottaa prosessin pilkkomista eri vaiheisiin. (Kananen 2014, 27.) Tämän työn aihe on ”Monikulttuurikeskus Kompassin toiminta yhteistyökumppanien näkökulmasta”, mikä ei varsinaisesti ole ongelma.

Ongelman kautta päädytään tutkimuksen pääkysymykseen, jolla haetaan vastausta ongelmaan. Kysymykseen vastataan kerätyn aineiston perusteella ja aineisto kerätään erilaisilla tutkimusmenetelmillä. (Kananen 2014, 27—28.) Tutkimuksen pääkysymys on: ”Miten Kompassi on onnistunut maahanmuuttajien koutumisen edistäjänä?”

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus on aina tapaustutkimusta. Kyseessä on empiirinen tutkimus, jolloin tieto hankitaan ja tulkitaan tietyssä ympäristössä tapahtuvasta ilmiöstä. Tapaustutkimuksessa voi olla kyse yksinkertaisesta tapahtuman tutkimuksesta, mutta myös isommasta kokonaisuudesta. Tapaustutkimus perustuu tutkittavien omiin kokemuksiin, joiden kautta pyritään ymmärtämään ilmiötä syvemmin. (Metsämuuronen 2008, 16—17.)

Empiirinen tutkimus on kokonaisuus, joka sisältää monia vaiheita. Tutkimuksen kulkua tai sisältöä on vaikea yleistää, mutta jotkut vaiheet esiintyvät lähes jokai-

sessä tutkimuksessa. Lähtökohtana kaikissa on tutkimusongelma, johon perehdytään ja jota täsmennetään. Tutkimukseen sisältyy aina aineistonkeruu ja aineiston analysointi sekä johtopäätökset ja raportointi. Hankittava aineisto ja tutkimusmenetelmä päätetään jo ennen ongelmaan perehtymistä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 14—15.) Yleensä tutkimushaastattelut ovat yksilöhaastatteluja, mutta tavoitteista riippuen voidaan soveltaa myös pari- tai ryhmähaastattelua. (Vilkkä 2015, 123.)

Tutkimuksen aineistonkeruu päätettiin toteuttaa teema- ja parihaastatteluna jo varhaisessa suunnitteluvaiheessa. Haastattelututkimuksen tavoite oli tuottaa toisen tyyppistä aineistoa, mitä kyselytutkimuksella saadaan ja katsoin strukturoidun yksilöhaastattelun olevan liian samankaltainen aineistonkeruumenetelmä. Kyselytutkimus olisi toteutettu ilman tätä opinnäytetyötäkin. Seuraavissa luvuissa kerrotaan teoriaan nojaten teema- ja parihaastattelusta sekä kyselytutkimuksen käytöstä tulosten varmentamiseksi.

4.1.1 Aineiston keruu pari-teemahaastattelun avulla

Yleisimmin käytetty tutkimusmuoto on teemahaastattelu, jolloin tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet ja teemat, jotka käsitellään luontevassa järjestyksessä. Teemahaastattelun tavoitteena on saada vastaajalta oma kuvaus käsiteltävistä teemoista. Haastatteluista saatu tutkimusaineisto on puheen muodossa, mutta sitä voidaan analysoida myös määrällisesti. Avoimet kysymykset eivät kuitenkaan ole tarkoituksenmukainen tapa kerätä numeroin käsiteltävää tutkimusaineistoa. (Vilkkä 2015, 122—124.)

Teemahaastattelussa tiedonkeruu toteutetaan ihmisten välisenä keskusteluna. Haastattelun suositellaan nauhoitettavan, sillä muistiinpanojen tekeminen rikkoo haastattelutilanteen aidon vuorovaikutuksen. Teemahaastattelussa tutkija miettii etukäteen haastattelun aiheet eli teemat, joista haastattelussa keskustellaan. Tietoa käsiteltävistä teemoista ammennetaan apukysymyksillä, mutta usein yksi vastaus voi tuottaa uuden kysymyksen. Yleensä keskustelu etenee yleisemmästä aiheesta yksityiskohtaisempaan, mutta kuitenkin tutkittavien ehdoilla.

Haastattelijalta vaaditaan kykyä ja herkkyyttä lukea ja nähdä rivien välistä, sillä joskus haastateltava saattaa tarkoittaa toista, mitä sanoo. Teemahaastattelulla pyritään saamaan aineisto, jonka yksityiskohdista saadaan koottua kokonaisuus, joka auttaa ratkaisemaan tutkimusongelmaa. (Kananen 2014, 70—72, 77, 85, 86.)

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, koska strukturoitu haastattelu on rakenteeltaan liian samankaltainen kuin lomakekysely. Kaikki haastattelututkimukseen osallistujat olivat saaneet myös kyselylomakkeen, joten heille kaksi eri kyselyä olisi saattanut näyttäytyä toistolta. Paremmaksi vaihtoehdoksi koettiin, että asiat käsitellään laajempina kokonaisuuksina, jolloin haastateltavilla oli mahdollisuus vapaasti ja spontaanisti esittää omia näkemyksiään.

Teemahaastattelun voi toteuttaa myös parihaastatteluna, joka on yksi ryhmähaastattelumuoto. Ryhmähaastattelulla tarkoitetaan keskustelua, jossa osanottajat kommentoivat käsiteltäviä asioita spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelu voidaan toteuttaa myös asiantuntija- eli täsmähaastatteluna, jolloin haastateltavat valitaan henkilön asiantuntijuuden perusteella. Ne sopivat tilanteisiin, jossa ei olla kiinnostuneita yksittäisten ihmisten ajatuksista vaan kollektiivisesta näkemyksestä tai kun tarkoituksena on paljastaa tarpeita tai kehittää toimintaa. Sen tarkoituksena on myös lisätä tutkittavien ymmärrystä asiasta ja siten vaikuttaa myönteisesti tutkittavien ajattelu- ja toimintatapoihin myös tutkimuksen jälkeen. Ryhmähaastattelun etu on se, että siinä saadaan tietoa nopeasti ja samanaikaisesti usealta haastateltavalta kerrallaan. Haittoja voivat olla esimerkiksi ryhmädynamiikka ja hierarkia, haastateltavien vastahakoisuus ryhmähaastatteluja kohtaan tai että joku kutsutuista ei saavu haastatteluun sovittuun aikaan. (Hirsjärvi ym. 2008, 62—63; Vilka 2015, 125.)

Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, koska erityyppisten asiantuntijoin välinen keskustelu voisi tuoda esiin tietoa, mikä jäisi yksilöhaastattelussa huomiotta. Haastatteluun kutsutut henkilöt valittiin heidän asiantuntijuuden perusteella, koska aineistoksi haluttiin pitemmän aikavälin kokemuksia mahdollisim-

man laajalta alueelta. Yhteistyö Kompassin kanssa on moniulotteista ja haastatteluparien valinnassa huomioitiin myös haastateltavien roolit yhteistyöverkostossa sekä heidän persoonansa. Tällä pyrittiin saamaan aikaan keskustelu, jossa haastateltavat olisivat tasavertaisia keskustelijoita.

4.1.2 Tulosten varmentaminen määrällisellä tutkimuksella

Kahden tutkimusmenetelmän samanaikainen käyttö voi olla vaikeaa, sillä ne perustuvat erilaisiin tiedonkeruumenetelmiin. Määrällinen tutkimus mittaa ongelman laajuutta, laadullinen tuo esiin havaintoja. (Kananen 2014, 27.) Niiden tutkimusotteet eroavat toisistaan melko paljon, joten pääasiallinen tutkimusote valitaan jo suunnitteluvaiheessa (Metsämuuronen 2008, 60). Samassa tutkimuksessa saattaa esiintyä useamman tyyppisiä ongelmia, joten kahden eri tutkimusmenetelmän käyttö samassa tutkimuksessa antaa toisiaan täydentävää tietoa. (Hirsjärvi ym. 2008, 27, 30.)

Lomakekyselyn tavoitteena oli saada tietoa ilmiön laajuudesta, kun taas haastatteluilla haluttiin selvittää ilmiön syvyyttä. Esimerkiksi väitteeseen ”Kompassin toiminta on tärkeää” saadaan vahvistus kyselyllä, kun taas haastatteluista saadaan näkemys, mitä väitteellä tarkoitetaan. Pienellä otannalla tehdyn haastattelututkimukset eivät yksinään anna luotettavaa määrällistä tietoa, mutta eri tutkimusmenetelmillä saadut tulokset voivat vahvistaa toisiaan. Tämän vuoksi kyselytutkimuksen määrällistä aineistoa hyödynnettiin vain tulosten varmentamiseksi.

4.2 Haastattelun runko

Tutkimuskysymyksiin kiteytyy koko opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet, joten tutkimusongelma tulee olla oikein aseteltu ja rajattu. Väärä asettelu johtaa väriin tutkimuskysymyksiin, eikä vastausta saada siihen, mitä tutkimuksessa tutkitaan. Tutkimuksen pääkysymys itsessään on liian laaja, joten sen avuksi tarvitaan suppeampia apukysymyksiä. Haastattelu voi perustua spontaaneihin tai ennakoita

tarkasti suunniteltuihin kysymyksiin. Teemahaastattelussa kysymykset eivät varsinaisesti ole kysymyksiä, vaan ovat pikemminkin keskusteltavia aiheita tutkittavaan ilmiöön tai ongelmaan liittyen. (Kananen 2014, 32, 36, 73.) Tutkimuksen tavoitteena ei ole totuuden löytäminen, vaan näyttää tulkintojen avulla ilmiöstä jotakin, mitä ei voi yksiselitteisesti havaita (Vilka 2015, 120).

Hyvä tutkimuskysymys on riittävän selkeä, yksiselitteinen ja sopivan laaja. Strukturoituja kysymyksiä voi käyttää taustoittamiseen, mutta pääsääntöisesti kaksijakoisia onko-kysymyksiä tulisi välttää ja sen sijaan käyttää enemmän miksi-, paljonko- ja mitä-kysymyksiä. Avoimet kysymykset tuottavat enemmän ja laajempaa tietoa kuin suljetut kysymykset ja laadullisessa tutkimuksessa tarkoitus on saada haastateltavat kertomaan näkemyksiään ilmiöstä. Strukturoidut kysymykset toimivat teemahaastattelussa parhaiten, kun kysytään taustatietoa ilmiöstä. Kaikkien esitettävien kysymysten tulee olla tutkimuksen kannalta merkityksellisiä. Vaikka kysymykseen sisältyy aina oletusarvo vastauksesta, sen ei saisi olla johdattelemassa tutkijan valitsemaan suuntaan. Myös itsestään selviä kysymyksiä tulisi välttää, sillä ne eivät laajenna näkemystä ilmiöstä. (Kananen 2014, 38—41, 73—75.)

Strukturoitujen kysymysten sijaan teemahaastattelussa tulisi keskittyä haastattelun niin sanottuun juonellisuuteen eli johdonmukaiseen etenemiseen. Hanna Vilkan mukaan haastattelun johdonmukaisuus parantaa luottamusta haastattelijaan ja myös motivoi haastateltavaa kertomaan kokemuksistaan ja käsityksistään laiveammin. Yksi juonellisuuden tarkoitus on, että asiat käsitellään kokonaisuuksina. Käsitelyihin aiheisiin voi kuitenkin palata myöhemminkin, kunhan se tapahtuu joustavasti. (Vilka 2015, 134.) Teemahaastattelussa nousee usein esille asioita, joihin tutkija haluaa tarttua jatkokysymyksellä. Tämä osoittaa myös kiinnostusta haastateltavaa kohtaan ja lisää haastattelutilanteen luonnollista vuorovaikutusta. (Kananen 2014, 80.) Kaikkiin lisäkysymyksiin tai niiden muotoiluihin ei voida kuitenkaan etukäteen varautua (Hirsjärvi ym. 2008, 184).

Tämän tutkimuksen runkona on käytetty Kompassin toimintasuunnitelmaa vuodelle 2017 ja teemat pohjautuvatkin suoraan siitä. Tutkimuskysymykset laadittiin

osittain sen pohjalta, mutta myös lomakekyselyn kysymyksiä ja avoimia vastauksia sivuten. Apukysymyksiin sisältyi jonkin verran oletuksia mahdollisista vastauksista, mutta haastatteluun jäi tilaa spontaaneillekin kysymyksille. Suunniteluvaiheessa oli tiedossa, että haastatteluparien kokemukset vaihtelevat ja vastaukset saattavat painottua hyvin erilaisiin asioihin kunkin teeman sisällä. Tämän vuoksi kysymyksiin tuli jättää melko paljon varaa soveltamiselle ja spontaaniudelle.

Taustatietojen kyselyllä saadaan käsitystä haastateltavan maailmasta ja siitä, millaisia esitietoja, asiantuntemusta ja aihepiiriä koskevaa tietoa hänellä on. Tietoja ei kuitenkaan ole tarpeen kysyä kovin laajasti. (Vilkkä 2015, 131.) Taustatietoja kysyttiin haastatteluiden aluksi yhdellä kysymyksellä: ”Millaista yhteistyötä edustamanne taho tekee Kompassin kanssa?” Vastauksella ei ollut aineiston kannalta merkitystä, mutta sen katsottiin olevan hyvä tapa avata keskusteluyhteys. Taustatietoden perusteella haastattelijan oli myös helpompi syventää teemoja haastateltavien kokemusmaailmaa koskeviksi.

Tutkimuksen pääkysymys ”Miten Kompassi on onnistunut tehtävässään maahanmuuttajien kotoutumisen edistäjänä?” jaettiin neljään eri teemaan, jotka olivat:

- Kompassin asiantuntijuus ja yhteistyö
- Kompassin tiedottaminen
- Kompassin asiakkaiden sosiaalinen kotoutuminen ja yhteisöllisyys
- Kompassin ja maahanmuuttajatyön tuloksellisuus

Teemojen pohjalta muotoiltiin tutkimuskysymykset, yksi kutakin teemaa koskien (Liite 1) ja näiden alle laadittiin syventäviä ja tarkentavia apukysymyksiä. Apukysymysten joukossa on myös onko-kysymyksiä, mutta niiden jälkeen esitettiin täydentävä, miksi- tai miten-kysymys.

4.3 Haastattelujen toteutus

Kyselytutkimus toteutettiin Kompassin yhteistyökumppaneille sähköisellä lomakekyselyllä ennen haastattelututkimusta. Kysely lähetettiin 119 henkilölle lokakuussa 2017 ja siihen vastasi 43 henkilöä lokakuun aikana. Alustavat haastattelukysymykset käytiin läpi vertaillen kyselylomakkeen avoimiin vastauksiin. Vertailun perusteella haastattelukysymyksiä täydennettiin ja täsmennettiin. Muokkauksen jälkeen tehtiin koehaastattelu Kompassin harjoittelijan kanssa. Koehaastattelun tarkoituksena oli testata kysymysmuodot (Vilka 2015, 130) ja siinä tulikin esiin joitakin muutostarpeita. Koehaastattelu oli myös harjoitushaastattelu, jonka yhteydessä havaittiin, että on tärkeämpää keskittyä teemojen käsittelyyn kuin strukturoitujen kysymysten esittämiseen.

Haastattelukutsut lähetettiin lokakuussa 2017 sähköpostitse (Liite 2) kahdeksalle yhteistyötahon edustajalle. Yksi viestin saajista sopi työyhteisönsä sisällä, ketkä haastatteluun osallistuivat, yksi kutsuttu oli estynyt ja hänen kollegansa osallistui haastatteluun ja yksi kutsuttu haastateltava ei saapunut paikalle. Haastattelut toteutettiin marraskuun 2017 alkupuolella ja niihin osallistui yhteensä kahdeksan yhteistyötahon edustajaa, kaksi kuhunkin haastatteluun. Neljästä haastattelusta kolme toteutettiin Kompassin tiloissa ja yksi yhteistyökumppanin luona. Haastattelut äänitettiin yhdellä nauhurilla, jonka laatu varmistettiin ennen haastatteluja. Videointia tai toista nauhoitusta ei katsottu tarpeelliseksi, koska haastateltavia oli vain kaksi kerrallaan. Äänitteet säästettiin tulosten analysointia varten opinnäytetyöprosessin loppuun saakka siltä varalta, että jokin kohta pitäisi jälkikäteen tarkistaa.

Hanna Vilkan (2015, 125) mukaan asiantuntijahaastattelun keston tulisi olla maksimissaan tunnin mittaisia. Tässä tutkimuksessa vaihteluväli oli 45-65 minuuttia. Teemahaastattelussa apukysymykset toimivat pääasiassa muistutuksena käsiteltävistä asioista, joten kaikkia kysymyksiä ei haastattelussa esitetty sellaisenaan. Useiden kysymysten sanamuodot muovautuivat tilanteisiin sopiviksi, osa esitettiin sellaisenaan ja osa jäi esittämättä, koska kysymykseen oli jo saatu vastaus. Lisäksi jokaisen haastattelun aikana heräsi spontaaneja lisäkysymyksiä, joilla pyrittiin syventämään juuri sanottua argumenttia. Kukin keskustelu eteni jouhevasti teemasta toiseen ja yhdessä haastattelussa teemat käsiteltiin eri järjestyksessä kuin oli alun perin suunniteltu. Vaikka keskustelun aihe joitakin kertoja

vaihtui spontaanisti teemasta toiseen, haastattelun eteneminen oli kuitenkin hallinnassa. Haastattelutila oli suljettu muilta henkilöiltä ja keskustelu eteni häiriöttömästi, mutta kahdella äänitteellä kuuluu jonkin verran Kompassin muusta toiminnasta johtuvia häiriöääniä.

Vilka kehottaa teoksessaan keskittymään tutkimusaineiston koon sijasta laatuun. Sitä voidaan mitata saturaatiolla eli kylläntymispisteellä, mikä tarkoittaa tilannetta, jossa kerättävä lisäaineisto toistaa jo aiemmissa haastatteluissa sanottua. Kylläntymispiste määritellään usein jo suunnitteluvaiheessa ja se edellyttää, että tutkija tietää, mitä tutkimusaineistostaan hakee. (Vilka 2015, 150, 152.) Tässä tutkimuksessa ei varmistuttu, saavutettiinkö kylläntymispiste kahdeksalla haastateltavalla, sillä jokainen haastattelu toi lisäinformaatiota aiempiin haastatteluihin verrattuna ja aineisto kattaa tavoitteet. Kaikki suunnitellut neljä parihaastattelua saatiin toteutettua, joten katsottiin ettei lisähaastattelu välttämättä tuo lisäarvoa aineistoon. Yhdenkin lisähaastattelun toteuttaminen olisi ollut aikataulun ja järjestelyjen vuoksi erittäin haasteellista.

4.4 Aineiston litterointi

Aineiston litterointi eli haastattelun muuttaminen tekstimuotoon helpottaa tutkimusaineiston analysointia eli järjestelmällistä läpikäyntiä. Se onkin yleisempi aineiston purkumenetelmä kuin analyysien tekeminen suoraan tallenteesta. Litterointitavasta riippumatta tekstin tulee vastata haastateltavien suullista lausumaa, vaikka sanatarkkaan litterointiin ei useinkaan ole tarvetta. (Kananen 2014, 138–139; Vilka 2015, 137—138.) Kananen (2014, 139) suosittelee myös merkittävään aikalukemia haastattelun eri vaiheisiin, sillä se helpottaa myöhemmin paluuta johonkin tiettyyn kohtaan haastattelussa. Tärkeää kuitenkin on, muistuttaa Hirsjärvi ja Hurme (2008, 185), että haastattelut litteroidaan mahdollisimman pian niiden toteutuksesta.

Haastattelut litteroitiin parin päivän sisällä kustakin haastattelusta, joten ensimmäiset haastattelut olivat jo litteroitu ennen viimeisen haastattelun toteutusta. Aluksi noudatettiin melko tarkkaa litterointia, mutta se todettiin tarpeettomaksi ja

liikaa aikaa vieväksi. Kaikissa haastatteluissa toistui esimerkiksi miettimistä kuvaavia äännähdyksiä, toistoa, täytesanoja ja haastattelujen teemoihin kuulumattomia kommentteja, kuten: ”Saatsä mitään tästä irti?”. Aihetta sivuavat selkeät argumentit litteroitiin, sillä litteroitaessa ei keskitytty argumenttien tarkkaan sisältöön. Ensimmäisten haastattelujen kohdalla ei merkitty aikalukemia litteroidun tekstin keskelle, mutta tarvetta palata äänitteisiin ei tullut työn seuraavissa vaiheissa. Kahden haastateltavan puhetapa oli melko nopeatempoista, joten joissakin kohdissa heidän sanoistaan oli vaikea saada selvää. Koska haastattelut litteroitiin kahden päivän sisällä toteutuksesta, kontekstin ja haastattelijan muistin perusteella argumentit olivat yleensä pääteltävissä. Kaikista neljästä haastattelusta tuli litteroitua tekstiä yhteensä 33 sivua (fonttikoko 11, rivinväli 1).

4.5 Aineiston analysointi

Tutkimuksissa, joissa tutkija toimii myös haastattelijana, aineiston analysointi alkaa usein jo haastattelutilanteessa. Tällöin tutkija tekee havaintoja haastattelun aikana ja voi niiden perusteella kerätä lisää aineistoa. Laadullisen tutkimuksen analysointiin on vähän standardoituja tekniikoita tai yhtä ehdottomasti muita parempia tekniikoita. Hirsjärvi ym. (2008, 137) esittävät teoksessaan aineiston analyysiin kuusi eri lähestymistapaa. Yksi niistä on tulkita litteroitua aineistoa eri menetelmillä. Esimerkiksi järjestelemällä ja selventämällä aineisto eli eliminoida aineistosta asiaan kuulumattomia osia, kuten toistoja ja ei-olennaisia seikkoja. (Hirsjärvi ym. 2008/136—137.)

Sisällönanalyysissä aineistosta etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Myös siinä tutkimusaineistosta karsitaan epäoleellinen tieto pois, hävittämättä tärkeää informaatiota. Se myös edellyttää, että tutkimusongelma tiivistetään, pilkotaan osiin ja ryhmitellään uudelleen. Sisällönanalyysiä ohjaa tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset. (Vilkkä 2015, 163—164.)

Grounded theory -metodi on myös aineistolähtöinen lähestymistapa, joka sopii tutkimusympäristöön, jossa kohteena ovat yksilölliset kokemukset ja merkitysra-

kenteet. Riippumatta tutkimusympäristöstä, tutkijan tulee teorian sijasta olla lojuaali tutkimusaineistolle. Aineisto koodataan eli siitä nostetaan esiin eri kategorioita ja nimetään ne. Avoimessa koodauksessa aineisto kasataan samankaltaisuuksien perusteella ja kukin osa-alue nimetään omaksi kokonaisuudeksi. Nämä asiakokonaisuudet sulautetaan pääkategoriaan. (Koskela 2008, 91, 92, 95; Metsämuuronen 2008, 25, 27.)

Edellä kuvaillut analysointimenetelmät ovat melko samankaltaisia ja olivat sovellettavissa tähän tutkimukseen. Kategoriat määräytyivät haastatteluissa käsiteltyjen teemojen mukaisesti ja aineisto jaettiin niiden mukaisesti. Tulostetuista litteointiteksteistä alleviivattiin eri teemaan liittyvät argumentit eri väreillä, mikä selkeytti vastausten teemakohtaista käsittelyä. Useimmat haastattelut etenivät johdonmukaisesti teema kerrallaan, mutta joissakin puhuttiin monesta teemasta jopa samassa lauseessa. Tässä vaiheessa aineistosta myös karsiutui pois argumentit, jotka sivusivat teemoja, mutta eivät suoraan liittyneet tutkimuksen painopisteisiin.

Vastaukset kirjattiin Word-tiedostoon teemoittain, jossa edelleen jäsenneltiin vastaukset alakategorioihin eli apukysymysten alle. Kyselytutkimuksen tuloksista tehtiin kysymyskohtaiset kaaviot, joiden avulla tarkasteltiin laajemman vastaajajoukon mielipidettä haastattelussa esiin nostetuista asioista. Analysoidusta aineistosta poimittiin selkeitä yleislinjauksia, vertailtiin niitä kyselytutkimuksen tuloksiin sekä poimittiin yksittäisiä huomioita kustakin pääkategoriasta.

5 TULOKSET JA NIIDEN VARMENTAMINEN

Tutkimuksen tulokset on jaoteltu teemojen mukaan, jotka ovat tiedottaminen, asiantuntijuus ja yhteistyöverkostot, sosiaalinen kotoutuminen ja yhteisöllisyys sekä tuloksellisuus. Tutkimuksissa mainitut kehittämissuhteet on käsitelty kunkin teeman yhteydessä. Haastattelututkimuksen tuloksia peilataan kyselytutkimuksen tuloksiin, mikäli vahvistavaa määrällistä tulosta on lomakekyselyssä kysytty. Käytettyjä sitaatteja ei haastateltujen anonymiteetin vuoksi ole eritelty.

5.1 Tiedottaminen

Haastatteluissa selvitettiin, kuinka Kompassi on onnistunut tiedottamisessaan sen eri osa-alueilla. Kompassi tiedottaa toiminnastaan uutiskirjeillä, kotisivuillaan, Facebookissa, esittelymateriaaleilla, markkinointitilaisuuksilla, paikallismediassa, säännöllisillä viikkoilmoituksilla ilmaisjakelulehdissä, kasvokkain tapahtuvana kommunikaationa eli puskaradiona sekä antavat ajankohtaista tietoa suoraan yhteistyökumppaneille.

Kompassin tiedottamiseen oltiin pääasiassa tyytyväisiä, mutta parannusehdotuksia ja toiveita esitettiin. Kyselytutkimuksessa 16,3% vastanneista oli täysin samaa mieltä väitteestä, että Kompassin toiminta on riittävän näkyvää. 62,8% vastanneista oli väitteestä jokseenkin samaa mieltä ja 11,6% jokseenkin eri mieltä. Tiedottamiseen kaivattiin näkyvyyttä, mutta toisaalta myös koettiin, että Kompassi on esillä kattavasti eri tiedotuskanavilla. Tämä koettiin tärkeänä, sillä eri tiedotusvälineillä tavoitetaan eri tyyppisiä ihmisryhmiä.

Kompassilla on kokoonsa nähden suhteellisen hyvin tiedotusvoimaa.

-- (eri tiedotuskanavilla on) hyvin erilaisia nää tartuntapinnat --

Kuopioon muuttavien maahanmuuttajien tietoisuus Kompassista on haastateltavien mukaan erinomainen. Haastateltavien näkemys oli, että pääsääntöisesti kaikki maahanmuuttajat, jotka tarvitsevat Kompassin palveluita, saavat niistä tietoa.

Kompassi saavuttaa kyllä Kuopioon muuttavat maahanmuuttajan aika nopeasti -- aika monet vastaa, että on ollut tai on käynyt tutustumassa tai on hakenu aikataulun.

Useimmat haastateltavat olivat havainneet tiedon kulkevan maahanmuuttajien keskuudessa parhaiten puskaradion kautta. Maahanmuuttajat verkostoituvat, tuntevat toisensa ja kertovat tapahtumista toisilleen sen sijaan, että tarkistaisivat tiedon esimerkiksi Facebookista. Kompassin päivitykset ovat yleensä suomen ja englannin kielellä, jolloin ihmiset, jotka eivät osaa kumpaakaan kieltä, ovat pelkästään suullisen viestinnän varassa. Joissakin kulttuureissa on myös totuttu siihen, että tieto kulkee ihmiseltä toiselle.

-- onhan siellä useesti englanniks Facebookissa, mutta sit on aika laaja määrä ihmisiä, jotka ei puhu englantia -- se on sitte jonku semmosen varassa, joka käy täällä ja tietää ja sitte kertoo kaverille, että mitä tapahtumia tulee --

-- lähestymistapa monessa kulttuurissa on, että tullaan paikan päälle ja siellä saa tiedon, että he ei aktiivisesti eti sitä muualta --

Sosiaalinen media toimii kuitenkin omalla tavallaan nykyaikaisena puskaradiona. Eräs haastattelija kuvaili viestinnän nykytilaa näin:

-- somemaailman hyväksikäyttäminen ja tekeminen ja pohtiminen niinkun hiukan eteenpäin. Ne ei oo välttämättä kalliita ratkasuja -- digitalisaation tyyppisestä lähestymisestä -- modernisoi sitä tekemistä -- viidakkorumpu tulee näkyväksi. Nää ihmiset itse kertoo, ei Kompassi kerro, vaan ne asiakkaat ja se kohderyhmä --

Kantasuomalaisten kohdalla tietoisuus Kompassin olemassaolosta tulee haastateltavien mielestä myös hyvin esille, mutta tiedolta voi välttyä, mikäli ei ole kiinnostunut monikulttuurisuudesta. Näkyvyyttä ehdotettiin laajennettavaksi esimerkiksi sanomalehden menopalstalle Kompassin toiminnasta ja tapahtumista.

-- jos ei oo kiinnostunu maahanmuuttajatyöstä tai maahanmuuttajista, niin aika hyvin pystyy välttymään -- jos on yhtään kiinnostunu, niin hyvin pystyy löytämään --

-- onko Savon Sanomissa jossain menopalstoilla, se näkyis suomalaisille, ketkä ei välttämättä tiedä tästä toiminnasta --

Haastateltavat kahta lukuun ottamatta kokivat yhteistyökumppanien saavan riittävästi tietoa Kompassin toiminnasta. Toinen heistä totesi samassa yhteydessä uutiskirjeen jäävän työkiireissä usein lukematta, mutta pohti jo haastattelun aikana, että voisi itse aktiivisemmin tutustua uutiskirjeen sisältöön. Toinen taas kertoi kollegansa olevan ilman uutiskirjettä ja Facebookia täysin tiedottamisen ulkopuolella, kun taas itse on Facebookin varassa. Uutiskirjeiden lisäksi haastateltavat kertoivat saavansa tietoa yhteisissä palavereissa tai muun yhteydenpidon kautta.

-- uutiskirjettä, pysyn sillä tavalla hyvin perillä ja sitte on noita yhteisiä palavereja.

-- itellä on niin kiire töissä et sitä ei välttämättä kerkee, jos sen ottais itekki aktiivisesti et Kompassilta ku tulee uutiskirje ni sit tietty aina kattois sen --

Uutiskirje on hyvä ja sitten kun on joku enemmän (omaan yhteistyöhön) liittyvää asiaa, niin kyllähän siitä jo joku soittaa jo ennen sitä uutiskirjettä --

-- tapahtumista mä luen Facebookista -- kollegat, jotka ei oo Facebookissa, niin ne ei tiedä, mitä tapahtumia on tulossa --

Kyselytutkimuksen mukaan 93% vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteistä: "Olen saanut riittävästi tietoa Kompassin toiminnasta." ja "Tie-

dotus ja yhteydenpito Kompassin suunnalta on ollut riittävää.” Haastatteluissa todettiin, että yhteistyökumppanien pitäminen ajan tasalla on tärkeää ja kehitysehdotuksina esitettiin muun muassa erillistä uutiskirjettä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille sekä postituslistan päivittämistä.

-- aina joku uutiskirje, tietyin väliajoin -- asiakkaille ja yhteistyökumppaneille uutiskirje erikseen -- sehän on kaikkien yhteistyökumppanien etu, miten mekin pystytään palvella asiakasta.

5.2 Yhteistyöverkostot ja asiantuntijuus

Haastattelussa arvioitiin Kompassin yhteistyöverkoston toimivuutta ja asiantuntijuuden tasoa. Asiantuntijuudella tarkoitetaan Kompassin järjestämää kieliopeutusta, neuvonta- ja ohjauspalvelua, työvalmennusta sekä vapaaehtoistyön koordinoimista. Haastatteluissa pohdittiin myös, olisiko asiantuntijuutta tarpeellista kehittää tai laajentaa ja millä tavalla.

Kaikissa haastattelukeskusteluissa vallitseva ilmapiiri oli, että yhteistyö Kompassin kanssa on avointa, sujuvaa ja monitahoista, mikä on yhtenevä myös kyselytutkimuksen kanssa: vastanneista 93% oli sitä mieltä, että yhteistyö Kompassin kanssa toimii hyvin.

Kompassi on yksi toimija. Eli se on se verkosto äärettömän pitkään ennen minuakin -- se on ollu aina laaja verkosto --

Eräs haastateltava kertoi esimerkkinä, kuinka Kuopiossa tehdään maahanmuuttajien opiskelijavalinnat eri tahojen yhteistyönä, jolloin kukin kieliopeutusta tarjoava taho saa riittävästi opiskelijoita. Tämä on herättänyt positiivista huomiota myös muilla paikkakunnilla.

Kuopiossa oli tänä vuonna jo tämmönen aikuisten perusopetuksen yhteishaku, jossa eri koulut määritteli sen oman kohderyhmänsä ja teki yhdessä sen opiskelijavalinnan, että kaikki tiesi, että montako

mihinkin kouluun on tulossa. Ja tämä on herättänyt hirveesti ihmetystä muualla päin Suomea, että miten se on niinkin hyvin järjestetty Kuopiossa.

Monikulttuurisuus on useimpien haastateltavien mukaan Kuopiossa jo itseisarvo, mikä näkyy myös katukuvassa. Maahanmuuton sijasta voisimme puhua paremmin kansainvälisyydestä. Kyselytutkimuksen mukaan kaikki vastanneet olivat joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Kompassin toiminta on alueellisesti tärkeää ja sille on tarvetta jatkossakin. Kompassi koetaan olevan neutraali järjestö, joka kokoaa eri toimijat ja ihmisryhmät toimimaan yhdessä kansainvälisen Kuopion kehittämiseksi.

-- pidetään -- kansainvälistä Kuopioo yllä -- ruohonjuuritasolla --

-- monikulttuurisuus omalla laillaan on jo itseisarvo, että ihmisiä on eri näköisiä, kulkee ja tekee ja Pohjois-Savossa tosin oikeesti näkyy tämmönen kaupungistuminen --

-- maahanmuuttokysymykseen me tarvitaan -- Kompassin tyyppisiä neutraaleja kokoajia, jotka pystyy kokoamaan vähän eri kanteilta tulevia järjestökenttiä. -- yli järjestöjen ja yli viranomaisten meneviä yhteistyöfoorumeja --

Kaikki haastattelijat kokivat, että Kompassi on vakiintunut toimija maahanmuuttajatyössä. Eräs haastateltava kuvaili Kompassin olevan ”äänitorvi maahanmuuttajien asioissa”. Kompassilla on yhteistyöverkostossa oma roolinsa maahanmuuttajien arjen asiantuntijana ja yhteistyöfoorumeissa on koettu, että Kompassin on oltava aina mukana, kun keskustellaan maahanmuuttokysymyksistä. Eri-tyisesti vuoden 2015 pakolaiskriisiksi kutsutussa tilanteessa Kompassi otti suuren vastuun asioiden järjestelyssä ja organisoinnissa.

Kompassi varmasti tietää kuopiolaisten maahanmuuttajien arkielämästä ja arjen kysymyksistä enemmän, kun viranomaiset, koska täällä ollaan helpommin läsnä ja tänne tullaan ja kysytään vaikka ja minkälaisista asioista.

*Kun tuli turvapaikanhakijoita paljon, niin siinä Kompassi oli tosi joustava yhteistyötaho, että hehän otti aika paljon sitä ohjaus ja neuvon-
tapuolta myös itelleen ja oli puhetta, että sinne voi ohjata mm. sitte*

*täyttelemään vaikkapa jottain Kela-hakemuksia tai vastaavaa -- itse-
näisesti kuntaan muuttavalle ei ollu samaa palvelua, mitä kuntapaik-
kalaisille.*

Kaikki haastateltavat antoivat kiitosta Kompassin henkilökunnalle asiantuntijuu-
desta ja hyvästä työstä ja kokivat Kompassin asiantuntijuuden olevan riittävää.
Kyselytutkimuksessa 93% vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä,
että Kompassin työntekijöiden osaaminen on riittävää.

*-- kyllä tämä paikka on jo sillä, mitä se nyt tekee, on olemassaolon
oikeutus.*

*En näe, että Kompassin pitää olla kaikkien alojen asiantuntija, koska
meillä on hyvät verkostot olemassa.*

*Kaikilla osa-alueilla ei voi olla asiantuntija -- tää työllistyminen on
mun käsityksen mukaan yksi sellanen kärkikuvio*

Kompassilla toimiva Työlinkki-hankkeen toimintaa ja tulosta kiiteltiin jokaisessa
haastattelussa. Kyseisessä hankkeessa tehtävä työ oli koettu erittäin tärkeäksi
maahanmuuttajien työllistymisen polulla ja tämä olikin yksi Kompassin painopiste
vuonna 2017.

*-- ihmisillä on halu tehdä töitä, on ihmiset on ahkeria, ovat -- nälkäsiä
pääsemään mukaan. Nää isot yritykset ehkä saattais niinku enem-
män vetääkin, mutta pienemmät, pk-yrityskentälle, pitää vaan joku
mennä tekemään se ikäänku ennakkoluulot, asenteet, pärjätäänkö
me keskenään, ne lievenee aika nopeesti. -- Työlinkki on onnistunu
siinä tekemisessä että...meillä on joitakin toimialoja, jonne ei saada
millään ihmisiä tekemään --*

Työlinkki-hankkeen lisäksi Kompassilla on haastateltavien mielestä tärkeä rooli
myös kotoutumisen alkuvaiheessa. Kompassi nähdään matalan kynnyksen koh-
taamispaikkana, josta asiakkaat saavat neuvoa ja ohjausta pienimpiinkin arjen
kysymyksiin.

*-- alkuvaiheen työssä on niin hirmu hyvä jakaa Kompassin kanssa -
- minä aina saatan ihmisiä sinne -- ja Kompassin työntekijät yrittää
kyllä kaikkia auttaa ja realisoida näitä Suomen asioita --*

*-- kotouttamisen näkökulmasta, niin äärimmäisen tärkeä paikka -- on
sitä neuvontaa, on sitä kieltä eli sun ei tarvii olla sidoksissa mihin-
kään -- asiakkaitten kattavuus, ketä Kompassi palvelee, niin on laaja.*

*Paikka, jonne on helppo mennä, ei oo mitään ajanvarauksia ja sitte
sieltä tullee ohjauksia etteenpäin.*

Kompassin helpottaa myös yhteistyöverkostoja muun muassa ohjaamalla asiak-
kaita palveluihin oikea-aikaisesti.

*-- se pystyy ikäänku seulomaan niitä asioita, että mitä kannattaa läh-
teä missäkin vaiheessa viemään eteenpäin, ettei kaikki varmaan
sinne -- palveluluukulle laiteta et jos -- lyödään siinä niinku puhelimet
ja ajanvaraukset tukkoon --*

Kieliopetuksessa Kompassi nähdään yhtenä palvelun tarjoajana. Myös suomen
kielen opetusta pidettiin asiantuntevana ja tärkeänä. Erään haastattelijan mie-
lestä Kuopiossa on kokoonsa nähden valtavasti tarjontaa suomen kielen kurs-
seille, mutta on myös kysyntää. Eräs haastateltava arvioi osasyynä suureen ky-
syntään olevan monien maahanmuuttajien rajaton halu osallistua kielikursseille,
mutta hänen mielestä perustietojen jälkeen kielen oppii parhaiten omassa arki-
elämässä.

*Suomen kielen opettajat on ollu tosi päteviä -- Kompassi on yksi
taho, joka järjestää sitä kielen opetusta --*

*Kielenopetusta on minun mielestä Kuopiossa tarjolla valtavasti paik-
kakunnan kokoon ja maahanmuuttajien määrään nähden -- kysyntä
on aivan loppumaton, ihmiset haluaa istua 10 vuotta suomen kielen
koulutuksessa --*

*-- enemmän maahanmuuttajienkin pitäis arvostaa sitä, että sen suo-
men kielen hankkii siellä todellisessa elämässä olemalla sitten kun
perustiedot on olemassa, että kaikkea ei voi ratkasta sillä, että lisää
suomen kielen koulutusta --*

Kompassin järjestämät avoimet suomen kielen tunnit ovat tarpeellinen lisä koko kurssitarjonnassa, sillä tunneille voi osallistua kuka vain. Eräs haastateltava muistutti kuitenkin, ettei oma-aloitteinen ja -ehtoinen opetustyyli sovi kaikille.

-- hyvin vähän kouluja käyneitä, jotka on sitä mieltä, että he ei mene Kompassin nonstop-tunneille, koska niistä ei oo mitään apua. Eli se on se ryhmä, joka tarvii enemmän tukea et heillä ei oo se itsenäinen suomen kielen opiskelu...niin että tämmöset niinkun hyvän koulutaustan omaavat länsimaiset maahanmuuttajat ottaa ilosena ja kiitolisena nuo suomen kielen tunnit vastaan ja hyötyy niistä --

Lisäksi Kompassin järjestämä, Kuopion kaupungin ostopalveluna toteutettava Tervetuloa Suomeen -intensiivikurssi vasta maahan muuttaneille oli koettu tärkeänä osana kaupungin suomen kielen kurssitarjonnassa.

-- jos tulee Tervetuloa Suomeen -kurssilta opiskelija, niin sitte tietää mitä hän osaa --

Kyselytutkimuksen mukaan 81,4% vastaajista oli sitä mieltä, että Kompassin palvelut ja toiminnot vastaavat tarpeeseen paljon tai jonkin verran. 83,7% oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Kompassin toiminta on riittävän monipuolista. Myös haastateltavat pitivät Kompassin palveluita hyvinä. Tarjontaan sisältyy myös mahdollisuus hyödyntää omaa erikoisosaamista vapaaehtoistyöntekijänä erilaisten ryhmätoimintojen kautta.

En usko, että pystyn keksimään mitään, mitä ei Kompassissa olis jo tultu ajatelleeks.

Kompassilla on mun mielestä tosi kattavasti niinku erilaisia kursseja et melkein jokainen joka jotain ettii ni täältä sen löytää. -- maahanmuuttajia, joilla on jotakin erikoisosaamista -- et ne pystyy täällä niinku tekemään, olla niinku hyödyksi ja tehdä sitä mitä ne (osaa) -- ku Suomessa jos sä et osaa kieltä, et sä pääse mihinkään töihin --

Haastatteluissa esitettiin kuitenkin joitakin selkeitä kehitysehdotuksia, kuten opastusta suomalaiseen työelämään ja lakineuvontaa.

Joku kurssi vois olla, ihan semmonen ”suomalainen työelämä” -- koska täällon niinku erilaista se kulttuuri just se, että meillä tullaan töihin tasan eikä sitte vasta joskus varttia yli -- joutuu huomauttelemaan, että ei voi ihan niinku omin aikoihin kulkea, että niinku miten sitte jossain arabian maissa --

-- pitäis saada kielitaidottomille joku paikka, mistä ne sais sitä oikeudellista apua -- ongelmat on aika isoja ja niihin pitäisi päästä heti kiinni -- ihan perus ihmiskysymyksiin, että onko se sitten sen tietoisuuden lisäämistä -- ne on äärettömän arkoja aiheita -- varsinkin naisasiakkaitten kohalla -- harvemmin tullaan ajatelleks, että se voi olla se suomalainen perhe-elämä, mikä on se helvetti --

Myös vapaaehtoisten koulutukseen toivottiin enemmän perehtymistä. Haastattelutavan mukaan vapaaehtoiset ovat usein innokkaita ja halukkaita auttamaan asiassa kuin asiassa. Heitä tulisi kuitenkin muistuttaa, että heidän ei tarvitse osata auttaa kaikessa, vaan olisi tunnistettava tilanteet, jolloin on parempi kääntyä ammattilaisen tai viranomaisen puoleen.

-- maahanmuuttajat voi luulla et on ihan niinku asiantuntijoita ne ihmiset, jotka auttaa -- pitäis korostaa, että sitte pitää tunnistaa ku on se tilanne, että nyt pitää ohjata johonkin asiantuntijalle, että minä en voi tätä itse selvittää, vaikka kuinka haluaisin --

5.3 Sosiaalinen kotoutuminen ja yhteisöllisyys

Sosiaalisella kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajien sosiaalista kanssakäymistä suomalaisten ja muiden maahanmuuttajien kanssa ja kuinka Kompassin toiminta sitä tukee. Yhteisöllisyyttä Kompassi pyrkii lisäämään harrastekerhojen, avoimien kieliopintojen sekä erilaisten tapahtumien avulla.

Kyselytutkimuksen mukaan Kompassi nähdään aidosti monikulttuurisena paikkana: vastaajista 95,1% vastasi paljon tai jonkin verran. Kaikkien kansallisuuksien rinnakkaiselon positiivisia vaikutuksia on erään haastateltavan mukaan nähtävillä myös kaupungin yleisessä turvallisuudessa.

-- Ei täällä oo ollu semmosia rajuja vastakkainasetteluja, se liittyy turvallisuuteen, se liittyy sillon tämmöseen Kompassimaiseen tyyliin tehdä asioita. -- pitäis enemmän keskittyä teemaan kansainvälistyminen --

-- monikulttuurisuus omalla laillaan on jo itseisarvo, että ihmisiä on eri näkösiä, kulkee ja tekee ja Pohjois-Savossa tosin oikeesti näkyy tämmönen kaupungistuminen --

Kaikkien keskustelijoiden mielestä Kompassi monikulttuurisena kohtaamispaikana edesauttaa eri kulttuuritaustaisten kanssakäymistä. Eräs haastateltava oli havainnut asiakkaissaan voimakkaita negatiivisia reaktioita, kun Suomeen ja Pohjois-Savoon tuli runsaasti turvapaikanhakijoita. Hän näki Kompassin olevan erittäin hyvä paikka lieventääkseen heränneitä ennakkoluuloja ja asenteita.

-- kun tuli tää iso pakolaisaalto -- ne ahdistu ihan hirveästi siitä, että nyt tulee iso ryhmä. -- Tosi rasistisia kommentteja kuuli -- miten nää vie heidän kaikki tuet, vaikka heillekin jatkuu kaikki ihan samalla tavalla -- sitte ku ne ois täällä Kompassilla yhdessä, ni se auttais myös niitä ketkä ahdistaa, muut maahanmuuttajat siitä isosta ryhmästä -- se taas auttais siinä, että maahanmuuttajat myös keskenään tulis toimeen. Ni tää on hyvä paikka siihen, että nää suomen kielen kurssit -- ne on kaikki siinä sekasin ja sit on pystytty siinä oppia muita kulttuureja tuntemaan --

Haastattelijoiden mielestä Kompassi onkin yksi yhteisöllisyyden edistäjä laajassa järjestökentässä.

-- järjestöjen iso kirjo -- sellanen rikkaus, se kertoo kansalaisten oma-toimisuudesta ja tekemisestä --

Haastatteluissa nostettiin esiin Kompassin puitteissa järjestettävistä erilaisista tapahtumista, kuten venäläinen viikko, kirpputoripäivä ja Mahdollisuuksien Tori -tapahtumaa. Tapahtuma järjestettiin toukokuussa 2017 Kuopion torilla ja sen toteutukseen osallistui eri järjestöjä ja monikulttuurisia toimijoita. Erityisesti toritapahtumien koettiin lisäävän tietoisuutta ja yhteisöllisyyttä ja niitä toivottiin myös lisää.

-- jos miettii sitä Mahdollisuuksien toria -- siinä on kaikki ystävyysseurat mukana -- Kompassi on siinä ollu se vetäjä --

-- toritapahtumia -- niitä enemmän --

Kyselytutkimukseen vastanneista 95,3%:n mielestä asiakkaiden sosiaalinen koutuminen edistyy (paljon tai jonkin verran) ja 93% vastanneista on (paljon tai jonkin verran) sitä mieltä, että ”Kompassissa käyvien maahanmuuttajien osallisuus ja aktiivisuus kasvavat”. Haastateltavat pitivät Kompassin kurssi- ja harrastetoimintaa riittävän kattavana, jolloin toiminnasta löytyy kaikille jotakin. Kompassi tarjoaa tiloja eri toimijoiden käyttöön maksutta, jotta he voisivat järjestää omia kokouksiaan, tapahtumiaan tai harrastekerhoja. Usein toiminta koskettaa pientä joukkoa, mutta on kohderyhmälle erittäin tärkeä.

-- eihän kaikkea tarvitse niinku miellyttää -- ihan suomalaistenkin kanssa, että jos -- tuntuu että tää ei oo mun paikka, niin ethän sä sinne tule --

-- musiikkitoiminta -- niille kelle se on tärkeä ja ei oo muuta kanavaa, on musiikkia harrastanu tavalla tai toisella, niin se on musta ollu kantava voima koko Kompassin oloajan, että täällä on löytyny, päässy soittamaan -- se on myös terapeutista ja yhistävää.

Haastateltavat mainitsivat, että suurin osa heidän asiakkaistaan on kertonut mielellään käyvänsä Kompassissa, mutta on myös heitä, jotka eivät halua käydä. Kyselytutkimukseen vastanneista 80,7% oli sitä mieltä, että maahanmuuttaja saa Kompassissa uusia ystäviä paljon tai jonkin verran. Negatiivisista kokemuksista kerrottiin muutamilla esimerkeillä, joiden perusteella kyseessä voi olla muun muassa liika tsemppaus, liian suuret odotukset tai luonnekysymys.

Kovasti tykätään ja sitten on myös sitä, että en halua mennä. -- en ole itse asiassa lähtenyt selvittämään sen tarkemmin, että minkä takia -- se tulee niin kovana, et siitä näkee et on joku niinku et en vaan pysty tulemaan --

-- tosi positiivista ja suurin osa, mutta jotkut, niin ne ahdistuu siitä semmosesta tsemppaamisesta ja että pitää pärjätä ja pitää puhua suomea --

-- onko ne niinku luonnekysymyksiä, että joku tykkää käydä kerhossa ja joku ei tykkää --

Yhdessä haastattelussa pohdittiin myös kulttuurieroja sosiaalisessa kanssakäymisessä. Kahdessa muussa haastattelussa muistutettiin myös siitä, ettei Kompassi ole ainoa kotoutumisen tie ja ettei Kompassin kapasiteetti edes riittäisi palvelemaan kaikkia Kuopion maahanmuuttajia.

-- vaikka hän käy siellä niin on hankala paikka kuitenkin tutustua kehenkään -- suomalaisiinkin on vaikea ottaa kontaktia -- jos mä ite mietin suomalaisena, ni siellähän heti tulee joku -- ottamaan kontaktia -- se on varmaan vaan niin iso se kulttuurinen ero siitä, että mikä koetaan semmosena ystävällisenä ja mikä on semmosta tervetulleks toivottavaa --

-- eihän se oo niinku mikään ehto kotoutua se et tuut Kompassin kautta --

Kompassin toimintasuunnitelmassa on mainittu erityistavoitteena ”saada enemmän nuoria ja maahanmuuttajia vapaaehtoisia”. Aihe otettiin esiin haastattelujen lisäksi myös yhdessä kyselytutkimuksen vastauksessa. Yksi haastateltu kertoi nuorten asiakkaidensa haluavan ystäviksi nimenomaan itsensä ikäisiä suomalaisia, mutta monet vapaaehtoiset ovat iäkkäämpiä, jolloin sosiaalinen tarjonta ja tarve eivät kohtaa. Toisaalta monet nuoret tarvitsisivat arkeensa vanhemmankin ystävän ohjausta.

-- voimakkaita persoonia -- jääneet eläkkeelle -- se ei välttämättä aina niinku kohtaa --

-- asiakkaita, jotka on ite nuoria ni ne on ihan suoraan sanonukki, että he ei halua niinku ystäväks sitte kettään vanhempaa ihmistä, ku he haluais nimenomaan tutustua toisiin nuoriin, paikallisiin nuoriin --

Eräässä haastattelussa toivottiin Kompassin ja yhteistyökumppanien välistä kahdensuuntaista informaatiota, mikäli joku asiakas ystävystyy Kompassin kautta.

-- sitte ku siellä on vapaaehtosia -- ystäviäkin maahanmuuttajille, että siitä vois tulla -- ihan tietoa, koska sit me voitais aktiivisemmin sitte alkaa ohjata sinne niitä ihmisiä --

Eräässä keskustelussa oli kuitenkin selkeä näkemys, että Kompassin kannattaa suunnata palvelut nimenomaan aikuisille maahanmuuttajille. Heidän näkemys oli, että nuorille (kouluikäisille) monikulttuurisuus on arkipäivää, eikä heitä tarvitse erityisesti kannustaa kanssakäymiseen eri kulttuuritaustaisten kanssa. Toisessa haastattelussa taas muistutettiin, että Kompassi voisi suunnata toimintaansa enemmän oppilaitoksiin (joissa on nuoria ja nuoria aikuisia) esimerkiksi tapahtumien tai teemapäivien kautta. Myös vierailun sisältöön toivottiin enemmän suunnitelmallisuutta.

-- nuoret maahanmuuttajat ni ne löytää kyllä kavereita kansasuomalaisista aika sujuvasti, toisin ku sitte tämmöset iäkkäämmät ihmiset -

Oisko Kompassin suuntauduttava eri oppilaitoksiin -- teemapäiviä -- taikka sitte olla kertomassa Kompassin, mitä siellä tehhään ja minkälaisia ihmisiä siellä on --

-- tarvii sen teidänkin otteen, että muistutatte muita kun meitä maahanmuuttajatoimijoita -- rummutus sinnepäin ois ihan tervetullutta -- se sisältö, minkä takia heidät tänne kutsuu? Minkä takia Kompassi kannattaa olla jotakin muutakin kun 'hyvä tietää' --

Kyselytutkimuksen mukaan 56,5% vastaajista oli sitä mieltä, että valtaväestö osallistuu Kompassin toimintaan yhdessä maahanmuuttajien kanssa paljon tai jonkin verran, kun taas 9,3% kertoi osallistumisen olevan vähäistä. Monet haas-

tateltavat ovat huomanneet Kompassissa käyvien vapaaehtoisten olevan pääasiassa vanhempaa väestöä, useat jo eläkeläisiä. Nuorempien, työikäisten vapaaehtoisten osallistumisen eräs haastateltava on kokenut haasteelliseksi, koska toiminta painottuu päiväsaikaan, jolloin nuoret aikuiset ovat joko töissä tai opiskele-massa. Toisaalta hän katsoi asiaa maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta: Heille on hyvä saada aktiviteetteja iltojen lisäksi myös arkipäiviin, mikä auttaa heitä ylläpitämään oikeanlaista päivärytmiä.

Nää ajat on vähän huonoja työikäisille -- mäkin voisin olla vapaaeh-toinen, mutta enpä mä tänne niinku työaikaan pääse -- on toisaalta hyvä, et se on päiväsaikaan et sit se päivärytmi pysyy normaalina --

5.4 Tuloksellisuus

Sosiaalityön tuloksellisuus on yleensä melko näkymätöntä, mutta työn puute tai heikko tulos näkyy usein negatiivisina seurauksina. Kun haastateltavien kanssa keskusteltiin Kompassin tuloksellisuudesta, puheeksi otettiin asioita niin yksilöllisellä, yhteisöllisellä kuin yhteiskunnallisellakin tasolla. Yhteiskunnallisella tasolla tuloksellisuutta ei nähdä pelkästään Kompassin vaan yhteistyön tuloksellisuutena. Erään haastateltavan mielestä Kuopiossa on toistaiseksi vältytty asioiden kärjistyksiltä ja yhteiskuntarauha välittyy yleisenä turvallisuudentunteena.

Mä luulen et jos Kompassin toiminta nyt laitettais vaikka kevääks ko-konaan katkolle -- niin äkkiä rupeis näkymään toisenlaisia -- ongel-mia --

-- meillä on tämmösiä toimijoita, jotka pitää yllä yhteisöllisyyttä, osal-lisuutta ja tän kaltasia asioita. -- Kuopio koetaan turvallisena, leppoi-sana paikkana olla -- eri toimijoiden ikään kuin tekemisen summa.

Samaan viittaa myös kyselytutkimus: siihen vastanneista 79,1% oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteestä: ”Kompassin verkostoyhteistyö toiminta-alueella on tuloksellista”. Yksikään vastaajista ei ollut väitteestä eri mieltä.

Numeerisesti Kompassin tuloksellisuutta voi mitata kävijämäärinä ja kurssien osallistujamäärinä. Näitä lukemia ei tässä tutkimuksessa mitattu, mutta kuten luvussa 5.1 Tiedottaminen mainittiin, haastateltavien käsityksen mukaan suurin osa Kuopioon muuttavista maahanmuuttajista tietää tai on käynyt Kompassissa. Tämä kertoo siitä, että Kompassi tavoittaa ihmisiä ja he haluavat osallistua Kompassin toimintaan.

Kyselytutkimukseen vastanneista 93%:n mielestä Kompassi ”vaikuttaa paikallisesti ja tukee kohderyhmänsä osallisuutta” paljon tai jonkin verran. Haastattelijoiden mielestä Kompassi on turvallinen paikka, jossa ihmiset hyväksytään paremmin kuin kaupungilla ja Suomessa yleensä. Heidän mielestä Kompassin yksilöllistä tuloksellisuutta on se, kun maahanmuuttajataustaiset saavat merkitystä elämänsä joko harrastekerhoista, kieliopinnoista tai saatuaan työ- tai opiskelupaikan.

-- Kompassi on -- paikka, jossa niinkun voi vähän tuolta kylmästä maailmasta tulla, et ihanaa täällä mut ainakin hyväksytään!

*-- jos täällä käy vaikka viissataa maahanmuuttajaa et kuinka moni niistä sitte niinku löytää työpaikan ja kotoutuu, oppii suomen kielen.
-- kaikki ketkä täällä käy, niin ne integroituis suomalaiseseen yhteiskuntaan. Ja sitte että suomalaiset oppis tuntemaan niitä kulttuureita.*

-- Kompassi, minun mielestä -- tuo tätä positiivista energiaa, luottamusta, yhteistyötä, sitä vie eteenpäin, niinku avoimuutta -- ollaan autettu ihmistä eteenpäin kotoutumisen uralla -- siitähän se tavallaan se positiivinen pöhinä lähtee, kun asiat menee eteenpäin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kompassi on tämän tutkimuksen perusteella ajassa elävä ja tilanteita seuraava toimija, jolla on nykyiselläkin toiminnalla tärkeä rooli kansainvälisessä ja monikulttuurisessa Kuopiossa. Myös yhteistyökumppanit ovat olleet tyytyväisiä Kompassin kanssa tehtävään yhteistyöhön. Oman toiminnan jatkuva kehittäminen on kuitenkin edellytys erityisesti hankerahoituksilla toimivalle kolmannen sektorin toimijalle. Maailman, maahanmuuttajakysymysten ja -tilanteen muuttuessa myös toiminnan tulee muuttua tarpeiden mukaisesti. Tutkimuksessa esiin tuotuja kehitysideoita on hyvä ottaa pohdittavaksi, ovatko ehdotetut muutokset tarpeellisia, onko niihin resursseja ja millaisella aikataululla ideat voidaan toteuttaa. Tutkimuksesta ei käy ilmi, onko kehitysehdotuksia jo harkittu tai kokeiltu aiemmin. Toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä on hyvä huomioida kaikki potentiaaliset asiakkaat tarjoamalla apua mahdollisimman monelle. Kuitenkaan kaikki kohdekategoriaan kuuluvat (maahanmuuttajat) eivät välttämättä tarvitse tai halua vastaanottaa Kompassin palveluita.

Aaro Harjun ja Eila Ruuskanen-Himman (2016) mukaan toimintaa voi muuttaa kolmella eri tasolla. Kehityksellinen muutos tapahtuu ympäröivän maailman muuttuessa. Transitionaalisessa muutoksessa korvataan nykyisen tilan vajeita. Transformaatiossa tehdään perusteellinen muutos vanhasta uuteen. Itse muutosprosessi on nelivaiheinen: muutostietoisuuden herättäminen, tavoitteiden määrittely, toimeenpanon suunnittelu ja toteutus. Todelliseen muutokseen tarvitaan kuitenkin aina järjestön aito halu muutokseen. (Harju & Ruuskanen-Himma 2016, 130, 131, 133.)

Kompassin muutoshalukkuudesta kertoo jo se, että tämä laadullinen tutkimus hallettiin teettää. Toiminta on kuitenkin vakaalla pohjalla ja perusteellisten muutosten sijaan Kompassissa voidaan pitäytyä kehityksellisissä muutoksissa ja keskittää resurssit sen varsinaiseen toimintaan. Kehityksellisillä muutoksilla toiminta saadaan pidettyä tehokkaana ja tasalaatuisena sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Transitionaalisina muutoksina voidaan pitää uuden tyyppisiä hankkeita tai

uusien palveluita, mitkä ovat tarpeellisia erityisesti uudentilanteissa (kuten vuoden 2015 turvapaikanhakijatilanne).

Asiakkaiden tarpeita kysytään vuosittaisilla kyselytutkimuksilla, mutta laadullisen tutkimuksen avulla kehittämistarpeista saatiin syvempää tietoa. Tutkimuksen mukaan Kompassin asiantuntijuuteen oltiin pääasiassa erittäin tyytyväisiä ja Kompassia pidetään maahanmuuttajien arjen asiantuntijoina sekä yhtenä vahvana toimijana yhteistyöverkostossa. Säilyttääkseen oman vankan paikkansa yhtenä suomen kielen opetuksen järjestäjänä sekä verkostotyön vahvana asiantuntijana tarvitaan laadun valvontaa ja myös työn kehittämistä erityisesti muutostilanteissa. Haastatteluissa ja kyselyssä tuotiin esille palveluiden laajentaminen lakineuvontaan, yritysneuvontaan sekä panostamista vapaaehtoisten kouluttamiseen.

Aaro Harju (2005) mainitsee teoksessaan kymmenen tulevaisuuden haastetta järjestötyön kehittämisessä. Niistä vapaaehtoisten rekrytointi, osallisuus, koulutus, motivointi ja kannustaminen ovat merkittävimpiä haasteita 2000-luvun järjestötyössä yleisestikin. Aiemman pitkän sitoutumisen tilalla on lyhytjänteisyys, projektimaisuus ja sitoutumattomuus. Työhön sitoutuneet vapaaehtoiset ikääntyvät, mutta tilalle tulevat nuoret eivät ole valmiita sitoutumaan ja jättäytyvät herkemmin toiminnasta pois, jos se ei vastaa omia tarpeita. (Harju 2005, 12-15.)

Tämä yhteiskunnallinen muutos olisi hyvä ottaa huomioon myös Kompassin vapaaehtoistyön suunnittelussa. Kouluttamisen merkitystä ei tule vähäksyä, mutta siihen kannustamisen ei saisi karkottaa potentiaalisia vapaaehtoisia pois. Työssä mukana olevia tulisi motivoida oikealla tavalla ja heidän tulisi ymmärtää vapaaehtoistyön positiivinen merkitys sekä itselle että työn toiselle osapuolelle. Työ on haasteellista eikä tule unohtaa, että rekrytoidut uudet vapaaehtoiset eivät ehkä koekaan mielekkääksi vapaaehtoistyötä juuri maahanmuuttajien kanssa.

Haastattelututkimuksissa ei selkeästi puhuttu ystäväpalvelun kehittämisestä, mutta muutaman kerrotun esimerkin perusteella sille olisi tarvetta. Monet maahanmuuttajat haluaisivat verkostoitua kantaväestön kanssa, mutta osa oli kokenut sen todella haasteelliseksi. Vaikka Kompassi tarjoaa vapaan kohtaamispa-

kan kaikille, se ei välttämättä takaa ystäväystymistä ja siksi ystäväpalvelun kehittäminen Kuopion seudulla olisi tarpeellista. Sitä järjestää Kuopion alueella vain SPR:n monikulttuurisuus tiimi, josta on vuonna 2017 ollut kuukausittain päivystäjä Kompassin aulassa (SPR). Ystävätoiminnan kehittämisen voisi siis ajatella olevan pikemmin verkoston yhteistyötä kuin Kompassin omaa työskentelyä.

Kompassi tiedottaa toiminnasta monilla eri kanavilla, joista jokaisella on oma tehtävänsä kokonaisnäkyvyydessä. Harju (2005, 15) muistuttaa kuitenkin teknologian tuomista mahdollisuuksista ja niitä olisi hyvä hyödyntää erityisesti tiedottamisessa. Maahanmuuttaja-asiakkailla on usein omia sosiaalisia verkostoja, joiden kautta leviää mahdollisesti myös tietous Kompassin toiminnasta. Tätä viestintää voisi hyvin laajentaa tarjoamalla sosiaalisen median viestikanavilla alustan Kompassi-viestin eteenpäinviemisessä. Facebookin lisäksi esimerkiksi Instagram ja Twitter ovat useiden yritysten, järjestöjen ja yhteisöjen viestintäkanavia, unohtamatta uutiskirjeitä, valtamediaa ja paperisia esitteitä. Kaikki eivät hallitse sosiaalisen median käyttöä ja siksi jatkossa tulee säilyttää myös esitteet ja kasvokkain tapahtuva informointi. Tutkimuksessa arvioitiin, että erityisesti suppean kielitaidon omaavat asiakkaat saavat tiedon Kompassin toiminnasta vain astumalla Kompassin ovesta sisään. Tiedon kulku yhteistyökumppanien välillä ei kuitenkaan ole pelkästään Kompassin vastuulla, vaan se vaatii myös viestin vastaanottajalta aktiivisuutta lukea ja perehtyä tiedotteen sisältöön.

Sosiaalisen työn tuloksellisuus on usein näkymätöntä. Sen tulee näkyväksi, kun työ ei ole riittävää tai oikeanlaista tai sen tulokset eivät vastaa tavoitteita. Työn vaikutukset näkyvät yhteiskunnassa eri tasoilla. Yksilöllisellä tasolla maahanmuuttajatyön tulokset näkyvät sosiaalisena hyvinvointina, työllistymisenä ja kotoutumisena. Yhteisölliset vaikutukset ovat eri maahanmuuttajaryhmien sekä kantaväestön keskinäinen kanssakäyminen niin työpaikoilla kuin vapaa-aikana. Tätä integroitumista kutsutaan Kompassin toimintakertomuksessa termillä ”kolmisuuntainen kotoutuminen”. Yhteiskunnallisesti vaikutukset näkyvät siten, että kansainvälisyyttä ja monikulttuurisuutta ei ole tarvetta korostaa ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Nämä kaikki nivoutuvat yhteen ja se näkyy yhteiskuntarauhana.

Tässä tutkimuksessa on tarkasteltu vain yhden kaupungin ja seudun monikulttuurityötä. Hyvin toimivaa järjestelmää voidaan ajatella sovellettavaksi muissakin kaupungeissa. Kompassi onkin verkostoitunut muiden Suomessa toimivien monikulttuurikeskusten kanssa (Suomen monikulttuurikeskukset ry, SuMo ry) ja heidän kanssaan on hyvä vaihtaa kokemuksia, ajatuksia ja ideoita toiminnan kehittämisestä ja työn tuloksista sekä kannustaa uusia paikkakuntia monikulttuuriseen verkostotyöhön. Monikulttuurisen työn tulokset tähtäävät toimivaan monikulttuuriseen yhteiskuntaan valtakunnallisesti, ei vain omalla seutukunnalla. Saman kaltaista tutkimusta voisi tehdä myös Kompassin kävijäasiakkaille ja vapaaehtois-työntekijöille. Täysin vastaavanlaiselle tutkimukselle en näe Kompassilla tarvetta lähivuosina, koska tässäkin tutkimuksessa käsiteltiin asioita pitemmältä aikaväliltä kuin menneeltä vuodelta. Sen sijaan vastaavaa tutkimusta voisi tehdä eri kaupunkien maahanmuuttajatyöstä sekä eri kaupunkien välistä vertailua. Monikulttuurisen työn vaikutuksista ja näkyvyydestä voisi tutkia myös koko paikallisväestön keskuudessa.

7 EETTISET KYSYMYKSET JA LUOTETTAVUUS

Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä joustava ja sopii moniin tarkoituksiin ja lähtökohtiin. Haastatteluissa ollaan tutkittavien kanssa suorassa kontaktissa, jolloin eettiset ongelmat ovat monitahoiset. Tutkimuskysymysten eettisyys on oltava selvillä jo ennen tutkimusta. Haastateltaville tulee selvittää jo ennen tutkimusta, mikä on sen tarkoitus ja mihin tietoja käytetään. (Hirsjärvi ym. 2008, 14, 19, 20.) Myös luotettavuuteen kannattaa paneutua jo suunnitteluvaiheessa, sillä sen edellytyksenä on riittävä dokumentointi koko prosessin ajan. Raportin tulee selventää teoriatietoon nojaten, miksi kussakin tilanteessa on päädytty kyseiseen ratkaisuun. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa hyvin paljon tutkijan oma toiminta, sillä hän päättää, ketä tutkitaan ja mitä heiltä kysytään tai jätetään kysymättä sekä miten aineisto analysoidaan ja tulkitaan. (Kananen 2014, 151, 153.)

Tutkimusta suunnitellessa pohdimme ohjaajan kanssa, ketkä henkilöt olisi hyvä haastatella samassa ryhmässä, jotta tutkimuksesta saataisi mahdollisimman laaja ja syvä aineisto. Ohjaajalla oli näkemys tutkittavien henkilöiden persoonallisuuksista ja mahdollisista vaikutuksista toisiin haastateltaviin. Teoriatietoon perehtyminen ja raportointi aloitettiin jo suunnitteluvaiheessa. Näin käytettävä tutkimusmenetelmä oli valittu harkiten juuri tähän työhön. Haastattelija ei täysin päättänyt tutkittavia tai tutkimuskysymyksiä, vaan suunnitteluvaiheessa asioita käytiin läpi sekä Kompassin koordinaattorin että opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Tutkimuksen tarkoitusta selvennettiin sähköpostitse lähetetyssä kutsukirjeessä (Liite 2) ja varmistettiin ennen haastattelun aloittamista, että he ovat ymmärtäneet tutkimuksen tarkoituksen. Kutsussa kerrottiin, että tietoja käytetään vain tähän opinnäytetyöhön ja Kompassin toiminnan kehittämiseen, eikä lopullisesta raportista voi päätellä vastaajaa tai hänen edustamaansa yhteistyötahoa. Siksi raporttiin poimitut sitaattit on eroteltu vain kyselytutkimukseen tai haastattelututkimukseen.

Vaikka ryhmähaastattelussa on kyseessä keskustelu, haastattelijalla on erilainen rooli ryhmän jäsenenä. Haastattelijan tehtävä on keskustelun aikaansaaminen, ei niinkään haastattelemineen. Haastattelijan tulee pitää keskustelu valituissa teemoissa ja ottaa osallistujat mukaan keskusteluun. (Hirsijärvi ym. 2008, 62.) Tutkimuksessa haastateltavan mielipiteitä ei saisi kyseenalaistaa, eikä esittää omia näkemyksiä asioista. Tutkijan läsnäolo voi siitä huolimatta vaikuttaa haastateltaviin esimerkiksi pyrkimällä miellyttää tutkijaa. Sen vuoksi sanojen asettaminen tutkittavan suuhun ei ole suotavaa. (Kananen 2014, 73, 85.) Toisaalta tutkimukseen osallistuminen saa vaikuttaa myönteisesti tutkittavien ajattelu- ja toimintatapoihin myös tutkimuksen jälkeen (Vilka 2015, 125).

Haastattelijan tuttuus muutamille haastateltaville sekä Kompassin tiloissa tapahtunut toteutus saattoi hieman vaikuttaa argumentteihin, mutta teemahaastattelun vapaamuotoisuus ja tilanteen vapautuneisuus eliminoivat tätä mahdollista virheellisyyttä. Haastattelijan aiempi kokemus Kompassista saattoi myös vaikuttaa kysymysten asetteluun ja keskustelun kulkuun. Haastattelijan oman toiminnan reflektointi niin haastattelutilanteessa kuin niiden jälkeenkin oli tarpeellista, jotta haastattelut olisivat tavoitteiden mukaisia. Haastattelijan pienet virheet ovat saataneet vaikuttaa tutkimukseen tulospäätyminä, mutta myös tuomalla lisäinformaatiota tai vaikuttamalla haastateltavan ajattelutapaan.

Litterointivaiheessa tutkijan valittavana on litteroinnin tarkkuus sekä analysoinnin syvällisyys ja kriittisyys. Eettinen velvollisuus on esittää tietoa, joka on niin varmaa ja todennettua kuin mahdollista. Raportoinnissa on otettava huomioon luotamuksellisuus sekä julkaisun seuraukset haastateltaville, ryhmille tai instituutioille. (Hirsijärvi ym. 2008, 20.) Haastattelussa annettua tietoa saatetaan herkästi vääristellä ja muuttaa oman tai jonkun muun edun mukaiseksi, mutta tuloksia analysoidessa on muistettava, ettei tutkittavan sanomisia voi ottaa tutkimustuloksiksi ilman tulkintaa (Kananen 2014, 71). Tapaustutkimuksessa tutkija on sallittua tehdä omia johtopäätöksiä (Metsämuuronen 2008, 18), mutta mikäli tutkija ei tunne kohderyhmää, kulttuuria ja kontekstia, voi tulkintaan jäädä aukkoja (Vilka 2015, 131).

Aineiston purku- ja käsittelyvaiheessa pyrittiin huolellisuuteen, jotta litterointi ei karsisi liikaa haastateltujen sanomaa ja siten muuttaisi heidän näkemyksiään. Haastattelijan kattavat taustatiedot ovat auttaneet ymmärtämään haastateltavien lausumaa sekä aineiston tulkitsemista. Tällaisessa tilanteessa on kuitenkin vaarana, että tutkija sekoittaa omia kokemuksiaan tutkimusaineistoon. Myös luvattua anonymiteettiä tulee kunnioittaa erityisesti raportoinnissa. Tämä vaikuttaa lähinnä tutkimustuloksissa mainittuihin suoriin lainauksiin, sillä niihin sisältyy aina haastateltavan oma puhekieli. Vaikka tutkimus onkin tilaustyö Monikulttuurikeskus Kompassille, on tuloksissa haluttu esittää myös aineiston kriittisemmät osat. Yksi työn tavoite oli antaa Kompassille tietoa, jota he voisivat hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Vaikka taustatuntemus saattoi vaikuttaa siihen, mitä asioita aineistosta korostettiin, pyrittiin tuloksissa huomioimaan kaikki tavoitteiden kannalta merkittävä tieto.

Tutkimustulosten luotettavuuden varmistamiseksi laadullisen aineiston tulkinnat on hyvä todentaa ennen tulosten esittämistä. Helpoin tapa on luetuttaa aineisto ja tulkinta haastateltavilla. Opinnäytetyön kannalta ongelmallisinta on, jos haastateltava on eri mieltä haastattelijan kanssa. Tulkinnat voidaan kiistää esimerkiksi, jos mielipide on muuttunut, haastateltava muistaa väärin tai haastattelija ja haastateltava ovat tulkinneet asian eri tavalla. Tietoja voidaan varmentaa myös tukeutumalla muihin tietolähteisiin kuten kyselytutkimuksiin. Triangulaation periaatteen mukaan tulosta voidaan pitää luotettavana, jos kahdella eri tutkimusmenetelmällä saadaan sama tulos (Hirsjärvi ym. 2008, 31). Myös eri tutkijat voivat tehdä samasta aineistosta erilaisia tulkintoja, sillä kunkin tutkijan tiedostetut tai tiedostamattomat ennako-oletukset määräävät vahvasti sitä, mitä aineistosta nostetaan esiin. (Kananen 2014, 151-153; Metsämuuronen 2008, 29.)

Jokaisen haastattelun jälkeen haastateltavilta kysyttiin, haluavatko he aineiston tarkistettavaksi. Puolet haastateltavista halusi, kaksi kertoi olevansa kiinnostunut lopputuloksesta ja kaksi haastateltavaa sanoi, että tulokset saa julkaista ilman

varmennusta. Samanaikainen määrällisen aineiston analysointi varmentaa joitakin tuloksia, mutta yksittäisten repliikkien ja esiin nostettujen asioiden kohdalla varmentaminen suoraan haastateltavalta on tarpeen. Luotettavuuden tutkija-aspekti on haasteellinen tässä tutkimuksessa, sillä tutkijoita ja siten myös tulkintoja on vain yksi. Kahden tutkimuksen rinnakkainen analysointi toimi osaltaan myös tulosten luotettavuuden varmistamiseksi, eikä suuria ristiriitoja esiintynyt millään osa-alueella.

8 POHDINTA

Kun sain Kompassilta opinnäytetyön aiheen, otin sen avoimella miellä vastaan, vaikkei se ollutkaan omien toiveideni mukainen. Työhön syventyessä ja sen edessä mielenkiinto aihetta kohtaan kuitenkin kasvoi. Työskentelyn myötä sain perehtyä keskisuuren suomalaiskaupungin monikulttuurisuuteen ja maahanmuuttajatyöhön. Haastatteleamalla yhteistyökumppaneja sain näkemystä työn moniulotteisuudesta, eri toimijoista, verkostoyhteistyöstä ja sen merkityksestä sekä työskentelyn haasteista. Sain mielestäni hyvän kokonaiskuvan kaupunkikeskuksen maahanmuuttajatyöstä, mikä on hyvä kokemus ajatellen omaa työskentelyä ja työn kehittämistä mahdollisesti muissa Suomen kaupungeissa.

Tutkimustyyppisen opinnäytetyön tekeminen yksin oli haasteellista, mutta työn jakaminen osakokonaisuuksiin auttoi keskittymään niissä toimissa, mitkä kulloinkin olivat ajankohtaisia. Työ kulki kuitenkin mukana alitajunnassa koko prosessin ajan. Tiedostamattani muut opinnot, harjoittelu sekä valtakunnallinen ja paikallinen uutisointi herättivät ajatuksia opinnäytetyöhön liittyen. Tämä helpotti työhön syventymistä erityisesti niissä tilanteissa, joissa työskentelyssä oli ollut pidempi tauko. Lähdeaineistoa kartutin hyödyntämällä muissa yhteyksissä huomioidut teokset ja tarkistin niiden soveltuvuutta tähän työhön. Harkinnan jälkeen päätin käyttää myös vanhempaa Harjun teosta vuodelta 2005, sillä koin asioiden koskettavan teemaa myös nykypäivänä.

Tutkimuksellisen opinnäytetyön tekeminen opetti paljon itse tutkimuksen – erityisesti haastattelututkimuksen tekemisestä. Tutustuessani eri tutkimusmenetelmiin punnitsin niiden hyötyjä, epätarkkuustekijöitä, haasteita ja merkityksiä toiminnan kehittämisen tukena ja tein valinnan sen perusteella, millä menetelmällä saataisiin mahdollisimman kattavat tulokset. Yksi työn päätavoitteista oli saada laadullista tutkimustietoa Kompassin toiminnasta ja yhteistyön sujuvuudesta toiminnan kehittämisen taustalle. Mielestäni tämä tavoite saavutettiin hyvin. Tutkimuksen eri vaiheet sekä erityisesti työn konteksti syvensivät omaa näkemystäni monikulttuurisesta työstä ja sen merkityksestä, mikä oli henkilökohtaisista tavoitteista yksi tärkeimmistä.

Vaikka työskentelin yksin, koin kuitenkin olevani tiiviissä yhteydessä Kompassin yhteyshenkilöiden kanssa ja sain heiltä tarvittaessa neuvoa ja tukea myös tilanteissa, joissa tarvitsin tsemppausta. Mikäli työ olisi ollut pari- tai ryhmätyö, tukea ja palautetta opettajalta ja ohjaajalta ei olisi tarvittu niin usein. Itsereflektio on tärkeää, mutta usein se ei riitä omien ideoiden kriittiseen tarkasteluun etenkin suunnitteluvaiheessa, mutta myöskään raportoinnissa. Havaitsin tutkimusta suunnitellessani ammatillisen etäisyyden ja puolueettomuuden tärkeäksi. Tutkimusaineiston tulisi koostua yhteistyökumppanien näkemyksistä, johon ei saisi sotkea omia mielipiteitä, kokemuksia tai muissa yhteyksissä kuultuja arvioita Kompassin toiminnasta.

Raportoinnissa haasteellisimmaksi koin jäsentelyn, sillä kaikki käsiteltävät asiat linkittyvät toisiinsa. Haasteellista oli myös saada teksti etenemään sujuvasti aiheesta toiseen. Itsenäisessä työskentelyssä aikataulusuunnitelmat oli helppo tehdä, eikä prosessiin liittynyt työnjakoa tai erillisiä vastuualueita. Vastuu työn etenemisestä ja sisällöstä oli yhdellä ihmisellä, mitä en kokenut mitenkään haasteelliseksi.

LÄHTEET

- Anis, M. (2017). Maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (luku 23). Saatavilla e-kirjana <https://www.ellibslibrary.com>
- Ekholm, E. (2015). *Työtä yhteisön ja yhteiskunnan hyväksi - Maahanmuuttajajärjestöt palveluiden tuottajina* - Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 53/2015. Saatavilla http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75044/TEMjul_53_2015_web_16092015.pdf?sequence=1
- Harju, A. (2005). Järjestön kehittäminen. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry: Vantaa.
- Harju, A. & Ruuskanen-Himma, E. (2016). Onnistu muutoksessa – Järjestöjohtajan ja -kehittäjän käsikirja. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry: Eura.
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. (2008). Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press: Helsinki.
- Kananen, J. (2014). Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Jyväskylä.
- Keisala, K. (2012). *Monikulttuurisen työyhteisön viestintä*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Korhonen, V. (2013). Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurien välisen viestinnän näkökulmia. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta* (s. 56—70). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Korhonen, V. & Puukari, S. (2013). Ohjaussuhteen rakentuminen ja kulttuurienvälinen dialogi. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta* (s. 94—111). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Koskela, H. (2008). Grounded theory. Teoksessa E. Syrjäläinen, A. Eronen & V-M. Värri (toim.), *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin* (s. 91—110). Tampere: Juvenes Print Oy.
- Kuopion kotoutumisohjelma. 16.11.2016. Saatavilla <http://publish.kuopio.fi/Kuopio/kokous/2016381429-4-1.PDF>

- L 301/2004. Ulkomaalaislaki. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>
- L 1386/2010. Laki kotoutumisen edistämisestä. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Lautiola, H. (2013). Kumppanuutta kotouttamisen kentillä – Esimerkkejä järjestöjen ja viranomaisten yhteistyöstä kotouttamisessa. Saatavilla verkkoaineistona: https://jarjestohautomo-fi-bin.directo.fi/@Bin/7518e65049acf3870611cb5fab809923/1516007730/application/pdf/604319/Kumppanuutta_kotouttamisen_kentilla.pdf
- Maahanmuuttovirasto. Palvelut. Medialle. Sanasto. Saatavilla 25.6.2018 <https://migri.fi/sanasto>
- Maahanmuuttovirasto. Tilastot. Saatavilla 12.4.2018 <http://tilastot.migri.fi>
- Metsämuuronen, J. (2008). Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: International Methelp Ky.
- Opetushallitus. Aikuisten maahanmuuttajien luku- ja kirjoitustaidon koulutuksen opetussuunnitelman perusteet 2012. Määräykset ja ohjeet 2012:2. Saatavilla http://www.oph.fi/download/139339_aikuisten_maahanmuuttajien_luku_ja_kirjoitustaidon_koulutuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2012.pdf
- Paasio, P. (2017). Sosiaalityön vaikuttavuus. Teoksessa A. Kananaja, M. Lähteenen & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (luku 31). Saatavilla e-kirjana <https://www.ellibslibrary.com>
- Pietilä, I. (2013). Uuteen kulttuuriin sopeutuminen oppimisprosessina. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta* (s. 46—55). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pirkkalainen, P. (2013). *Transnational responsibilities and multi-sited strategies: voluntary associations of Somali diaspora in Finland*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. (Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto) Saatavilla https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42626/978-951-39-5532-8_vaitos19122013.pdf?sequence=1
- Puukari, S., Parkkinen, J. & Korhonen, V. (2013). Käsitteellinen malli erilaisten maailmankatsomusten huomioon ottamiseksi ohjaus- ja neuvontatyössä. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta* (s. 122—131). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Setlementti. Setlementtiliitto. Saatavilla 28.4.2017 <http://www.setlementti.fi/setlementtiliitto/setlementtiliitto/>

- Setlementti Puijola. Kompassi. Saatavilla 13.5.2017 <https://www.puijola.net/kompassi/>
- Siisiäinen, M. & Kankainen, T. 2009. Järjestötoiminnan kehitys ja tulevaisuuden näkymät Suomessa. Teoksessa *Suomalaiset osallistujina. Katsaus suomalaisen kansalaisvaikuttamisen tilaan ja tutkimukseen* (s. 90–137). Oikeusministeriö. Oikeusministeriön julkaisu 2009:5. Saatavilla <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisu-arkisto/200905suomalaisetosallistujina.katsausuomalaisenkansalaisvaikuttamisentilaanjatutkimukseen/Files/OMJU.pdf>
- SPR. Piirit, osastot ja toimintaryhmät. Toimintaryhmät. Savo-Karjalan osasto. Kuopio. Monikulttuurinen toiminta. Saatavilla 15.1.2018 <https://red-net.punainenristi.fi/node/15663>
- Stranius, L. (2009). Epämuodollinen kansalaistoiminta - järjestötoiminnasta kevytaktivismiin. Teoksessa *Suomalaiset osallistujina. Katsaus suomalaisen kansalaisvaikuttamisen tilaan ja tutkimukseen* (s. 138—169). Oikeusministeriö. Oikeusministeriön julkaisu 2009:5. Saatavilla <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisu-arkisto/200905suomalaisetosallistujina.katsausuomalaisenkansalaisvaikuttamisentilaanjatutkimukseen/Files/OMJU.pdf>
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus. Saatavilla 19.4.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus>
- Tilastokeskus. Maahanmuuttajat ja kotoutuminen. Maahanmuuttajat väestöstä. Saatavilla 28.4.2017 <http://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html>
- Tilastokeskus 23.9.2016. Tilastot. Väestö. Väestörakenne. 2015. Vuosikatsaus. Joka kymmenes 25—44-vuotias on ulkomaalaistaustainen. Saatavilla 1.9.2018 http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2015/01/vaerak_2015_01_2016-09-23_tie_001_fi.html
- Turtiainen, K. (2013). Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta* (s. 191—205). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, H. (2015). Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITE 1

HAASTATTELURUNKO

Tutkimusongelma: Kompassin toiminta yhteistyökumppanien näkökulmasta

Pääkysymys: Miten Kompassi on onnistunut tehtävässään maahanmuuttajien kotoutumisen edistäjänä?

Taustatiedot: Millaista yhteistyötä edustamanne organisaatio tekee Kompassin kanssa?

Alakysymykset:

Millaista kokemusta teillä on Kompassin asiantuntijuudesta sekä yhteistyöstä Kompassin kanssa?

- Millainen rooli Kompassilla on kotouttamistyön verkostossa?
- Miten te hyöytte Kompassin asiantuntijuudesta?
- Millaista asiantuntijuutta odotatte Kompassin kaltaiselta toimijalta?
 - neuvonta- ja ohjauspalveluissa
 - kieliopetuksessa
 - vapaaehtoistyön organisoinnissa
- Mikä on mielestänne Kompassin asiantuntijuuden painopiste?
- Kuinka Kompassi auttaa muita tahoja (esimerkiksi järjestöjä) verkostoitumaan keskenään?
- Onko Kompassin tarpeellista kehittää asiantuntijuutta? Missä asioissa?

Millaista on Kompassin tiedottaminen ja näkyvyys?

- Kuinka hyvin asiakkaat / ihmiset ovat saaneet tietoa Kompassista?
 - maahanmuuttajat / kantasuomalaiset
- Kuinka yhteistyökumppanit pidetään ajan tasalla Kompassin kurssitoiminnasta ja tapahtumista?
- Mikä on eri tiedotuskanavien rooli tiedottamisessa? (sosiaalinen media / perinteinen media ja uutisointi / toritapahtumat / puskaradio / yhteistyöverkosto / uutiskirje)
- Miten Kompassi voisi parantaa / uudistaa tiedottamista?

Miten Kompassi edistää maahanmuuttajien sosiaalista kotoutumista ja yhteisöllisyyttä?

- Miten Kompassin toiminta edesauttaa kolmisuuntaista kotoutumista (suomalaiset ja maahanmuuttajat sekä maahanmuuttajat keskenään)?
 - Onko riskinä, että jotkut etniset ryhmät ovat tekemisissä vain keskenään? Ketkä ja mistä arvelette sen johtuvan?
 - Miten kantaväestön osallistuminen vaikuttaa ja näkyy?
- Miten Kompassi huomioi asiakkaidensa tarpeita?
 - tapahtumien järjestämisessä
 - kerho- ja harrastetoiminnassa
 - kieliopetuksessa
 - vapaaehtoisten osallisuudessa
 - Vastaako toiminta tarpeisiin? Missä olisi kehittämistarvetta?
- Miten kompassi reagoi / on reagoinut ilmeneviin tarpeisiin?
- Miten / Kenen kohdalla olette hyödyntäneet Kompassin esittely- ja vierailumahdollisuuksia?
- Millaista palautetta te olette saaneet Kompassista omilta asiakkailtanne?

Miten Kompassin tuloksellisuus näkyy?

- yksilötasolla
- yhteisöllisesti
- yhteiskunnallisesti

Miten Kompassin tulisi kehittää toimintaansa?

Haluatteko vielä sanoa jotakin aiheesta tai tutkimuksesta?

LIITE 2

Sähköpostiviestinä lähetetty haastattelukutsu:

Hei!

Olen sosionomiopiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulussa Pieksämäellä. Olen teke-
mässä laadullista tutkimusta Monikulttuurikeskus Kompassin toiminnasta vuonna 2017,
yhteistyökumppanien näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena on syventää lomake-
kyselyn kautta saatua palautetta sekä hyödyntää tuloksia Kompassin toiminnan suunnit-
telussa. Tutkimus toteutetaan ryhmähaastatteluna marraskuun ensimmäisen ja toisen
viikon aikana.

Kutsun teidät, hlö X (organisaatio X) ja hlö Y (organisaatio Y) ryhmähaastatteluun Kom-
passille. Ehdotan ajankohdaksi 2.11 klo 12 tai 3.11 klo 10. Haastattelun arvioitu kesto on
1-2 tuntia. Onko teillä mahdollista osallistua haastatteluun? Mikäli nämä ajat eivät sovi,
voitte ehdottaa jotakin muuta aikaa tai päivää.

Haastattelussa annetut tiedot ovat luottamuksellisia, eikä raportoiduista vastauksista
voi päätellä vastaajaa tai hänen edustamaansa organisaatiota. Tietoja käytetään ei käy-
tetä muuhun kuin opinnäytetyöhön tai kehittämisen pohjana Kompassin toiminnassa.
Alustavia tutkimustuloksia on nähtävillä Kompassin toimintakertomuksessa alkuvuo-
desta 2018. Opinnäytetyönä tehtävä tutkimus valmistuu lopullisesti alkusyksyyn 2018
mennessä. Ohjaajina opinnäytetyössä toimii lehtori Sirpa Ylönen Diakista (sirpa.ylo-
nen@diak.fi, 0505695397) sekä Kompassin koordinaattori Johanna Rastas (johanna.ras-
tas@puijola.net, 0447872872).

Ystävällisin terveisin

Riina Vesterinen

Diak/Pieksämäki

0401523797