

OPINNÄYTETYÖ

Monialainen verkosto tukemassa perheryhmäkodin nuorten hyvää kotoutumista

Roosa Puustelli ja Nea Ryhänen

Yhteisöpedagogin koulutus (AMK)
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
11/2024

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogin koulutus (AMK)

Tekijät: Roosa Puustelli ja Nea Ryhänen

Opinnäytetyön nimi: Monialainen verkosto tukemassa perheryhmäkodin nuorten hyvää kotoutumista

Sivumäärä: 61 ja 3 liitesivua

Työn ohjaaja: Pekka Kaunismaa

Työn tilaaja: Perheryhmäkoti Mathilda

Opinnäytetyön tilaaja perheryhmäkoti Mathilda toimii yhteistyön verkostossa eri toimijoiden kanssa edistämässä alaikäisenä ilman huoltajaa maahan saapuneiden nuorten asiakasprosessin edistämistä. Toimijoiden yhteistyön toimintamalli ja sen mallintaminen edistää hyvää kotoutumista. Opinnäytetyön tilaajalta tuli tarve kehittää nuorten maahanmuuttajien asiakasprosessikaaviota. Asiakasprosessikaaviosta oli tarpeellista tehdä selkeämpi ja siihen oli tarkoituksena avata toimijoita vielä syvemmin sekä lisätä kolmannen sektorin osuus. Kaaviota voivat käyttää toimijat omassa työssään työpaperina sekä sitä voidaan hyödyntää perehdyttämistarkoituksessa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää maahanmuuttajanuorten asiakasprosessikaaviota ja tehdä siitä toimivampi kokonaisuus. Asiakasprosessikaavion tarkoituksena on olla tukemassa ja edistämässä yhteistyön toimivuutta sekä auttaa eri toimijoita hahmottamaan nuorten asiakasprosessin kulkua perheryhmäkoti aikana.

Aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Opinnäytetyötä varten haastateltiin perheryhmäkoti Mathildan kanssa yhteistyössä olevia toimijoita: ELY-keskuksesta, Keski-Suomen hyvinvointialueelta, Jyväskylän kunnalta, kolmannelta sektorilta sekä perheryhmäkodilta. Haastatteluiden avulla saatiin kerättyä tietoa verkoston toimivuudesta, vuorovaikutuksesta ja kuinka verkostomainen työskentely tukee hyvää kotoutumista maahanmuuttajanuorten kohdalla. Haastatteluiden avulla toimijarooleista saatiin tietoa, joka auttoi kaavion teossa. Opinnäytetyö antoi prosessikaavion lisäksi näyttöä yhteistyötoimintamallin toimivuudesta tilaajalle ja verkostolle.

Tuotoksessa on kaavio, joka avaa kotoutumisen prosessin kulun ja toimijoiden tehtävät siinä sekä tiivistelmät toimijakohtaisesti. Tuloksien perusteella voidaan huomata Jyväskylän toimijoiden yhteistyön olevan sujuvaa, luottamuksellista sekä asiakaslähtöistä ja yhteistyötoimintamalli tukee maahanmuuttajanuorten hyvää kotoutumista.

Asiasanat: Kotoutuminen, maahanmuuttaja, verkostot, yhteistyö, moniammatillisuus, monialaisuus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Bachelor of Humanities, Degree Programme in NGO and Youth Work

Author: Roosa Puustelli and Nea Ryhänen

Title: Multisectorality network supporting the good integration of family group home's youth

Number of Pages: 61 and 3 attachment pages

Supervisor: Pekka Kaunismaa

Commissioned by: family group home Mathilda

The commissioner of the thesis family group home Mathilda works in a cooperation network with various actors to promote young immigrant's customer process. The operating model for cooperation between actors and its modelling is promoting support for good integration. The commissioner of the thesis needed to develop customer process diagram for young immigrants. It was needed to make the customer process diagram clearer and to open up actors even more deeply so that the diagram can be used, for example, for orientation purposes.

The thesis aimed to develop a customer process diagram for immigrant youth and make it a more functional entity. The purpose of the customer process diagram is to support and promote the functionality of cooperation and to help different actors to perceive the course of the young people's customer process during the family group home time.

The aim material was collected through thematic interviews. Actors in cooperation with the family group home Mathilda were interviewed: Centre for Economic Development, Transport and the Environment, the Central Finland Welfare Area, the municipality of Jyväskylä, the third sector and family group home Mathilda. The interviews provided us with information on the functioning of the network, interaction and how network-like works supports good integration in immigrant youth. The interviews provided information about the actor roles which was useful for making the process diagram. The thesis provided evidence of the functioning of the cooperation model for the network in addition to the process diagram.

The output contains a diagram that opens the process of integration and the roles of the actors in it, as well as summaries by actor. Based on the results it can be seen that the cooperation between Jyväskylä actors is seamless, confidential and customer-oriented and cooperation model supports the good integration of immigrant youth.

Keywords: integration, immigrant, network, cooperation, multivocationality, multisectorality

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TILAAJA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	8
	2.1 Tarve	8
3	KOTOUTUMINEN.....	9
	3.1 Kotoutuminen ja lainsäädäntö	9
	3.2 Hyvä kotoutuminen.....	10
	3.3 Akkulturaatio teoria	12
	3.4 Kotoutumisen haasteet.....	13
4	YHTEISTYÖ TUKEMASSA HYVÄÄ KOTOUTUMISTA	15
	4.1 Monialainen ja moniammatillinen verkosto	15
	4.2 Verkostojen tärkeys ja merkitys	16
	4.3 Moniammatillinen yhteistyö	17
	4.4 Yhteistyön ja verkostojen haasteet	20
5	TOIMIJAT YHTEISTYÖSSÄ.....	21
	5.1 Palveluntuottajat	21
	5.2 Viranomaiset.....	23
	5.3 Kotoutumislain kokonaisuudistus.....	27
	5.4 Yhteistyön toimintamalli	28
	5.5 Prosessikaavio.....	29
6	AINEISTON KERÄYS JA TUTKIMUSTAPA.....	30
	6.1 Aineistonkeruumenetelmät	30

6.2	Haastattelujen toteutus	31
6.3	Analyysimenetelmä	32
6.4	Tutkimuksen luotettavuus	33
7	ANALYYSI.....	34
7.1	Hyvä kotoutuminen verkostonäkökulmasta.....	34
7.2	Verkoston sisäinen luottamus	36
7.3	Verkoston vahvuudet	38
7.4	Verkostotyö tukena maahanmuuttajanuorille	40
7.5	Kehittämismahdollisuudet verkostossa.....	43
8	KOTOUTUMISEN PROSESSIKAAVION KEHITTÄMINEN	46
8.1	Tuotos	46
9	YHTEENVETO	48
9.1	Johtopäätökset.....	48
9.2	Pohdinta	51
9.3	Tilaaajan palaute.....	53
	LÄHTEET	54
	LIITTEET.....	59

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastelemme 15–17-vuotiaiden yksin maahan tulleiden nuorten asiakasprosessia, kuinka eri toimijat ovat mukana tukemassa heidän kotoutumistaan ja kuinka heidän yhteistyönsä toimintamalli ja sen mallintaminen edistää hyvän kotoutumisen tukemista. Keskityimme tarkastelemaan aihetta verkostonäkökulma edellä. Opinnäytetyön ytimessä on verkostoyhteistyö ja sen mallintaminen. Tarkoituksena on siis tutkia ja kuvata maahanmuuttajanuorten asiakasprosessissa mukana olevien toimijoiden verkostoyhteistyötä yhdessä perheryhmäkoti Mathildan kanssa. Opinnäytetyön tilaajana toimii perheryhmäkoti Mathilda. Tavoitteena on kehittää perheryhmäkoti Mathildan nuorten asiakasprosessikaaviota ja tehdä siitä toimivampi kokonaisuus, josta näkyy selkeästi jokaisen toimijan rooli sekä miten nuorten kotoutuminen etenee järjestelmällisesti kaavion mukaisesti.

Eduskunnan tarkistusvaliokunta on tehnyt vuonna 2018 selvityksen tutkimushankkeella maahanmuuttajien kotouttamistoimenpiteiden toimivuudesta. Tutkimusaineiston mukaan yhteistyö alueellisesta sekä yli sektorirajojen on tärkeää tehokkaiden kotoutumistoimien kannalta. Sekä kunnallisella että alueellisella tasolla tarvitaan ammattilaisten osaamisen ohjausta ja koordinaointia sekä hyvien käytäntöjen juurruttamista. Jos ratkaistaan yhteistyön ja koordinaation haasteet voidaan tehostaa ja sujuvoittaa palveluita. (Ala-Kauhaluoma, Pitkänen, Ohtonen, Ramadan, Hautamäki, Vuorento & Rinne 2018, 124–127.) Tutkimuksessa keskeiseksi johtopäätökseksi tuli, että kotouttamistoimien ja palveluiden vaikuttavuus edellyttää ammattilaisten osaamisen kehittämistä, koordinaation parantamista sekä toimivia yhteistyörakenteita. Palveluissa tulisi tunnistaa erilainen osaaminen ja luoda joustavia palvelukokonaisuuksia, jotka tukevat kotoutumisen eri vaiheita. (mt., 131.)

Jyväskylän hyvinvointialueella maahanmuuttajanuorten kotoutumisprosessia on mukana monia toimijoita, jotka toimivat verkostoyhteistyössä keskenään tuottaen palveluita maahanmuuttajanuorille. Verkostoyhteistyön kehittäminen ja tutkiminen auttaa edistämään kotoutumista. Tällä voidaan vaikuttaa hyvään kotoutumiseen nuorten kohdalla.

Opinnäytetyö koostuu yhdeksästä pääluvusta. Toisessa pääluvussa kerromme tilaajasta ja opinnäytetyön tarpeesta. Kolmannessa pääluvussa tarkastellaan kotoutumiskäsitettä, miten se määritellään laissa ja mitkä ovat hyvän kotoutumisen piirteet sekä haasteita. Hyvä kotoutuminen edistää eri väestöryhmien välisiä suhteita ja kannustaa maahanmuuttajia toimimaan yhteiskunnassa aktiivisina kansalaisina. Kotoutuminen on prosessina moniosainen ja siihen vaikuttavat

monet tekijät. Kotoutuminen muotoutuu yhteiskunnassa vallitsevista rakenteista ja normeista, sekä kotoutujan omista tarpeista ja oman kulttuurin ja taustan yhteensovittamisesta suomalaisen kulttuurin kanssa. (Hietikko & Kulmala 2018, 1.) Tämän jälkeen siirrymme neljänteen ja viidenteen päälukuun, jossa avaamme yhteistyötä, verkostoja ja toimijoita. Kuudennessa pääluvussa käymme opinnäytetyön toteutusta läpi ja seitsemännessä luvussa haastattelu aineiston analyysiä. Kahdeksannessa pääluvussa on esitelty tuotosta ja lopuksi on johtopäätökset ja pohdinta.

Opinnäytetyössä olemme haastatelleet maahanmuuttajanuorten kotoutumisessa mukana olevien toimijoiden asiantuntijoita ja kolmannen sektorin toimijaa. Käytämme teemahaastattelua ja analysoimme tuloksia teemoittelun avulla. Pohdimme myös opinnäytetyöhön liittyviä eettisiä kysymyksiä ja tutkimuksen luotettavuutta. Haastatteluiden tarkoituksena on saada tutkimustietoa Jyväskylän yhteistyön toimintamallista ja kuinka toimivaa yhteistyö on kotoutumisen toimijoiden välillä.

Lopussa kerromme tuotoksesta, joka on alaikäisen maahanmuuttajan asiakasprosessikaavio. Asiakasprosessikaavio tulee verkoston käyttöön, joka ei ole julkinen, joten liitteissä ei ole kuvaa kaaviosta. Kaaviota ei voida julkaista, koska se on verkoston oma työpaperi eikä julkinen dokumentti.

2 TILAAJA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Opinnäytetyön tilaajana toimii perheryhmäkoti Mathilda. Perheryhmäkoti on Pihlajalinnan perustama asumisyksikkö, joka tarjoaa 15–17-vuotiaille maahanmuuttajanuorille turvallisen kasvuympäristön ja paikan kotoutumiselle. Perheryhmäkoti on perustettu heinäkuussa vuonna 2023. Mathildassa on kaksi asumisyksikköä, joista kumpikin on seitsemän paikkaisia. Hoito- ja kasvatustehtävissä työskentelee 14 ohjaajaa, kaksi vastaavaa ohjaajaa sekä perheryhmäkodin johtaja. Perheryhmäkodissa työskentelee moniammatillinen työryhmä, jolloin nuorille voidaan tarjota tukea ja apua kokonaisvaltaisesti.

Kun perheryhmäkoti Mathilda perustettiin, toimijat kokoontuivat yhteen miettimään ja suunnittelemaan yhteistyötoimintamallia. Jyväskylän perheryhmäkoti on mukana verkostomaisessa kotoutumisen tuen yhteistyössä ELY-keskuksen, Jyväskylän kunnan, ryhmäkodin, kolmannen sektorin ja Keski-Suomen hyvinvointialueen kanssa.

2.1 Tarve

Opinnäytetyön tarve kehittää yhteistyön toimintamallin mallinnusta tuli tilaajalta esiin yhteisessä palaverissa, jossa oli mukana perheryhmäkodin johtaja ja vastaavaohjaaja. Perheryhmäkodissa asuvien maahanmuuttajanuorten asiakasprosessia varten on tehty prosessikaavio yhdessä eri toimijoiden kanssa havainnollistamaan asiakasprosessin kulkua. Prosessikaavio auttaa selkeyttämään kotoutumisen prosessia asiantuntijoille, jotka tarjoavat palveluita maahanmuuttajanuorille. Prosessikaaviota käytetään työpaperina, joka on tukena eri toimijoilla. Tämä vuonna 2023 tehty prosessikaavio on käytössä oleva työpaperi, josta ei voi julkaista kuvaa. Maahanmuuttajanuorten asiakasprosessissa on mukana ELY-keskus, Jyväskylän kunta, ryhmäkoti, perheryhmäkoti Mathilda ja Keski-Suomen hyvinvointialue, joten tässä opinnäytetyössä syvennymme näiden toimijoiden rooleihin. Lisäksi olemme ottaneet kolmannen sektorin toimijan, jolla on erityisesti kokemusta maahanmuuttajista ja nuorisotyöstä.

Verkoston keskusteluissa on ollut puhetta, että asiakasprosessikaaviota pitäisi kehittää, joten tilaajan lisäksi toimijoilla oli tarvetta kyseiselle kehittämistyölle. Asiakasprosessikaaviosta on tavoitteena muodostaa selkeämpi ja laajempi versio, jota tilaaja ja muut toimijat voivat käyttää työpaperina ja perehdytyksessä. Tutkimme myös, kuinka toimijoiden verkostomainen yhteistyö toimii toimintamallin mukaisesti. Palvelutarpeiden tunnistaminen ja toimijoiden osaaminen ovat ytimessä kotoutumisprosessin tehokkaassa etenemisessä (Sisäministeriö 2015, 94).

3 KOTOUTUMINEN

Kotoutumista voidaan tarkastella monenlaisesta näkökulmasta. Tässä luvussa avaamme kotoutumista käsitteenä, lainsäädännön näkökulmasta, pohdimme mitä on hyvä kotoutuminen ja avaamme teoriaa sekä tuomme esiin kotoutumisen haasteita.

3.1 Kotoutuminen ja lainsäädäntö

Maahanmuuttajalla tarkoitetaan Suomeen muuttanutta henkilöä, joka oleskelee maassa muulla kuin matkailuun liittyvällä lyhytaikaisella luvalla, jonka oleskeluoikeus on rekisteröity tai jolle on myönnetty oleskelukortti (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 5§). Työ- ja elinkeinoministeriön määritteen mukaan maahanmuuttajalla tarkoitetaan ulkomailla syntynyttä henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen, mutta asuu Suomessa ja on saanut oleskeluoikeuden (Työ- ja elinkeinoministeriö, 27). Soveltaessa lakia kotoutumisen edistämisestä alle 18-vuotiaaseen, on otettava ensiksi huomioon lapsen etu. Laissa säädetyissä toimenpiteissä sekä palveluissa on huomioitava myös lapsen toiveet ja mielipide lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Lapselle tulee antaa mahdollisuus saada tietoa häntä koskevissa asioissa hänen ymmärtämällään kielellä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 4§.)

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan uuteen maahan ja kulttuuriin asettumista (Tampereen ammattikorkeakoulu 2024). Kotoutumisessa on erilaisia vaiheita ja se jatkuu läpi elämän (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024). Kotoutuminen on jatkuva prosessi, jossa maahanmuuttaja hankkii yhteiskunnassa tarvittavia tietoja, taitoja, toimintatapoja ja luo sosiaalisia verkostoja. Kotoutumisen edellytyksenä on myös, että valtaväestön asenteet ja tavat mahdollistavat sen. (Alitolppa-Niitamo, Fågel & Säävälä 2013, 7.)

Kotoutumislain mukaan kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan yksilöllistä prosessia, jossa hänen yhdenvertaisuutensa, tasa-arvonsa ja osallisuutensa elämän eri osa-alueilla kuten työssä ja koulutuksessa syventyvät vuorovaikutuksessa yhteiskunnan kanssa. Kotoutumista edistetään tukemalla oman kielen ja kulttuurin ylläpitämistä, parantamalla yhteiskunnan vastaanottavuutta ja tarjoamalla kotoutumista tukevia palveluita. (681/2023, 5§.) Kun Suomeen muuttanut tutustuu ja omaksuu suomalaisia tapoja ja kulttuuria on myös mahdollistettava oman kielen ja kulttuurin ylläpito. Tämän kautta yhteiskunta monimuotoistuu ja saa uusia vaikutteita. (Kotoutuminen 2024b.)

Kotouttaminen-termi on vaihdettu kotoutumisen edistämiseen, koska kotouttaminen voi antaa vaikutelman, että maahanmuuttaja on vain passiivinen kohde ilman omaa aktiivista roolia. Kotoutumisen edistäminen kattaa myös yhteiskunnan vastaanottavuuden edistämisen. (Valtioneuvosto 2021.) Työ- ja elinkeinoministeriö on määritellyt, että kotoutumisen edistäminen tarkoittaa kotoutumisen tukemista tarjoamalla tarpeenmukaisia palveluja ja edistämällä yhteiskunnan vastaanottavuutta (Työ- ja elinkeinoministeriö, 12).

3.2 Hyvä kotoutuminen

Hyvää kotoutumista voidaan tarkastella eri näkökulmista esimerkiksi kuinka tavoitteellista, asiakaslähtöistä, tilanteeseen sopivaa, vaikuttavaa, mallinnettavaa ja yleistettävää kotoutuminen on (Kotoutuminen.fi 2024a). Asiakaslähtöinen kotoutuminen ottaa huomioon asiakkaan tarpeet yksilöllisesti. Jokaiselle maahanmuuttajanuorelle tehdään oma kotoutumissuunnitelma. Eri toimijat pyrkivät kehittämään toimintaansa siten, että se olisi tilanteeseen sopivaa. Kotoutumista edistäviä hankkeita on tehty ja tälläkin hetkellä tehdään. Hyvää kotoutumista tukee erilaiset hankkeet ja jatkuva kehittäminen auttaa varmistamaan kotoutumisen laadun ja palveluiden olevan ajankohtaista eli kotoutuminen on myös tavoitteellista sekä vaikuttavaa. Toimijat haluavat siis tuottaa asiakkaan näkökulmasta aiempaa parempia tuloksia, jotta kotoutuminen olisi vaikuttavaa (Kotoutuminen.fi 2024a). Lisäksi lait antavat jo selkeät raamit hyvälle kotoutumiselle, sillä lait määrittelevät jo itsessään mitä tukea esimerkiksi perheryhmäkotien tulee antaa maahanmuuttajanuorille.

Kotoutumista edistetään viranomaisten ja muiden tahojen monialaisena yhteistyönä. Moniammatillinen työ voi olla asiakastyötä, asiantuntijoiden välistä strategista suunnittelua tai hallinnollisten ratkaisujen etsimistä ja johtamista. Sen lähtökohtana on vastata asiakkaan palvelutarpeisiin, johon tarvitaan ammattilaisten välistä suunnittelua, yhteistyötä ja osaamisen jakamista muille. (Hallikainen 2011.)

Opetushallituksen vuonna 2019 järjestämässä käsitetyöpajassa tarkasteltiin kotoutumiseen ja maahanmuuttoon liittyviä käsitteitä. Siellä pohdittiin kuinka vakiintuneet käsitteet, sanat ja määritelmät vaikuttavat yhdenvertaisuuden toteutumiseen ja kuinka kotoutuminen onnistuu. Avoimeen työpajaan osallistui yli 100 järjestöjen, viranomaisten kuin yksityishenkilöiden edustajaa. Työpajassa käsiteltiin ja keskusteltiin ryhmittäin kolmestatoista käsitteestä, jota esiintyy opetussuunnitelmissa ja lakiteksteissä. Keskustelua käytiin siitä mitä mielikuvia käsitteet he-

rättävät ihmisissä ja missä konteksteissa käsitettä käytetään. Kotoutumis- käsite nähtiin yhteiskuntaan pääsemisenä, joka voi tarkoittaa inklusiota tai assimilaatiota. Työn rooli kotoutumisessa herätti epäilyksiä keskustelijoilla. Kokonaisvaltaisemman lähestymistavan katsottiin edistävän paremmin työllistymistä. (Opetushallitus 2024.)

Työpajassa käsiteltiin myös kotouttamisprosessia, joka voi vaikuttaa ylhäältä alaspäin suuntautuneelta ja se voi heikentää yksilön roolia ja kokemusta tulla nähdyksi (Opetushallitus 2024). Hyvää kotoutumista on hyvä myös mitata asiakkaan osallisuuden ja yhteisöllisyyden näkökulmasta. Asiakaslähtöinen lähestymistapa luo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta ja nähdyksi tulemistä. Asiakas saa kokea, että juuri hänen tarpeensa otetaan huomioon ja hänen kotoutumiseensa halutaan panostaa. Tämä vähentää myös riskiä syrjäytymiselle kotoutumisprosessin aikana, kun asiakas kokee olevansa hyvin kotoutunut. (Opetushallitus 2024.)

Parhaiten kotoutumisen tiedetään onnistuvan yhteiskunnassa, jossa sekä valtaväestö, viranomaiset että poliittiset päättäjät mahdollistavat maahanmuuttajille toimia yhteiskunnassa tasaveroisesti. (Alitolppa-Niitamo, Fågel & Säävälä 2013, 7.) Hyvän kotoutumisen kokonaisuus muodostuu yksilö-, yhteisö- ja yhteiskunnallisen tason asioista. Yksilötason hyvä kotoutuminen sisältää selkokieliisyyden, ohjauksen vastavuoroisuuden, ohjaajan olevan entuudestaan tuttu sekä tiedon oikea-aikaisuuden. Yhteisötason kotoutumiseen kuuluu yhteistyö toimijoiden kesken sekä yhteisöön kuulumisen. Yhteiskunnalliseen tasoon taas kuuluu yhteiskunnallinen yhdenvertaisuus. Jotkut tekijät ovat keskeisiä kaikilla tasoilla kuten yhdenvertaisuus. Tasot muodostavat keskenään toisiinsa liittyvän kokonaisuuden, jossa tärkeintä on, että kaikki tasot toimivat ensisijaisesti yksilön etujen mukaisesti, jotta kotoutuminen on asiakaslähtöistä ja laadukasta. (Koivumäki 2018, 54–55.)

Onnistuneeseen kotoutumiseen liittyy ajatus siitä, että maahan muuttanut voi itse määrittellä millaisen elämän haluaa uudessa kotimaassa rakentaa itselleen. Omien valintojen tekeminen ja omien tavoitteiden asettaminen kotoutumiselle voimaannuttaa kotoutujaa ja saa uskomaan itseensä enemmän. Ympäröivän yhteiskunnan tulisi kuitenkin tarjota tälle mahdollisuus, jotta se voi onnistua sekä kotoutujan omat uskomukset ja ajattelumallit vaikuttavat siihen. (Tieva 2023.)

3.3 Akkulturaatio teoria

Akkulturaatio viittaa yksilö- ja ryhmätason muutoksiin, joita tapahtuu eri kulttuureita edustavien ryhmien kohtaamisissa. Teorian avulla voidaan tutkia kulttuurien kohtaamiseen liittyviä ilmiöitä laajemmin kuin pelkän kotoutumiskäsitteen avulla. Kotoutumisessa on aina kyse myös akkulturaatiosta. Aikaisemmin akkulturaatiomallit olettivat, että muutos on vain yksiulotteinen ja yhdensuuntainen, joka tarkoittaisi, että vähemmistö hyväksyy enemmistön kulttuuri-identiteetin ja heidän elämäntapansa. Nykypäivänä akkulturaatio nähdään moniulotteisena ja vastavuoroisena prosessina, jossa kumpikin osapuoli muuttuu. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 209–210.)

Akkulturaatio on prosessi, jossa sosiaaliset, psykologiset ja kulttuuriset muutokset tapahtuvat kulttuurien sekoittumisen seurauksena. Tyypillisesti maahanmuuttajat, pakolaiset ja turvapaikanhakijat kokevat tämän sopeutumisen tarpeen, koska se voi koskea ketä tahansa, joka kohtaa uuden kulttuurin ja sen normit, arvot ja järjestelmät. Enkulturaatio eli oman kulttuurin oppiminen, on prosessi, joka edeltää akkulturaatiota, joka puolestaan tarkoittaa toisen kulttuurin omaksumista ja oppimista. Enkulturaation kautta opimme ensin kulttuurista ja voimme ajatella akkulturaatiosta prosessina oppia tuntemaan toinen kulttuuri. Akkulturaation vaikutukset näkyvät useilla tasoilla alkuperäisessä ja uudessa omaksumuksessa kulttuurissa. Ryhmätasolla se voi johtaa muutoksiin tavoissa, käytännöissä ja sosiaalisten instituutioiden toiminnassa. Yksilötasolla akkulturaatioprosessi tarkoittaa sosialisatiota, jossa ihmiset omaksuvat isäntäkulttuurin normit ja arvot. Tämä voi johtaa muutoksiin omassa käyttäytymisessä sekä erilaisiin vaikutuksiin hyvinvoinnissa. (Maricopa 2024.)

Berryn akkulturaatio mallin mukaan sopeutumisstrategiat on jaoteltu kahteen ulottuvuuteen. Ensimmäinen liittyy alkuperäisen kulttuurin säilyttämiseen tai hylkäämiseen ja toinen taas isäntäkulttuurin omaksumiseen tai hylkäämiseen. (Maricopa 2024a.)

		Arvostaa ja ylläpitää alkuperäistä kulttuuria	
		KYLLÄ	EI
Arvostaa ja ylläpitää isäntäkulttuuria	KYLLÄ	Integraatio	Assimilaatio
	EI	Erottelu	Marginalisoituminen

Kuvio 1. Berry's model of acculturation. Maricopa community colleges (2024) pohjalta.

Kuvio 1 näyttää Berryn mallin akkulturaatiosta. Assimilaatiota tapahtuu, kun yksilöt omaksuvat isäntäkulttuurin kulttuuriset normit oman alkuperäisen kulttuurin sijaan. Erottelua tapahtuu, kun yksilöt hylkäävät isäntäkulttuurin alkuperäisen kulttuurin säilyttämisen puolesta. Marginalisoituminen tapahtuu, kun yksilöt hylkäävät alkuperäkulttuurinsa ja isäntäkulttuurin. Integraatiota tapahtuu, kun yksilöt pystyvät omaksumaan isäntäkulttuurin kulttuuriset normit säilyttäen samalla alkuperäkulttuurinsa. Integraatio usein johtaa kaksikulttuurisuuteen. (Maricopa 2024a.) Mallin mukaan kotoutuminen on onnistunut parhaiten, kun yksilö säilyttää oman alkuperäisen kulttuurinsa ja samalla sopeutuu ja omaksuu isäntäkulttuurin normeja. Kun yksilö kotoutuu integraation mukaan hän samalla lisää omaa hyvinvointiaan.

3.4 Kotoutumisen haasteet

Kulttuuriset erot voivat tuoda paljon haasteita kotoutumiseen. Suomeen saapuessa nuori voi kohdata täysin erilaisen kulttuurillisen yhteisön. Nuoret ovat muutenkin Suomeen saapuessaan hyvin kuormittavassa tilanteessa, voivat kantaa epävarmuutta tulevaisuudesta, huolta perheenjäsenistä, menneisyyden traumoja sekä kohtaavat aivan uuden kulttuurin, jossa tarjotaan yhteisöllisyyttä vaikeasti (Anis & Esberg 2018, 196). Karkeasti kulttuuri näkökulmasta katsottuna maailma voidaan jakaa kahtia, sen mukaan arvostetaanko kulttuurissa yksilöllisyyttä vai yhteisöllisyyttä, yksilön vai yhteisön etu edellä eli yksilö- tai yhteisökulttuureiksi (Launiala 1998,

30). Suomi kuuluu yksilökulttuuriin, joten muualta kuin länsimaista tulevat nuoret, kuten kehitysmaista tulevat nuoret, ovat tottuneet yhteisöllisempään elämään. Tällöin voi yksilökeskeinen kulttuuri tulla shokkina ja vaikeana ymmärtää sekä omaksua. Kulttuurin ymmärtäminen ja siihen muokkaantuminen voi olla haastavaa ja kuormittavaa nuorelle. Eri toimijoiden, jotka tuottavat palveluita ja tukea nuorille, on hyvä huomioida nuorten kulttuuritausta ja lähtökohdat. Uusi kulttuuri voi aiheuttaa nuorille kulttuurishokin, jolla tarkoitetaan, että henkilön oma kulttuuri törmää toisen maan kulttuurin kanssa muuttaessaan uuteen maahan ja kulttuuriin. Se aiheuttaa turhautumista ja voi olla raskaampi ajankohta henkilön elämässä (Härkönen 2018, 4–5).

Kotoutuminen on jatkuva prosessi, joka ei ole pelkästään viranomaisten ja eri ammattilaisten harteilla. Kotoutumista tapahtuu kaksisuuntaisesti eli siihen osallistuvat suomalainen yhteiskunta sekä maahanmuuttajanuori (Kotoutuminen 2024 c). Kotoutumisen kaksisuuntaisuudella tarkoitetaan prosessia, jossa maahanmuuttaja ja yhteiskunta mukautuvat vuorovaikutteisesti uuteen tilanteeseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.) Tämä voi tuoda kotoutumiseen lisää haasteita, jos esimerkiksi nuorella on vaikeaa sitoutua ja saada motivaatiota uuden oppimiseen ja esimerkiksi kielen opiskeluun. Sopeutuminen uuteen kulttuuriin voi olla hyvin haastavaa ja vuorovaikutus ja viranomaisten lisäksi ystävät ja suomalaisiin ihmisiin tutustuminen, heiltä oppiminen ja vuorovaikutus heidän kanssaan on erittäin tärkeää kotoutumisen kannalta (Kotoutuminen 2024 c).

Nuoret ovat voineet kokea myös vainoa viranomaisten taholta omassa kotimaassaan, joka voi tällöin hankaloittaa luottamuksen rakentumista viranomaisiin uudessa maassa. Luottamuksen syntymiseksi nuoret tarvitsevat kokemuksia siitä, että viranomaiset ja eri tahot tukevat heidän hyvinvointiansa (Hiitola & Turtiainen 2015, 15). Nuorten on tärkeä saada kokemuksia, että heidän asiansa otetaan tosissaan sekä heitä pidetään yhtä arvokkaina kuin muitakin kansalaisia.

Onnistunut kotoutuminen määrittyy syrjäytymisen ehkäisyyn, työn, kolmannen sektorin sekä hyöty- ja talousnäkökulman korostumisen kautta. Onnistunut kotoutuja määrittyy kotouttamisohjelmassa usein ahkerana, julkisten resurssien käytön vähäisyytenä, yhteiskunnalle hyötyä tuovana yksilönä, joka työllistyy nopeasti. Tämä voi johtaa siihen, että yksilöiden tarpeita ei huomioida tarpeeksi. (Huopio 2023.) Tulisi muistaa huomioida, että kotoutuminen ei ole pelkästään viranomaisten määriteltävissä vaan ihmisillä voi olla kotoutumisen suhteen omat tavoitteet, jotka painottuvat eri asioihin. (Pirinen & Ström 2022.) Omat tavoitteet voivat olla, että löytää ystäviä ja pääsee työelämään.

4 YHTEISTYÖ TUKEMASSA HYVÄÄ KOTOUTUMISTA

Kotouttaminen ei ole vain yhden toimijan tehtävä, vaan siihen tarvitaan monia erilaisia toimijoita ja heidän vahvuuksiaan. Hyvään ja onnistuneeseen kotoutumiseen kuuluu monialainen ja -ammattillinen yhteistyö, jotta nuoret saadaan aktiivisiksi Suomen kansalaisiksi (Kotoutuminen 2024b). Verkostoyhteistyön merkitys on isossa roolissa osana hyvää kotoutumista ja se edesauttaa asiakkaiden palveluiden saannin helpottamisessa ja nopeudessa.

Verkoston sisäinen yhteistyö voidaan määritellä monialaiseksi yhteistyöksi, jossa eri alojen ammattilaiset tekevät tiivistä yhteistyötä asiakkaan hyvinvointia ja tavoitteita tukevien palvelujen tarjoamiseksi. Moniammatillisuutta ja monialaisuutta käytetään usein rinnakkain termeinä, mutta ne voidaan määritellä kahdeksi eri käsitteeksi. (Koivisto, Laurila, Maijala, Nieminen, Ojala, Tamminen & Tolonen 2024.) Monialaisuus korostaa yhteistyötä, jossa kansalainen on osallinen palveluprosessiin ja sen kehittämiseen, ja tavoitteena on koota yhteen eri asiantuntijuuksia ja näkökulmia asiakaslähtöisesti. (Nuoperi 2024.) Moniammatillisessa yhteistyössä puolestaan korostuu yhteistyö, jota eri ammattiryhmien edustajat tekevät, mutta jokainen toimii itsenäisesti oman asiantuntemuksensa pohjalta asiakkaan hyväksi. (Lappalainen & Sinervo 2024.) Vaikka termeissä on eroja, molemmissa korostuu yhteistyön sujuvuuden kannalta olennaiset piirteet: asiakaslähtöisyys, yhteinen tavoite ja eri asiantuntijoiden panoksen hyödyntäminen asiakkaan parhaaksi.

Tässä luvussa käsittelemme monialaista ja moniammatillista verkostoa niiden tärkeyttä ja merkitystä ja syvennymme yhteistyön merkitykseen. Lopuksi tuomme esiin verkostojen ja yhteistyön haasteita.

4.1 Monialainen ja moniammatillinen verkosto

Verkostot ovat suhteita, jotka yhdistävät jonkun joukon ihmisiä, kohteita, organisaatioita tai tapahtumia (Isoherranen 2005, 16). Verkosto on usean toimijan välinen vastavuoroinen yhteistyösuhde, jossa jaetaan tietoa ja resursseja. Sen avulla pyritään yhdistämään toimijoiden osaaminen ja voimavarat yhteiseksi eduksi. (Valtioneuvoston kanslia 2019, 13.) Harisalo (2021, 221–222) on määritellyt verkoston ihmisten ja organisaatioiden joukkona, jossa jokaisella on tarve tehdä yhteistyötä ja auttaa toisiaan. Kun puhutaan verkostoista, niiden lähtökohtana on vastavuoroinen, vapaaehtoinen, tasavertainen ja itseorganisoituva yhteistyö, joka on kaikille osapuolille myös hyödyllinen (Valtioneuvoston kanslia 2019, 14).

Verkosto on sosiaalisten suhteiden kokonaisuus, jossa toimijat ovat toisista riippuvaisia ja organisoituneita. Verkostojen tutkimus on haasteellista ja monitieteistä, mutta niiden merkitys on kasvanut viime vuosikymmenten aikana monimuotoisten kokonaisuuksien hallinnaksi. Verkotot kasvattavat sosiaalista pääomaa, joka perustuu luottamukseen. Luottamus edistää jäsenten välistä vuorovaikutusta. Verkostotyön keskeiset käsitteet ovat sitoutuminen ja luottamus, jotka vahvistavat toisiaan ja mahdollistavat yhteistyön tekemisen. Verkotot syntyvät keskinäisen riippuvuuden kautta, ja niiden toimivuus perustuu arvoon, jonka verkotot tuottavat toimijoiden tarpeeseen. (Halonen & Unkari-Virtanen 2024.) Perheryhmäkodin ja muiden kotoutumisesta vastaavien toimijat ovat riippuvaisia toisistaan, jotta kotoutuminen edistyy ja toimii asiakkaan kohdalla. Jos kaikki toimijat tekisivät yksin, olisi kotoutumisen edistäminen paljon hitaampaa ja haasteellisempaa. Suomessa moniammatillista yhteistyötä on tehty jo pitkään ja verkotot ovat keskeisiä sosiaalisten suhteiden ja työntekijäverkostojen toiminnassa (Halonen & Unkari-Virtanen 2024).

4.2 Verkostojen tärkeys ja merkitys

Organisaatioiden välinen yhteistyö edellyttää, että verkostotyöntekijöillä on selkeät valtuudet ja toimintamahdollisuudet. Kun verkostoyhteistyö on määritelty organisaatiossa, voidaan välttyä väärinkäsityksiltä. Verkostotyö edellyttää vuorovaikutusta sekä johdon että muiden työntekijöiden kanssa, ja organisaation tulee mahdollistaa oppiminen ja uuden toimintatavan juurtuminen. On olennaista, että työntekijät ovat sitoutuneita, jotta moniammatillinen verkostoyhteistyö voi kehittää osaamista. (Hallikainen 2011, 50–51.)

Sitoutuminen ja luottamus ovat merkittäviä tekijöitä verkostoissa. Luottamus esimerkiksi sitoo verkoston toimijat yhteen, auttaa sietämään epävarmuutta ja näyttää muiden toiminnan positivismisessä valossa (Nykänen 2015, 139). Luottamuksen syntymiseen menee aikaa, kuten missä tahansa ihmissuhteissa. Verkototkin ovat kuitenkin tavallisista ihmisistä syntyviä suhteita, yhteistyökumppaneita tai linkkejä. Eli verkostoissa ja yhteistyötä tehdessä luottamus kasvaa samalla, kun toimijat oppivat tuntemaan toisiaan paremmin (Nykänen 2015, 139). Sitoutuminenkin on helpompaa, kun luottaa toiseen. Sitoutumisen ja luottamuksen voisi nähdä kulkevan käsi kädessä verkostoyhteistyössä.

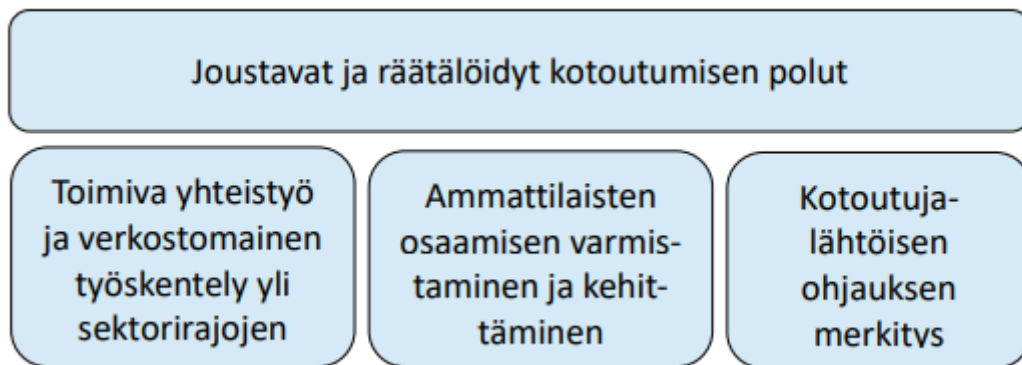
Verkostotyöryhmässä voi kehittää moniammatillista osaamista, jossa yhteistyö on keskeistä. Sitoutuminen yhteistyöhön tarkoittaa oppimista ja kehittävää vuorovaikutusta, jolloin yksilön

asiantuntijuus on pienemmässä arvossa kuin jaettu osaaminen yli ammatillisten rajojen. Yhteiset tavoitteet, arvot ja ihmiskäsitys ovat moniammatillisen osaamisen perustana. Yhteiset näkemykset mahdollistavat erilaisen osaamisen tehokkaan hyödyntämisen. (Karila & Nummenmaa 2001, 104–105.)

Hyvä verkostotyö vaatii myös sujuvaa tiedonkulkua sekä aitoa ja avointa vuorovaikutusta. Kun jokainen panostaa ja antaa osaamistaan yhteisen edun eteen saavutetaan toimiva verkostotyö. Verkostotyön keskiössä on myös yhdessä ajatteleva ja laadukas viestintä. (Valtioneuvoston kanslia, 20.) Verkostoyhteistyön avulla saadaan tuotettua laadukkaita palveluita kuten ohjausta, neuvontaa ja yhteiskuntaorientaatiota maahanmuuttajanuorille.

4.3 Moniammatillinen yhteistyö

Yhteistyö eri sektoreiden ja toimialojen välillä on nähty tuloksekkaana ja kotoutumista edistävänä ja laajasti on tullut todettua, että yhteistyötä kunnan, koulutuksen järjestäjien, järjestöjen, TE-toimiston sekä työ ja elinkeinoelämän kanssa tulisi edistää enemmässä määrin (Ala-Kauhaluoma ym. 2018, 43). Yhteistyöllä on nähty olevan positiivisia eikä niinkään negatiivisia vaikutuksia kotoutumiseen. Yhteistyö auttaa tehokkaassa kotoutumisessa, jotta yksilön tarpeisiin voidaan vastata laajemmin.



Kuvio 2: Joustavat ja räätälöidyt kotoutumisen polut (Ala-Kauhaluoma ym. 2018, s. 125)

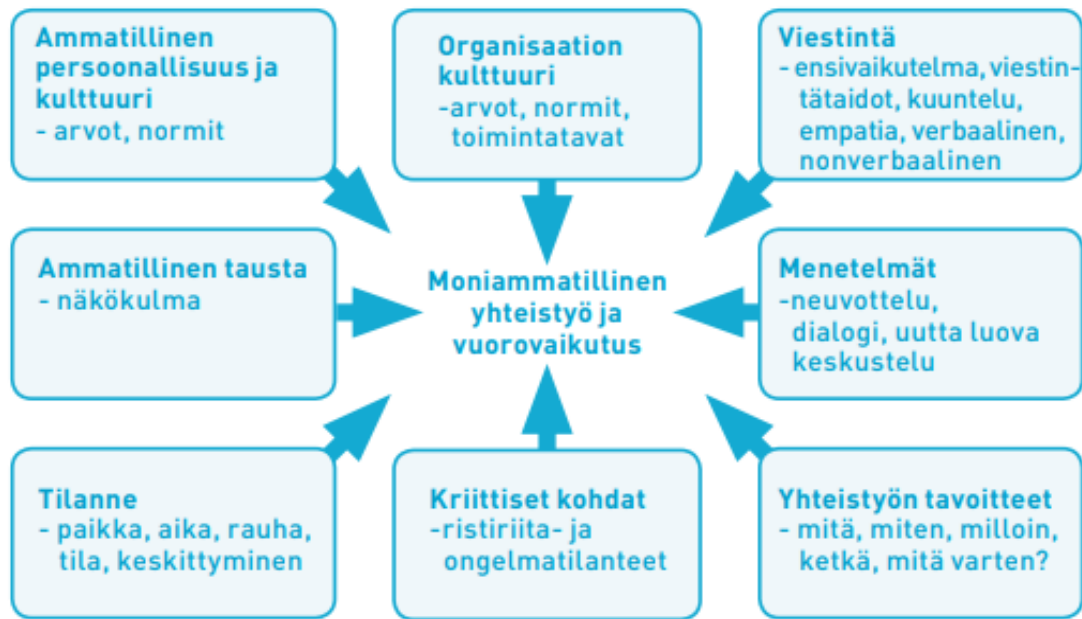
Yllänäkyvässä kuviossa on eduskunnan tarkastusvaliokunnan tekemän tutkimuksen tuloksia tiivistämä kuvio, jossa näkyy keskeisimmät kotouttamista edistävät toimet. Tutkimuksessa tuli esiin vahvasti toimiva yhteistyö ja verkostomainen työskentely yli sektorirajojen. (Ala-Kauhaluoma ym. 2018, 125.) Yhteistyön merkitys nähdään isona osana

kotoutumisprosessissa, joten sen osa-alueen kehittämällä voidaan olla edistämässä hyvää kotoutumista.

Moniammatillinen yhteistyö vaatii onnistuakseen yhteisen kielen ja käsitteet. Todellisesta ammatillisesta yhteistyöstä puhutaan silloin, kun toiminnalla on selkeät päämäärät ja tavoitteet eikä ne ole jääneet vain tiedonvaihtamisen tasolle. Asiakas pyritään huomioimaan kokonaisvaltaisesti toiminnan tai palveluiden sisällä. Kun kootaan tieto ja eri näkökulmat yhteen saadaan aikaan enemmän kuin vain yhden asiantuntijan työpanos esille. (Kontio 2010, 9.) Samoin näitä piirteitä voidaan ajatella monialaisessa yhteistyössä korostuvan, jotta yhteistyö olisi sujuvaa.

Isoherranen Kaarina (2005, 58) kuvaa hyvää työryhmää ja jäsentä seuraavasti: 1. *Riittävä oman alan asiantuntijaosaaminen ja informaatio*. Eli jos tieto ei liiku yli sektorirajojen, verkostossa voidaan jäädä vaille jotain oleellista tietoa. 2. *Avoimuus*. Verkostossa tulee olla avoin toisten ratkaisuehdotuksille, pelkkä oma tietämys ei riitä. 3. *Dialogisuus*. Ongelmatilanteissa varsinkin korostuva osaaminen. 4. *Ammatillinen itsetunto*. Tätä taitoa tarvitaan varsinkin tilanteissa, joissa täytyy keskustella asiantuntijoiden kanssa avoimesti ja saatetaan olla eri mieltä, jotta asiallinen keskustelu säilyisi. 5. *Halukkuus kommunikoida*. Kyky ilmaista itseään verkostossa ja ymmärtää oman asiantuntijuuden merkitys kokonaisuuden kannalta. 6. *Tasavertainen*. Jokaisella on sama oikeus tuoda ajatuksensa julki. 7. *Vastuun tunteminen*. Jokainen verkostossa tietää oman vastuun, mutta lisäksi jokainen verkostoyhteistyössä oleva toimija kantaa tiimin toiminnan sujuvuudesta vastuun. 8. *Kärsivällisyys*. Jokainen toimija oman oma persoona ja voi olla erilaisia toimintatapoja työskennellä. Tarvitaan kärsivällisyyttä hyväksyä erilaisia verkostoyhteistyössä olevia jäseniä. (Isoherranen 2005, 58–60.) Niin kuin tiimissä myös monialaisessa verkostoyhteistyössä nämä asiat ovat tärkeitä, jotta yhteistyö verkostossa tuottoisaa ja laadukasta. Näitä voi jokainen verkosto ja yksilö kehittää yhteistyön sujuvuuden parantamiseksi.

Lisäksi lainsäädännössä (Sisäministeriö 2015, 94) ja kotouttamispolitiikassa nousee vahvasti esille monialainen ja tiivis yhteistyö eri hallinnonaloilla ja tasoilla. Kotouttamispolitiikassa myös järjestöjen mukaan ottaminen kotouttamistyöhön nähdään tärkeänä (Sisäministeriö 2015, 65).



Kuvio 3: Moniammatillinen vuorovaikutus ja yhteistyö Honkasen ja Suomalain (2009, 95) mallin mukaan. Kontio 2010.

Yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen vaikuttaa monia tekijöitä. Yhteistyön Kuviossa 1 näkyvät mitkä asiat ovat moniammatillisen yhteistyön ja vuorovaikutuksen taustalla. Kuvio selkeyttää myös toimijoiden kuvaa siitä, jotta tiedetään mitä on tarkoitus tehdä ja miten. Ryhmän sisällä on laajaa asiantuntijätietoa ja osaamista, joka jaetaan toimijoiden kesken. Yhteisellä suunnitelmalla on iso merkitys sekä tiedon jakamisella muille, sillä se edistää kaikkien toimintaa ja yhteistä päämäärää. (Kontio 2010, 9–10.) Näin toimijat saavat myös kerättyä laajan näkemyksen asioista ja voidaan välttyä niin sanotuilta ”sudenkuopilta” eli asioilta, joita olisi voinut jäädä huomioimatta esimerkiksi yhden toimijan tarkasteltaessa asiaa. Hyvä moniammatillinen yhteistyö perustuu jatkuvaan vuorovaikutukseen ja tarkoituksenmukaiseen toimintaan, joka huomioi toimintaympäristön, arvot ja tavoitteet (Kontio 2010, 9–10). Asiakkaiden eli nuorten etuna on, että eri viranomaiset yhdistävät voimansa ja tekevät yhteistyötä asiakkaiden ja toistensa kanssa löytääkseen ratkaisuja haastaviin tilanteisiin (Kontio 2010, 19).

Moniammatillisessa yhteistyössä lähtökohtana on siis asiakas, joka tahdotaan huomioida mahdollisimman laajasti kaikkine tarpeinensa (Isoherranen 2005, 15). Kaikilla toimijoilla tulisi olla yhteinen käsitys moniammatillisuudesta ja sen merkityksestä sekä ymmärrys kokonaisvaltaisesta asiakkaan kohtaamisesta. Moniammatillisesti työskennellessä korostuu toisten asiantuntijoiden osaamisen tunnistamisen merkitys. (Isoherranen 2012, 114.)

Perheryhmäkoti Mathildassa kaikilla nuorilla on yhteinen sosiaalityöntekijä, joka helpottaa tekemään tiivistä yhteistyötä muun muassa perheryhmäkodin työntekijöiden kanssa. Sosiaalityöntekijä on hyvinvointialueen alainen eikä osa perheryhmäkodin henkilöstöä. Sosiaalityöntekijä tuntee nuoret hyvin, kun hän käy viikottain asumisyksikössä. Nuorilla on mahdollisuus jutella sosiaalityöntekijän kanssa ja saada apua heitä koskeviin asioihin. Samalla sosiaalityöntekijä tulee verkostossa tutuksi myös muille kuin johtohenkilöille, esimerkiksi perheryhmäkodin ohjaajille. Tämä lisää luottamusta ja yhteistyösuhdetta ohjaajien ja sosiaalityöntekijän välillä.

4.4 Yhteistyön ja verkostojen haasteet

Verkostoissa voi ilmetä monenlaisia haasteita, kuten haluttomuus kehittää yhteistyötä, sitoutumisen puute ja heikot suhteet (Teittinen 2020, 16). Muita haasteita verkostotyössä voi olla eri tavoitteet, roolien epäselvyys, muutosvastarinta ja resurssien jakaminen. Toimijat tarvitsevat resursseja, joilla kehittää työtä, selvät rajaukset omaan työhön ja kenelle ohjata, jos itsellä ei ole taitoa auttaa sekä positiivisen asenteen muutokselle ja uudistumiselle.

Isona resurssi haasteena tulee ajankäyttö. Kehittämislle tulee olla hyvät perustelut ja mahdollisuus onnistua parantamaan työn laatua, jotta on järkevää käyttää työaika ja resursseja siihen. Kehitykselle tulisi myös antaa aikaa sillä se ei tapahdu hetkessä.

Maahanmuuttajien asioinnin sujuvuuteen vaikuttavat monet tekijät. Osa haasteista tulee esiin palvelujärjestelmien rakenteissa ja osa maahanmuuttajien omissa valmiuksissa toimia suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Viranomaiset voivat kokea vaikeuksia tasapainottaa asiakkaan toimijuuden kannustamisessa ja toimimisessa liiallisen asiakkaan puolesta tekemisen välissä. (Hallikainen 2011.) Olisi tärkeä antaa jokaiselle mahdollisuus tehdä itse ja opetella esimerkiksi täyttämään lomakkeita ja papereita, mutta ei myöskään jättää asiakasta yksin asioiden kanssa vaan olla koko ajan rinnalla tukemassa ja auttaa pyydettyä.

5 TOIMIJAT YHTEISTYÖSSÄ

Kotouttamisen edistämistä toteutetaan yhteistyönä eri toimijoiden kanssa. Kotouttamista voivat edistää sekä viranomaiset että muut yhteisöt ja tahot kuten ELY-keskukset, työ- ja elinkeinoministeriö, kunnat, kolmannen sektorin toimijat sekä TE-hallinto. He tarjoavat ohjausta, neuvontaa ja muita palveluita. (Kansalaisopistojen liitto 2018.) Erilaiset toimijat ja tahot tarjoavat kotoutumispalveluita maahanmuuttajanuorille vastaamaan nuorten tarpeita. Jokaisella toimijalla on oma roolinsa maahanmuuttajanuorten asiakasprosessissa ja toimijoiden yhteistyö on keskeisessä roolissa.

Tässä luvussa avaamme toimijoita, jotka ovat mukana maahanmuuttajanuorten kotoutumisprosessissa perheryhmäkoti Mathildan kanssa. Tarkastelemme toimijoiden asemaa lainsäädännön kannalta ja kuvaamme, kuinka toimijoiden roolit näkyvät paikallisesti Jyväskylän alueella. Tuomme myös esiin vuonna 2025 alkuvuodesta käytäntöön tulevan lakimuutoksen ja miten se tulee vaikuttamaan verkostotyöhön ja toimijoihin. Lopuksi kuvaamme toimijoiden yhteistyön toimintamallia ja avaamme prosessikaavio käsitettä.

5.1 Palveluntuottajat

Ryhmäkoti

Jyväskylässä on toiminnassa yksi ryhmäkoti. Ryhmäkodit ovat alaikäisille ilman huoltajaa saapuneille turvapaikkaa hakeville tai tilapäistä suojelua saaville lapsille ja nuorille. Ryhmäkodissa asutaan siihen saakka, että lapsi tai nuori täyttää 18-vuotta tai saa oleskeluluvan ja siirtyy asumaan perheryhmäkotiin tai yksityismajoitukseen. Ryhmäkoti tekee kuntasijoitushakemuksen ELY:lle sekä shl ilmoituksen (ilmoitus sosiaalihuollon palveluita tarvitsevasta henkilöstä) hyvinvointialueelle. Ryhmäkoti toiminta on Migrin eli maahanmuuttoviraston alaista toimintaa.

Perheryhmäkoti

Perheryhmäkoti Mathilda on ainut perheryhmäkoti Jyväskylässä. Perheryhmäkoti avattiin 2023 kesällä, koska alaikäisiä ilman huoltajaa maahan tulleille nuorille kyseinen palvelu tuli ajankohtaiseksi.

Sosiaalihuoltolain mukaan perheryhmäkodilla tarkoitetaan sosiaalihuollon ympärivuorokautista palveluyksikköä, jossa annetaan kotoutumisen edistämisestä annetun lain (681/2023) 2 §:n 6 momentissa tarkoitettulle lapselle hoiva, huolenpito ja kasvatus mainitun lain 33 §:ssä tarkoitettulla tavalla. Perheryhmäkodin toiminnassa on noudatettava, mitä lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 1 §:ssä säädetään. Lapsen hoiva, huolenpito ja kasvatus on järjestettävä ja lasta on kohdeltava siten, että hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. (Sosiaalihuolto 2014/1301.) Lisäksi perheryhmäkodissa asuvat nuoret voivat saada huolenpidon lisäksi toisista perheryhmäkodissa asuvista nuorista hyviä ystäviä, koska samanlaiset kokemukset yhdistävät ja voivat saada toisiltaan vertaistukea (Anis & Esberg 2018, 199). Perheryhmäkoteja säätelevät myös muut sosiaalihuollon palveluita säätelevät lait kuten valvontalaki, hallintolaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä ja laki asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista. Lastensuojelulakia, vammaispalvelulakia ja kehitysvammalakia sovelletaan, kun se on nuoren tarpeiden kannalta tarkoituksenmukaista. Arvioinnista vastaa hyvinvointialueen sosiaalihuolto. (Henna Leppänen 2024a.)

Lastensuojelulaki (2007/417) määrittelee, että asumisyksikössä voi asua enintään seitsemän nuorta kerrallaan. Hoito- ja kasvatustehtävissä toimivien henkilöiden määrä on seitsemän asuinyksikköä kohden, mutta jos asuinyksiköitä on useampi voi työntekijöitä olla kuusi (2007/417, 58–59 §).

Lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan hoitoon ja kasvatukseen nähdyn riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä. Laitoksen hoito- ja kasvatustehtävistä vastaavan johtajan tulee täyttää sosiaalihuoltolain 46 a §:n 3 momentissa säädetyt edellytykset. Henkilöstö riittävästä määrästä, osaamisesta ja perehdytyksestä on huolehdittava siten, etteivät niihin liittyvät puutteet aiheuta rajoitusten käyttämistä, lapsen turvallisuutta vaarantavia ja ihmisarvoa alentavia rajoitustoimenpiteiden toteuttamistapoja ja käytäntöjä. (Lastensuojelulaki 2019/542, 60§.)

Kolmas sektori

Kolmas sektori tuottaa myös kotouttavia palveluita. Järjestöt sekä yhdistykset toimivat kotouttamisen kentällä ja tarjoavat maahanmuuttajille verkostoja, kursseja sekä työllistävää toimintaa. Virallisten toimenpiteiden lisäksi kotoutumista edistävää toimintaa tapahtuu kouluissa, harras-

tuksissa ja työpaikoilla. (Kansalaisopistojen liitto 2018.) Jyväskylän alueella on laaja kolmannen sektorin toimiala. Maahanmuuttajanuorille olevia palveluita on esimerkiksi tällä hetkellä Kansalaistoiminnakeskus Matarassa Monikulttuurikeskus Gloria, Paremmiin Yhdessä Ry ja Aurinkopaja. Myös Jyväskylässä on laajasti erilaisia nuorisotiloja joihin nuoret voivat mennä verkostoitumaan.

Paikalliset järjestöt pystyvät luomaan yhteistyössä esimerkiksi kunnan kanssa maahanmuuttajien tarpeisiin vastaavia palveluita (Sisäministeriö 2015, 95). Järjestöjen avulla voidaan täsmällisesti vastata tarpeisiin verkostoyhteistyön kautta. Tämä avaa paljon mahdollisuuksia kotoutumisen edistämiseksi nuorten kohdalla ja kolmannen sektorin tarjonnan tuominen osaksi prosessikaaviota selkeyttää, miten ovat tukemassa nuorten kotoutumista.

Ala-Kauhaluoma ym. (2018, 78) tekemässä tutkimuksessa haastateltavat nostivat esiin kolmannen sektorin hyvän mahdollisuuden järjestää täydentävää toimintaa, jota kaupungilla ei ole maahanmuuttajia varten, sillä niille on hyvät edellytykset siihen. Järjestöt voivat vastata juuri ajankohtaisiin tarpeisiin ja pinnalla oleviin asioihin parhaiten. Yhteistyöllä muiden toimijoiden kanssa, voidaan saada kattavat palvelut turvattua maahanmuuttajanuorille.

Maahanmuuttajanuoret kuuluvat nuorisotyön kohderyhmään, joka on määriteltynä lainsäädännössäänkin. Laissa määritellään nuorisotyön olevan esimerkiksi monikulttuurillista, kansainvälistä ja yhdenvertaista (Nuorisolaki 1285/2016, 2§). Nuorisotyön toteuttamisesta vastaavat kunnat, nuorisoyhdistykset sekä järjestöt.

Kotoutumisessa tarve järjestöille kasvoi 2015 turvapaikanhakijamäärän kasvun myötä (Ala-Kauhaluoma ym. 2018, 82). Tämä avasi mahdollisuuksia järjestöille olla mukana tukemassa kotoutumista. Järjestöjen yhteistyötä muiden tekijöiden kanssa vaikeuttaa se, että usein järjestön toiminta pyörii hankerahoituksella, jolloin toiminnan pysyvyys ja yhteistyön jatkuvuudessa on mukana pientä epävarmuutta (mt., 82).

5.2 Viranomaiset

Edustaja

Edustajajärjestelmällä pyritään turvaamaan ilman huoltajaa tulleen lapsen ja nuoren asema kansallisissa laeissa sekä kansainvälisissä sopimuksissa edellytetyin tavoin. Suomeen ilman huol-

tajaa saapunut lapsi tai nuori on alaikäisenä vajaavaltainen, joten hän tarvitsee laillisen edustajan ulkomaalaislain lupaprosesseissa sekä muissa hänen henkilöään ja varallisuuttaan koskevista hallinto- ja tuomioistuinasioissa. (Järvinen, Snellman & Helenius 2014, 12.) Perheryhmäkoti Mathildassa asuvilla nuorilla jokaisella on edustaja.

Käräjäoikeus määrää jokaiselle Suomeen tulleelle ilman huoltajaa olevalle alaikäiselle turvapaikanhakijalle edustajan. Edustajan tehtäviin kuuluu varmistaa, että lapsen etu huomioidaan eri tilanteissa. Edustaja käyttää alaikäisen huoltajalle kuuluvaa puhevaltaa sekä toimii lapsen tai nuoren apuna tai hoitaa hänen puolestaan asioita eri viranomaisten kanssa. (Maahanmuuttovirasto 2024.) Puhevalta tarkoittaa oikeutta laittaa asia vireille viranomaisessa tai tuomioistuimessa, osallistua asian selvittelyyn ja muuhun käsittelyyn sekä hakea päätöksiin muutosta. Oikeus vaatia sosiaalipalvelua tai etuutta, sekä hakea muutosta etuutta tai palvelua koskevaan viranomaispäätökseen. (Järvinen, Snellman & Helenius 2014, 14.) Edustaja voi olla mukana esimerkiksi turvapaikkahakemuksen käsittelyä koskevassa turvapaikkapuhuttelussa (Maahanmuuttovirasto 2024).

Edustaja toimii lapsen tai nuoren puolueettomana edustajana. Hän tutustuu asiakkaihinsa ja tapaa heitä ja tutustuu heidän elämäntilanteeseensa. Hänen tulee myös huolehtia, että asiakkaiden ääni ja toiveet tulee kuuluksi päätöksentekoaasioissa. Edustaja pitää lapsen tai nuoren ajan tasalla prosessien kulusta ja etenemisestä. (Järvinen, Snellman & Helenius 2014, 14.)

Kunta

Paikallistasolla kuntien tehtävänä on maahanmuuttajien kotouttamisohjelman laatiminen, toteuttaminen, kehittäminen sekä seurata kotoutumisohjelman vaikutuksia. (Kansalaisopistojen liitto 2018.) Kunnan on huolehdittava maahanmuuttajien ja kotoutuja-asiakkaiden yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta. Kunta vastaa siitä, että sen alueella on tarvetta vastaavasti toimipisteitä tai palveluita, joissa maahanmuuttaja voi saada henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa riippumatta maahanmuuton syystä ja maassaolon kestosta. Ohjausta ja neuvontaa voi toteuttaa kunta tai palveluntuottaja. Jyväskylässä toimii International House Jyväskylä, joka kokoaa maahan muuttaneille suunnatut palvelut yhden rakennuksen sisälle. Siellä asiakkaita autetaan esimerkiksi kotoutumisessa, arjen asioissa ja työllistymisessä. (Jyväskylä 2024.)

Kunnan on tarvittaessa annettava maahanmuuttajalle tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, palvelu- ja koulutusjärjestelmästä, työelämästä sekä maahanmuuttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

sista Suomessa. Kunnan on tarvittaessa ohjattava maahanmuuttaja 14 §:ssä tarkoitettuun osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointiin, 15 §:ssä tarkoitettuun monialaiseen osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointiin taikka kunnan, hyvinvointialueen, muun viranomaisen, oppilaitoksen, korkeakoulun, järjestön, yhdistyksen, yhteisön tai muun kotoutumista edistävän toimijan kotoutumista tai asettautumista edistävään palveluun tai toimintaan. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023.)

Monikielinen yhteiskuntaorientaatio on äskettäin maahanmuuttajalle tarkoitettu kotoutumispalvelu, jonka kunta järjestää (Jyväskylä 2024b). Jyväskylässä monikielistä yhteiskuntaorientaatiota on järjestetty jo jonkin aikaa. Uuden kotoutumislain myötä palvelusta tulee pakollinen osa kunnan kotoutumishjelmaa. Orientaatiota tullaan järjestämään alaikäisille ilman huoltajaa tulleille, työttömille työnhakijoille, kotihoidon tukea saavalle, toimeentulotukea saavalle, ihmiskaupan uhreille ja kansainvälistä suojelua saavalle (Kotoutuminen 2024f).

Monikielisessä yhteiskuntaorientaatiossa maahan muuttanut saa tietoa ja pääsee keskustelemaan suomalaisesta yhteiskunnasta, elämisestä, asumisesta ja yksilön oikeuksista ja velvollisuuksista omalla äidinkielellään tai muulla kielellä, jonka henkilö osaa hyvin. Orientaatio tukee maahan muuttaneiden yhteiskuntatietoutta sekä nopeuttaa pääsyä mukaan yhteiskuntaan ja työmarkkinoille. Monikielinen yhteiskuntaorientaatio auttaa lisäämään ymmärrystä suomalaisesta yhteiskunnasta sekä maahan muuttaneiden omista oikeuksista ja velvollisuuksista. (Jyväskylä 2024a.)

Hyvinvointialue

Keski-Suomen hyvinvointialueella Jyväskylässä toimii kotoutumista tukevat sosiaalipalvelut. He tarjoavat alaikäisinä turvapaikanhakijoina ilman huoltajaa Suomeen tulleiden nuorten palveluita. Siellä nuoria tuetaan itsenäiseen elämään, opiskeluun ja työntekoon. (Keski-Suomen hyvinvointialue 2024.) Kotoutumisen edistämisessä on hyvinvointialueen asetettava maahanmuuttajien hyvinvointia, terveyttä ja osallisuutta edistävät tavoitteet ja niitä tukevat toimenpiteet ja vastuutahot. Hyvinvointialueen on myös huomioitava alueellaan olevien maahanmuuttajien tarpeet ja kotoutumisen edistämisen valtakunnalliset tavoitteet. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 49§.)

Hyvinvointialueen kotoutumista edistäviin tehtäviin kuuluu huolehtiminen, että sen palvelut soveltuvat maahanmuuttajille ja huolehtia oman henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä ko-

toutumisen edistämisessä. Hyvinvointialueen tulee huolehtia sosiaali- ja terveystalveluiden järjestäminen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa tarkoitettulla tavalla, monialaisen osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arvioinnin ja monialaisen kotoutumissuunnitelman laadinta sekä seuranta yhteistyössä kunnan ja maahanmuuttajan kanssa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 50§.)

Kunta ja hyvinvointialue yhdessä huolehtivat monialaisen kotoutumissuunnitelman toteutumisen seurannasta. Monialainen kotoutumissuunnitelma on tarkistettava kunnan tai hyvinvointialueen aloitteesta kotoutuja-asiakkaan palvelutarpeessa tai elämäntilanteessa tapahtuneiden muutosten takia taikka kotoutuja-asiakkaan pyynnöstä. Monialainen kotoutumissuunnitelma on kuitenkin tarkistettava vähintään kuuden kuukauden välein. Monialaisen kotoutumissuunnitelman tarkistuksen suorittaa kunta yhdessä hyvinvointialueen ja kotoutuja-asiakkaan kanssa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 22§.)

Valvira myöntää ammatinharjoittamisoikeuden sosiaalityöntekijänä työskentelevälle. Valvira myöntää hakemuksesta oikeuden tehdä työtä sosiaalityöntekijän ammattia laillistettuna ammatihenkilönä. Edellytykset oikeuden myöntämiseksi ovat, että henkilö on suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettut pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä Suomessa. (Valvira 2024a.)

Sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat sosiaalihuoltolain mukaan ne, jotka ovat tämän lain nojalla saaneet ammatinharjoittamisoikeuden ja ne, joilla tämän lain nojalla on oikeus käyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä. Laillistettu ammattihenkilö on oikeutettu toimimaan asianomaisessa ammatissa ja käyttämään asianomaista ammattinimikettä. Nimikesuojatun ammattihenkilön ammattinimikkeistä ja ammattinimikkeen edellyttämästä koulutuksesta säädetään valtioneuvoston asetuksella. Nimikesuojatun ammattinimikkeen käyttöoikeuden edellytyksenä on lisäksi, että henkilö on merkitty 16 §:ssä tarkoitettuun sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin nimikesuojattuna ammattihenkilönä. Nimikesuojatun ammattihenkilön tehtävissä voi toimia muukin henkilö, jolla on riittävä koulutus, kokemus ja ammatitaito. Valtioneuvoston asetuksella säädetään nimikesuojatun ammattihenkilön tehtävissä toimivalta muulta henkilöltä vaadittavasta riittävästä koulutuksesta. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 3§.)

ELY-keskus

Alueellisella tasolla ELY-keskusten eli elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen vastuutehtävänä on tukea kuntien kotouttamisohjelmien suunnittelussa ja toteutuksessa. Ne huolehtivat alueellisesti pakolaisten vastaanotosta ja tekevät yhteistyötä maahanmuuton ja kotoutumisen parissa työskentelevien tahojen kanssa. ELY-keskukset sopivat kuntien kanssa pakolaisten kuntapaikoista. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2024.)

ELY-keskusten tehtävänä on lain mukaan edustajien toiminnan ohjaus ja valvonta, hyvien väestösuhteiden ja väestöryhmien välisen vuoropuhelun ja yhteistyön edistäminen. ELY huolehtii myös kotoutumisen ja asettumisen edistämisen alueellisesta kehittämisestä, yhteistyöstä, yhteensovittamisesta ja seurannasta sekä muille kunnan kotoutuja-asiakkaille kuin työnhakijaksi rekisteröityneille järjestettävien 2 luvussa tarkoitettujen palveluiden saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden valvonnan. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 55§.)

5.3 Kotoutumislain kokonaisuudistus

Vuosina 2023–2025 toteutetaan kotoutumislain kokonaisuudistus hanke (KOTO24). Kotoutumislain kokonaisuudistus on voimassa vuoden 2025 alusta alkaen. Uudistetun lain tavoitteena on vahvistaa maahanmuuttajien työllisyyttä tukevia valmiuksia, kielitaitoa ja osallisuutta. Lain tavoitteena on myös edistää tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja hyvää vuorovaikutusta erilaisten väestöryhmien välillä, selkeyttää eri toimijoiden vastuutehtäviä, vahvistaa monialaista yhteistyötä, päivittää kotoutumislaki vastaamaan viranomaistehtävien siirtojen aiheuttamiin muutostarpeisiin. Tällä hetkellä voimassa oleva kotoutumislaki uudistetaan eduskunnan edellytyksien mukaisesti kotoutumisen edistämisestä. Eduskunnan edellytyksiin kuuluu kieliohjelmien laadun parantaminen ja kielikokeet, kotoutumisen nopeuttaminen ja eri toimintojen tehostaminen, kotoutumispalveluiden siirtäminen kunnille, kolmannen sektorin ja vapaan sivistystyön osuuden lisääminen, maahan muuttaneiden naisten työllisyyden edistäminen sekä yritysten tarpeiden huomioiminen paremmin. (Kotoutuminen.fi 2024d.)

Valtakunnallisessa hankkeessa luodaan toimintamalli perheryhmäkotien ohjaukseen ja valvontaan. Hanke keskittyy alueille, joissa on tällä hetkellä tai alueille, joille on tulossa perheryhmäkotitoimintaa. Tulevan uudistuksen myötä perheryhmäkodeista tulee osa ympäri vuorokautista sosiaalihuollon palvelua. (Kotoutuminen 2024g.) Kun perheryhmäkotitoiminta siirtyy sosiaalihuoltolain alle, palveluista tulee vastaamaan hyvinvointialue. Muutos tuo selkeyttä palveluiden järjestämiseen ja se vahvistaa lapsen oikeuksia sekä lasten välistä yhdenvertaisuutta. Lapsen ja

nuoren asumiseen liittyvät päätökset arvioitaisiin yksilöllisesti lapsen tai nuoren etua katsoen. (Henna Leppämäki 2024a.)

Perheryhmäkotitoiminnassa ei ole kyse sosiaali- ja terveystalvvelusta, joten toimintaa ei voida suoraan soveltaa esimerkiksi sosiaalihuoltoon koskevaan lainsäädäntöön. Perheryhmäkotitoimintaan ei sovelleta sosiaalipalveluista annetun lain mukaisesti palvelujen laadusta ja palveluiden tuottamista koskevasta luvasta tai valvonnasta. Kun perheryhmäkotitoiminta menee sosiaalihuoltolain mukaiseksi palveluksi, lisääntyy toiminnan hallinnolliset vaatimukset. Yksiköissä on laadittava omavalvontasuunnitelma ja palveluntuottajan on haettava joko aluehallintovirastolta tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamista varten lupa ennen toiminnan aloittamista tai muuttamista.

5.4 Yhteistyön toimintamalli

Verkosto on yhdessä kehittänyt toimintamallin, jotta maahanmuuttajanuorten kotoutuminen olisi asiakaslähtöistä ja kotoutuminen etenisi asiakkailta. Toimintamalli perustuu lainsäädäntöön ja ohjeistuksiin. Yhteistyönmallin ja erilaisten toimintamallien hahmottaminen konkreettiseen ja näkyvään muotoon helpottaa toimijoita hahmottamaan selkeämmin omia ja muiden toimijoiden rajoja ja tarjontaa. Mallintamiseen voidaan käyttää erilaisia tapoja ja prosessikaavio on yksi työkalu, jota voi käyttää tähän tarpeeseen. Tässä opinnäytetyössä havainnollistamme yhteistyön toimintamallin prosessikaavio muotoon helpottamaan ja ymmärtämään maahanmuuttajanuorten asiakasprosessin kulkua ja eri toimijoiden yhteistyötä.

Toimintamalli on tiivistetty kuvaus jostain kehitetystä ja hyväksi havaitusta ratkaisusta. Toimintamallilla kerrotaan lyhyesti ja ytimekkäästi mihin tarkoitukseen se on kehitetty ja kenelle, sekä minkälaisista vaiheista tai kokonaisuuksista se koostuu. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024.) Toimintamalli yhdenmukaistaa toimintatapoja ja sen avulla voidaan tarkentaa ohjeistusta. Toimintamalli on silloin hyödyllinen, jos se toimii myös käytännössä. Sen käyttöä tulee seurata ja tarvittaessa muokata paremmaksi. Toimintamallin käyttöönotossa tulisi varmistaa, että se on selkeä, vastaa tarkoitukseen, sen käyttöönotosta on perehdytetty ja sen kehittämiseen on voinut osallistua myös muu henkilöstö (Työturvallisuuskeskus 2024.)

5.5 Prosessikaavio

Prosessikaavio luo prosessin toiminnasta realistisen kuvan, jossa kaikki prosessin eri vaiheet ja osallistujat ovat selkeästi esillä, myös visuaalisesti. Kaavio näyttää prosessiin kuuluvien tahojen sekä osallistujien sekä liikkuvien asioiden suhteet toisiinsa. (Flovio 2024.) Prosessikaavio auttaa myös eri ammattialojen tekijöitä hahmottamaan oman roolinsa maahanmuuttajanuorten kotoutumisprosessissa selkeämmin sekä ymmärtämään muiden tahojen osuutta kotoutumisessa. Prosessikaavion avulla viranomaiset pystyvät keskustelemaan kotoutumisprosessin eri vaiheista selkeästi ja prosessikaavio helpottaa eri toimijoiden yhteistyötä ja kommunikaatiota.

Asiakasprosessikaavio keskittyy asiakkaan prosesseihin. Asiakasprosessin voi karkeasti jakaa asiakkaaksi tulemiseksi, asiakkuuden tuottamisen vaiheeseen sekä asiakkuuden päättymiseen. Prosessikaavio koskee vain perheryhmäkodissa asuvien kotoutumisprosessia. Maahanmuuttajanuori saa tiedon oleskeluluvasta, jonka jälkeen suunnitellaan kotoutumissuunnitelma ja sitä lähdetään toteuttamaan ja asiakkuus loppuu, kun nuoret täyttävät 23 vuotta. Maahanmuuttajanuorten asiakasprosessikaaviosta tulee esiin, kuinka eri tahot ovat eri vaiheissa nuorten kotoutumisprosessissa tarjoamassa palveluita ja viemässä kotoutumista eteenpäin.

Kotoutuminen nuoren kohdalla on prosessi. Se aloitetaan silloin kun nuori saapuu Suomeen ja saa oleskeluvan sekä muuttaa johonkin kuntaan. Prosessi on sarja monia erilaisia toimenpiteitä, jotka muodostavat kokonaisuuden. Prosessissa on aloitus ja lopetus. Prosessista voidaan käyttää sanaa toimintaketju. (Heinonen 2009, 11.)

6 AINEISTON KERÄYS JA TUTKIMUSTAPA

6.1 Aineistonkeruumenetelmät

Tässä opinnäytetyössä valitsimme haastattelun aineistonkeruumenetelmäksi, koska haastattelun avulla saamme enemmän ja syvemmin ymmärrystä asiantuntijoilta, kuin esimerkiksi kyselyn avulla. Haastattelu on hyvin joustava menetelmä, jonka avulla voidaan saada syvällistäkin tietoa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 11).

Käytimme aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Teemahaastattelu kohdentaa haastattelun tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan (Hirsjärvi ym. 2010, 47–48). Tämän avulla asiantuntijat voivat tuoda syvempää ymmärrystään esille ja tällöin me emme ole liikaa rajanneet kysymyksillä haastattelun rakennetta. Tämä menetelmä mahdollistaa myös sen, että voimme olla vuorovaikutuksessa ja kysyä lisäkysymyksiä. Haastateltavan omalle äänelle ja kokemuksille on tilaa teemahaastattelussa. Teemahaastattelulle on myös ominaista, että haastattelu suunnataan tutkittavien henkilökohtaiseen kokemukseen tai tilanteeseen, jossa ovat olleet mukana (Hannila, Päivi & Kyngäs, Päivi 2008, 3).

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimalli. Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta valittuja teemoja joustavasti. Teemoista keskustellaan vapaasti, ja teemojen ja kysymysten järjestys voi vaihtua haastattelun aikana eikä kaikkien haastateltavien kanssa välttämättä puhuta kaikista asioista samassa laajuudessa. Vapaalle puheelle annetaan tilaa, vaikka ennalta päätetyistä teemoista pyritään keskustelemaan jokaisen haastateltavan kanssa. Teemat haastatteluun valitaan tutkimuksen perusteella. (Kvalimotv 2024.)

Puolistrukturoidun haastattelun etuna on, että haastattelu voi muotoutua ja muuttaa suuntaa haastattelun aikana, eikä se ole ehdoton. Haastattelumalli tarjoaa puitteet ennalta määrätyille avoimille kysymyksille ja antaa haastattelijalle vapauden tutkia vastauksia syvällisemmin. Teemahaastattelussa haastattelija voi käsitellä keskeisiä aiheita johdonmukaisesti ja samalla muokata keskustelun kulkuun, mikä antaa tilaa odottamattomille oivalluksille ja syvemmälle ymmärrykselle. (Inglethorpe 2024.) Vuoropuhelu on luontevampaa, kun kysymykset pyörivät enemmän teemojen ympärillä eikä tarkoissa kysymyksissä ja lisäkysymyksissä on mahdollista esittää, joka auttaa haastattelijaa ymmärtämään kuultua tietoa paremmin.

Haastateltavien tulee olla sellaisia, jotka tarjoavat arvokasta tietoa tutkimuksen kannalta. (Kvalimotv 2024.) Haastateltavina toimii tutkimuksessamme alan asiantuntijat, joilla on paljon osaamista ja laajaa tietoa teemoista, joista tulemme heidän kanssansa keskustelemaan. Useampi haastateltava on asiantuntija asiakasprosessin kulusta, koska he ovat olleet mukana kehittämässä maahanmuuttajien asiakasprosessia ja sen toimivuutta. Teemahaastattelun suosio perustuu sen tarjoamaan vapauteen, joka mahdollistaa haastateltavien itseilmaisun. On tärkeä huomata, että aineistosta voi nousta olennaisia uusia teemoja, jotka eivät vastaa ennalta suunniteltuja teemoja. (Kvalimotv 2024.) Tutkimuskysymys auttoi hahmottamaan kysymyksen luomisessa haastattelurunkoon, ja opinnäytetyön ohjaajalta saimme apua kysymysten teemoitteluun.

Laadullisessa tutkimuksessa valitaan haastateltaviksi henkilöitä, joilla on eniten tietoa tai kokemusta aiheesta, jotta tutkittavaa asiaa voidaan jäsentää ja kuvata tarkasti. Osallistujien määrä on yleensä pieni, sillä liian suuri määrä voi vaikeuttaa tutkittavan aiheen kannalta oleellisten asioiden löytymistä. Tutkimus keskittyy ihmisten käsityksiin ja omakohtaisiin kokemuksiin arkielämän olosuhteissa. (Hannila & Kyngäs 2008, 25.) Päädyimme laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään, jotta saamme tietoa, kuinka jo aikaisemmin käytössä ollut asiakasprosessikaavio on toiminut ja kuinka yhteistyön tekeminen eri toimijoiden välillä on sujunut.

6.2 Haastattelujen toteutus

Haastateltavat olivat tilaajan ehdottamia henkilöitä Jyväskylän toiminta alueelta, jotka tekevät tilaajan kanssa yhteistyötä. Mielestämme henkilöt olivat sopivia tutkimukseen, koska he ovat mukana nuorten kotoutumisprosessissa. Haastateltavat henkilöt ovat perheryhmäkodista kolme työntekijää, Keski-Suomen hyvinvointialueelta sosiaalityöntekijä, työntekijä Jyväskylän kunnan kotoutumispalveluista, työntekijä Keski-Suomen ELY-keskukselta sekä työntekijä monikulttuurillisesta järjestöstä. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän. Yksi haastateltava ei aikataulujen yhteensovittamisen vuoksi päässyt osallistumaan haastatteluun. Toteutimme haastattelut syksyllä 2024. Tilaaja oli kertonut opinnäytetyömme aiheesta useammalle haastateltavalle etukäteen. Lähetimme jokaiselle sähköpostia, jossa esittelimme itsemme ja kysyimme milloin haastattelu onnistuisi. Kerroimme viestissä haastattelun keston, joka oli yksi tunti ja että haastattelu on mahdollista toteuttaa joko kasvotusten tai etäyhteyksillä. Kun olimme sopineet haastatteluajankohdat haastateltavien kanssa, lähetimme etukäteen haastateltaville tiedotteen tutkimuksesta eli tutkittavan informointilomakkeen. Lomakkeessa kerrotaan tutkimuksen tarkoituk-

sesta, sen vapaaehtoisuudesta ja kysytään tutkimukseen osallistumisen lupa. Lähetimme etukäteen myös haastattelukysymykset, jotta haastateltavat pystyvät valmistautumaan haastatteluun ja pohtimaan omia vastauksiaan etukäteen.

Haastattelut toteutettiin kasvokkain paitsi yksi haastattelu, joka toteutettiin etäyhteyksillä teamsin kautta. Yksilöhaastatteluja toteutettiin neljä sekä yksi ryhmähaastattelu, johon osallistui kolme henkilöä. Henkilöt olivat samasta työpaikasta, jolloin oli helpompi tehdä haastattelu yhtäaikaisesti ja se säästi meiltä myös aikaa, kun ei tarvinnut erillisiä haastattelu-aikoja sopia. Kasvokkain tehdyt haastattelut tehtiin haastateltavien työpaikoilla. Haastattelun aluksi esittelimme itsemme ja kerroimme, että äänitämme haastattelun ja litteroimme sen jälkikäteen analyysiä varten. Kerroimme että äänitteet tullaan poistamaan heti litteroinnin jälkeen kaikilta laitteita, jotta ne eivät jää mihinkään. Kysyimme haluaako haastateltava esiintyä jollain nimikkeellä vai olla anonymi opinnäytetyössä. Henkilöiden titteleistä voisi päätellä helposti kuka työntekijä kyseessä, joten päätimme puhua yleisellä tasolla henkilöistä. Meillä oli tietokone, josta katsoimme kysymykset ja äänitys tapahtui kahdella puhelimella, jotta äänitysmateriaali on tallessa kahdessa paikassa. Jaoimme haastattelutilanteessa kysymykset puoliksi, jotka esitimme haastateltaville. Molemmat olivat aktiivisia kuuntelijoita ja kysyivät lisäkysymyksiä. Jokaisella haastattelu kerralla olimme molemmat mukana.

Jaoimme puoliksi haastattelujen litteroinnin. Haastattelun jälkeen litteroimme heti haastatteluäänitteet, jotta analyysiä olisi helpompi tehdä. Näkyvillä olevaa tekstiä on paljon helpompi lukea ja tutkia kuin äänitettä ja näin myös lähteä miettimään mitä selkeitä yhtäläisyyksiä tai eriävyyksiä haastateltavien vastuksissa ilmeni.

6.3 Analyysimenetelmä

Haastatteluaineiston analyysi voidaan tehdä eri tavoin. Laadullisen analyysin pääpiirteitä voidaan esimerkiksi kuvata seuraavasti 1) Haastattelutilanteessa alkaa usein jo analyysi. Haastattelija voi tehdä havaintoja ja mallintaa asioita. (Hirsjärvi 2010, 136.) Siirryimme litteroimaan suoraan haastatteluiden jälkeen. 2) Aineistoa analysoidaan yleensä lähellä kontekstia eli pyrkimyksenä on säilyttää sanalliset muodot tai jopa alkuperäiset sanat, joita haastateltava vastaa (mt., 136). Käytimme haastateltavien alkuperäisiä sanoja ja ajatuksia analyysissä. 3) Käytetään päättelyä, joka on joko induktiivista eli aineistolähteisyys on keskeisenä tekijänä tai abduktiivista eli tutkijalla on valmiina teoreettisia johtoideoita, joita pyritään todentamaan aineiston avulla (mt., 136). Analyysissämme käytimme induktiivista päättelyä, jossa asiantuntijoiden

vastaukset olivat keskeisinä tekijöinä vastauksia avatessa ja tehdessämme päättelyitä. 4) Analyysitekniikoita on monia ja ei ole yhtä oikeaa tai muita parempaa analyysitapaa (mt., 136). Erilaisista analyysitekniikoista täytyi etsiä tietoa ja sekä millaisia erilaisia tekniikoita on käytetty esimerkiksi laadullisissa tutkimuksissa. Pohdimme millainen analyysitekniikka olisi selkein tutkimuksessamme. Päädyimme tekemään teemoittelun kautta analyysin tuloksista.

Teemoittelussa on kyse siitä, että aineistosta tunnistetaan tutkimusongelman kannalta olennaiset teemat. Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä ja se voidaan nähdä myös sisällönanalyysin muotona. Teemoittelussa tuodaan esiin tutkimustehtävän kannalta keskeisiä asiakokonaisuuksia ja tyypillisiä piirteitä. Teemat syntyvät analyysin tuloksena. Ne ovat toistuvia asioita, eikä yksittäisestä haastattelusta nouseva asia. (Juhila 2024.)

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tilaaaja on tavannut haastateltavat ja samalla kertonut opinnäytetyöstämme ja siihen liittyvästä haastattelusta. Tilaaja on ollut yhteydessä haastateltaviin ja kysynyt saako antaa heidän yhteystietonsa meille, jotta voimme laittaa sähköpostiviestiä ja sopia haastatteluajankohdista. Kolmannen sektorin haastateltavan valitsemiseen saimme verkostolta vinkkiä. Kysyimme onnistuisiko haastattelun pitäminen joko etäyhteyksillä tai lähitapaamisena haastateltavan kanssa. Haastateltava sai itse ehdottaa sopivia päiviä haastattelulle. Yhtenä tärkeimpinä eettisinä periaatteina ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa mainitaan informointiin perustuva suostumus, yksityisyys, luottamuksellisuus ja seuraukset (Hirsjärvi & Hurme 2010, 20). Kun jokaisen haastateltavan kanssa oli sovittu tapaaminen ja miten haastattelu toteutetaan, lähetimme etukäteen haastateltaville informointilomakkeen, jossa on tietoa opinnäytetyön aiheesta ja kysytään suostumus haastatteluun. Lomakkeessa mainittiin myös haastattelun vapaaehtoisuus ja on kerrottu tutkimuksen aihe, sekä aineistojen käsittely ja hävittäminen.

Opinnäytetyön eettisessä tarkastelussa tulee ottaa huomioon tutkimuksen läpinäkyvyys, oikeudenmukaisuus, eettiset ohjeet ja mahdolliset haitat. Tutkimuksen tarkoitus, käytetyt menetelmät ja tulokset tulevat olla avoimia ja totuudenmukaisia, eikä niitä saa vääristellä. Haastatteluissa kohtelemme kaikkia haastateltavia tasapuolisesti emmekä syrji ketään. Olemme myös pyrkineet huomioimaan ennen haastatteluja, ettei tutkimus aiheuta haittaa osallistujille. Aineiston käsittelyssä toimimme esiin, että kukaan muu ei tule kuuntelemaan haastattelua ja haastateltavien vastauksista ei voi tunnistaa kuka on vastannut.

7 ANALYYSI

Ennen analyysin tekoa teimme erillisen tiedoston, jonne jaottelimme teemoittain haastateltavien sitaatteja ja heidän nostamiaan oleellisia asioita muistiin. Koimme, että tämä auttaa ja helpottaa analyysin kirjoittamista ja jäsenteleä yhteen haastatteluaineistoa. Materiaalia oli 38 sivua litteroitua tekstiä. Otsikoimme teemat ja jokaisen teeman alle lisäsimme kaikki haastatteluaineiston kohdat, jotka liittyivät teemaan jotenkin. Merkitsimme tiedostoon haastateltavat lyhenteillä H1, H2 ja niin edelleen, jotta analyysiin on helppo suoraan merkitä anonyymisti, kuka puhuu milloinkin. Aineistosta nousi teemoina hyvä kotoutuminen verkostonäkökulmasta, verkoston sisäinen luottamus, verkoston vahvuudet, verkostotyö tukena maahanmuuttajanuorille ja kehittämismahdollisuudet verkostossa.

7.1 Hyvä kotoutuminen verkostonäkökulmasta

Haastateltavat tuovat esiin monia eri tekijöitä mitkä vaikuttavat hyvään kotoutumiseen ja kertovat mitä heidän mielestään hyvä kotoutuminen tarkoittaa. Useampi haastateltava (3) tuo esiin sitä kuinka hyvä kotoutuminen voi tarkoittaa ihmisille eri asioita ja että se on todella laaja ja moniulotteinen asia. Jollekin kotoutuminen voi tarkoittaa sitä, että kotoutuminen on, kun oppii kielen ja menee töihin, kun taas toinen voi ajatella sen olevan sitä, kun pääsee toteuttamaan itseään ja tekemään asioita mitkä ovat itselle merkityksellisiä. Omat tavoitteet ja ajatukset voivat poiketa paljon yhteiskunnan asettamista vaatimuksista.

Monesti suomalaisessa yhteiskunnassa korostetaan sitä, että se kotoutuminen on sitä, että sä opit kielen, menet kouluun ja meet töihin ja sitten ajatellaan, että se on onnistunut tämä prosessi. Ajattelen sen olevan paljon laajempi kokonaisuus se kotoutuminen. Siihen kuuluu kaikki ihmisenä olemisen ulottuvuudet. Ne kaikki jollakin tavalla haastetaan, kun ihminen muuttaa uuteen maahan, uuteen kulttuuriin ja uuden kielen keskelle. Itse pidän hirveän tärkeänä sitä, että asiakas tai nuori tulee uuteen maahan, onnistuisi säilyttämään jotakin omaa, jotakin juuria. (H1.)

Ehkä riippuu myös, että miten ymmärretään se kotouttaminen, mikä se on ja mitä sen sisällä on. Ehkä jokaiselle vähän erilaista. Mä ymmärrän sen näin, että se on valmiutta sitten toimimaan uudessa paikassa, uudessa ympäristössä uusien ihmisten kanssa. Eli mitä kaikkea tarvitsisi, jotta sun taustasta riippumatta sä pääset tekemään kaiken mitä haluat tehdä uudessa paikassa. (H6.)

Kotoutumisen osaamiskeskus on kehittänyt kotoutumista edistävien hyvien käytäntöjen tunnistamista ja nostanut esiin sitä sekä levittänyt eteenpäin. Hyvä kotoutumista edistävä käytäntö on asiakaslähtöinen, vaikuttava, mallinnettava, tavoitteellinen, yleistettävä ja tilanteeseen sopiva. (ks. luku 3.2) Haastateltava (H1) mainitsi kuinka tärkeää olisi, että nuori muutettuaan uuteen maahan ja kulttuuriin pystyisi säilyttämään omia juuriaan ja alkuperäistä kulttuuriaan. Kotoutumisen prosessissa tulisi ottaa huomioon myös kotoutujien alkuperä ja identiteetti, joka usein on kytköksissä kotimaahan, jossa on viettänyt suurimman osan elämästään. Uuteen kulttuuriin sopeutuminen edellyttää identiteetin vahvistamista ja kehittymistä. Kotoutumisasiantuntija Mozaffarin mukaan vahvan identiteetin luominen uudessa maassa on oleellinen tekijä kestävän kotoutumisen kannalta. Vahva identiteetti tuo kokemuksia omista vaikutusmahdollisuuksista ja lisää motivaatiota, joka kannustaa toimimaan. Motivaatio on oleellinen edellytys onnistuneelle kotoutumiselle. (Tieva 2023.) Berryn mukaisen akkulturaatio mallin mukaisesti parasta kotoutujalle olisi, että ihminen säilyttää oman kulttuurinsa ja tuo sen uuteen tilanteeseen ja samalla oppii uudesta kulttuurista (H1).

Kolme haastateltavaa toi esiin tasapainon tärkeyden elämässä maahan muuttaneiden nuorten kohdalla. Olisi tärkeä löytää keskitie vanhan ja uuden kulttuurin välillä, jonka kautta löytyy myös oma paikka uudessa maassa ja tilanteessa. Hyvien kotoutumisen käytännöissä nostettiin esiin tilanteeseen sopiva, joka tarkoittaa, että otetaan myös huomioon maahanmuuttajan haasteelliset olosuhteet. Nuorilla voi olla paljon haastavia asioita elämässä, jotka vaikuttavat kotoutumista, kuten huoli perheestä kotimaassa. Kotoutuminen ei aina ole helppo prosessi, ja sen vuoksi olisi tärkeää, että edellytykset ovat hyvät yhteiskunnassa. Esimerkiksi perheryhmäkodin työntekijät pystyvät olla tukemassa nuorten hyvinvointia ja tuoda tasapainoa elämään vakailta koti olosuhteilla.

psykykinen hyvinvointi niin kuin fyysinenkin, et se kaikki olisi jotakuinkin tasapainossa niin se on jossain määrin onnistunutta kotoutumista (H7).

Kotoutuminen on kokonaisvaltainen prosessi, jota edesauttavat viranomaiset, muut toimijat ja järjestöt. Jos on toimintaa, joka edesauttaa nuorten kotoutumista, tulisi näitä toimia tukea ja tehdä mahdolliseksi (H2). Esimerkiksi kolmannen sektorin järjestämät ryhmät, toiminta ja palvelut ovat todella merkittäviä kotoutumista edistäviä tekijöitä. Usein saatetaan ajatella, että kotoutuminen tapahtuu prosesseissa, mutta moni ihminen ei kotoudu rakenteisiin vaan kotoudutaan yhteisöön tai yhteisöihin (H7). Mozaffari painottaa erityisesti vapaaehtoistyön merkitystä kestävän kotoutumisen tukimuotona. Maksuttomat matalan kynnyksen kohtaamispaikat- ja

ryhmät ovat paikkoja, joissa tapahtuu aitoja kohtaamisia ja oppimista. Aidot kohtaamiset ovat ratkaisevana tekijänä onnistumiseen kotouttamisessa. (Tieva 2023.)

Kohtaamisissa kestävästä kotoutumisesta voidaan tukea luomalla uskoa kotoutujan omiin kykyihin ja pärjäämiseen, tarjoamalla voimaantumisen kokemuksia onnistumisten kautta, kannustamalla kotoutujaa tekemään omia valintoja ja menemään kohti omaa toimijuutta sekä rohkaisemalla ottamaan vastuuta omasta kotoutumisprosessista. Mozaffari painottaa, että pitää muistaa, että kohtaamisissa olennaisinta on inhimillisyys, kotoutujan kunnioittaminen ja aito kuuleminen. (Tieva 2023.)

7.2 Verkoston sisäinen luottamus

Verkoston keskeisenä asiana nousi esiin luottamus toimijoiden välillä, joka sisälsi vastuullisuuden omasta tehtävästään, vuorovaikutuksen helppouden ja sen kuinka verkostossa tunnetaan toiset hyvin. Luottamuksella on iso merkitys siinä, kuinka kommunikoi, tekee yhteistyötä ja sitoutuu yhteistyöhön muiden kanssa (Blomqvist 2023, 7). Haastattelussa tuli esiin, kuinka he luottivat toisten toimijoiden hoitavan oman vastuunsa hyvin ja vastuullisesti. Nähtiin, että toimijoilla on ymmärrystä puolin ja toisin mikä kenenkin tehtävänkuva on ja mitä toimijan tehtäviin kuuluu sekä miksi sitä työtä tehdään.

Mutta meillä on toiminut niin että kun joku toimija sanoo, että minä hoidan asian niin sitten se asia on hoidettu. Voi luottaa siihen. (H2.)

Kun jokainen hoitaa oman osansa hyvin, on itselläkin vaivattomampaa hoitaa oma osansa. Ei tarvitse huolehtia, hoitaako toinen omaa osuuttansa. Yksi haastateltava toi esiin, että kuvaisi verkostoon muodostuneenkin tietynlainen ajatus siitä, että asiat halutaan hoitaa hyvin.

Jokainen vastuullinen omassa vastuussaan ja hoitaa tosi hyvin. Musta tuntuu, että tämmöisessä tilanteessa, että tähän muotoutunut sellainen kulttuurinkin, että halutaan tehdä asiat hyvin. (H1.)

Jos on edes vähän luottamusta suhteessa, se helpottaa jo kommunikointia. Kommunikoinnin voidaan nähdä lisäävän luottamusta ja luottamuksen lisääntyminen lisää taas halua olla yhteistyössä. (Blomqvist 2023,7.) Haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen hyvin avoimeksi (H1), sujuvaksi (H2, H6, H7) ja yksi kuvailisi myös sanoin välittömäksi, nopeaksi ja ketteräksi (H7).

Lähtökohtaisesti kyllä on helppo ja tosiaan käydään sitä avointa vuoropuhelua, niin osataan myös kysyä, että jos ei jotakin tiedä tai tulee uutena asiana (H4).

Luottamusta voidaan kuvata ihmisten haluna ja kykynä olla alttiita ja toimia tilanteissa, joihin voi sisältyä riskiä ja epävarmuutta (Blomqvist 2023, 6). Verkostotyöskentelyn ja minkälaisen tahansa yhteistyön aloittaminen voi olla aina aluksi riski ja voi sisältää paljon epävarmuutta. Luottamuksen syventyessä, luottamus voi toimia kannattelevana tekijänä verkostotyöskentelylle. Yksi haastateltava (H1) nosti esiin, esim. kuinka verkoston alkuvaiheessa oli ns. haasteita, jotka mietityttivät, mutta kun asiat otettiin puheiksi, ne selkeytyivät sekä toimijat osoittivat luottamusta ja sitoutumista siinä, etteivät lähteneet erkaantumaan yhteistyöstä. Tämä varmasti kasvatti verkoston sitoutumista ja luottamista toisiinsa, kun jo heti alkuvaiheessa uskallettiin tuoda vaikeatkin asiat esille.

Varmasti haasteita tulee matkan varrella ja ehkä silloin kun yhteistyötä aloiteltiin, niin olisi sellaisia väärinymmärryksiä eri ihmisten rooleissa ja miten tämä prosessi menee ja kenen tehtävä on hoitaa mitäkin asiaa. Ajattelen, että se on ollut sellainen käynnistymiseen liittyvä vaihe. --- Sen sijaan, että olisi ruvettu vetäytymään siitä yhteistyöstä ja ajateltu, että nuokin on tuollaisia ja eikö ne ymmärrä. Niin ollaan nostettu ne kipeimmät ja vaikeimmat kohdat esille ja pidetty palaveri keskusteltu niistä ja sovittu ja selkeytetty sitä prosessia. (H1.)

Hankaliakin asioita voidaan käsitellä ympäristössä, jossa vallitsee luottamus (Blomqvist 2023, 8). Kun verkostossa on keskinäinen luottamus toimijoiden kesken, on helpompi kestää vaikeita ja epävarmoja asioita sekä aikoja. Useat (4) haastateltavat kokivat vaikeidenkin asioiden tuomisen helpoksi verkoston kesken.

voidaan esittää eriäviä näkemyksiä tuoda niitä niin kun ja se on oikeasti aitoa dialogia siinä (H3).

Haastatteluissa tuli esiin, että verkostossa koetaan, että tunnetaan toiset toimijat hyvin. Toisten tunteminen voidaan nähdä hyvänä merkinä luottamuksesta. Luottamus kun on kasvanut ja tunnetaan toiset, on rima matalampi soittaa ja kysyä asioista. Yksi haastateltava korosti, sitä kuinka helppoa on matalallakin kynnyksellä olla yhteydessä ”epävirallisestikin” ja kysyä asioista. Kuten aikaisemmin luvussa 4.2. oli jo kerrottu verkoston luottamuksen merkityksestä, että luottamus nähdään kasvavan samalla, kun toimijat oppivat paremmin tuntemaan toisiaan.

Meillä on sellainen alue, että me tunnetaan toisemme niin hyvin, että me tiedetään keneen olla yhteydessä. --- voidaan vaan kilauttaa ja olla, että hetkinen oliko tää nyt tällä lailla vai mikä tää tilanne oli. (H2.)

7.3 Verkoston vahvuudet

Toimiva ja joustava yhteistyö nousi yhdeksi teemaksi haastatteluaineistosta. Työelämässä toimivaksi yhteistyöksi kutsutaan yhteistyötä, joka on tavoitteita toteuttavaa ja kaikille osapuolille sopivaa. Mikä tahansa vuorovaikutus ei johda toimivaan yhteistyöhön vaan vuorovaikutuksen pitää olla aktiivista, tarkoituksenmukaista ja yhteistyötä edistävää. (Aira 2012, 51.) Yhteistyö on dynaaminen prosessi, joka on jatkuvassa liikkeessä. Yhteistyön tekeminen edellyttää tasapainoilua resurssien riittävyyden ja yhteistyön tiiviyn välillä. Optimaalisin vaihtoehto ei ole aina maksimaalinen yhteistyö, koska se vie liikaa resursseja. Osapuolten tulee tasapainotella löytääkseen sopivat yhteistyön muodot, syvyyden ja määrän. (mt, 130.)

Yhteistyö edellyttää yhteisen tavoitteen olemassaoloa. Se toteutuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kaikki haastateltavat kuvasivat yhteistyötä joustavaksi ja pystyvät toimimaan luottamuksellisesti myös yli sektori rajojen. Myös jokainen haastateltava nosti esiin, kuinka toimijoilla on selkeä käsitys siitä kuka hoitaa mitään, ettei käy tilanteita, että ei olisi tietoa kenen tehtäviin asia kuuluu tai kuka osaa kertoa asiasta. Tällöin myös säästetään kaikkien aikaa ja resursseja, kun ohjataan asiakas henkilölle, joka tietää asiasta eikä asiakkaan tarvitse lähteä kyselemään ympäriinsä kuka voisi häntä auttaa. Kun järjestöt ja palvelut ovat samassa rakenteessa on helppo ohjata oikeaan paikkaan asiakas (H6).

Resurssien jakaminen on verkoston yksi vahvuus. Verkostot voivat toimia resurssien jakamisen paikkana. Resurssien jakaminen voi auttaa ratkaisemaan haasteita tehokkaammin ja saavuttaa parempia tuloksia palveluille ja asiakkaille. (Pääkkö 2024.)

Ja jos joku on hoitamassa jotain muuta asiaa, mutta yhtä aikaa voisi hoitaa jonkun toisen tontilla olevan asian, niin näin voidaan tehdä. Sellasta puolin ja toisin joustoa tapahtuu ja ajattelen, että se on tämän meidän verkostomme vahvuus. Sellainen joustava ja toimiva. (H1.)

Hyvin on jotenkin alusta alkaen yhteistyö lähtenyt käyntiin, ja se mikä on sen tehnyt toimivaksi on, että kun kaikki oltiin siinä suhteessa uuden äärellä, vaikka mukana on vuosikymmeniä töitä tehneitä ammattilaisia niin sitten kun asia oli

uusi niin kaikki pysty suhtautumaan siihen avoimen tutkivasti, että lähdetään kat-
tomaan miten tiettyjä asioita, hoidetaan ja sit jos on todettu, että joku ei toimi tai
pitää kehittää niin siihen pystytään aika nopeasti ja joustavastikin reagoimaan.
(H7.)

Yhteistyön tavoitteena on, että jokainen osapuoli antaa ja saa tasapuolisesti. Se edellyttää vas-
tavuoroisuutta ja ymmärrystä, että virheitä sattuu välillä - mutta se on osa inhimillisyyttä. Tär-
keintä on, että tilanteet selvitetään ja pyritään keksimään ratkaisuja ja menemään eteenpäin
haasteiden jälkeen. Haastateltavat olivat kaikki hyvin tyytyväisiä yhteistyöhön ja yhdessä teke-
miseen. Haastatteluaineistosta nousee vahvasti yhteistyön parhaat puolet esiin ja ajatus siitä,
että ei ole toista ilman toista. Kotouttamistyön tekeminen olisi oikeastaan aika mahdotonta
tehdä ilman muita toimijoita ja heidän osaamistaan.

se prosessi on monen eri toimijan varassa ja moni toimija on siinä kotoutumispro-
sessissa mukana (H2).

Yhteinen näkemys ja arvot toiminnassa helpottaa yhteistyön tekemistä. Jos ne eivät kohtaavat, on
haasteellista tehdä yhteistyötä, päästä hyviin ratkaisuihin ja selvittää ongelmatilanteita. Kaksi
haastateltavaa toi esiin, että arvot ovat yhteneväiset palveluiden tuottajilla ja viranomaisilla ja
työtä halutaan tehdä yhdessä. Yhtenäiset tavat toimia kotouttamisessa tulisi olla selkeät ja se
lisää samalla tasalaatuisuutta ja auttaa levittämään hyviä käytäntöjä.

Tässä toimintamallissa ja kaikki toimijat niin että miten tärkeitä ja arvostettavaa
on se, että niin kun tuntuu, että niin kun on tietyllä lailla tasaisesti yhteinen näke-
mys siitä mikä on ammattieettisesti kestävä työtä. (H3.)

Verkoston vahvuudeksi voi aineistosta nostaa myös monialaisuuden ja moniammatillisuuden.
Verkoston monialaisuutta ja moniammatillisuutta käsiteltiin luvussa 4 ja aineiston käsittely no-
jaa siinä esiteltyihin jäsenyyksiin. Tuloksellisuus verkostossa rakentuu erilaisten toimijoiden
yhteistyöstä. Jokaisella viranomaisella tai palveluntuottajalla on oma rooli, vastuu ja osaami-
nen. Kaikkia toimijoita ja heidän asiantuntemustaan tarvitaan.

Ja korostan ehkä sitä, että me ei tehdä tätä työtä yksin. Siihen tässä verkostossa-
kaan ei kukaan pysty, et kaikilla on omat tärkeät osa alueensa kuitenkin. (H4.)

Useampi haastateltava (3) kertoi ylimääräisistä palveluista, joita kunta järjestää ilman, että valtio tai lainsäädäntö sitä vaatisi. Kuntaa ei esimerkiksi vaadita järjestämään yhteiskuntaorientaatiota lainsäädännössä, joten kunnassa on haluttu tehdä enemmän, kuin on vaadittu mikä on haastateltavien mukaan harvinaista. Nuoret ovat valtakunnallisesti todella onnekaassa asemassa, että saavat heille suunniteltuja ja järjestettyjä kotouttamispalveluita.

pidetään eri vinkkeleistä infoja ja taikka sitten Jyväskylän kaupungin yhteiskuntaorientaatiot mihin niin kun näitä on päässyt alaikäisinä jo osallistumaan, vaikka oon ymmärtänyt, että pääsääntöisesti ne on täysi-ikäisille (H3).

7.4 Verkostotyö tukena maahanmuuttajanuorille

Verkostotyön nähtiin myös antavan paljon maahanmuuttajanuorille eikä vain olevan helpottamassa toimijoita. Jokainen haastateltavalta nosti esiin, kuinka tätä työtä tehdään asiakas eli nuori edellä. Tämän voisi sanoa kaikilla toimijoilla ja sekä yhteisessä verkostossa olevan vahva arvo. Maahanmuuttajanuoret nähtiin yksilöinä eikä vain joinakin kohteina prosesseille.

Ja tietysti tätä ihmisille tehdään (H6).

Näitä kokemuksia kyllä on, että se nuoren yksilölliset tarpeet huomioiden (H5).

Haastateltavat korostivat asiakaslähtöisyyttä, joka on hyvä asia nuoren kannalta. Luvussa 3.2 mainittiin asiakaslähtöisen lähestymistavan luovan verkoston työskentelyssä asiakkaalle turvallisuuden tunnetta ja kokemuksen nähdä tulleisesta sekä tämä voidaan nähdä vähentävän riskiä syrjäytymiselle kotoutumisprosessin aikana, kun nuori kokee tulleensa huomioituksi. Asiakaslähtöinen työskentely siis tukee nuoren hyvinvointia. Muutamat haastateltavat mainitsivat, kuinka heillä on tulevaisuutta ajatellen myös halu kehittää tätä asiakaslähtöisyyttä ja nuoren etu edellä. Yksi haastateltavista nosti esiin, kuinka edelleen halutaan tutkia, mikä on parasta nuoren näkökulmasta katsottuna. Toinen haastateltava mainitsi, kuinka silti voidaan enemmänkin panostaa tähän asiakas keskiöön, vaikka haastateltavat olivat nostaneet asiakaslähtöisyyden olevan jo hyvää. Näistä voidaan huomata, kuinka tärkeää asiakaslähtöisyys ja nuoren etu on verkostolle.

Tutkittu ja vieläkin tutkitaan, mikä on parasta nuoren kannalta (H7).

myöskin ehdottomasti, että millä saataisi vielä vahvemmin, että meillä on verkostoyhteistyö, mutta vielä enemmän sitä nuorta ja lasta siihen keskiöön (H3).

Yksi haastateltava nosti esiin myös sen, että vaikka olisi suunniteltu asiat, kuinka hyvin tahansa, täytyy olla valmiina joustamaan nuoren asiat edelle. Sillä vaikka kotoutumisprosessi on suunniteltu menevän tietyn lailla asiakkaan kohdalla, on tekijöitä, jotka vaikuttavat, mikä ei välttämättä johdu verkoston sisäisestä työskentelyn laadusta, vaan vaikka kotimaassa oman perheen tilanne huolettaa nuorta (H1). Yksin maahan tulleet nuoret ovat hyvin kuormittavassa tilanteessa, kun ovat itsenäistymässä ja samalla aivan uudessa kulttuurissa, kuormittavien tekijöiden kanssa (Anis & Esberg 2018, 192–193), kuten esimerkiksi haastateltava mainitsikin, perheenasiat. Näissä tilanteissa haastateltava korostaa tärkeäksi nuoren näkeminen yksilönä. Toinen haastateltava korosti myös nuoren tuntemisen, esimerkiksi ketä hänen lähiverkostoonsa juuri kyseisellä hetkellä kuuluu (H4).

Mä ajattelen, vaikka me oltaisiin kuinka hyvin suunniteltu joku tämmönen, vaikka tässä Keski-Suomessa ja Jyväskylässä, että näin tää menee tää asia, mutta sitten on niitä asioita, jotka vaan tulee sieltä, surullisia asioita, joskus hyviä asioita, jotka vaikeuttavat kotoutumista. Mutta niissäkin tilanteissa on tärkeää se, että tuntee sen nuoren, tuntee sen nuoren tilanteen. Pyrkii vastaamaan siihen, mikä sen nuoren oma tarve on, eikä vaan pitäydy siinä, että meillä on nyt tää meidän malli ja mennään nyt tän mukaan, että siitäkin pitää päästä irtautumaan ja näkemään se asiakas. (H1.)

Kun yhteistyö verkostossa on selkeää kaikilla toimijoilla, se helpottaa nuoren kuormaa. Nuoren ei tarvitse tietää kaikkea ja etsiä vastauksia oikeista paikoista yksin. Kun haastateltavat tietävät toistensa tehtävät voidaan helposti nuorta auttaa hänen kysymyksissään. Kaikki haastateltavat kertoivat tiedonkulun ja toisten toimijoiden roolin tunnistamisen olevan helppoa. Muutamat toivat esiin, kuinka tämä esimerkiksi kaikkien toimijoiden ymmärrys prosessin kulusta nuoren kohdalla ja toimijoiden roolien tunnistaminen, auttaa nuoren ohjaamisessa ja avun annossa sekä keventää heidän kuormaa. Yksi kuvasi sitä sanoin:

Mä ajattelen, että toi prosessi on kaikkien toimijoiden tiedossa, jotta nuori voi oikeastaan monenkin työntekijän kanssa miettiä tulevaisuutta tai millaisia palveluita hänelle tarjotaan, mihin hän on oikeutettu. Se luo sellaista rauhaa nuorelle ja vaikka näillä alaikäisillä yksintulleilla, että kun he tietää, että heillä on olemassa tukea 23 vuotiaaksi asti. Niin heillä on hyvä olla, että okei, mä en olekaan yksin ja tässä on ihmisiä mun ympärillä, jotka voivat tukea ja jotka tietää. Jos mä en

tiedä, niin ne voivat auttaa mua eteenpäin. Niin ajattelen ilman muuta, että se on myös asiakkaan etu. (H1.)

Luottamuksen syntyminen viranomaisiin voi viedä aikaa ja työntekijöiden tulee tietoisesti panna siihen, jotta asiakkaalla voi syntyä luottamus ja tunne siitä, että saavat heiltä apua (Kokkonen 2018, 103–104). Yksi haastateltava nosti esiin, kuinka verkostotyöskentelyssä hoidetaan se hyvin, ettei nuoren tarvitse olla juoksentelemassa ja etsimässä palveluita, vaan kootaan porukka yhteen ja tuodaan palvelut lähelle nuorta. Tämän hän näki auttavan nuorta luomaan suhdetta ja luottamusta toimijoihin. Viranomaiset voivat myös olla nuorelle ainoita ihmisiä, joiden kanssa ollaan vuorovaikutuksessa (mt., 116) tai ainakin alkuvaiheessa, joten nuorten kohtaamiset toimijoiden kanssa ovat hyvin tärkeitä ja merkittäviä hetkiä.

luodaan sitä niin kun viranomaisluottamusta ja muuta sitten tietyllä lailla hänen oma maaperällään, että se olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä (H3.)

Verkostossa monikulttuurisuuden arvostaminen on tärkeää nuoren kannalta myös. Se nähtiin tärkeänä, että nuori pystyy säilyttämään oman kulttuurinsa rikkauksia ja löytää oman tavan kotoutua ja sulautua uuteen kulttuuriin. Tästä voidaan nähdä, että nuori tahdotaan nähdä yksilönä ja merkityksellisenä sekä toimijat tahtovat olla siinä tukena.

Että verkoston takia ei täällä tehdä töitä vaan sen että nuorella ois mahdollisimman hyvä olla, ja saisi yhdistettyä kaksi kulttuuria tai kuinka monta kulttuuria sitten hänen taustallaan on niin. Me voidaan olla siinä tukena. (H3.)

Kolmannen sektorin nähtiin olevan tärkeä osa verkostotyötä ja nuorten kotoutumista sekä sen nähtiin antavan paljon nuorelle. Muutamat mainitsivat, miten yhteistyötä tapahtuu kolmannen sektorin kanssa. Yksi haastateltava kuvasi kolmannen sektorin tarjonnan antavan esimerkiksi paikan nuorille, johon voivat tulla suht luonnollisesti ja matalalla kynnyksellä luomaan verkostoja, oppimaan kieltä ja nähdä ihmisiä, jotka ovat samanlaisissa tilanteissa (H6).

Kotoutumisessa viranomaisten lisäksi on tärkeää, että jos on jotain toimivia järjestöjä ja järjestöillä on jotakin sellaista toimintaa mikä voisi nuoren kotoutumista edesauttaa, niin tehdään myös se mahdolliseksi. (H2.)

Vaikka verkostossa palvelut ja toimijat toimisivat hyvin yhdessä nuoren parhaaksi, voi olla että nuoren oma motivaatio tai tilanne vaikeuttaa kotoutumisprosessin etenemistä. Yksi haastateltava mainitsi, että toimijat voivat tarjota vaikka mitä palveluita, mutta se on asia erikseen, miten

siten nuoret niitä käyttävät (H6). Eli miten nuoret kokevat merkityksellisiksi oman kotoutumisen vaikuttaa kotoutumiseen, vaikka toimijoiden puutteet olisivat hyvät.

7.5 Kehittämismahdollisuudet verkostossa

Haastatteluissa kysimme haastateltavilta onko ollut haasteita asiakasprosessin nykytilanteessa, yhteistyön sujuvuudessa tai resursseja, jotka ovat esteenä palvelujen tuottamiselle. Haastatteluissa haastateltavat pohtivat erilaisia haasteita ja sieltä nousikin erilaisia näkökulmia tai asioita esiin, joissa toimijat kokevat, että on vielä kehitettävää. Kaksi haastateltavaa sanoivat tiedonsiirrossa olevan joskus tai voi tulla haasteita. Heidän mielestään ennakointi olisi tärkeää ja ajantasaisen tiedonsiirtäminen ajallaan, jotta jokainen toimija ja taho tietää missä mennään.

Ennakointi olisi hirveän tärkeää siellä omalla alueella (H2).

Semmoinen tiedonsiirto ja ne tottakai varmaan, joka puolella on vähän omanlainen haasteensa, mutta ajatellaan kuitenkin, että varmasti tässä matkan varrella sekin kehittyy eteenpäin, saadaan ajantasaiset tiedot. (H4.)

Tässä on niin monta eri toimijaa ja eri kaikkia noita niin tietojärjestelmiä ja eri viranomaisia siis niin paljon, että jos ei sitä niin kun ajantasaista kommunikointia ole niin se hidastaa nuorten prosesseja mikä on kauhean silleen kurja asia, että nuori joutuu sitten esimerkiksi pidempään odottamaan sitä siirtymistä tänne perheryhmäkotiin tai, että kun toimijoita on paljon, niin miten tärkeä se on, että se viestintä pelaa. On se sitten siinä tilanteessa, että nuori on täällä ja että pystytään ennakoimaan. (H3.)

Verkoston sisäinen vuorovaikutus nähtiin hyvänä ja toimivana, mutta ajantasaisten tiedonsiirtojen tuleminen verkoston ulkopuolelta koettiin välillä haastavaksi.

Haastattelukeskusteluissa oltiin tyytyväisiä maahanmuuttajanuorten asiakasprosessin nykytilaan ja siinä ei nähty juurikaan haasteita tai vaikeuksia. Asiakasprosessi malli on tehty vasta puolitoista vuotta sitten, kun perheryhmäkoti on perustettu eli toiminta on vielä suhteellisen uutta ja aluillaan, mutta nykyisen mallin ja yhteistyön mukainen toimiminen on kuitenkin onnistunut.

No kehitettäväähän on, kaikessa ollaan hyvin alussa vielä mutta ajattelen että meillä on hirveän hyvä malli ja pohja ja että meillä on kaikilla tiedossa että

mitä tehdään kun nuori tulee siirtyä meille asiakkuuteen mitä siinä matkan varrella sinne itsenäistymiseen asti tapahtuu ketä on missäkin palaverissa että se on semmoinen peruslähtökohta mikä toimii ja on aika lailla tuttua jo tässä meidän arjessa, mutta toki nuoret on yksilöllisiä ja siihen matkaan saattaa mahtua sitten muitakin toimijoita että opetellaan myös tässä matkan varrella uusia käytänteitä että miten sitten tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. (H4.)

Haasteita, jotka eivät tule verkoston sisältä, vaan valtakunnalliselta tasolta nostettiin haastatte- luissa myös esiin. Useat (4) haastateltavat nostivat maahanmuuttopolitiikasta asioita, jotka tuo- vat muutoksia ja uusia haasteita verkostoon. Yksi haastateltava nosti esiin, kuinka maahan- muuttopolitiikassatehdyt muutokset, voivat vaikuttaa suoranaisesti nuoriin, joilla on esimer- kiksi perheenyhdistäminen kesken, jolloin työntekijöille tulee tavallaan kädetön olo, kun on huomattavasti ”isommat voimat”, joille verkosto ei voi sinänsä tehdä mitään. Haastateltava ku- vasivat tätä valtakunnan tasolla olevana kehittämistarpeena, että nähtäisiin miten ne nopealla aikataululla tehdyt päätökset oikeasti vaikuttavat yksilön arkeen. (H7.) Muutama haastateltava nosti haasteina leikkaukset, jotka tuovat uusia tilanteita ja kysymyksiä verkoston yhteyteen.

maahanmuuttopolitiikan ja kiristyvän taloustilanteen haasteita, että kunnilta lei- kataan tosi paljon, hyvinvointialueelta leikataan, kolmannelta sektorilta leikataan, että kaikki ollaan saman edessä, kun rahaa tulee vähemmän ja asiakasmäärät kas- vaa ja työ pysyy samana et miten tiivistetään (H7).

Yksi haastateltava (H1) nosti tärkeäksi isojen muutosten äärellä kuten leikkausten jälkeen, että näissä tilanteissa on tärkeää miettiä, miten verkosto voi turvata sen, että nuori saa kaiken tar- vittavan tuen uudessa tilanteessa, jottei nuoret jää tyhjän päälle. Lisäksi kolme haastateltavaa nostivat vuoden vaihteessa lakimuutoksen tulevan muuttamaan asioita, jotka verkoston tulee yhdessä ottaa huomioon.

Kun se on tällä hetkellä ratkaistu, mutta sitten kun tulee joku isompikin muutos yhteiskunnassa, niin mitenäs sitten, että ei oo niitä nuoria, jotka jää tyhjän päälle. Kun nyt on ollut paljon näitä leikkauksia erilaisista palveluista ja tuista, että onko sitten joku muu tapa millä pystytään rakentamaan, sitten tietenkin vähän eri ta- valla ja uudella tavalla se tuki, mitä nuori tarvitsee. Jos se tähän asti toiminut asia häviää tai ei ole enää olemassa. Tommonen mä ajattelen, on ollut nyt tässä parin vuoden aikana ollut aika isokin asia. (H1.)

Haastateltava (H1) toteaa lopuksi, että näissä tilanteissa täytyy käyttää luovuutta ja yhteistä verkostoälyä, jotta näissä asioissa voidaan kehittää palveluita nuoren parhaaksi. Tähän uuden kotoutumislain voimaan tulemiseen verkostossa on osattu jo vähän etukäteen valmistautua, joka voidaan nähdä kuvaavan positiivisesti verkoston toimijoiden motivaation tasoa. Esimerkiksi haastateltava (H2) kertoi, kuinka kuukausittain olevassa palaverissa on tullut mukaan toimija kuuntelemaan asioita, vaikka on vasta vuoden vaihteessa uuden lakimuutoksen voimaantulemisen jälkeen mukana verkoston asioissa. Yhteistyötä on siis aloitettu jo hyvissä ajoin, ja toimijat ovat motivoituneesti ja halunneet jo antaa panoksensa tähän vaiheeseen. Verkostossa on haluttu jo ennakoita sekä näin on toimittu.

Kotoutumislain myötä yksi haastateltava nosti kehittämiseksi verkostolle prosessikaavioiden päivittämisen.

Ehkä jatkossa tällöisen prosessikaavion muokkaaminen olisi hyvä, koska asiat muuttuu, lainsäädäntö muuttuu ja voi olla että toimijat muuttuu, niin sitä tulisi aina välillä tsekata, että mikä on sen hetken paras tapa toimia (H1).

8 KOTOUTUMISEN PROSESSIKAAVION KEHITTÄMINEN

Sovimme yhdessä tilaajan kanssa palaverissa millainen asiakasprosessikaaviosta tulee ja mitä kaavioon olisi hyvä lisätä verrattuna vanhaan asiakasprosessikaavioon. Lähdimme palaverin jälkeen hahmottelemaan kaavion ulkomuotoa ja visuaalista puolta paperille ensiksi. Kun olimme yhteisymmärryksessä millainen, on hyvä, lähdimme kokeilemaan kaavion tekoa erilaisilla ohjelmilla. Päädyimme lopulta tekemään Word-ohjelmalla, koska se oli helppokäyttöisin meille ja siinä oli tarvittavat ominaisuudet kaavion tekemiseen.

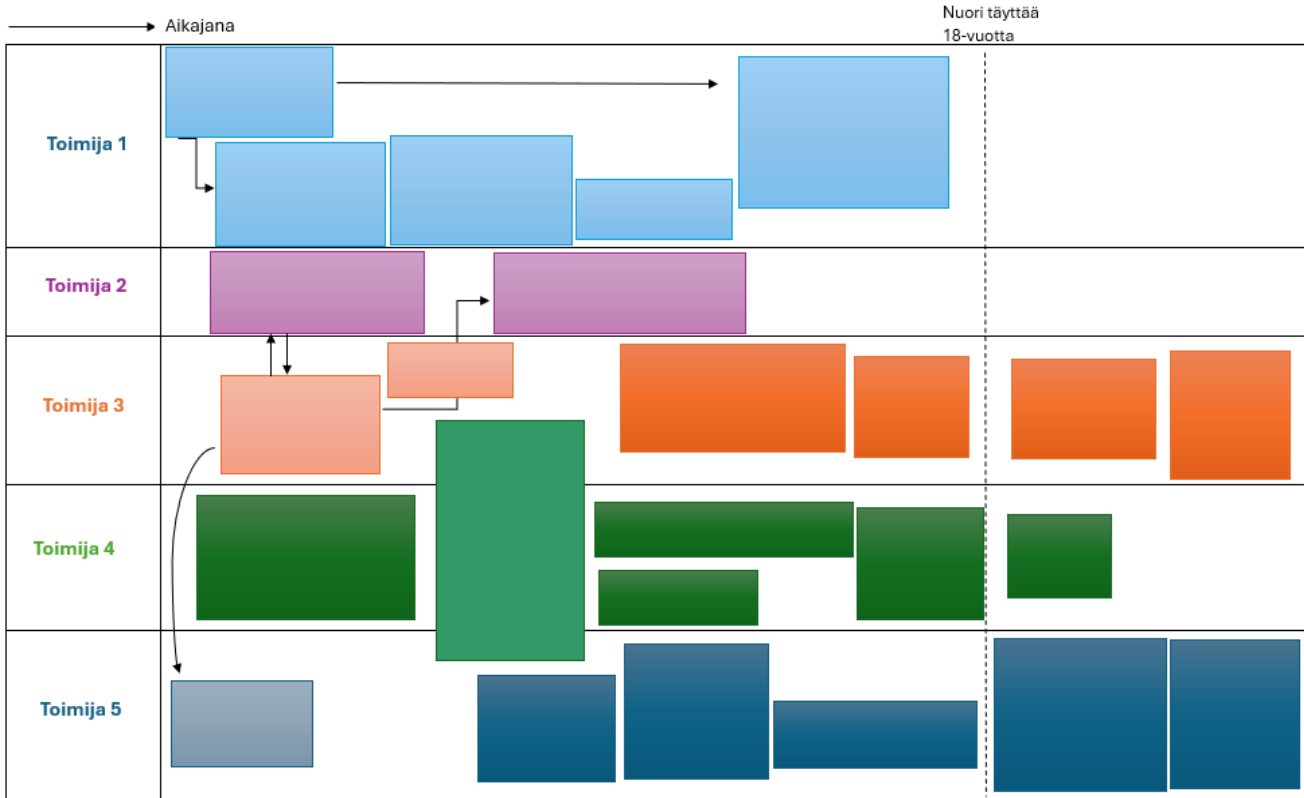
Prosessikaaviossa on jäsennelty osiot eri toimijat kohtiin, ja sen jälkeen avattu mitä tehtäviä aikajärjestyksessä kuuluu kyseiselle toimijalle. Halusimme tuoda selkeyttä kaavioon väreillä, eli jokaisen toimijan tehtävät ovat omilla väreillä, joka myös helpottaa lukijaa lukemaan kaaviota ja ymmärtämään tehtävä- ja roolituseroja. Kaaviossa näkyy mitä tapahtuu ennen kuin nuori täyttää 18-vuotta ja mitä sen jälkeen, kun nuori muuttaa asumaan omilleen. Kaaviosta näkee mitä tehtäviä toimijoilla on myös perheryhmäkodista muuttamisen jälkeen.

Prosessikaavion lisäksi jokaisesta toimijasta tehtiin oma tiivistelmä; yleinen tehtävä, miten näkyy prosessikaaviossa ja käsitteiden avaaminen. Lisäsimme kolmannen sektorin myös tiivistelmään, koska se on mukana verkostomaisessa työskentelyssä Keski-Suomen alueella. Aikaisemmassa kaaviossa kolmannen sektorin osuutta ei ollut. Tiivistelmät helpottavat prosessikaavion ja käsitteiden ymmärtämistä ja on avuksi esimerkiksi perehdytyksessä ymmärtämään eri toimijoiden roolia ja tehtäviä sekä omaa osuutta asiakasprosessissa. Käsitteiden avaamista varten etsimme tietoa internetistä, toimijoiden omilta sivuilta ja itse haastatteluiden yhteydessä saimme haastateltavilta heidän omista tehtävistään syvempää ymmärrystä.

8.1 Tuotos

Alla on kuva valmiista prosessikaaviosta ja parista tiivistelmästä, ilman sisältötekstiä julkaisusyiden takia. Prosessikaavion vasemmassa reunassa on toimijoiden nimet. Kaaviossa prosessit menevät aikajanallisesti vasemmalta oikealle. Laatikoissa on eri prosessien vaiheita avattuna ja laatikot ovat sen tai niiden toimijoiden kohdalla kehen ne liittyvät.

Otsikko: Asiakasprosessi...



Vaaleat laatikot: ...

Tummat laatikot: ...

Toimija 1

Toimija 2

Yleisesti

- Tässä kohdassa kerrotaan yleistä tietoa toimijasta

Asiakasprosessikaaviossa:

- Tässä kohdassa toimijan roolia avataan asiakasprosessissa

Käsitteet:

- Tässä kohdassa avataan käsitteitä, joita nousee asiakasprosessikaaviosta toimijan kohdalla

Yleisesti

-

Asiakasprosessikaaviossa:

-

Käsitteet:

-

9 YHTEENVETO

9.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tutkimuskysymys oli, miten yhteistyötoimintamalli tukee maahanmuuttajanuorten hyvää kotoutumista. Haastatteluiden avulla saimme kerättyä tietoa verkoston toimivuudesta ja kuinka verkosto tukee nuorten kotoutumista. Tiivistimme vielä tähän alle pohdintamme kolmeen olennaiseen aiheeseen.

Asiakaslähtöisyys

Mielestämme analyysistä nousi yhtenä aiheena asiakaslähtöisyys. Nuoret tahdotaan nähdä yksilöinä ja verkostossa ymmärretään, ettei työtä tehdä toimijoiden vuoksi vaan nuorten. Verkostossa arvostetaan nuorten lähtökohtia ja kulttuuria. Haastateltavat toivat esiin, kuinka olisi tärkeää nuoren löytää tasapaino uuden ja vanhan välillä. Kotoutumista ei tehdä liukuhihnatyylillä, vaan pysähdytään jokaisen yksilön kohdalla miettimään, mikä juuri hänelle on parasta. Verkostossa järjestetään sellaisia palveluita, joiden toiminta edesauttaa kotoutumaan ja siinä kohtaan varsinkin kolmannen sektorin kanssa tehty yhteistyö korostuu. Mielestämme asiakaslähtöisyys voidaan nähdä olevan tärkeä arvo verkoston sisällä. Verkostossa tahdotaan nähdä asiakas yksilönä ja vastata juuri hänen tarpeisiinsa.

Pohdimme, että nuoren olisi tärkeää kokea kotoutumisprosessi merkitykselliseksi. Kotoutuminen siis voidaan nähdä kaksisuuntaisena. Vaikka verkosto tukee nuorta niin hyvin kuin voi, mutta jos nuorella ei ole halua oppia esimerkiksi kieltä ja kulttuuria tai hän ei näe tulevaisuutta toiveikkaana, voi kotoutuminen olla vaikeaa. Kotoutuminen ei ole vain asiakasprosessi, vaikka se on kotoutumista edistävää, mutta sen ympärille kuuluu paljon muutakin. Arkielämän merkitystä ei voi poistaa.

Palveluiden tarjoaminen nuorille toimii hyvin Jyväskylässä. Palveluita on järjestetty yli sen mitä on vaadittu lainpuitteissa. Esimerkiksi yhteiskuntaorientaatiota on tarjottu perheryhmäkodissa asuville nuorille, vaikka se on vasta nyt vuoden alussa tulossa kotoutumislain uudistuksen myötä pakolliseksi kunnan tehtäviin. Kunta tarjoaa ensimmäisen asunnon nuorelle myös muuttaessaan asumaan omilleen 18-vuotiaana. Palvelut tahdotaan tuoda lähelle nuoria. Kuten yksi haastateltava mainitsi, palavereita pidetään nuoren ”maaperällä” eli viranomaiset tulevat perheryhmäkodille tapaamaan nuorta, jolloin nuoren kuormaakin vähennetään. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä tulee kerran viikossa tapaamaan nuoria perheryhmäkodille. Näin voidaan luoda

nuorelle hyviä kokemuksia ja luottamusta toimijoita kohtaan. Ajattelemme tämän olevan varmasti merkittävää maahanmuuttajanuorille, että ovat hyvin etuoikeutetussa asemassa Jyväskylässä. Kaikkialla ei ole välttämättä sama tilanne, joten valtakunnallisesti tämä asiakaskohde-ryhmä ei saa esimerkiksi joitain palveluita.

Luottamus

Luottamus on tärkeä elementti, jotta yhteistyö sujuu. Verkostossa on syntynyt luottamusta toimijoiden välillä. Toimijat luottavat, että jokainen toimija hoitaa vastuunsa hyvin ja joustoakin pystyy tapahtumaan, sillä luotetaan toisiin. Verkostossa koetaan olevan avointa vuorovaikutusta ja toimijat pystyvät matalallakin kynnyksellä olla yhteydessä toisiinsa ja tuoda mietittyttäviä asioita esiin. Toimijat tuntevat toisensa hyvin ja heidän tehtävänsä. Toimijoiden on helppo ohjata nuori oikean toimijan pariin tai jos asia mietityttää tiedon saa nopeasti kysymällä. Analyysissä nousi esiin se, kuinka uuden työntekijän on helppo hypätä mukaan valmiiseen toimintamalliin ja yhteistyön vahvuutena on, kuinka tunnetaan toiset verkostossa hyvin. Vaikka toiminta on uutta ja kehitettävää on vielä, verkoston yhteistyö koetaan tässä hetkessä hyväksi ja roolitukset ovat selkeät. Näin lyhyessäkin ajassa saatu toimiva yhteistyötoimintamalli on mielestämme hyvää ammatillista työskentelyä.

Hyvän yhteistyön ominaisuuksiksi voidaan määritellä esimerkiksi sitoutuminen, luottamus ja kommunikaatio (Blomqvist 2023, 8). Kuten luvussa 4.2 kerrottiin sitoutumisen olevan helpompaa, kun luottaa toisiin, voidaan haastatteluiden perusteella kuvata toimijoiden verkostossa näkyvän sitoutumista ja luottamuksen olevan hyvällä mallilla, joka määrittelee verkoston toimintaa hyväksi.

Verkoston ulkopuoliset tekijät

Mielestämme mitään yhtä isoa haastetta verkoston sisäisessä toiminnassa ei noussut esiin. Suurin osa haastateltavista toi ulkopuolisina tekijöinä leikkaukset ja tulevien lakisäädösten aiheuttamat muutokset. Kotoutumisen palveluiden ja toimijoiden roolit tulevat muuttamaan erityisesti lakiuudistuksen takia ja tähän verkosto on pyrkinyt valmistautumaan yhdessä muiden kanssa. Useampi haastateltava toi esiin, että leikkaukset ovat kohdistuneet heidän palveluihinsa ja toimintaa on jouduttu jo pienentämään tai muokkaamaan uudestaan tämän takia. Analyysistä voi huomata, että yhteistyö on isona voimavarana ja tekijänä auttamassa mukautumaan haasteiden tuomiin muutoksiin kotoutumisen palveluissa. Toimijat toivat esiin, että tulevaan kotoutumisen

kokonaisuudistukseen on valmistauduttu etukäteen ja toimia sen eteen on tehty. Haasteiden edessä tärkeintä on käyttää verkostoälyä ja tukeutua yhteistyöhön.

Tulokset

Loppuyhteenvetona ajattelemme, että jos verkoston työ on laadukasta se vaikuttaa nuorten kotoutumiseen positiivisesti, ottaen nuorten tarpeet huomioon. Tässä tutkimuksessa halusimme selvittää asiantuntijoiden ajatuksia kotoutumisen prosessista, toimijoiden rooleista ja siitä ovatko ne selkeät sekä mitä heidän mielestään on hyvä kotoutuminen ja kuinka sitä voidaan tukea. Näiden kysymysten avulla saimme kerättyä haastateltavien vastauksista näyttöä verkostoyhteistyöstä Jyväskylän toimijoiden välillä. Opinnäytetyön tuloksien kautta verkosto sekä tilaaja sai hyödyllistä tietoa käyttöönsä, omasta yhteistyötoimintamallin toimivuudesta ja verkoston vahvuuksista. Opinnäytetyön tuotoksena kehitetty prosessikaavio voi olla helpottamassa uutta työntekijää pääsemään nopeammin mukaan sisälle toimijoiden roolitukseen ja prosessien kulkuun. Prosessikaaviosta on helppo katsoa missä prosesseissa mikäkin toimija on mukana, esimerkiksi ketkä osallistuvat nuoren palaveriin. Lisäksi prosessikaavio tulee hyödylliseksi työpaperiksi verkostolle. Asiakasprosessikaavioon tekemiseen saimme apua haastateltavilta roolien ymmärtämisessä ja prosessien hahmottamisessa.

Jatkotutkimusaiheet

Rajasimme opinnäytetyömme aiheen toimijoiden ja organisaatioiden näkökulmaan, mutta jatkokehitys ideana voisi kehittämis- tai tutkimustyön tehdä asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksessa voitaisiin saada tietoa nuorten kokemuksista, kuinka he kokevat kotoutumisen palvelut ja ovatko ne toimivia heidän mielestään. Toinen näkökulma mitä voisi tutkia olisi kuinka motivoituneita nuoret ovat kotoutumaan Suomeen ja yhteiskuntaan.

Jatkossa verkoston tulisi päivittää prosessikaaviota, jotta se pysyisi ajan tasalla, kun toimijoiden tehtävänkuvat muuttuvat. Kotoutumisen kokonaisuudistus tulee vaikuttamaan ainakin kunnan ja hyvinvointialueen tehtäviin.

Myös kolmannen sektorin roolia kotoutumisen parissa voisi tutkia lisää. Olisi mielenkiintoista tutkia laajemmin kolmannen sektorin yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ja kolmannen sektorin sisällä. Tutkimuksessa voisi haastatella eri organisaatioiden ja järjestöjen henkilöitä. Kotoutuminen muuttuu ja kehittyy koko ajan ja siksi olisi tärkeää, että sitä tutkitaan eri näkökul-

mista ja pyritään parantamaan. Saimme tässä opinnäytetyössä suppean kuvan kolmannelta sektorista, koska haastattelimme vain yhtä työntekijää sieltä. Kolmas sektori on mukana verkoston yhteistyössä, joten sitä näkökulmaa voisi syvemminkin tarkastella.

9.2 Pohdinta

Opimme opinnäytetyöprosessin aikana todella paljon Jyväskylän alueen kotoutumispalveluista ja kuinka erilaiset toimijat tekevät työtä kotoutumisen parissa. Tunnumme tämän opinnäytetyöprosessin jälkeen enemmän yhteiskunnallisia palvelujärjestelmiä ja rakenteita kuin aikaisemmin. Pääsimme kuulemaan asiantuntijoiden ja pitkäaikaisten kotoutumisen parissa tai nuorten parissa työskennelleiden työntekijöiden ajatuksia ja hahmottamaan mitä eri toimijat tekevät.

Tutkimusmenetelmänä haastattelu oli mielestämme onnistunut valinta, koska saimme kattavan aineiston ja haastateltavat olivat eri toimipaikoista, joten kuulimme laajasti verkostoa. Teema-haastattelun hyvät puolet tulivat esiin, siinä että meillä oli mahdollisuus vielä kysyä tarkentavia kysymyksiä. Oli hyvä, että teimme yksilöhaastatteluita, koska haastatteluissa tuli jokaisen haastateltavan omat ajatukset esiin, kuinka heistä yhteistyö sujuu. Yksilöhaastattelussa ei ole painetta mukautua toisten mielipiteisiin tai tarvitse kokea painetta, jos olisi eri mieltä jostakin kuin joku toinen. Haastateltavat pystyivät sanomaan mielipiteensä asiasta niin kuin ajattelevat ja näin myös saimme erilaisia näkökulmia.

Mielestämme haastattelukysymykset olivat hyvät, mutta niiden järjestystä olisi voinut vielä muuttaa joistain kohti. Kysyimme haastateltavilta, miten kuvaisivat vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken ja muutaman kysymyksen jälkeen tästä kysyimme, millaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tehdään. Usein tähän jälkimmäiseen kysymykseen oli vastattu ensimmäisen kysymyksessä tai ainakin osittain. Tämä kysymys olisi voinut olla heti vuorovaikutus kysymyksen jälkeen tai jopa ennen sitä, jotta haastattelun kulku olisi ollut sujuvampaa. Oli hyvä, että viimeisenä oli vielä avoin kysymys, jos haastateltavalla oli jotain lisättävää, koska jokainen haastateltava pystyi lisäämään tai tarkentamaan omia vastauksiaan.

Opinnäytetyön aihe ja aihepiiri oli meille uusi ja eri prosessit sekä osa toimijoistakin. Ymmärtäminen ja perehtyminen asioihin vei paljon aikaa, joten se tuotti haasteita jonkin verran työskentelyssä.

Rajaus oli hyvä ja se muotoutuikin tarkemmin vielä opinnäytetyöprosessin aikana. Monissa kunnissa on haasteena, että eri tahojen välillä ei ole yhteyksiä tai yhteistyötä, jonka vuoksi mahanmuuttajanuoret eivät välttämättä saa asiakaslähtöistä ja lähelle tuotuja palveluja (Kotoutumisen polku 2019, 37). Nuoret voivat joutua kiertämään eri palvelulta toiselle etsien henkilöä, joka osaa auttaa häntä. Toimivalla kotoutumisprosessilla voidaan ehkäistä tällaisia tilanteita. Tämä opinnäytetyö on siis tärkeä ja hyvin ajankohtainen aihe, sillä tästä työstä ja tuloksista tilaaja saa tarvitsemaansa tietoa ja tuloksia tulevaa varten sekä prosessikaavion, joka on tukena työnteossa.

Opinnäytetyön tulokset tukevat sekä käytännön työskentelyä että verkoston kehittämistä ja mahdollisia muutoksia kotoutumispalveluiden kentällä. Nuoret saavat opinnäytetyön tuloksista epäsuoraa hyötyä sillä verkostoyhteistyön parantaminen ja prosessien selkeyttäminen voi johtaa parempiin palveluihin nuorille kotoutumisprosessin aikana.

Pohdimme kuinka nuorten näkemyksiä voisi ottaa huomioon tällaisessa yhteistyön toimintamallin kehittämisessä. Haastattelussa emme kysyneet tätä näkökulmaa, mutta jatkossa voisi olla mahdollista ottaa huomioon tämä ja kysyä nuorilta, jotka ovat olleet asiakasprosessissa mukana ja asuvat jo omillaan. Heidän kauttansa voisi tulla ajatuksia, onko tässä asiakasprosessin aikana ollut jotakin puutteita tai olisivatko kaivanneet selkeyttä johonkin prosessin vaiheisiin. Tietysti lait määrittelevät ja antavat raamit, mutta toimijat voisivat vielä laajemmin saada asiakaslähtöistä näkökulmaa, ottamalla huomioon näiden nuorten ajatuksia, jotka ovat käyneet kotoutumisprosessin läpi. Nuorilta voi nousta esiin asioita, joita välttämättä toimijat eivät ole osanneet ottaa huomioon. Esimerkiksi joku palvelutarve tai jonkin asian selkeyttäminen heille.

Yhteisöpedagogin kompetensseja ovat pedagoginen-, yhteisöllinen-, yhteiskunnallinen- ja vaikuttamis- ja kehittämisosaaminen (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2024). Yhteiskunnallinen osaaminen korostuu monialaisessa verkostossa ja siinä, että tutkimme Jyväskylän alueen yhteistyötoimintamallia ja verkostoa, joka ulottuu julkiselle sektorille, yksityiselle sektorille ja kolmannelle sektorille. Opinnäytetyö tuo esiin kestävästä kotoutumisesta ja yhteiskunnan rakenteita, joiden kautta kotouttamista tapahtuu. Hyvällä kotoutumisstrategialla saadaan edistettyä nuorten osallisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa ja vahvistettua nuorten toimijuutta, joka liittyy yhteisölliseen osaamiseen. Pedagoginen osaaminen näkyy tuotoksessamme eli asiakasprosessikaaviossa, joka on osa edistävää ja rakentavaa vuorovaikutusta kotoutumisen palveluiden toimintaympäristössä ja on tukimuotona työntekijöille. Yhteisöllinen osaaminen näkyy myös

verkoston vahvassa yhteisöllisyydessä. Tulokset osoittavat, että yhteistyö on sujuvaa ja toimijoiden kesken arvostetaan yhteisöllisyyttä ja resurssien yhdistämistä.

9.3 Tilaajan palaute

Lähetimme tilaajalle opinnäytetyön ja tuotoksen ennen palautusta. Pyysimme kirjallista palautetta tuotoksesta, työn tärkeydestä ammattialalle ja yleisesti opinnäytetyöstä. Tilaaja oli saanut myös esitarkastus vaiheessa opinnäytetyön luettavaksi.

Tilaajan näkökulmasta opinnäytetyössä on monipuolisesti nostettu esiin ja pohdittu kotoutumisen edistämiseen liittyviä teemoja, käsitteitä sekä teoreettista viitekehystä. Tilaajan ja verkoston on mahdollista hyödyntää opinnäytetyötä monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä sekä perehdyttämisessä työntekijöiden vaihtuessa. Tilaajan mielestä opinnäytetyön verkostoyhteistyön prosessikaavion selkeyttäminen tukee tulevien lainsäädäntöuudistusten perusteella tapahtuvien muutosten läpikäyntiä sekä toiminnan muutosten toimeenpanoa verkostoyhteistyön tasolla.

LÄHTEET

- Aira, Annaleena 2012. Toimiva yhteistyö- työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 20.11.2024. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf>
- Ala-Kauhaluoma, Mika; Hautamäki, Lotta; Ohtonen, Jukka; Pitkänen, Sari; Ramadan, Farid; Rinne, Hanna & Vuorento, Mirkka 2018. Monimenetelmäinen tutkimus kotouttamistoimien toimivuudesta. Eduskunta. Helsinki. Viitattu 24.10.2024. https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/trvj_1+2018.pdf
- Alitolppa-Niitamo, Anne; Fågel, Stina & Säävälä Minna 2013. Olemme muuttaneet -ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto. Viitattu 11.10.2024. https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/11/e38fe1b-olemme-muuttaneet-ja-kotoudumme_ilmankantta.pdf
- Anis, Merja & Esberg, Riti 2018. Turvaa ja suojelua palveluista ja vertaisista? Lapset pakolaisina ilman vanhempiaan. Teoksessa Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere. Viitattu 20.11.2024
- Blomqvist, Kirsimarja 2023. Työyhteisön pieni kirja luottamuksesta. TYÖ2030-julkaisuja. Julkari.fi. Viitattu 18.11.2024. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146097/TTL-978-952-391-088-1.pdf?sequence=1>
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2024. Tehtävät ja toiminta. Viitattu 7.10.2024. <https://www.ely-keskus.fi/tehtavat-ja-toiminta>
- Flovio 2024. Prosessikaavio. Viitattu 8.10.2024. <https://flovio.fi/prosessikaavio/>
- Hallikainen, Minna 2011. Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Opinnäytetyö. Viitattu 15.10.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26407/Hallikainen_Minna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Halonen, Pia & Unkari-Virtanen, Leena 2024. Yhdessä enemmän. Hyvinvointiaktivistin käsikirja. Julkaisija: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 29.10.2024. <https://www.hyvinvointiaktivisti.fi/yhteistyoyhdessa-enemman/>
- Hannila, Päivi & Kyngäs, Päivi 2008. Teemahaastattelu laadullisessa tutkimuksessa. Stadia. Viitattu 21.10.2024. <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/38214/stadia-1210852529-2.pdf?sequence=1>
- Harisalo, Risto 2021. Organisaatioteoriat. 2. painos. Tietosanoma.
- Heinon, Marko 2009. Prosessien kehittäminen asiakaspalvelussa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 15.10.2024. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1868/Prosessien+kehittaminen+asiakaspalvelussa.pdf?sequence=1>
- Hietikko, Rosa & Kulmala, Meri-Tuuli 2018. Perhe, kotoutuminen ja osallisuus kotoutuja-asiakkaiden palvelutarpeen arvioissa ja kotoutumissuunnitelmissa. Käytäntötutkimus. Sosiaa-

- lityö. Viitattu 28.10.2024. https://www.socca.fi/files/7873/Perhe_kotoutuminen_ja_osallisuus_kotoutuja-asiakkaiden_palvelutarpeen_arvioissa_ja_kotoutumissuunnitelmissa_Rosa_Hietikko_ja_Meri-Tuuli_Kulmala.pdf
- Hiitola, Johanna & Turtiainen, Kati 2015. Varhaisen tuen palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 15.10.2024.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010. Tutkimus haastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Viitattu 21.10.2024.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2024. Opetussuunnitelmat. Viitattu 22.11.2024. https://opiskelijanopas.humak.fi/?page_id=920
- Huopio, Hilla 2023. Onnistuneen kotoutumisen määrittäjiä kuntien kotouttamishjelmissä. Maisterintutkinto. Sosiaalityö. Helsingin yliopisto. Viitattu 26.10.2024. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/f88599af-283c-4b9c-b4c8-a4b2389683b7/content>
- Härkönen, Elisa 2018. Työperäisten maahanmuuttajien ja ekspatriaattien puolisoiden kulttuurishokin lieventäminen. KAMK. Tradenomi. Opinnäytetyö. Viitattu 29.10.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/156566/Harkonen_Elisa.pdf?sequence=1
- Inglethorpe, Ryan 2024. Semi-structured interviews: Everything you need to know. Clevry. Viitattu 21.10.2024. <https://www.clevry.com/en/blog/semi-structured-interviews-everything-you-need-to-know/>
- Isoherranen, Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. WSOY. Viitattu 5.11.2024.
- Isoherranen, Kaarina 2012. Uhka vai mahdollisuus- moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Väitöskirja. Sosiaalipsykologia. Helsingin yliopisto. Viitattu 29.10.2024. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/bdb96457-8b02-4488-bd0a-2a08a3d20a03/content>
- Juhila Kirsi 2024. Tietoarkisto. Teemoittelu. Viitattu 21.10.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>
- Jyväskylä 2024. International House Jyväskylä. Viitattu 14.11.2024. <https://www.jyvaskyla.fi/tyo-ja-yrittaminen/international-house>
- Jyväskylä 2024a. Keskustelutilaisuus monikielisistä yhteiskuntaorientaatioista. Tapahtumat ja harrastukset. Viitattu 4.11.2024. <https://kalenteri.jyvaskyla.fi/tapahtuma/221442e0-d633-4ce6-ac34-dda5b7228370>
- Jyväskylä 2024b. Kotoutumispalvelut. Viitattu 4.11.2024. <https://www.jyvaskyla.fi/tyo-ja-yrittaminen/international-house/kotoutumispalvelut>
- Järvinen, Tiina; Snellman, Olli & Helenius Mari 2014. Ilman huoltajaa turvapaikkaa hakevan lapsen edustaminen – tietoa vastaanottokeskuksen toiminnasta ja edustajana toimimisesta. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 4.11.2024. <https://migri.fi/documents/5202425/6375722/Ilman+huoltajaa+olevan+turvapaikanhakijalapsen+edustaminen/419a1d23-855e-4c00-b8c1-ca4336c1a5e1/Ilman+huoltajaa+olevan+turvapaikanhakijalapsen+edustaminen.pdf?t=1516183964000>
- Kansalaisopistojen liitto 2018. Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa- koulutusmateriaali. Kotouttaminen Suomessa. Viitattu 7.10.2024. <https://peda.net/kol/foorum/m/mkk/t3mst/ks2>

- Karila, Kirsti & Nummenmaa, Anna Raija 2001. Matkalla moniammatillisuuteen: Kuvauskoh- teena päiväkotia. Helsinki: WSOY. Viitattu 31.10.2024
- Keski-Suomen hyvinvointialue. Kotoutumista tukevat sosiaalipalvelut, Jyväskylä. Viitattu 14.11.2024. <https://www.hyvaks.fi/asiointi/kotoutumista-tukevat-sosiaalipalvelut-jyvaskyla>
- Koivisto, Jaana-Maija; Laurila, Marianne; Maijala, Virpi; Nieminen, Sanna; Ojala, Kati; Tam- minen, Pia & Tolonen, Tarja 2024. Sanoitetaan monitoimijuutta- moniammatillisuus, mo- nialaisuus ja monitoimijuus toimialojen diskurssien pyörteessä. Viitattu 5.11.2024. <https://sotepeda247.fi/2019/04/17/sanoitetaan-monitoimijuutta-moniammatillisuus-monialaisuus-ja-monitoimijuus-toimialojen-diskurssien-pyorteessa/>
- Koivumäki, Jenni-Josefiina 2018. Hyvän kotouttamisen käytännöt. Jyväskylän ammattikor- keakoulu. Sosionomin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 15.10.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142308/Opinnaytetyo_SOS15SM_Koivu- maki_Jenni-Josefiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kokkonen, Lotta 2018. Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa. Teoksessa Jo- hanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvin- vointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere. Viitattu 20.11.2024
- Kontio, Mari 2010. Moniammatillinen yhteistyö. TUKEVA-hanke. Paino: Oulu. Viitattu 25.10.2024. <http://www.oulu.ouka.fi/seutu/tukeva/Moniammatillinen-julkaisu.pdf>
- Kotoutuminen.fi 2024a. Hyvät käytännöt on havaittu käytännössä toimiviksi. Viitattu 14.10.2024. <https://kotoutuminen.fi/hyvat-kaytannot>
- Kotoutuminen.fi 2024b. Keskeiset kotoutumiseen liittyvät käsitteet. Viitattu 10.10.2024. <https://kotoutuminen.fi/keskeiset-kasitteet>
- Kotoutuminen.fi 2024c. Kotoutuminen on kaksisuuntaista. Viitattu 8.10.2024. <https://kotoutu- minen.fi/web/kotoutuminen/viranomaisten-tehtavat>
- Kotoutuminen.fi 2024d. Kotoutumislain kokonaisuudistus. Viitattu 11.10.2024. <https://kotou- tuminen.fi/kotoutumislain-uudistus>
- Kotoutuminen.fi 2024e. Monialainen ja ammatillinen yhteistyö on tärkeä pohja kotoutumis- työlle. Viitattu 8.10.2024. <https://kotoutuminen.fi/monialainen-yhteistyö>
- Kotoutuminen 2024f. Monikielinen yhteiskuntaorientaatio. Viitattu 5.11.2024. <https://kotoutu- minen.fi/koto24-monikielinen-yhteiskuntaorientaatio>
- Kotoutuminen.fi 2024g. Perheryhmätien ohjauksen ja valvonnan kehittämishanke. Viitattu 7.10.2024. <https://kotoutuminen.fi/perheryhmakotien-ohjauksen-ja-valvonnan-kehittamis- hanke>
- Kotoutumisen polku 2019. Ilman huoltajaa tulleiden lasten oikeudet, tarpeet ja palvelut. Viitattu 22.11.2024
- Kvalimotv 2024. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Teemahaastattelu. Viitattu 21.10.2024. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 4§
- Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 5§

- Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 22§
- Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 49§
- Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023, 50§
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 3§
- Lappalainen, Kirsi & Sinervo, Leini 2024. Moniammatillinen ja monialainen yhteistyö.
- Lastensuojelulaki 2007/417, 58–59§
- Lastensuojelulaki 2019/542, 60§
- Launiala, Annika 1998. Muu maa mustikka – suomalaisena kulttuureja kohtaamassa. Ulkoasiainministeriö, Helsinki. Viitattu 14.10.2024.
- Leppämäki, Henna 2024. Hyvinvointialue ja alaikäisenä ilman huoltajaa tulleiden palvelut. Power-point esitys. Viitattu 12.10.2024.
- Leppämäki, Henna 2024a. Perheryhmäkodit osana sosiaalihuoltoa. Power-point esitys. Viitattu 12.10.2024.
- Maahanmuuttovirasto 2024. Suomeen yksin tulleen alaikäisen edustaja. Viitattu 4.11.2024. <https://migri.fi/suomeen-yksintulleen-alaikaisen-edustaja>
- Maricopa community colleges 2024. Acculturation. Viitattu 2.11.2024. <https://open.maricopa.edu/culturepsychology/chapter/acculturation/>
- Maricopa community colleges 2024a. Berry's model of acculturation. Viitattu 2.11.2024. <https://open.maricopa.edu/culturepsychology/chapter/berrys-model-of-acculturation/>
- Nuoperi 2024. Monialainen yhteistyö. Viitattu 5.11.2024. <https://www.nuoperi.fi/sanasto2.php?id=14>
- Nuorisolaki 1285/2016, 2§
- Nykänen, Katri 2015. Kohti systemaattista verkostoitumista- Verkoston rakenteen ja prosessin arviointi. Teoksessa Annukka Jyrämä & Tuuli Mattelmäki (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopiston julkaisusarja, taide muotoilu arkkitehtuuri 1/2015, 137–152. Viitattu 31.10.2024. <https://shop.aalto.fi/media/attachments/54229/palvelumuotoilu.pdf>
- Opetushallitus 2024. Tarvitaanko uutta tai päivitettyä käsitteistöä, kun puhutaan maahanmuutosta, kotoutumisesta tai kielellisestä ja kulttuurisesta moninaisuudesta? Viitattu 10.10.2024. <https://www.oph.fi/fi/tietoa-meista/tarvitaanko-uutta-tai-paivitettya-kasitteistoa-kun-puhutaan-maahanmuutosta>
- Pirinen, Annika & Ström, Eeva 2022. Maailman muuttajat- podcast: Mitä on kotoutuminen. Viitattu 7.10.2024. <https://www.espoo.fi/fi/artikkelit/maailman-muuttajat-podcast-mita-on-kotoutuminen>

- Pääkkö, Tiina 2024. Verkostoyhteistyö vaatii aktiivista toimintaa. Oulun yliopisto. Blogi. Viitattu 19.11.2024. <https://www.oulu.fi/fi/blogit/kerttu-saalasti-instituutin-blogi/verkostoyhteisty-vaatii-aktiivista-toimintaa>
- Sisäministeriö 2015. Maahanmuuton ja kotoutumisen suunta 2011–2014. Viitattu 24.10.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78916/Maahanmuuton%20ja%20kotouttamisen%20suunta%202011%e2%80%932014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 22§
- Tampereen ammattikorkeakoulu. Kotoutuminen ja kotouttaminen Suomessa. Viitattu 7.10.2024. <https://sites.tuni.fi/moninaisuus/kotoutuminen-uuteen-yhteisoon/kotoutuminen-ja-kotouttaminen-suomessa/>
- Teittinen, Petra 2020. Verkostojen tukeminen. Maahanmuuttajien kanssa toimivien tahojen yhteistyö. Opinnäytetyö. Sosionomi. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.10.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345552/Teittinen_Petra.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024. Tunnista ja kuvaa hyvä toimintamalli. Viitattu 24.10.2024. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/yhdenvertaisen-osallisuuden-koordinaatio/hankkeet-ja-hanketuki/tunnista-ja-kuvaa-hyva-toimintamalli>
- Tieva, Salla 2023. Kestävän kotoutumisen tukeminen vapaaehtoistyössä. Viitattu 19.11.2024. <https://luetaanyhdessa.fi/2023/01/kestava-kotoutuminen-ja-vapaaehtoisty-/>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2019. Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019. Indikaattoritietoa kotoutumisesta. Viitattu 29.10.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162006/TEM_oppaat_11_2019_Indikaattoritietoa_kotoutumisesta_20012020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Kotoutumisen sanasto: 1 laitos. Helsinki 2021. Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto. Viitattu 28.10.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163545/TEM_2021_54.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Työturvallisuuskeskus 2024. Toimintamallit ja ohjeet tukena ristiriitojen käsittelyssä. Viitattu 24.10.2024. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyoyhyvinvointi/tyoyhteiso/erimielisyydet-ja-ristiriidat/toimintamallit-ja-ohjeet-tukena-ristiriitojen-kasittelyssa/>
- Valtioneuvosto 2021. Kotoutumisen sanasto yhdenmukaistaa kotoutumiseen liittyvien käsitteiden käyttöä. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 11.10.2024. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/kotoutumisen-sanasto-yhdenmukaistaa-kotoutumiseen-liittyvien-kasitteiden-kayttoa>
- Valtioneuvoston kanslia 2019. Verkostojohtamisen opas. Helsinki 2019. Viitattu 29.10.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK_12_19_Verkostojohtamisen_opas.pdf
- Valvira 2024. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikön omavalvontasuunnitelma. Viitattu 4.11.2024. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvontasuunnitelma>
- Valvira 2024a. Suomessa koulutettu sosiaalityöntekijä. Viitattu 4.11.2024. <https://valvira.fi/ammattioikeudet/suomessa-koulutettu-sosiaalityontekija>

LIITTEET

Liite 1: Tiedote tutkimuksesta

Tutkittavan informointilomake

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Työn nimi:

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan perheryhmäkodissa asuvien maahanmuuttajanuorten asiakasprosessia ja eri tahojen yhteistyön toimivuutta. Tarkoituksena on kehittää asiakasprosessikaavio sekä saada kerättyä näyttöä verkostoyhteistyön toimivuudesta viranomaisten näkökulmasta. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olette mukana maahanmuuttajanuorten kototutumisprosessissa tai tarjoatte palveluita maahanmuuttajanuorille. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perekahdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta kohteluunne. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen, teistä keskeyttämiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa. Mikäli peruutatte suostumuksen, teistä jo kerättyjä henkilötietoja, näytteitä ja muita tietoja ei voida käsitellä enää osana tutkimusta, vaan ne hävitetään, mikäli niiden poistaminen aineistosta on edelleen mahdollista.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kehittää maahanmuuttajanuorten asiakasprosessikaaviosta ajankohtainen ja selkeä kokonaisuus tilaajan ja verkoston toimijoiden käyttöön.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen toteuttaa yhteisöpedagogiopiskelijat Roosa Puustelli ja Nea Ryhänen eli opinnäytetyöntekijät. Tutkimuksen tilaajana toimii perheryhmäkoti Mathilda. Tutkimus on Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogin AMK koulutusohjelman opinnäytetyö. Opinnäytetyön ohjaajana toimii Pekka Kaunistmaa.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkittava osallistuu yksilöhaastatteluun. Haastattelu järjestetään etäyhteyksillä tai kasvotusten, mikä parhaiten sopii haastateltavalle. Haastattelu kestää 1 h. Haastattelu nauhoitetaan ja säilytetään asianmukaisella tavalla. Haastateltavan henkilötietoja ei tule esiin virallisessa julkaistavassa tutkimuksessa. Vastauksia tarkastellaan ja analysoidaan.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimustulokset tulevat osaksi opinnäytetyötä, joka julkaistaan avoimesti Theseus tietokannassa.

Tutkimuksen aineistojen hävittäminen

Henkilötiedot ja kerätty aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistuessa 12/2024.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkittavalla on oikeus pyytää seloste henkilötietojen käsittelytoimista nähtäväksi.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Roosa Puustelli ja Nea Ryhänen

Puh.

Sähköposti: roosa.puustelli@humak.fi nea.ryhanen@humak.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori

Nimi: Pekka Kaunismaa

Humanistinen ammattikorkeakoulu, Jyväskylän kampus

Puh.

Sähköposti: pekka.kaunismaa@humak.fi

Liite 2: Haastattelukysymykset

Haastattelurunko

Opinnäytetyössä käytämme teemahaastattelua.

Tutkimuskysymys: Miten yhteistyötoimintamalli edistää hyvän kotoutumisen tukemista?

Nuoren maahanmuuttajan hyvä kotoutuminen

- Millaiseksi kuvaisit toimivaa ja onnistunutta kotoutumisprosessia?
- Miten koet oman tehtäväsi edistävän kotoutumisen tukemista?

Yleinen arvio prosesseista

- Miten kuvailisit asiakasprosessin nykytilannetta? Mikä toimii ja mikä ei?

Verkoston/vuorovaikutuksen toimivuus

- Miten kuvailisit vuorovaikutusta eri tahojen kesken?
- Tilanteita, joissa olet huomannut yhteistyön sujuneen erittäin hyvin? Entä onko ollut haasteita?
- Miten näitä haasteita voitaisiin ratkaista?
- Millaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tehdään?

Toimijaroolit ja kehittäminen

- Ovatko vastuualueet selkeät eri toimijoilla?
- Miten asiakasprosessin selkeyttäminen tukee maahanmuuttajanuoren kotoutumista?

Toiminnan tason arviointi

- Miten verkostoyhteistyö on helpottanut työtehtävääsi?
- Onko resursseja, mitkä ovat esteinä palvelujen tuottamiselle?

Lopuksi

- Tuleeko vielä mieleen jotakin lisättävää koskien kotouttamisprosessia tai sen toimivuutta?