

Malin Rikberg

KIELIKUMMI-OSAAJATORIN SUUNNITTELU YHTEISKEHITELMÄLLISESTI

Opinnäytetyö
Sosionomi (AMK)

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Malin Rikberg	Sosionomi (AMK)	Marraskuu 2017
Opinnäytetyön nimi		37 sivua
Kielikummi-osaajatorin suunnittelu yhteiskehitelmällisesti		0 liitesivua
Toimeksiantaja		
Masto-hanke		
Ohjaaja		
Auli Jungner		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena on kielikummi-osaajatorin suunnittelu yhteiskehittämisen menetelmän avulla sekä kehittämisprosessin tarkastelu, analysointi ja arviointi. Opinnäytetyö toteutetaan osana Masto-hanketta, joka on maahanmuuttajien työllisyyden ja osallisuuden edistämishanke. Tässä työssä käsitelty kielikummitoiminta ja siihen liittyvä osaajatori on tarkoitettu maahanmuuttajille, jotka haluavat parantaa omaa suomen kielien taitoaan kielikummitoiminnan avulla. Kielitaidon edistämisen myötä parannetaan myös henkilön työllistymismahdollisuuksia.</p> <p>Kielikummi-osaajatorin, eli maahanmuuttajien ja mahdollisten kielikummiensa tapaamistilaisuuden, suunnitelman tekemiseen käytettiin yhteiskehittämisen menetelmää. Yhteiskehittämisen tarkoituksena on osallistaa palvelun käyttäjät kehittämistoimintaan. Tämän avulla halutaan tuoda esille asiakkaan näkökulma ja lisätä asiakkaiden osallisuutta. Asiakas on tasavertaisessa asemassa kehittäjän kanssa ja osallistuu työn jokaiseen vaiheeseen.</p> <p>Opinnäytetyön yhteiskehittämisen toimintaan osallistui kehittäjän lisäksi kaksi maahanmuuttajaa. Kehittäjä suunnitteli ensin kehittämisprosessin ja toiminnan. Yhteiskehittäminen tapahtui kehittämistapaamisissa, jossa keskusteltiin aiheeseen liittyvistä teemoista. Niiden pohjalta koottiin osaajatorin suunnitelma. Oma toimintaa ja kehittämisprosessia arvioitiin myös yhdessä.</p> <p>Yhteiskehittäminen toimi osaajatorin suunnittelun menetelmänä pääasiallisesti hyvin. Prosessiin osallistuneet palvelunkäyttäjät voimaantuivat toiminnasta, ja he saivat lisää uskoa omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa vaikuttaa omaan elämäntilanteeseensa. Heidän kokemustietoaan hyödynnettiin työssä ja suunnitelma tehtiin asiakaslähtöisesti. Kehittämisprosessin yhteistoiminnan haasteeksi muodostui jossakin määrin ryhmän pieni koko. Osallistujien vähäinen määrä lisäsi epävarmuutta ja epäonnistumisen riskiä. Kun keskustelun aihe tai toiminta koettiin hankalaksi tai mielenkiinto hiipui, oli haastavaa motivoida osallistujia. Työn loppuvaiheessa vastuu kasautui aktiivisille osallistujille. Yhteiskehittäminen on kuitenkin hyödyllinen ja toimiva menetelmä käytettäväksi myös pienen ryhmän kanssa, joskin yhteiskehittämisen periaatteista voi joutua joustamaan.</p>		
Asiasanat		
yhteiskehittäminen, osallisuus, asiakaslähtöisyys, ryhmätoiminta		

Author (authors)	Degree	Time
Malin Rikberg	Bachelor of Social Services	November 2017
Thesis Title		
Planning a networking event for language tutoring by using a co-creational method.		37 pages 0 pages of appendices
Commissioned by		
"Masto" -project		
Supervisor		
Auli Jungner		
Abstract		
<p>The thesis was made as a part of Masto-project with the aim of improving immigrants' involvement and possibilities on the labor market. The first object of the thesis was to plan a networking event for immigrants and tutors to get connected. The plan was created by using the method of co-creation. The second object was to analyze and review the process of making the plan for the event and the method used for the process. The language tutoring and the networking event which were elaborated in this thesis, were meant for immigrants who wish to improve their language skills by language tutoring. By improving the language skills, the immigrants' possibilities on the labor market also improve.</p>		
<p>Co-creation was used as the method for creating the plan for the networking event for immigrants and possible tutors. This method was chosen because the aim of the project was to include the users of the service in the developing process. It also brought a customer-oriented view to the planned event. Two immigrants were chosen to co-create the networking event together with a professional. The professional planned the process and the activities. The activity used for information production and gathering was mainly conversation about chosen themes. The received information was gathered into the event plan. All participants reviewed both their own participation and the process of creating.</p>		
<p>The co-creating method worked well for its purposes when making the plan for the networking event. The participating customers were empowered and gained confidence in themselves and their possibilities. Their experiences and knowledge were utilized and the plan was made from their point of view. During the co-creation process challenges were faced regarding the small number of participants. With a few participants, the uncertainty and risk of not reaching the set goals increased. When the enthusiasm and interest towards the theme faded, motivating the participants was challenging. Therefore, more responsibilities were set on the active ones. Despite the challenges co-creating is a suitable method when working with small groups. The possible challenges should just be taken into consideration when planning the process.</p>		
Keywords		
co-creation, customer orientation, language tutoring		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE	7
3	MAAHANMUUTTAJIEN KOTOUTUMINEN JA TYÖLLISTYMINEN	9
3.1	Kotouttamista ohjaavat lait ja ohjelmat	9
3.2	Kielen oppinen osana kotoutumista	10
3.3	Kielitaidon merkitys työllistymiselle	11
4	MASTO-HANKE	12
5	KIELIKUMMITOIMINTA	13
6	YHTEISKEHITTÄMINEN MENETELMÄNÄ	15
6.1	Osallisuus kehittämistyössä	15
6.2	Yhteiskehittäminen osallistavana menetelmänä	16
6.3	Yhteiskehittämisen periaatteet	17
6.4	Vuorovaikutus ja dialogisuus	17
6.5	Menetelmän ja kehittämisprosessin eettisyys	18
7	KEHITTÄMISPROSESSIN TOTEUTUS JA ANALYYSI	19
7.1	Kehittämisprosessin ideointi ja suunnittelu	19
7.1.1	Osaajatorin suunnitelman kehittämisprosessin vaiheet	20
7.1.2	Rekrytointi	21
7.2	Aiheen ja tavoitteiden esittely osallistujille	23
7.3	Teemojen suunnittelu	23
7.3.1	Teemat	25
7.4	Kehittämistapaamiset	26
7.5	Teemojen käsittely	27
7.6	Tietojen kokoaminen ja suunnitelman tekeminen	28
7.7	Arviointi	29
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	31
9	POHDINTA	34

1 JOHDANTO

Maahanmuuttajien kotoutumisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden keskeisimpiin edellytyksiin kuuluu kielitaito. Kotoutumistoimenpiteiden ensivaiheeseen kuuluukin suomen kielen opetus yhtenä olennaisimpana osana. Maahanmuuttajille suunnatut kielikurssit koetaan kuitenkin usein riittämättömiksi työllistymisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden näkökulmasta. Suomen kielen oppimisen tukeminen kielen opetuksen ulkopuolella edistäisi maahanmuuttajien kielen oppimista. Jotta kielitaito kehittyisi, tulisi maahanmuuttajille luoda mahdollisuuksia harjoitella ja käyttää kieltä myös käytännössä. Maahanmuuttajat voivat kokea haasteelliseksi muodostaa suhteita suomalaistaustaisiin, mikä puolestaan antaisi mahdollisuuden käyttää suomen kieltä aktiivisesti. Kielen oppimiseen eivät vaikuta pelkästään maahanmuuttajan oma halu ja motivaatio, vaikka ne onkin merkittävä osa siitä. Henkilön sosiaalisella piirillä on myös merkitystä. (Kielen oppiminen ennen kaikkea kiinni maahanmuuttajan omasta motivaatiosta 2013.) Laaja sosiaalinen piiri edistää kielen oppimista.

Yksi keino mahdollistaa maahanmuuttajien kontaktien luominen suomenkielisiin ja siten kielen harjoitteluun käytännössä on kielikummitoiminta. Kielikummitoiminnan ideana on, että maahanmuuttaja saa itselleen suomea puhuvan kielikummin, jonka kanssa voi harjoitella kieltä käytännössä. Halutessaan maahanmuuttajakin voi auttaa kummiaan oppimaan hänen äidinkieltään. Vaikka tässä opinnäytetyössä keskitytään pohtimaan kielikummitoimintaa kielen oppimisen ja sitä kautta työllistymisen edistämisen näkökulmasta, on toiminnalla useita muitakin hyötyjä sekä maahanmuuttajille että kummina toimiville henkilöille. Kielikummitoiminnan hyötyjä maahanmuuttajien näkökulmasta on tutkittu opinnäytetyössä. (Falck 2017.)

Kielikummitoiminnan avulla luodaan myös suomenkielisille tilaisuus muodostaa kontakteja maahanmuuttajiin. Kielikummitoimintaan osallistumalla suomalaistaustainen henkilö voi saada tietoa vieraasta kulttuurista, muuttaa mahdollisia ennakkoluulojaan, oppia maahanmuuttajan äidinkieltä ja hyvässä tapauksessa muodostaa merkityksellisen ystävyysuhteen. Maahanmuuttajien ja suomalaistaustaisten välisten kontaktien luominen lisää ihmisten tietoa ja ymmärrystä eri kulttuureista, edistää suvaitsevaisuutta ja pienentää eri ryhmi-

en välistä kuilua. Kielikummitoiminnalla voi siten olla hyötyä sekä yksilö- että yhteisötasolla.

Tämän opinnäytetyö liittyy Masto-hankkeeseen, joka on maahanmuuttajien työllisyyden ja osallisuuden edistämishanke. Tarkoituksena on Masto-hankkeeseen liittyen tehdä suunnitelma kielikummi-osaajatoria varten. Osaajatori olisi tilaisuus, jossa autetaan maahanmuuttajia luomaan kontakteja mahdollisiin kielikummeihin. Suunnitelmaa on tarkoitus hyödyntää hankkeeseen liittyvän osaajatorin järjestämisessä sekä mahdollisesti myös jatkossa samantyyllisessä toiminnassa. Tällä hetkellä kielikummitoimintaa järjestetään esimerkiksi pääkaupunkiseudulla, jossa toiminta on vapaaehtoistyön muoto.

Menetelmänä osaajatorin suunnitelman tekemiseen käytetään yhteiskehittämistä. Menetelmän ajatuksena on, että työntekijä tai ammattilainen yhdessä palveluiden käyttäjän kanssa tutkii ja kehittää toimintaa. (Palsanen 2013, 3.) Asiakkaiden osallisuuden lisääminen koetaan tärkeänä palveluita kehittäessä, ja se on usein esillä oleva teema sosiaalipoliittisissa linjauksissa. Työn kannalta asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämisprosessiin on ajateltu heidän osallisuuttaan lisäävänä tekijänä, mutta myös tärkeänä tiedon tuottamisen näkökulmasta. Koska tarkoituksena on suunnitella tapahtuma, joka palvelee ensisijaisesti maahanmuuttajien tarpeita, on tärkeää ottaa heidät mukaan itse suunnittelutyöhön, jotta myös heidän näkökulmansa tulisivat esille.

Opinnäytetyön toiminnallinen osa on kielikummi-osaajatorin suunnitelman tekeminen. Suunnitelman kehittämiseen ja tiedon tuottamiseen käytetään yhteiskehittämisen menetelmää. Tavoitteena on suunnitelman tekemisen lisäksi kehittämisprosessin tarkastelu, analysointi ja arviointi yhteistoiminnan ja kehittämisen aikana. Yhteiskehittämisen toiminnan suunnittelussa ja prosessin analyysissä merkittävänä teoreettisena viitekehyksenä toimii Palsasen teos *Yhteistutkiminen, opas sosiaalityöhön, versio 2.0.* (2013.) Oppaassa avataan menetelmän periaatteita ja annetaan neuvoja käytännön työskentelyyn.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE

Masto-hankkeen kokonaisvaltaisena tavoitteena on edistää maahanmuuttajien työllistymistä ja osallisuutta. Yhtenä keinona saavuttaa tämä olisi kielikummi-

toiminta. Myös kielikummitoiminnan pitkäaikaisena tavoitteena on yksilön osallisuuden ja työllistymisen mahdollisuuksien lisääminen kielitaidon myötä. Paremman kielitaidon lisäksi, kielikummitoiminnasta voisi onnistuessaan olla muutakin kototutumista ja työllistymistä tukevaa apua, kuten esimerkiksi sosiaalisen verkoston laajeneminen, elämänhallinnan ja henkisen hyvinvoinnin lisääntyminen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kielikummosaajatorin järjestämisen suunnitelman tekeminen. Tarkoituksena on tehdä suunnitelma, jota hyödyntäen voidaan järjestää osaajatori kielikummita tarvitseville maahanmuuttajille ja mahdollisille kielikummeille. Maahanmuuttajien osallisuuden lisääminen on myös olennainen osa suunnittelutyötä, sillä menetelmänä sen työstämiseen käytetään yhteiskehittämistä. Opinnäytetyön tavoitteena ovat konkreettisen suunnitelman tekemisen lisäksi yhteiskehittämisen prosessin tarkastelu, analysointi ja arviointi sekä oman asiakasymmärryksen lisääminen.

Yhteiskehittäminen on tässä tapauksessa valittu kehittämistyön menetelmäksi useasta syystä. Kohderyhmän edustajia otetaan mukaan kehittämisprosessiin, jotta he toisivat kehittämiseen sellaisia näkökulmia ja tietoa, jota minulla ei ole. Heillä on tietoa ja näkemyksiä esimerkiksi siitä, mitä he kielikummitoiminnalta tarvitsevat ja toivovat, mutta myös siitä, mikä voi olla haasteellista maahanmuuttajien ja kantaväestön välisten kontaktien luomisessa. Maahanmuuttajien ottaminen mukaan kehittämisprosessiin ja suunnitelman tekemiseen toivotaan tuovan toimintaan asiakaslähtöisemmän näkökulman ja sillä tavalla palvelevan tarkoitustaan paremmin. Maahanmuuttajien kanssa tehty yhteinen kehittämisprosessi auttaa myös lisäämään kehittäjän ammattitaitoa. Kehittämistyön kautta voi tulla esille sellaista tietoa esimerkiksi maahanmuuttajien haluista ja tarpeista, joka ei muulla tavalla ilmenisi.

Yhteiskehittämisen menetelmän käyttö suunnitelman ideoimiseen ja työstämiseen antaa myös palvelun käyttäjille, eli toimijoille osallistumisen mahdollisuuden. Koska koko Masto-hankeen tarkoitus on maahanmuuttajien osallisuuden lisääminen, tulisi kohderyhmä myös huomioida toimintojen suunnitteluvaiheessa. Ottamalla maahanmuuttajat mukaan heille tarkoitetun palvelun kehittämiseen annetaan heille mahdollisuus vaikuttaa ja tehdä päätöksiä heitä koskevissa asioissa. Osallistamalla yhteiskehittämisen toimintaan ja olemalla

mukana vaikuttamassa asioihin he voivat parhaassa tapauksessa kokea voimaantumista.

3 MAAHANMUUTTAJIEN KOTOUTUMINEN JA TYÖLLISTYMINEN

3.1 Kotouttamista ohjaavat lait ja ohjelmat

Maahanmuuttajiin kohdistuvat kotouttamistoimenpiteet perustuvat lakiin kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Lain tavoitteena on tukea ja edistää maahanmuuttajan kotoutumista ja tukea hänen mahdollisuuksiaan osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Tämän lisäksi lain on tarkoitus edistää yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa eri väestöryhmien välillä. Lain mukaan jokaiselle maahanmuuttajalle tulisi tehdä henkilökohtainen kotoutumissuunnitelma. Kotoutumissuunnitelman tekee TE-toimisto ja sen tavoitteena on riittävän kielitaidon ja muiden tarvittavien taitojen hankkiminen, jotta maahanmuuttaja voisi toimia tasavertaisena jäsenenä yhteiskunnassa ja työelämässä (Maahanmuuttajien kotoutumispalvelut 2017).

Edellä mainitun lain pohjalta tehdään myös valtion kotouttamisohjelma. Sen tarkoituksena on linjata kotouttamisen kehittämisen painopisteet, tavoitteet ja resurssit neljäksi vuodeksi kerrallaan. Valtion kotouttamisohjelmassa vuosille 2016-2019 yksi painopisteistä on kotouttamisen tehostaminen ja sen myötä maahanmuuttajien työmarkkina-aseman parantaminen. Kotouttamiseen ja kielenopetukseen panostamisen, varsinkin prosessin alkuvaiheessa, toivotaan edistävän maahanmuuttajien kotoutumisprosessia siten, että se sujuisi nopeammin ja olisi tehokkaampaa. Tämä antaisi maahanmuuttajille paremmat valmiudet ammattitaidon kehittämiseen lisäkoulutuksessa tai työelämässä, mikä puolestaan parantaisi heidän työmarkkina-asemaansa. Samalla halutaan myös hyödyntää maahanmuuttajien omaa osaamista paremmin. He tuovat mukanaan osaamista ja verkostoja, jotka voivat olla hyödyksi Suomen markkina-asemalle. Maahanmuuttajien innovaatio-osaamista ei ole aikaisemmin hyödynnetty niin paljon kuin olisi voitu.

3.2 Kielen oppinen osana kotoutumista

Suomen tai ruotsin kielen oppiminen on olennainen osa kotoutumista. Kielitaidon myötä maahanmuuttaja oppii ymmärtämään myös ympäristöään, ja se helpottaa palveluiden käyttöä, kouluttautumista ja työllistymistä. Kielitaito lisää myös arjenhallintaa ja vahvistaa henkilön osallisuutta.

Käytännössä kotoutumissuunnitelman mukaiset kurssit ja toimenpiteet ovat harvoin riittäviä henkilön kielitaidon ja työllistymisen näkökulmasta. Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan monet ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajista haluaisivatkin parantaa kielitaitoaan ja käydä useammalla kurssilla kuin mitä heille tarjotaan. He kokevat, että heidän saamansa opetus on ollut puutteellista. Monet kokevat tarvitsevansa myös saatua enemmän kotoutumispalveluita varsinkin ensimmäisinä vuosinaan Suomessa. (Nieminen & Larja 2015, 44, 54.)

Itsekin Suomeen lapsena muuttanut Hussein Muhammed kirjoittaa artikkelissaan ”Osaksi suomalaisuuteen” (2012, 36), että muodollinen kielenopetus on tärkeää maahanmuuttajille ja se tulisi aloittaa mahdollisimman pian heidän Suomeen saapumisensa jälkeen. Hän kuitenkin uskoo, että hyvän kielitaidon rakentamiseksi tarvitaan monipuolisia oppimistilanteita, eikä niitä voi pelkillä kursseilla saada. Jotta maahanmuuttaja voisi olla aktiivinen osallistuja yhteiskunnassa, tulisi hänen saada käytännön kielitaitoa. Sellaista kielitaitoa voi hankkia vain vuorovaikutuksessa muiden kanssa, puhumalla, kuuntelemalla, lukemalla ja olemalla kiinnostunut kielestä. Maahanmuuttajat kokevat tämän kuitenkin toisinaan haasteelliseksi tehtäväksi, koska heidän on vaikeaa luoda ystävyys-suhteita suomenkielisiin, vaikka sitä haluaisivatkin.

Vaikka motivaatiolla on merkitystä kielten oppimiselle, ei se yksinään vaikuta siihen miten nopeasti ja hyvin maahanmuuttaja oppii kielen. Siihen vaikuttaa myös esimerkiksi henkilön sosiaalinen ympäristö. (Kielen oppiminen ennen kaikkea kiinni maahanmuuttajan omasta motivaatiosta 2013.) Sosiaalisen verkoston laajentuessa ja kielitaidon karttuessa maahanmuuttaja kokevat pikkuhiljaa olevansa osa suomalaista yhteiskuntaa ja ymmärtävät miten siinä toimitaan. Sosiaaliset suhteet kantaväestöön tuovat tietoa toimintatavoista ja kulttuurista, mikä puolestaan on avuksi arjenhallinnassa ja lisää itsetuntoa.

3.3 Kielitaidon merkitys työllistymiselle

Suomen tai ruotsin kielen taito on monessa työpaikassa edellytys henkilön palkkaamiselle. Tämä vaikuttaa maahanmuuttajataustaisen henkilön mahdollisuuksiin työmarkkinoilla ja voi vaikeuttaa työllistymistä. Ulkomaalaistaustaisten henkilöiden työttömyysaste on korkeampi kuin suomalaistaustaisten. Vuonna 2014 tehdyn tutkimuksen mukaan 20–64-vuotiaiden ulkomaalaistaustaisten miesten työttömyysaste oli 14,4 ja naisten 17,0 prosenttia. Maahanmuuttajanaiset ovat vielä heikommassa asemassa työmarkkinoilla kuin miehet. (Nieminen 2015, 122; Martikainen & Tiilikainen 2007, 29.)

Saman tutkimuksen mukaan yli puolet työelämän ulkopuolella olevista maahanmuuttajista kokevat kielitaidon puutteen olevan suurin este työllistymiselle. Kielitaitoa pidetään myös yleisesti yhtenä tärkeimmistä työllistymistä edistäviksi tekijöistä. Korkeintaan keskitason kielitaidon omaavat maahanmuuttajat ovat useammin työelämän ulkopuolella kuin paremmin kieltä hallitsevat. (Nieminen 2015, 122, 128–130.) Heikko kielitaito ja työelämän ulkopuolelle jääminen eivät edistä henkilön kotoutumista, vaan lisää haavoittuvaisuutta. Tämä puolestaan lisää köyhyyden, syrjäytymisen ja yhteiskunnan ulkopuolelle jäämisen riskiä ja voi vaikeuttaa työelämään pääsemistä myös myöhäisemmässä vaiheessa. (Laitinen, Jukarinen & Boberg 2016, 32.)

Lisääntyneen maahanmuuton myötä on herätty huomaamaan, että nykyiset kotoutumisjärjestelmät ja maahanmuuttajien työllistymistä edistävät palvelut eivät ole toimivia ja riittävän tehokkaita. Toimintoja tulisi kehittää ja tehostaa, mikä on huomioitu myös Valtion kotoutumisohjelmassa vuosille 2016–2019. Kotoutumistoimintojen tehostamisen avulla maahanmuuttajien osaamista ja työpanosta voitaisiin paremmin hyödyntää ja ne olisivat voimavara yhteiskunnalle. Maahanmuuttajien työmarkkina-asemaa pyritään parantamaan, ja uusia toimintamalleja maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseksi kehitetään koko ajan.

Jotta kielitaidon puutteesta ei muodostuisi este työllistymiselle, on Työ- ja elinkeinoministeriössä kehitteillä muun muassa sellainen toimintamalli, jonka mukaan kielenoppiminen viedään työpaikoille. Tällä tavoin maahanmuuttajat pys-

tyttäisiin työllistämään nopeammin, kun kieli opetettaisiin työn lomassa. Useimmiten käytetty kotoutumis- ja koulutuspolku on koettu hyvin hitaaksi, kun koulutuksia on useita ja ne kestävät vuosia. Uudessa työllistymiskokeilussa tältä ongelmalta vältytään, kun henkilö opiskelee oppisopimustyyppisesti ja oppii sekä ammatin että kielen yhtäaikaan. Lisäksi työnantaja hyötyy järjestelystä, sillä hän saa työvoimaa. Kotouttamisjärjestelmää ollaan uudistamassa myös muilla tavoin, esimerkiksi niin että ammattikoulutukseen sisältyisi kielenopetusta. (Koljonen 2017.)

4 MASTO-HANKE

Masto-hanke on maahanmuuttajien työllisyyden ja osallisuuden edistämishanke. Hankkeessa kehitetään keinoja, joiden avulla voidaan edistää erityisesti maahanmuuttajanaisten osallisuutta ja mahdollisuuksia työelämässä. Hankkeen toteuttajia ovat Saimaan Ammattikorkeakoulu, Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu, Wirma Lappeenranta Oy ja Socom. Hanke on ESR-rahoitteinen. (Masto – maahanmuuttajien työllisyyden ja osallisuuden edistäminen -hanke.)

Masto-hankkeen tavoitteisiin kuuluvat maahanmuuttajanaisten osaamisen tunnistaminen, osallisuuden vahvistaminen, palveluprosessin ja yhteistyön kehittäminen, työelämään ja yrittäjyyteen valmentaminen sekä arviointi ja palautteen saaminen. Osaamisen tunnistamisen toimenpiteisiin kuuluvat Mastopolut. Mastopolut alkavat Unelmapajalla, jossa kyselyn avulla kartoitetaan osallistujien osaamista ja halua sekä edellytyksiä osallistua työelämään. Unelmapajoilla tehdään myös henkilöiden osaamisprofiilit. Riippuen henkilöiden osaamisprofiilista, lähtökohdista ja toiveista, heidät ohjataan eri Mastopoluille, joissa on aiheeseen liittyviä työpajoja, osaajatoreja, opastusta ja tukea sekä henkilökohtaista mentorointia. (Masto – maahanmuuttajien työllisyyden ja osallisuuden edistäminen -hanke.)

Yksi Mastopoluista on "Suomen kieli käyttöön" -polku, joka on tarkoitettu henkilöille, jotka kaipaavat suomenkielenharjoittelua. Tarkoituksena on edistää suomen kielen käytännönsaamista kielikummitoiminnan avulla. Jotta maahanmuuttajat voisivat kohdata heille mahdollisesti sopivia kielikummeja, järjestetään osaajatori. Osaajatorin on tarkoitus olla pienimuotoinen tapahtuma,

johon osallistuvat maahanmuuttajia sekä hyvin suomea puhuvia henkilöitä, jotka ovat halukkaita toimimaan kielikummeina. Osaajatorissa tapahtuvista kohtaamisista muodostuu kielikummpareja, jotka toivottavasti jatkavat yhteistä kummitoimintaa osaajatorin jälkeen.

Masto-hankeen puitteissa olevat osaajatorit on ensisijaisesti suunniteltu olevan tapahtumia, jossa maahanmuuttajat voivat markkinoida itseään ja tuoda esille omaa osaamistaan yrityksille ja mahdollisille työnantajille sekä luoda mahdollisuuksia verkostoitumiselle. Tämän tyyppinen toiminta on ajankohtaista silloin, kun osaajatorin tavoitteena on maahanmuuttajien työllistyminen. Osaajatorin tarkoitus ja tavoitteet voidaan tulkita myös laajemmassa mittakaavassa, jolloin se on kohtaamisen mahdollistava tilaisuus. Kun kyseessä on kielikummitoimintaan liittyvä osaajatori, on ideana tuoda yhteen maahanmuuttajat, jotka haluat kielikummin ja mahdolliset kielikummit. Osaajatoriin osallistuvat maahanmuuttajat ovat valikoituneet Masto-hankeen kautta ja kertoneet tarvitsevansa suomen kielen käytännön harjoitusta.

Kielikummi-osaajatoreja ei ole aikaisemmin järjestetty, ja on vain olemassa ajatus ja idea siitä, mitä niiden avulla halutaan saavuttaa. Siksi niiden suunnittelussa on mahdollista pohtia hyvin luovia ja innovatiivisiakin ratkaisuja. Tilaisuudelle ja toiminnalle on kuitenkin asetettu tietyt raamit, kuten se, että kielikummita tarvitsevat ovat Masto-hankkeeseen osallistuvia maahanmuuttajia. Toisaalta suunnitelma on todennäköisesti myös sovellettavissa muihin ryhmiin. Suunnitelmaa kehitettäessä olisi myös hyvä muistaa, että osaajatorin tavoitteena on luoda kontakteja. Siksi tapahtuman toiminnan tulee olla sellaista, että se kannustaa osallistujia vuorovaikutukseen. Siksi olisi kenties myös hyvä, että toiminta olisi edes jossakin määrin ohjattua.

5 KIELIKUMMITOIMINTA

Kielikummitoiminnan ideana on, että suomea puhuva henkilö auttaa maahanmuuttajaa oppimaan suomen kieltä ja että hän saa myös harjoitella sitä käytännössä kielikumminsa kanssa. Kielikummparin yhteinen toiminta voi olla mitä vain suomen kielen taitoa edistävää toimintaa. Toiminta voi keskittyä kielen opiskeluun ja maahanmuuttaja voi myös opettaa kummilleen omaa kieltä.

Se voi myös olla muuta yhteistä harrastustoimintaa tai vapaa-ajan viettoa, jolloin kielen oppiminen tapahtuu toiminnan lomassa.

Kielikummitoimintaa käytetään ja on käytetty eri muodoissa kielen oppimisen tai käyttämisen tukena. Kalliolan settlementin järjestämä kielikummitoiminta, joka on osa vapaaehtoistoimintaa, on ehkä merkittävin ja organisoiduin Suomessa toimiva esimerkki kielikummitoiminnasta. (Mukaan vapaaehtoistoimintaan.) Esimerkiksi SPR:n tukihenkilö- ja SuomiKamu-toiminta sekä MLL:n Ystäväksi maahanmuuttajaäidille -toiminta voivat myös käytännössä toimia kielikummitoiminnan kaltaisesti. Näiden ystävätoimintojen tavoitteena on maahanmuuttajan tukena oleminen hänen kotoutumisessa ja kielen oppimisessa sekä olla rinnalla kulkijana tarvittaessa. (SuomiKamu – Ystäväksi maahanmuuttajalle; Ystäväksi maahanmuuttajaäidille.) Vaikka kielikummitoiminnan ensisijainen tavoite onkin, ainakin tässä hankkeessa, suomen kielen taidon vahvistaminen, ei tulisi unohtaa, että sen lomassa voi tuki muodostua merkityksellinen ystävyysuhde, joka antaa tukea myös muilla elämän osa-alueilla.

Kielikummitoiminnasta ja sen hyödyistä kielen oppimisen ja työllistymisen näkökulmasta ei ole juurikaan aikaisempaa tutkimusta. Kielikummitoimintaa maahanmuuttajien kotouttamisen tukemisessa on kuitenkin tarkasteltu yhdessä keväällä 2017 valmistuneessa opinnäytetyössä. Siinä tehtiin haastattelututkimus Kalliolan settlementin kielikummitoimintaan osallistuneiden maahanmuuttajien kanssa. Opinnäytetyössä tehdyssä tutkimuksessa kävi ilmi, että maahanmuuttajat ovat hyötäneet kielikummitoiminnasta monella eri tavalla. Sillä on ollut kotoutumista yleisesti edistävä vaikutus, koska kielikummita on saanut apua, tukea ja hyvän esimerkin siitä, miten Suomessa toimitaan. (Falck 2017, 25–32.)

Kielen oppimisen kannalta kielikummitoiminnasta on ollut paljon hyötyä maahanmuuttajille. Sen avulla opinnäytetyötä varten haastatellut maahanmuuttajat puhuvat suomea nyt rohkeammin kuin aikaisemmin ja myös ymmärtävät kieltä paljon paremmin. Lisääntynyt suomen kielen taito on todennäköisesti ollut ainakin osasyynä siihen, että haastateltavat kokivat, että toiminnan myötä muutkin asiat ovat muuttuneet parempaan suuntaan. Kielikummitoimintaan osallistuminen on esimerkiksi laajentanut heidän sosiaalista verkostoaan ja he ovat luoneet merkityksellisen ystävyysuhteen kielikummiin. Se on myös hel-

pottanut oman ja suomalaisen kulttuurin yhteensovittamista sekä edistänyt kotoutumista. Lisäksi se on myös mm. vaikuttanut joidenkin vastanneiden mielenterveyteen positiivisesti. Kaikki vastanneista kokivat, että toiminnasta on ollut sekä heille että kummille paljon hyötyä ja että vastaavaa toimintaa tarvitaan. (Falck 2017, 25–32.)

Tällä hetkellä Kouvolan seudulla ei ole kielikummitoimintaa. Maahanmuuttajille on tarjolla mm. MML:n ja Spr:n ystävöimintää. Toiminta ei kuitenkaan tavoita kaikkia niitä maahanmuuttajia, jotka kaipaavat apua suomen kieltä puhuvilta kielikummita kielitaidon edistämiseksi tai hyötyisivät suomea puhuvasta ystävästä kotoutumista tukemassa. Muualla Suomessa, kuten esimerkiksi Kirkkonummella, kielikummitoimintaa on järjestänyt esimerkiksi kansalaisopisto yhteistyössä suomalaisen seurakunnan, Luckanin ja Marttojen kanssa, tai maahanmuuttajatyötä tekevät järjestöt itsenäisesti. (Suomalainen, haluatko lähteä kielikummita maahanmuuttajalle? 2013.)

6 YHTEISKEHITTÄMINEN MENETELMÄNÄ

6.1 Osallisuus kehittämistyössä

Asiakkaiden osallisuus ja heidän äänensä kuuleminen ovat tärkeässä osassa sosiaalialan kehittämistyössä. Tavoitteena on, että asiakkaiden kokemusta ja tietoa hyödynnettäisiin enemmän ja että he olisivat mukana tiedon tuottamisessa, kun palveluita suunnitellaan, kehitetään ja toteutetaan. Sen lisäksi, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja hän osallistuu itseään koskeviin toimintoihin, olisi hän asiantuntijaroolissa myös laajemmalla tasolla palvelujärjestelmään liittyen. Palveluiden käyttäjien osallistuminen kehittämistyöhön mahdollistaa heidän mielipiteidensä ja näkökulmiensa kuulemisen. Palveluiden käyttäjiä käytetään asiantuntijoina ja he myös arvioivat toimintatapoja. (Toikko 2009, 1–3.)

Kun kehittämistyöhön otetaan mukaan sekä asiakkaita että työntekijöitä, voidaan siitä hyötyä monella eri tavalla. Parhaat tulokset kehittämistyössä saadaan, kun eri osapuolten näkemykset on otettu huomioon ja myös asiakkailla olevaa tietoa on hyödynnetty. Asiakkaiden osallistaminen kehittämistyöhön antaa myös heille uusia mahdollisuuksia vaikuttaa heitä koskeviin asioihin.

(Toikko & Rantanen 2009, 90.) Mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin laajemmin voi myös olla voimaannuttava kokemus. Se, että asiakkaan mielipidettä kuunnellaan ja hänen panostustaan kehittämistyöhön pidetään tärkeänä, voi antaa hänelle näkyväksi tulemisen tunteen. Asiantuntija-asema ja tasavertaisuus työntekijän kanssa voivat vahvistaa asiakkaan itsetuntoa ja uskoa omiin kykyihin. (Palsanen & Kääriäinen 2015, 197–200.)

Palveluiden käyttäjien osallisuuden taso ja muoto vaihtelevat kehittämistyössä riippuen esimerkiksi kehittämistarpeesta, työmuodosta ja kehittämissympäristöstä. Osallisuuden taso voi vaihdella olemattomasta, missä palvelut suunnitellaan ja toteutetaan kuulematta palvelun käyttäjää, kumppanuuteen, missä työntekijät ja palveluiden käyttäjät työskentelevät yhdessä tasavertaisina kumppaneina kaikilla toimintaa liittyvillä alueilla. (Toikko 2009, 4-6.) Yhteiskehittämisen menetelmää käytettäessä palveluiden käyttäjien osallisuuden taso on korkea, sillä heidät otetaan mukaan kehittämisprosessin jokaiseen vaiheeseen ja he toimivat tasavertaisina kumppaneina työntekijöiden kanssa.

6.2 Yhteiskehittäminen osallistavana menetelmänä

Yhtenä menetelmänä palvelun käyttäjien ja asiakkaiden mielipiteiden esille tuomiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi voidaan käyttää yhteistutkimista tai yhteiskehittämistä. Molempia termejä käytetään, kun puhutaan toiminnallisesta tutkimusmenetelmästä, jossa palveluiden käyttäjä ja ammattilainen yhdessä pohtivat ja tutkivat yhteistä kiinnostuksenkohdetta tai ongelmaa. Tässä työssä käytän ensisijaisesti termiä yhteiskehittäminen, sillä toiminnan tavoitteena on kielikummi-osajatorin suunnitelman tekeminen ja myös toiminnan kehittäminen.

Yhteiskehittämistä ja -tutkimista voidaan käyttää sosiaalityössä yhteistoiminnallisena työotteena ja ajattelutapana, jossa työntekijä ja palveluiden käyttäjä ovat tasavertaisessa asemassa pohtiessaan yhteisiä intressejä. Yhteistutkimisen käsite on väljä ja pikemminkin ajattelutapa ja toimintatapa tehdä sosiaalityötä, kuin tarkkarajainen menetelmä. Menetelmää voidaan ajatella yhtenä hyvinvointia lisäävänä tukitoimena, jonka avulla pyritään antamaan voimaantumisen kokemuksia. Menetelmää voidaan kuitenkin myös käyttää tukena tieteelli-

sessä tutkimuksessa, vaikkei se ole sidottu tieteellisen tutkimisen kriteereihin. (Palsanen 2013, 4, 8.)

6.3 Yhteiskehittämisen periaatteet

Palsanen (2013, 7–15, 30) ottaa yhteistutkimisen oppaassa esille menetelmän periaatteita. Yhteistutkimisen onnistumisen kannalta on tärkeää, että menetelmän periaatteet ymmärretään. Periaatteet tukevat ja selkeyttävät toimintaa ja tekevät menetelmästä helposti sisäistettävän. Ne ohjaavat yhteistä tutkimusprosessia jossa palveluiden käyttäjä ei pelkästään tule kuulluksi, vaan hänelle annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja kehittää toimintaa omien kokemustensa kautta. Menetelmän periaatteita ovat:

- Vuorovaikutussuhteessa tapahtuvaa toimintaa
- Vapaaehtoisuus
- Voimaantuminen
- Tasavertainen ja avoin asiantuntijuus
- Luottamus ja tunteminen
- Yhteissuunnittelu
- Yhteistoiminta
- Vaikuttaminen
- Eettisyys

Menetelmän periaatteita voidaan pitää kulmakivinä onnistuneelle prosessille. Vaikka jokaisen toimijaryhmän kanssa ja jokaisessa ympäristössä ei ole mahdollista toimia saman kaavan mukaan menetelmää toteuttaessa, ovat periaatteet kuitenkin keskeisiä ydinajatuksia, jotka ovat sovellettavissa monenlaiseen toimintaan. Vaikka menetelmän mukainen toiminta muovautuu aina jossakin määrin asiakasryhmän tarpeiden ja tilanteen mukaiseksi, tulisi menetelmän ydinajatus kuitenkin pysyä samana. (Palsanen 2013, 6.)

6.4 Vuorovaikutus ja dialogisuus

Yhteiskehittäminen on sosiaalinen prosessi, jossa toimijat ovat tasavertaisessa asemassa kehittäjän kanssa. Yksi menetelmän periaatteista ja edellytyksistä onnistuneeseen työskentelyyn on, että kehittäminen tapahtuu vuorovaikutussuhteessa. Yhteiskehittämisen prosesseissa osallistuminen on yleensä keskustelua ja yhteistä pohdintaa joko ryhmässä tai työntekijän kanssa. Toi-

mintaan osallistuvilla on yhteinen intressi jota he kehittävät tai johon he yrittävät löytää luovia ratkaisuja. (Palsanen 2013, 8–9; Toikko & Rantanen 2009, 89–93.)

Prosessin perustana on avoin ja tasavertainen dialogi (Palanen 2013, 12). Tämä tarkoittaa, että jokainen osallistuja on asiantuntija-asemassa ja jokaisen mielipiteet ovat yhtä tärkeitä. Sosiaalityössä ammattilaisen ja asiakkaan välillä on usein hierarkkinen vuorovaikutussuhde. Yhteiskehittämisessä tästä luovutaan. Tasavertainen dialogi kehittämistyössä antaa palveluiden käyttäjille tärkeän aseman tiedon tuottamisessa ja heidän kokemusasiantuntijuuttaan hyödynnetään prosessissa. (Yhteiskehittäminen, 2016.)

Yhteiskehittämisessä hyvän dialogin perustana on hyväksyvä ja salliva asenne, jolloin hyväksytään myös toisen mielipiteet. Vaikka työn aikana kohdataan vastoinkäymisiä tai erimielisyyksiä, sitoudutaan kuitenkin yhteiseen päämäärään. Sen sijaan, että annetaan eroavien mielipiteiden ajaa kehittämistyötä eri suuntiin, nähdään ne mahdollisuuksina oppia uutta. Yhteiskehittäminen on yhteinen oppimisprosessi. Aktiivinen osallistuminen dialogiin ja siitä oppiminen rakentavat dialogia ja muodostavat uutta tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 92–93.)

6.5 Menetelmän ja kehittämisprosessin eettisyys

Eettisyys on yksi yhteiskehittämisen periaatteista. Kun käyttäjien mielipiteitä kuullaan ja heidät otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, on tärkeää, että heille ei koidu osallistumisesta mitään haittaa. Tämä on erityisen tärkeää huomioida, jos toimintaan osallistuu lapsia tai nuoria. On myös olemassa riski, että osallistujat jakavat prosessin aikana sellaista tietoa itsestään mitä eivät halua jakaa kaikkien kanssa. Koska kehittämisprosessin tulokset julkaistaan toimijoiden mielipiteinä ja ajatuksina, on kehittäjä vastuussa siitä, että tulokset ovat luotettavia ja virheellisiä tulkintoja ei tapahdu. Kehittäjä on myös vastuussa siitä, että kehittämisprosessiin osallistuneiden henkilöllisyys pidetään salassa. (Palsanen 2013, 16; Toikko & Rantanen 2009, 128.) Koska menetelmää käytetään hyvin henkilökohtaisten kokemusten työstämiseen ja hyödyntämiseen, on anonyymiteetti tärkeää avoimuuden ja luottamuksellisuuden kannalta.

Kehittämismenetelmän eettisyyttä vahvistaa palveluiden käyttäjien tarpeiden esilletuominen. Heidän tulisi myös itse hyötyä kehittämisprosessista. Hyötyminen voi olla esimerkiksi vertaistuen saaminen ryhmästä, tai omien kokemusten työstäminen ja niistä puhuminen. Kokemus siitä, että heidän mielipiteensä voivat olla hyödyksi muille palveluiden käyttäjille voi olla voimaannuttava kokemus. (Palsanen 2013, 16.)

7 KEHITTÄMISPROSESSIN TOTEUTUS JA ANALYYSI

7.1 Kehittämisprosessin ideointi ja suunnittelu

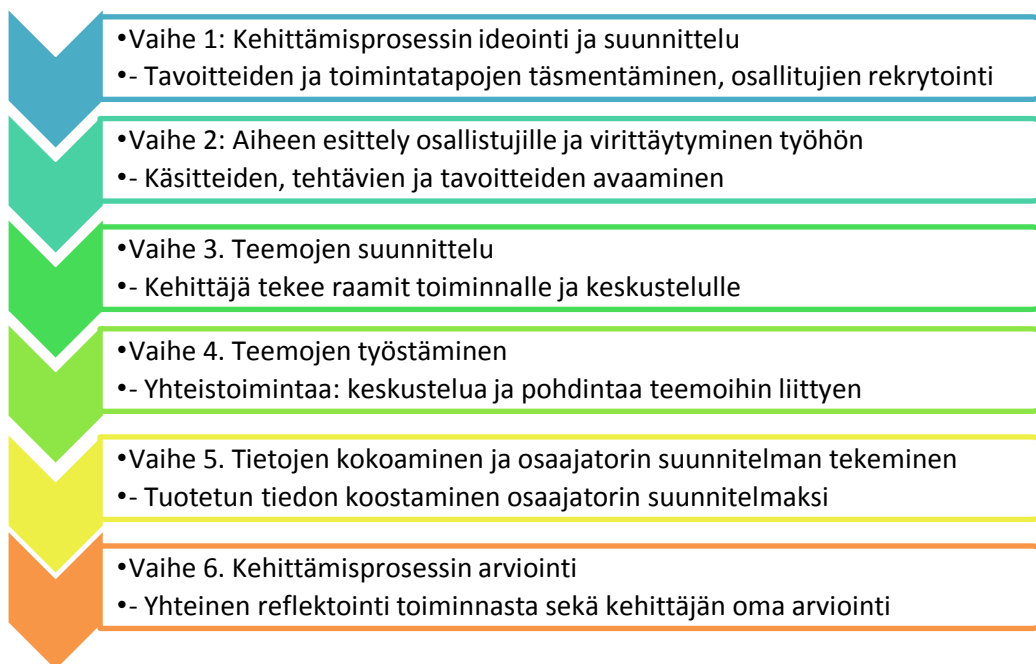
Kehittämisprosessi alkaa ideoinnista ja suunnittelusta. Ideaalitulanteessa kehittämisen suunnitteluun ja ideointiin osallistuisi koko työyhteisö. Kun kehittämisestä tehdään yhteinen asia ja kaikilla on mahdollisuus siihen osallistua, on ideointi antoisampaa ja ideat monipuolisempia. Tällöin on myös kehitystyön tuloksia helpompi hyödyntää työssä myöhemmässä vaiheessa. (Palsanen 2013, 17.)

Tässä tapauksessa yhteiskehittämisprosessin suunnittelu tapahtui itsenäisesti ilman yhteisöllistä tukea ja ideointia. Ideointiin ja suunnitteluun haettiin inspiraatiota menetelmään liittyvästä kirjallisuudesta ja aikaisemmin tehdyistä projekteista. Lisäksi pohdin Masto-hakkeeseen osallistuvia maahanmuuttajia hyvin heterogeenisenä kohderyhmänä, jossa henkilöiden yksilölliset tarpeet voivat vaihdella. Kielikummi-osaajatoriin osallistuvilla on kuitenkin yhteisenä tavoitteena oppia suomen kieltä paremmin kielikummin avulla. Monella voi myös olla toiveena laajentaa omaa sosiaalista verkostoa ja varsinkin suomenkielisiä.

Suunnittelu- ja ideointivaiheessa kiinnitin myös erityistä huomiota Palsasen (2013) mainitsemaan yhteiskehittämisen periaatteisiin. Ne antoivat hyvän perustan sille, minkälaista yhteistoiminnan ja koko kehittämisprosessin tulisi olla, jotta se olisi kaikin puolin mahdollisimman antoisa prosessi sekä osallistujien että tavoitteen saavuttamisen kannalta. Periaatteet pyrittiin pitämään mielessä myös koko kehittämisprosessin ja yhteistoiminnan aikana.

7.1.1 Osaajatorin suunnitelman kehittämisprosessin vaiheet

Kielikummi-osaajatorin yhteiskehittämisen prosessissa on useita eri vaiheita, jotka seuraavat toisiaan. Kuvassa 1 on havainnollistettu tämän prosessin vaiheet sekä niiden pääasiallinen sisältö. Prosessissa edetään lineaarisesti alkaen kehittämisprosessin ideoimisesta ja suunnittelusta, ja päättyen yhteiseen reflektointiin ja arviointiin.



Kuva 1. Kehittämisprosessin vaiheet.

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa kehittämistoimintaa suunniteltaessa täsmennetään tavoitteet, toimintatavat, osallistujat ja prosessin vaiheet. Suunnittelu ja ideointi ovat prosessin ainoat vaiheet johon toimijat, eli palveluiden käyttäjät, eivät osallistu lainkaan. Kehittäjä suunnittelee prosessin itsenäisesti. Suunnitteluvaiheessa muut osallistujat vasta rekrytoidaan ja heille kerrotaan toiminnasta. Toimintaan valitaan mukaan kaksi maahanmuuttajataustaista henkilöä, joilla on omakohtaisia kokemuksia kielikummitoiminnasta.

Prosessin toisessa vaiheessa kehittämisprosessi esitellään osallistujille yhteisessä tapaamisessa sillä tavalla, että he ymmärtävät mihin he ovat sitoutumassa, mitä toiminnalla halutaan saavuttaa ja miksi heidän osallistumisensa on tärkeää. Koska osallistujilla ei ole aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisesta toiminnasta, on tärkeää varmistaa, että he ymmärtävät mistä yhteiskehittämisessä on kyse. Toiminta esitetään myös sillä tavalla, että se herättää

mielenkiintoa, uteliaisuutta ja innostusta, ja osallistujilla herää halu ja motivaatio osallistua ja sitoutua siihen.

Prosessin kolmannessa vaiheessa suunnitellaan kehittämistapaamisten teemat. Tapaamisten teemoilla on tarkoitus toimia punaisena lankana kehittämistapaamisen keskusteluissa. Teemojen suunnittelu tehdään toiminnan tavoitteiden ja osaajatorin oletetun sisällön pohjalta. Kehittämistapaamisten teemat oli tarkoitus suunnitella osana yhteistä toimintaa. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, vaan kehittäjä suunnitteli ne itsenäisesti havaittuaan, että kehittämistoiminnassa tarvittiin selkeät raamit, jotta toiminta olisi helpompi omaksua ja tavoitteisiin päästäisiin.

Pääasiallinen yhteiskehittämisen toiminta ja tiedon tuottaminen tapahtuvat prosessin neljännessä vaiheessa, kun valittuja teemoja työstetään yhteisissä kehittämistapaamisissa. Tapaamiset pidetään toimijoiden kotona, jotta puitteet avoimelle ja luottamukselliselle keskustelulle olisivat mahdollisimman hyvät. Toiminta etenee aina saman kaavan mukaan, johon kuuluvat kahvitteleminen, teemojen käsittely ja palautekierros. Kokemusten jakaminen ja tiedon tuottaminen tapahtuvat keskustelemalla. Keskustelun ja yhteisten pohdinnan toivotaan herättävän uusia näkökulmia ja ideoita.

Teemojen käsittelyn ja kehittämistoiminnan jälkeen, vaiheessa viisi, tuotettu tieto kootaan kielikummi-osaajatorin suunnitelmaksi. Keskustelussa esille tulleet ajatukset ja ideat järjestetään ajatuskartan avulla eri aiheisiin. Ajatuskartan jäsenyyksen avulla ja yhteisen pohdinnan jälkeen kehittäjä tekee lopullisen kielikummi-osaajatorin suunnitelman. Prosessin kuudennessa vaiheessa kehittämisprosessi, yhteistoiminta ja sen tulokset arvioidaan. Kuten muu kehittämistoiminta, myös arviointi tehdään keskustelemalla ja omaa toimintaa reflektoimalla.

7.1.2 Rekrytointi

Luottamus ja tunteminen ovat yhteiskehittämisen periaatteita. Ne ovat olennaisia, kun luodaan avointa ja hyvää suhdetta, missä jokainen osallistuja uskaltaa olla oma itsensä ja esittää näkemyksiään ja mielipiteitään. (Palsanen 2013, 12.) Jotta nämä periaatteet toteutuisivat mahdollisimman hyvin, olen

valinnut osallistujiksi ja toimijoiksi kehittämisprosessiin minulle entuudestaan tuttuja henkilöitä. Palveluiden käyttäjän asemassa olevat osallistujat ovat kaksi maahanmuuttajaa, joiden kielikummina minä olen toiminut muutaman kuu-kauden ajan. Molemmat heistä kokevat, että puutteellinen suomen kielen taito vaikeuttaa työllistymistä merkittävästi tai on jopa työttömyyden pääasiallinen syy. Kielikummitoiminta on heidän tapauksessa ollut onnistunut keino lisätä suomen kielen taitoa ja uskallusta puhua suomea.

Ennen kuin ryhdyin heidän kielikummitukseen, heillä ei myöskään ollut kontakteja kantaväestöön kuuluviin ihmisiin. He ovat kokeneet haasteelliseksi muodostaa kontakteja kantaväestöön, vaikka ovat yrittäneet niitä solmia. He kokevat, että suomalaiseseen yhteiskuntaan ja kulttuuriin perehtynyt henkilö on korvaamaton apu monessa tilanteessa, kun he itse eivät tiedä, miten toimia. Kielikummitoiminta on heille hyvin tärkeää sekä kielen oppimisen mutta myös muun avun saamisen ja kotoutumisen kannalta. Heidän kokemuksensa kielen oppimisesta, kotoutumisesta ja työllistymisestä ovat tässä kehittämistyössä arvokas tiedonlähde, jota pyritään hyödyntämään kehittämisprosessissa.

Koska olemme jo pidemmän aikaa tunteneet toisemme ja tapailleet säännöllisesti, pystymme keskustelemaan vapaasti erilaisista ja hyvin vaikeistakin aiheista. Tämä luottamuksellinen suhde auttaa avoimen ja sallivan ilmapiirin luomisessa, mikä on tärkeää kehittämistoiminnan onnistumisen kannalta. Koska osallistujien ja kehittäjän muodostama ryhmä tässä tapauksessa koostuu vain kolmesta henkilöstä, on erityisen tärkeää, että yhteishenki on hyvä. Hyvällä yhteishengellä ja huumorilla on kehittämisprosessia edistävä vaikutus. Rennossa ilmapiirissä jokainen voi vapaasti kertoa mielipiteensä ja ongelmat koetaan yhteisiksi. (Palsanen 2013, 30.)

Osallistumisen yhteiseen kehittämistoimintaan tulisi myös olla vapaaehtoista. (Palsanen 2013,10.) Tässä tapauksessa toimintaan osallistuvat maahanmuuttajat olivat hyvin innokkaita ja uteliaita. He suhtautuivat asiaan positiivisesti ja lähtivät osallistumaan toimintaan mielellään. Asiaa edisti varmastikin se, että olimme entuudestaan tuttuja toisillemme, heillä oli luottamus minuun ja he kokivat osallistumisen opintoihini liittyvään asiaan melkein kunniatehtävänä.

7.2 Aiheen ja tavoitteiden esittely osallistujille

Yhteiskehittämisen prosessi aloitettiin sillä, että minä esittelin osallistujille kielikummitoiminnan ja osaajatorin idean sekä yhteiskehittämisen prosessin ja tavoitteet. Koska sekä osaajatori että yhteiskehittäminen menetelmänä olivat heille täysin vieraita käsitteitä sekä toimintoja, syntyi aiheesta paljon kysymyksiä ja keskustelua. Myös käsitteet itsessään tuntuivat heistä haastavilta. Yksinkertaistuin käsitteitä aika paljon, jotta osallistujat saisivat mahdollisimman selkeän kuvan mistä on kyse. *Osaajatorin* selvensin sanoilla *tapahtuma* tai *tapaaminen*. *Yhteiskehittäminen* kuvailin sellaisena tapana suunnitella, jossa työntekijä tai ammattilainen yhdessä palvelun käyttäjien kanssa pohtii molemmille yhteistä asiaa. Käsitteiden pelkistäminen oli välttämätöntä, jotta osallistujat pystyisivät tuntemaan, että tämä on asia, josta he tietävät jotakin ja jossa he voivat olla osallisina.

Vaikka osallistujat olivat innostuneita kehittämistyöstä, heillä heräsi myös epäily siitä, olisivatko heidän mielipiteensä tarpeeksi arvokkaita otettavaksi huomioon osaajatorin suunnitelmaa tehdessä. He eivät prosessin alussa kokeneet omia kokemuksiaan maahanmuuttajina tärkeinä, vaikka heillä on paljon näkemyksiä siitä mitä he tarvitsevat. Palsanen (2013, 27) ottaa Yhteistutkimisen oppaassa esille, että osallistujilla tulisi olla halua hyödyntää omia kokemuksiaan ja tietoaan kehittämistyössä ja sillä tavalla vaikuttaa palveluiden kehittämisessä. Tämä ei välttämättä ole osallistujille helppoa, niin kuin ei tässä tapauksessa. Ei nähdä sitä, että omista kokemuksista voidaan ammentaa tärkeää tietoa, mistä myös muut ihmiset voivat hyötyä. Voi myös olla vaikeaa yhtäkkiä asettua asiantuntijan roolin, kun yleensä on palveluiden käyttäjä. Vaati rohkeutta tuoda oma mielipiteensä esille, kun ei voi olla varma mihin se johtaa. Tällaisessa tilanteessa kehittäjän ja ammattilaisen tehtävä on kannustaa osallistujia ja edesauttaa vuorovaikutusta.

7.3 Teemojen suunnittelu

Yhteiskehittämisessä ajatuksena on, että yhteistoiminnallisuuden periaatteet täyttyvät prosessin jokaisessa vaiheessa. Ammattilaisen ei tulisi tehdä prosessin suunnitelmia liian valmiiksi, vaan ottaa mukaan toimijat myös siihen työvaiheeseen. Toimijoiden tulisi olla tasavertaisessa asemassa kehittäjän

kanssa myös prosessin suunnitelmaa tehtäessä. Näin annetaan tilaa myös toimijoiden ideoille ja mahdollisille ennalta-arvaamattomille innovatiivisille prosesseille ja toimintatavoille. (Palsanen 2013, 13.)

Alun perin ajatuksena oli, yhteiskehittämisen periaatteiden mukaisesti, että toimijat osallistuisivat kehittämisprosessin suunnitteluun. Tämän idean mukaan myös kehittämistapaamisten teemat mietittäisiin yhdessä heidän kanssaan. Tällä tavalla he olisivat olleet tasavertaisia toimijoita prosessin alusta saakka ja olisivat voineet sillä tavalla vaikuttaa enemmän prosessin kulkuun. Eitellessäni kehittämistoimintaa ja osajatorin suunnittelemista kerroin myös, että jokaisella kehittämistapaamisella olisi teema. Teemat liittyisivät jotenkin työstettävään aiheeseen, eli kielikummitoimintaan ja osajatoriin. Keskustelimme yhdessä ennen prosessin aloittamista siitä, minkälaisia teemat voisivat olla. Vaikutti kuitenkin siltä, että prosessin onnistumiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi, oli parempi, että minä tekisin rungon prosessille ja valitsisin alustavasti kehittämistapaamisten teemat.

Osallistujat kaipasivat alkuun pääsemiseksi enemmän tietoa ja ohjausta. He kokivat jossakin määrin, että heidän puutteelliset tietonsa suomalaisesta yhteiskunnasta, järjestöistä ja tavasta toimia tekivät prosessin suunnittelusta haastavaa. He pelkäsivät, etteivät he ymmärrä jotain oleellista. Koska he kokivat tämän hetken tietonsa olevan puutteellisia, näkivät he myös kehittämistoimintaan osallistumisen hyvänä mahdollisuutena oppia jotain uutta esimerkiksi Suomesta, eri tavoista toimia tai eri järjestöistä.

Vaikka yhteiskehittämisen prosessin kaikilla osallisilla ajatellaan olevan tasavertainen asema, voi heillä kuitenkin olla eri roolit. Joskus tarvittaessa voi esimerkiksi kehittäjällä olla selkeämpi ryhmän vetäjän rooli. (Palsanen 2013, 14.) Proessorientoituneessa kehittämistyössä voi olla hyväkin asia, että on henkilö joka kuljettaa prosessia päämäärää kohti. Kehittämistyö on kuitenkin tavoitteellista ja sillä on usein, niin kun tässäkin tapauksessa, konkreettinen päämäärä joka halutaan saavuttaa. Silloin on aiheellista, että kehittäjä antaa tietyt raamit joiden sisällä toimitaan. Hän on kuitenkin vastuussa prosessista kokonaisuutena sekä sen toimivuudesta että tuloksellisuudesta. Koska prosessiin kuuluu tietty ennakoimattomuus, on kehittäjän tehtävä nähdä missä

vaiheessa prosessia ja millä tavalla sitä tulisi kuljettaa tai ohjata. (Seppänen-Järvelä 1999, 145; Toikko & Rantanen 2009, 96–97.)

7.3.1 Teemat

Koska tämän kehittämisryhmän kanssa koin työn etenemisen kannalta tarpeelliseksi antaa prosessille suuntaa-antavat raamit, suunnittelin itsenäisesti kehittämistapaamisten teemat. Kehittämistapaamisten teemojen suunnittelussa lähdin liikkeelle osaajatorin tavoitteesta ja käytännön toteutuksen pohtimisesta. Koska tavoitteena on kontaktin luominen ja kielikummi-parien muodostaminen suomenkielisten ja maahanmuuttajien välille, tulisi osallistujia ja heidän vuorovaikutustaan pohtia eri näkökulmista. Toinen oleellinen kysymys on itse osaajatori ja sen järjestäminen.

Kehittämistapaamisten teemat:

- Tervetuloa kielikummi-osaajatorille!
 - Mikä saisi sinut kiinnostumaan tilaisuudesta?
 - Odotukset ja toiveet?
 - Miten ihmiset viihtyisivät?
- Maahanmuuttaja ja kielikummi
 - Osallistujat
 - Kontaktien luominen

Suunnitellut teemat osoittautuivat hyväksi punaisiksi langoiksi, joiden mukaan keskustelu eteni hyvin päämäärää kohti, vaikkakin aiheesta eksyttiin suhteellisen usein. Teemoista eksyminen onkin todennäköistä. Silloin kehittäjän tehtävä on ohjata keskustelu takaisin käsiteltävään teemaan, jos se ei tuota mitään kehittämisessä käytettävää tietoa. Toisinaan teemasta eksymisestä voi kuitenkin olla hyötyäkin. (Palsanen 2013,19.) Meidän keskustelussamme koin, varsinkin alkuvaiheessa, että eksyminen teemasta oli hyvinkin tarpeellista, koska se herätti uusia ajatuksia ja ideoita, joita pystyimme hyödyntämään kehittämistoiminnassa. Toiminnan alkuvaiheessa ei myöskään tuntunut aiheelliselta rajata keskustelua liikaa, koska se olisi ehkä vähentänyt osallistujien intoa keskustella ja jakaa kokemuksiaan ja mielipiteitään. Loppuvaiheessa, kun keskustelussa olimme jo päässeet lopputulosten kokoamiseen, pyrimme kuitenkin pysymään aiheessa.

7.4 Kehittämistapaamiset

Osaajatorin suunnitteluun liittyviä teemoja työstettiin kahdessa kehittämistapaamisessa. Tapaamiset pidettiin osallistujien kotona, koska olimme jo tottuneet tapaamaan siellä ja se sopi heille parhaiten. Alun perin tarkoituksena oli pitää useampi tapaaminen, mutta se osoittautui vaikeaksi toteuttaa. Haasteiksi muodostuivat ajanpuute ja mielenkiinnon hiipuminen. Vaikka kehittämistyö koettiin mielenkiintoiseksi, oli se samalla osallistujille myös raskasta. Koska heitä oli ryhmässä vain kaksi kehittäjän lisäksi, vaadittiin heiltä aktiivisuutta ja mahdollisimman täyspainoista osallistumista työskentelyyn. Harvoin oli hetkiä, jolloin he olisivat voineet olla pelkästään kuuntelevana osapuolena työskentelyssä.

Jotta kehittämistoiminta pysyisi mielekkäänä ja antoisana ja osallistujat jaksaisivat panostaa siihen, koin, että kaksi kehittämistapaamista oli sopiva määrä esittelykerran lisäksi. Koska osallistujia oli vain kaksi kehittäjän lisäksi, tarkoitti se myös, että jokaisella on paljon aikaa ja mahdollisuuksia tuoda esille omia näkemyksiään. Jokainen tuli kuulluksi ja tavoite saavutettiin, vaikka tapaamisten määrä oli pieni.

Tapaamisten toiminta kulki aina samanlaisen ohjelmarungon mukaan. Rutiinin avulla pyrittiin luomaan luottamuksen ja turvallisuuden tunne (Palsanen 2013, 18). Toistuvat toiminnot autoivat myös asennoitumaan kehittämistoimintaan ja tekemään eron arkisen rupattelun ja näiden kehittämistapahtumien välille.

Kehittämistapaamisten ohjelmarunko:

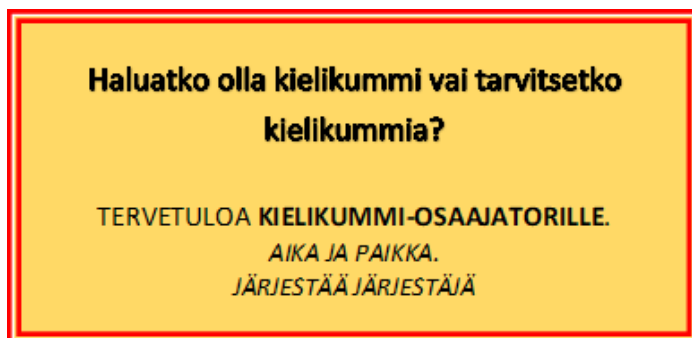
- Kahvittelu ja kuulumiset
- Teeman esittely
- Teeman käsittely, keskustelu
- Tulosten kokoaminen ja yhteenveto
- Fiiliskierros

Kehittämistapaamiset aloitettiin kahvitteluhetkellä, jonka aikana vaihdettiin kulumiset ja kerrottiin, millä mielellä lähdetään työstämään uutta teemaa. Kahvitteluhetki toimi hyvin keskustelun käynnistämiseksi, koska se on hyvin

arkinen tapahtuma, jossa muutenkin puhutaan paljon. Sen avulla keskustelu pysyi myös paremmin teemassa kehittämistoiminnan aikana, kun kuulumiset ja omat tärkeät asiat oli kerrottu ensin. Tunnelma oli hyvin vapautunut, ja sama tunnelma pyrittiin säilyttämään myös itse kehitystoiminnassa. Kahvittelun aikana tuli myös esille, jos jokin asia oli jäänyt mietityttämään edellisen tapaamisen jälkeen. Useimmiten käsitellyt asiat olivat jääneet mieleen positiivisella tavalla, esimerkiksi niin, että itse oli oivaltanut jotakin mielenkiintoista tai oppinut jotain uutta.

7.5 Teemojen käsittely

Kuulumisten vaihtamisen jälkeen siirryimme käsittelemään päivän teemaa. Keskustelun herätteenä käytettiin molemmilla kerroilla fiktiivistä ilmoitusta Kielikummi-osaajatorista (Kuva 2). Ilmoitus voisi olla esimerkiksi paikallislehdessä tai kaupan ilmoitustaululla. Ilmoitus oli hyvin pelkistetty, jotta siihen ei olisi lisätty liikaa tietoa, joka mahdollisesti rajaisi ihmisten kuvitelmia siitä, millainen osaajatori voisi olla. Tarkoituksena oli jättää mahdollisimman paljon tilaa omille tulkinnoille ja kehitysehdotuksille.



Kuva 2. Kielikummi-osaajatorin fiktiivinen ilmoitus.

Ilmoitukseen liitettiin pieni kertomus ja pohdinnan aihe, joka liittyi päivän teemaan. Herätteen tarkoituksena oli saada osallistujat pohtimaan omia odotuksiaan ja toiveitaan osaajatoriin ja kielikummitoimintaan liittyen. Odotuksista ja toiveista kehittyi keskustelun ja yhteisen pohtimisen avulla konkreettisia ja realistisia ideoita ja ehdotuksia osaajatoria varten.

Keskustelu oli kiivasta ja osallistujilla oli usein paljon sanottavaa. Toiminnan edetessä rohkeus lisääntyi ja tunnelma muuttui avoimemmaksi, mikä auttoi tuomaan esille myös vähän luovimpia toimintaehdotuksia osaajatorille. Huu-

mori toimi myös tärkeänä apuvälineenä. Sen taakse verhoutui myös joissakin tapauksissa esimerkiksi maahanmuuttajan kontaktien luomisen haasteet ja muut vaikeammat ja henkilökohtaisemmat kommentit.

Kehittämistoimintaan osallistuvilla henkilöillä on omakohtaista kokemusta käsiteltävästä aiheesta ja se voi aiheuttaa heissä monenlaisia tuntemuksia. Myös negatiivisille tunteille ja vaikeille asioille kannattaa antaa tilaa. Se voi auttaa henkilöä työstämään kokemuksiaan ja näkemään ne uudessa valossa ja etäämmältä. Toimintaa ohjaavalla henkilöllä tulisi olla arviointikykyä huomata, miten syvälle keskustelun voi antaa mennä ja missä vaiheessa olisi hyvä käsitellä asia yksilötapaamisessa. Kehittämistoiminnan ei ole tarkoitus olla ryhmäterapiaa. (Palsanen 2013, 19.) Tässä tapauksessa vaikeista kokemuksista kertominen tapahtui suurimmaksi osaksi huumorin avulla. Vaikka aiheeseen tartuttiin ja ongelma huomioitiin, sitä ei jääty analysoimaan. Se nähtiin enemmän tärkeänä huomiona, jota hyödynnettiin kehittämistyössä. Osallistujat kokivat, että heidän kokemustensa ja ongelmiansa ääneen sanominen sekä muiden kanssa jakaminen ja hyödyntäminen, oli itsessään tärkeää ja vapauttavaa. Asioiden syvällisempää käsittelyä ei siinä tilanteessa kaivattu tai haluttu.

7.6 Tietojen kokoaminen ja suunnitelman tekeminen

Yhteistoiminnan avulla tuotetusta tiedosta koottiin kehittämisprosessin lopulla kielikummi-osaajatorin suunnitelma. Kehittämistapaamisten keskustelun lomassa kirjoitettiin muistiin ideoita ja asioita jotka olisi hyvä ottaa huomioon kielikummi-osaajatorin suunnitelmaa tehdessä. Kehittämistapaamisten muistiinpanojen pohjalta aineistosta ryhdyttiin kokoamaan ajatuskarttaa. Ajatuskartta auttoi visualisoimaan mitä aiheita ja otsikoita suunnitelman tulisi sisältää ja miten asiat liittyivät toisiinsa. Koska kaikki ajatuskartan ideat ja ajatukset eivät sopisi yhteen tilaisuuteen, osallistujat sopivat yhdessä mitkä asiat nostettaisiin esille osaajatorin suunnitelmassa ja mitkä jäisivät odottamaan seuraavaa tilaisuutta. Ajatuskartasta poimittujen suunnitelmaosioden pohjalta tehtiin luonnos oikeasta suunnitelmasta. Sen perusteella kehittäjä koosti lopullisen version kielikummi-osaajatorin suunnitelmasta.

Yhteiskehittämisen avulla tuotettua tietoa voidaan dokumentoida ja levittää monella eri tavoin. Tapa voidaan valita sen mukaan, mikä on tietylle ryhmälle sopivaa ja mikä palvelee tavoitteita parhaiten. (Palsanen 2013, 20.) Tässä tapauksessa keskustelu oli tiedon tuottamisen välineenä ja tulokset dokumentoitiin tekemällä muistiinpanoja. Aineiston kokoamiseen valittu ajatuskartta toimi vain osittain. Yksi osallistujista koki ajatuskartan turhaksi ja vaikeaksi ymmärtää. Hänen oli myös haastavaa edetä prosessissa seuraavaan vaiheeseen ja keskittyä tuotetun tiedon kokoamiseen, vaan hän jäi pohtimaan uusia ideoita. Samalla hänen kiinnostuksensa vähän lopahti, kun olisi pitänyt pohtia itse suunnitelmaa ja sitä, miten asiat oikeasti voitaisiin järjestää. Kehittämisprosessin viimeiset vaiheet jäivät siksi hyvinkin pitkälti kahden henkilön tehtäväksi.

Voi pohtia, olisiko jokin muu menetelmä tiedon kokoamiseen toiminut paremmin tässä tapauksessa. Luulen kuitenkin, että mielenkiinnon hiipuminen ei johtunut vain käytetystä menetelmästä, vaan myös osallistujan omasta motivaatiosta. Koska ihmisillä on eri mielenkiinnonkohteita ja he ovat luonteeltaan erilaisia, on luonnollista, että kaikkea toimintaa ei koeta yhtä mielekkäänä. Tässä tapauksessa henkilö viihtyi toiminnan parissa parhaiten, kun hän sai keksiä uusia ideoita, pohtia kontaktien luomista ja kertoa omista kokemuksistaan, mutta ei kokenut konkreettista suunnittelua mielekkäänä. Silloin osallistujan motivaation ylläpitäminen on haastavaa, oli toiminnassa käytettävä menetelmä mikä tahansa.

Tällaisia tilanteita on vaikea ennakoida ja niiden sattuessa on haastavaa löytää vaihtoehtoisia tapoja toimia. Silloin ammattilaiselta vaaditaan rohkeutta ja joustavuutta toimia ennakoimattomassa tilanteessa. Hänen pitää myös sietää epävarmuutta ja olla avoin tarkastelemaan omaa toimintaansa. Samalla kertaa on oltava armollinen sekä omaa että ryhmän toimintaa kohtaan. Toiminta ei ole epäonnistunut, vaikkei se aina olisikaan innostavaa ja tehokasta. (Palsanen 2013, 28.)

7.7 Arviointi

Yhteiskehittämisprosessin olennaisena osana on reflektiivinen arviointi. Voidaan ajatella, että osa arviointia tapahtuu jo itse prosessin aikana, kun siitä

saatu tieto muuttaa prosessin vaiheiden sisältöä siten, että muutetaan esimerkiksi teemoja tai toimintatapoja. (Kivipelto 2005, 71.) Tämänkin kehittämisprosessin toimintoja muutettiin matkan varrella, sen mukaan mikä todettiin toimivaksi ja mikä ei. Esimerkiksi kehittämistapaamisten määrä väheni suunnitelluista, kun ilmeni, että osallistujien mielenkiinto toimintaa kohtaan ei riittäisi pidemmän prosessin toteuttamiseen. On luonnollista, että osallistuva henkilö ei välttämättä jaksaa tai koe hyödylliseksi keskustella toistuvasti pitkän ajanjakson aikana jostakin asiasta tai palvelusta vain koska hän itse sitä käyttää tai olisi potentiaalinen käyttäjä. Varsinkin jos henkilö on suhteellisen tyytyväinen omaan tilanteeseensa, voi sen liiallinen pohtiminen muuttua teennäiseksi. Tässä prosessissa kehittämistapaamisten vähäinen määrä oli siksi perusteltua, koska osallistujat kokivat, että he olivat saaneet tuoda näkemyksensä esille, ja osajatorin suunnitelma tehtiin onnistuneesti vain muutaman kehittämistapaamisen aikana.

Jokaisen kehittämistapaamisen lopussa pidettiin niin sanottu ”fiiliskierros”, jossa jokainen osallistuja sai kertoa, miltä päivän toiminta oli tuntunut, mikä oli mennyt hyvin ja mikä oli ehkä ollut haasteellista. Prosessin loppuvaiheessa arvioimme prosessia kokonaisuutena, sen onnistumiset ja vaikeudet. Osalle osallistujista sekä oman toiminnan reflektointi, että koko kehittämisprosessin arviointi tuotti vaikeuksia. Henkilö ei kyennyt pohtimaan omaa toimintaansa, mitä toiminta oli hänelle antanut tai miltä se oli tuntunut. Koko kehittämisprosessin arvioinnin hän kiteytti sanoihin ”*hyvinhän se meni*”. Muut osallistujat pystyivät paremmin refleктоimaan omaa toimintaa ja arvioimaan kehittämistapaamisia ja prosessia kokonaisuutena ja he kokivat ne tärkeinä ja mielekkäinä osina toimintaa.

Kävi ilmi, että koti oli ollut hyvä paikka toiminnalle, koska se loi rennon ilmapiirin ja osallistujat pystyivät olemaan oma itsensä. Koska ei koettu kiirettä, asioita pohdittiin syvällisestikin. Tapahtumat eivät tuntuneet liian virallisilta, vaikka toiminnalla olikin tietyt tavoitteet ja keskustelulla oli selkeä tarkoitus. Toimijat jopa yllättyivät omasta aktiivisuudestaan ja kyvystään sekä jakaa omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan, että tuottaa uutta tietoa. ”*En olisi uskonut, että saadaan tällaista yhdessä aikaiseksi, ja että minäkin jotenkin osallistuin!*” Heissä heräsi myös into ja halu tehdä enemmän asioita omien sosiaalisten verkostojen vahvistamiseksi. Yhteiskehittämisen prosessi toimi jonkinlaisena herättee-

nä omien kykyjen näkemiselle. Asiakkaille voi olla motivoivaa olla asiantuntijan-roolissa tavallisen asiakasroolin sijaan. Aktiivinen osallistuminen yhteiseen kehittämistoimintaan on palvelun käyttäjille paljon voimaannuttavampi ja antoisampi kokemus kuin pelkästään kuulluksi tuleminen ja mielipiteiden kertominen. (Palsanen 2013, 9, 31.) Myös se, että heidän mielipiteitään hyödynnetään muiden ihmisten kanssa tehtävässä työssä, lisää toiminnan merkittävyyden tunnetta.

Vaikka esimerkiksi Palsasen (2013, 17) oppaassa todetaan, että yhteiskehittämistä kannattaa tehdä pienenkin ryhmän kanssa, kohtasimme kuitenkin ryhmän pieneen kokoon liittyviä haasteita. Pienen ryhmän haasteeksi teemoja käsiteltäessä muodostui toisinaan näkökulmien vähäinen määrä. Toisinaan oli haastavaa saada aikaan rakentavaa dialogia, jos esimerkiksi aihe koettiin hankalaksi tai se ei kiinnostanut. Jos teema oli hyvin keskeinen osaajatorin suunnitelman kannalta, oli asia kuitenkin käsiteltävä haasteista huolimatta. Kehittäjän oli silloin löydettävä uusia näkökulmia pohdintaan ja keskusteluun, ja hetkellisesti otettava ohjaavampi roolin toiminnassa.

Kehittämistoimintaan osallistuneet olivat muutamista haasteista huolimatta positiivisesti yllättyneitä toiminnan mielekkyydestä, omasta aktiivisuudestaan ja kyvystään tuottaa uutta tietoa ja tunsivat ylpeyttä lopputuloksesta. Toiminnasta jäi hyvä mieli ja tunne siitä, että itsellä on enemmän voimavaroja, kuin mitä on luullut. Tämä herätti pohtimaan mitä jokainen itse voi tehdä omien haasteiden työstämiseksi.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Maahanmuuttajien suomen kielen oppimisen tukeminen ja sitä kautta yhteiskunnallisen osallisuuden ja työllistymismahdollisuuksien lisääminen olivat tämän opinnäytetyön perustana olevat ajatukset. Kielikummi-osaajatorin suunnitelma tehtiin yhdessä maahanmuuttajien kanssa, ja siten heidän osallistettiin heitä koskevan tapahtuman suunnitteluun. Osallistuneille maahanmuuttajille tämä oli, muun toiminnan ohessa, mahdollisuus vahvistaa suomenkielentaitoa ja oppia enemmän omista toimintamahdollisuuksista. Samalla kielikummissuhde ja sen myötä kehittynyt ystävyys osallistujien välillä syveni, kun toimintaan osallistuneet oppivat toisiltaan ja toisistaan uusia asioita.

Opinnäytetyön ensisijaisina tavoitteina oli yhteiskehittämisen prosessin tarkastelu ja analysointi sekä kielikummi-osaajatorin suunnitelman tekeminen. Suunnitelman kehittämisprosessissa käytettiin yhteiskehittämisen menetelmää ensisijaisesti sen osallistavien ominaisuuksien takia. Osallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat yhteiskehittämisen perusta, johon toiminta rakentuu. Tämän työn kehittämisprosessissa osallisuus ja asiakaslähtöisyys olivat vahvasti läsnä melkein kaikissa prosessin vaiheissa. Osallisuuden näkökulmasta kehittämis-toiminta täytti odotukset, sillä palveluiden käyttäjillä oli hyvin aktiivinen rooli toiminnassa. Heidän osuutensa prosessissa ei rajoittunut pelkästään mielipi-teiden ilmaisuun, vaan he toimivat tasavertaisina kumppaneina teemojen työs-tämisessä ja tulosten kokoamisessa. Asiakkaiden näkökulmat, kokemukset ja mielipiteet olivat yhteistoiminnan avulla tuotetun tiedon olennaisin osa. Niiden avulla suunniteltiin sellainen kielikummi-osaajatori, joka palvelisi erityisesti maahanmuuttajien tarpeita.

Yhteiskehittäminen toimi myös osallistujille voimaannuttavana kokemuksena. Kehittämistoiminta ja asiantuntija-asemassa oleminen auttoivat heitä huomaamaan omat kykynsä. He yllättyivät siitä mitä he olivat toiminnan avulla saaneet aikaiseksi. Prosessin alussa he epäilivät, ettei heidän kokemuksistaan olisi hyötyä osaajatorin suunnittelussa. Kehittämisprosessia arvioitaessa he rupesivat kuitenkin pohtimaan omia toiveitaan ja tavoitteitaan sekä keinoja millä ne voisi saavuttaa. Voimaantuminen, omien kykyjen huomaaminen ja itsetunnon lisääntyminen voi tapahtua myös hyvin lyhyen yhteistoiminnan avulla. Aina ei tarvitse olla kyse pitkäkestoisesta prosessista. Tässä tapauksessa lyhytkestoinen yhteiskehittämisen prosessi oli kaikin puolin toimiva ratkaisu. Lyhytkestoisessa prosessissa kyse on ehkä enemmän alkusysäyksestä muutoksia kohti ja omien kykyjen huomaamisesta ja tunnistamisesta kuin kokonaisvaltaisesta voimaantumisesta.

Kehittämisprosessin ryhmätoiminnan vertaistuellisesta avusta on muissa tapauksissa koettu olevan merkittävä hyötyä ryhmään osallistuville, niin ammatilliselle kuin palveluiden käyttäjille (Palsanen & Kääriäinen 2015, 200). Pienen ryhmäkoon takia toimijat eivät tässä tapauksessa saaneet toiminnasta vertaistuen mahdollisia hyötyjä. Jos kehittämistyöhön olisi osallistunut useampi maahanmuuttajataustainen henkilö, olisivat osallistajat saaneet toisiltaan

enemmän tukea ja voineet samaistua toisten kokemuksiin. Tällöin vertaistuel-
linen aspekti olisi ehkä tuonut prosessiin enemmän omien vaikeiden kokemus-
ten työstämistä.

Isompi ryhmä ja siten myös useamman henkilön mukanaan tuoma kokemus-
tieto olisi voinut olla hyödyllistä myös tiedon tuottamisen näkökulmasta. Kol-
lektiivisen toiminnan ja kokemusten jakamisen avulla yksilöiden omat koke-
mukset saavat vahvistusta. Henkilökohtaisesta tiedosta muodostuu sosiaalista
tietoa. (Toikko 2009, 3.) Tässä projektissa tiedon tuottaminen oli kuitenkin
monipuolista ja tehokasta, sillä jo maahanmuuttajien ja kehittäjän eri näkökul-
mat ja niiden kyseenalaistaminen toivat uuden ulottuvuuden jokaisen henkilö-
kohtaiselle tiedolle.

Jos tämän tyyppistä kehittämistoimintaa tehtäisiin uudestaan, olisi mielenkiin-
toista käyttää siinä suurempaa ja monipuolisempaa asiakasryhmää. Näkökul-
mien ja kokemusten monipuolisuutta sekä kohderyhmän kokonaisvaltaisem-
paa kuulemistä voitaisiin edistää rekrytoimalla eri kulttuuritaustoja omaavia
henkilöitä osallistumaan toimintaan. Toiminnan avulla tuotettu tieto ottaisi sil-
loin huomioon maahanmuuttajien heterogeenisuuden paremmin. Toisaalta
hyvin monipuolisen osallistujaryhmän haasteiksi voisivat muodostua vuorovai-
kutuksen ja yhteinen ymmärrys ja sen seurauksena luottamuksen ja avoimuuden
puute. Toiminta voisi siinä tapauksessa jäädä hyvin pinnalliseksi.

Olisi myös mielenkiintoista ottaa mukaan kielikummin näkökulma laajemmas-
sa mittakaavassa kuin tässä työssä. Tämä vahvistaisi kielikummin ja maa-
hanmuuttajien ymmärrystä toisistaan, samalla kun ammattilaisen tieto aihees-
ta syvenisi. Koska molemmilla osapuolista olisi kokemusta kielikummitoimin-
nasta, voisi olettaa, että vuorovaikutus toimisi suhteellisen hyvin eri kulttuuri-
taustoista huolimatta. Kun työskennellään sellaisen ryhmän kanssa, jossa
osallistujilla on hyvin erilaiset kulttuuritausta ja ehkä puutteellinen suomenkie-
lentaito, on toimintaa suunniteltaessa hyvä ottaa huomioon mahdolliset vuoro-
vaikutushaasteet ja tasa-arvon toteutuminen kaikkien osallistujien välillä.

9 POHDINTA

Yhteiskehittämisen prosessi ja siihen liittyvä toiminta oli monilla tavoin onnistunutta ja antoisaa kaikille siihen osallistuneille. Konkreettisiin tavoitteisiin päästiin ja kielikummi-osajatorin suunnitelma tehtiin pääasiallisesti asiakasnäkökulmasta. Vaikka pieni ryhmäkoko toi mukanaan haasteita, eivät ne kuitenkaan muodostuneet esteeksi itse toiminnalle. Yhteiskehittämisen menetelmän mukaan työskenneltäessä huomioitiin osallistuvan ryhmän erityispiirteet ja heidän toiveensa ja motivaationsa. Toiminta suunniteltiin niiden mukaisesti. Pienessä ryhmässä yllättävät haasteet, kuten se, että toiminta ei onnistu tai keskustelua ei synny, voivat tuntua suuremmilta ongelmilta kuin isossa ryhmässä. Isomassa ryhmässä osallistujat voivat innostaa toisiaan enemmän, mikä pienessä ryhmässä ei ehkä tapahdu yhtä helposti.

Tässä tapauksessa toiminnassa kohdatut haasteet huomioitiin, mutta ei koettu epäonnistumisina. Yhteiskehittämiseen kuuluu ennakoimattomuus ja epävarmuus. Kehittäjä ei voi aina, kuten ei nytkään, tietää etukäteen mikä toimii ja mikä ei. Siksi otin tämän kehittämisprosessin ja yhteistoiminnan tilaisuutena oppia uutta ja kehittää omaa ammattitaitoa. Tarkoituksena oli analysoida ja arvioida prosessia, missä on onnistuttu hyvin. On havaittu sen onnistumiset ja haasteet ja se on antanut pohdinnanarvoista tietoa. Palsasen esittämät yhteiskehittämisen periaatteet ja niihin liittyvät käytännön vinkit ja esimerkit ovat hyviä suunnanantajia, kun yhteiskehittämistä toimintaa suunnitellaan (Palsanen 2013). On kuitenkin huomioitava, että kaikkien niiden noudattaminen ei välttämättä tuo parasta lopputulosta. On parempi suhtautua periaatteisiin joustavasti ja toimia siten kuin tilanteen kannalta kokee parhaaksi ja olla avoin haivaitsemaan ryhmän tarpeet. Niin toimittiin myös tämän prosessin aikana. Esimerkiksi yhteisen suunnittelun periaatteesta luovuttiin, kun havaittiin, että se ei tässä tapauksessa tulisi toimimaan. Yhteiskehittämisen menetelmä on tarpeen vaatiessa joissakin määrin muokattavissa. Tärkeimmistä periaatteista, kuten tasavertaisuudesta ja avoimesta asiantuntijuudesta sekä yhteistoiminnasta ei kuitenkaan tulisi tinkiä, koska silloin menetelmän tärkeimmät ominaisuudet ja niiden tuomat hyödyt jäävät uupumaan.

Tästä yhteiskehittämisprosessista saadut kokemukset ovat lisänneet mielenkiintoani menetelmää kohtaan. Olisi mielenkiintoista saada lisää tietoa mene-

telmän toimivuudesta eri kokoisten ja muillakin tavoin erilaisten ryhmien kanssa. Erityisesti minua kiinnostaa menetelmän käytännön toteutus ja toiminnan suunnittelu, kun osallistujina ovat esimerkiksi ainoastaan yksi asiakas ja yksi ammattilainen. Tasavertaisuuden periaatteesta kiinni pitäminen ja asiakkaan mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun voi olla haasteellista, kun toiminnan tulisi yhtäaikaan olla myös tavoitteellista.

Kehittämisprosessin aikana oma asiakasymmärrys lisääntyi monin tavoin. Toimintaan osallistuneet maahanmuuttajat antoivat konkreettista tietoa mm. maahanmuuttajille suunnatuista palveluista ja niiden toimivuudesta, olemassa olevien palveluiden käyttäjistä sekä maahanmuuttajien sosiaalisesta verkostosta. Konkreettisen tiedon lisäksi he jakoivat kanssani omia kokemuksiaan, ajatuksiaan ja tunteitaan maahanmuuttajana olemisesta. Sain ensikäden tietoa siitä mitä palveluita maahanmuuttajat itse kokevat tarvitsevansa, jotta heidän kotoutumisena olisi nopeampaa ja tehokkaampaa. Esille tuli myös maahanmuuttoon liittyvät emotionaaliset ja henkiseen hyvinvointiin liittyvät asiat, mitkä usein jäävät toissijaisiksi, kun keskitytään kielen opettamiseen ja työllistymiseen.

LÄHTEET

Kielen oppiminen ennen kaikkea kiinni maahanmuuttajan omasta motivaatiosta. 2013. Vaasan yliopisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.uva.fi/fi/news/kotoutuminen/> [viitattu 22.9.2017]

Kivipelto, M. 2005. Kriittisen arvioinnin toteuttaminen toimintatutkimuksellisesti. Teoksessa Toikko, T. (toim.) Sosiaalialan kehittämistyön lähtökohtia. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 54-70.

Koljonen, T. 2017. Maahanmuuttajien työllistymiseen aiotaan nyt pistää vauhtia. Savon Sanomat. Päivitetty 23.4.2017. Saatavissa: <http://www.savonsanomat.fi/kotimaa/Maahanmuuttajien-ty%C3%B6llistymiseen-aiotaan-nyt-pist%C3%A4%C3%A4-vauhtia/972987> [viitattu 22.9.2017]

Laitinen, K., Jukarinen, P. & Boberg, H. 2016. Maahanmuutto & turvallisuus - arvioita nykytilasta ja ennusteita tulevaisuudelle. Valtionneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisu 7/2016.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386

Maahanmuuttajien kotoutumispalvelut. 2017. TE-palvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/kotoutumispalvelut/index.html [viitattu 20.9.17]

Masto – maahanmuuttajien työllisyyden ja osallisuuden edistäminen -hanke. Socom. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.socom.fi/masto/> [viitattu 17.5.17]

Muhammed, H. 2012. Osaksi suomalaisuuteen. Teoksessa Hiltunen, S. (toim.) Maahanmuuttajan matka suomalaiseen yhteiskuntaan. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisu B:42. 30-37.

Mukaan vapaaehtoistoimintaan. Kalliolan settlementti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kalliola.fi/vapaaehtoisty/vapaaehtoistoiminta/mukaan-vapaaehtoistoimintaan/> [viitattu 15.5.17]

Nieminen, T. 2015. Työttömyys ja työvoiman ulkopuolella olevat. Teoksessa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. (toim.) Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Tilastokeskuksen raportti. Helsinki. 121–136.

Nieminen, T. & Larja, L. 2015. Kielitaito. Teoksessa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. (toim.) Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Tilastokeskuksen raportti. Helsinki. 43-54.

Palsanen, K. 2013. Yhteistutkiminen. Opas sosiaalityöhön. Versio 2.0. Soccan työpapereita 2013:3. Uudistettu painos. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminenopas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf viitattu [4.10.17].

Palsanen, K. & Kääriänen, A. 2015. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoinnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. *Janus vol. 23*, 190–205.

Seppänen-Järvelä, R. 1999. Luottamus prosessiin. Kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Stakesin tutkimuksia 104. Jyväskylä.

Suomalainen, haluatko lähteä kielikummiiksi maahanmuuttajalle? 2013. *Kirkonummen Sanomat*. 6/2013, 11.

SuomiKamu – Ystäväksi maahanmuuttajalle. Punainen risti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://rednet.punainenristi.fi/node/38202> [viitattu 18.9.2017].

Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Verkkojulkaisu. Pdf-dokumentti. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://seamk.finna.fi/Record/plari.91395> [viitattu 20.9.17]

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016-2019.

Yhteiskehittäminen. THL. Päivitetty 26.4.2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku/yhteiskehittaminen> [viitattu 15.9.17]

Ystäväksi maahanmuuttajaäidille. Mannerheimin lastensuojeluliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://kymenpiiri.mll.fi/palvelut-lapsiperheille/ystavaksi-maahanmuuttajaaidille/> [viitattu 18.9.17]