

”EN TIEDÄ MITÄ TEKISIN JOS TÄMÄ  
PAIKKA EI OLISI OLEMASSA...”

Kultsi-hankkeen asiakkaiden kokemuksia  
yksilöllisestä palveluohjauksesta

Elizaveta Rombacheva  
ja Elena Uzlyakova

”EN TIEDÄ MITÄ TEKISIN JOS TÄMÄ  
PAIKKA EI OLISI OLEMASSA...”

Kultsi-hankkeen asiakkaiden kokemuksia  
yksilöllisestä palveluohjauksesta

Elizaveta Rombacheva  
ja Elena Uzlyakova  
Opinnäytetyö, syksy 2014  
Diakonia-ammattikorkeakoulu,  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Rombacheva, Elizaveta & Uzlyakova, Elena. Kultsi –hankkeen asiakkaiden kokemuksia yksilöllisestä palveluohjauksesta.

Helsinki, syksy 2014, 45 s., 1 liite.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi (AMK).

Vantaan Nicehearts ry on naistoimintaa tuottava yhdistys. Yhdistys ylläpitää Naisresurssikeskus Pihlajaa, joka toimii yhteisöllisenä kohtaamispaikkana naisille. Naisresurssikeskuksen toiminnan periaatteita ovat tasa-arvoisuus, yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys ja ilo. Asiakkaat ovat pääosin maahanmuuttajanaisia, jotka tarvitsevat tukea arjen ongelmatilanteissa.

Vantaan Nicehearts ry hallinnoi eri projekteja ja hankkeita. Opinnäytetyö kuuluu Nicehearts ry:n Kultsi – hankkeeseen. Hankkeen kohderyhmänä on maahanmuuttajanaisia, jotka ovat heikossa asemassa yhteiskunnassa ja työmarkkinoilla. Opinnäytetyö painottuu kotoutumiseen, yksilölliseen palveluohjaukseen sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiiviseen tukitoimintamalliin. Toimintamallissa käytetään palveluohjausta, jonka avulla voidaan tehokkaammin huomioida erityisesti maahanmuuttajanaisten yksilölliset tarpeet. Hanke tarjoaa naisille sekä yksilöllistä tukea että toimivaa oppimisympäristöä ja kohtaamispaikkaa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja näkökulmia yksilöllisestä palveluohjauksesta sekä kartoittaa maahanmuuttajanaisten kokemuksia Kultsi-hankkeen kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisestä mallista ja mallin toimivuudesta työmenetelmänä. Opinnäytetyön tavoitteena oli pyrkimys kotona olevien maahanmuuttajanaisten syrjäytymisen estämiseen.

Tutkimus on laadullinen ja aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Aineiston analyysimenetelmänä oli teemoittelu. Tutkimuksen kohderyhmänä oli viisi maahanmuuttajanaisasiakasta Kultsi – hankkeesta. Naiset tulivat Suomeen pakolaisina ja avioliiton kautta.

Tutkimustuloksemme osoittivat, että hankkeessa saatu yksilöllinen palveluohjaus tukee asiakkaidensa hyvinvointia. Tätä väittämää vahvistaa se, että moni asiakas löysi itselleen jatkopolun asiakkuuden aikana. Hanke tukee asiakkaidensa hyvinvointia.

Avainsanat: Kultsi –hanke, kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyys, maahanmuuttajanaiset, palveluohjaus

## ABSTRACT

Rombacheva, Elizaveta and Uzlyakova, Elena.

Kultsi project participants' experiences of the service guidance focused on an individual client.

45 p., 1 appendix. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2014.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services.

Degree: Bachelor of Social Services.

The objective of this thesis was to study customers' opinions, experiences and perspectives of individual service guidance and to identify experiences of the immigrant women - Kultsi project participants. Additionally the purpose of the study was to evaluate the cultural and gender-sensitive model in order to mitigate social exclusion and activate immigrant women's rehabilitation. The study was a qualitative research. The data was collected by semi-structured theme interviews. The data analysis method was theme groups. The target group consisted of five immigrant women customers of Kultsi project. The women came to Finland from Afghanistan and Kosovo. The four women were refugees and one woman came to Finland through marriage. The study results showed that the individual service guidance Kultsi project supports its customers' well-being effectively. The study revealed that many customers found their own way in a short period of time.

Keywords: Kultsi project, immigrant women, individual service guidance.

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	6
2 MAAHANMUUTTAJANAISET SUOMESSA .....	8
2.1 Maahanmuuttajanaisten kotoutuminen .....	10
2.2 Naisten kotouttamisen haasteita .....	11
3 NAISRESURSSIKESKUS PIHLAJA .....	14
3.1 Nicehearts ry .....	15
3.2 Naisresurssikeskus Pihlajan asiakkaat .....	15
3.3 Kultsi — hanke .....	16
3.4 Kotona olevat maahanmuuttajanaiset .....	17
4 YKSILÖKOHTAINEN PALVELUOHJAUS .....	20
4.1 Yksilöllinen palveluohjaus maahanmuuttajanaيسille .....	22
4.2 Ohjaajan rooli yksilöllisessä palveluohjauksessa .....	24
5 KULTTUURI JA SUKUPUOLISENSITIIVINEN TYÖ .....	26
5.1 Sukupuolisensitiivisyys .....	26
5.2 Kulttuurisensitiivisyys .....	27
5.3 Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen työote .....	29
6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE .....	31
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	32
7.1 Tutkimusmenetelmä .....	32
7.2 Aineiston analyysi .....	34
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	35
8.1 Naisten polku palveluohjaukseen .....	35
8.2 Naisten kokemukset palveluohjauksesta .....	37
8.3 Naisten kokemukset osallistumisesta suomen kielen opetukseen .....	38
8.4 Naisten kokemukset omista tiedoista ja taidoista .....	40
8.5 Palveluohjauksen vaikutus naisten sosiaaliseen verkostoon .....	42
9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	43
10 POHDINTA .....	46
10.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	47
10.2 Opinnäytetyön arviointi ja oma ammatillinen kasvu .....	50

## 1 JOHDANTO

Suomessa maahanmuuttajien määrä on kasvanut viime vuosikymmenillä vuodesta vuoteen. Vuonna 2013 Suomeen on muuttanut 31 940 henkilöä. Tämä luku on 660 henkilöä suurempi kuin edellisenä vuonna ja suurin koko itsenäisyyden aikana. (SVT: Muuttoliike 2013.) Maahanmuutto ja kotoutuminen ovat herättäneet paljon keskustelua mediassa. Erityisesti kotoutuminen ja maahanmuuttajien syrjäytyminen ovat aiheita, joihin pureudutaan entistä useammin.

Maahanmuuttajanaiset, jotka hoitavat lapsia kotona voivat jäädä kotouttamispolun ulkopuolelle. Heidän kotoutumisprosessia on tutkittu Suomessa vähän, vaikka maahanmuuttajanaisten kotouttaminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään on yhtä tärkeää. Luku- ja kirjoitustaidottomien aikuisten maahanmuuttajanaisten kotoutumisprosessi on usein hidas ja vaikea. Luku- ja kirjoitustaidottomuuden vuoksi maahanmuuttajanaiset voivat tuntea itsensä riittämättömäksi ja vähempiarvoiseksi. Heidän kielteinen identiteettinsä voi johtaa syrjäytymiseen. Naiset tarvitsevat kotoutumisessaan selkeästi miehiä enemmän yksilöllistä tukea, ohjausta ja tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Maahanmuuttajanaيسille järjestettävä yksilöllinen palveluohjaus on yksi tapa tukea heidän kotoutumistaan.

Opiskelemme sosionomiksi, joten tavoitteena on kasvaa ammatillisessa identiteetissä. Pystyäkseen auttamaan maahanmuuttajanaisia kotoutumisprosessissa, tarvitsemme oman ammatillisen sisältöosaamisen lisäksi tietoja ja ymmärrystä siitä, millaisia toimintamalleja voidaan käyttää maahanmuuttajanaisten yksilöllisessä palveluohjauksessa. Ammatillisen kasvun tavoitteena on oman tietomme syventäminen aiheesta, tutkimuksen käytäntöjen oppiminen, oman ammatillisen kiinnostuksen kohteen esittely ja perustelu ymmärrettävällä tavalla ja vaikuttaminen yhteiskunnalliseen eriarvoisuuteen oikeudenmukaisuuden toteutumiseksi.

Kiinnostus maahanmuuttajanaisten kotoutumisesta on ollut pitkään mielesämme. Oma maahanmuuttajatausta on osittain vaikuttanut opinnäytetyön aihevalintaan. Kiinnostuskohteiden pohjalta saimme idean Nicehearts ry:n Kultsi – hankkeesta, joka käynnistyi 1.3.2011. Mielenkiintomme kohdistui erityisesti hankkeessa kehitettyyn kulttuuri- ja sukupuolisensitiiviseen tukitoimintamalliin. Mallia on käytetty vuodesta 2012 ja se on näyttänyt toimivan. Toimintamallin avulla on saatu hyviä tuloksia ja sen kautta syntyy aito kohtaaminen asiakkaan kanssa. Toimintamallin avulla autetaan naisia, jotka eivät ole tulleet autetuiksi kunnan tarjoamien palveluiden parissa ja tarvitsevat pitkäkestoista, yksilöllistä tukea ongelmien ratkaisuun ja viranomaisyhteistyöhön. Maahanmuuttajanasiaakkaiden ongelmat ovat yksilöllisiä ja niihin on pyritty löytämään luovia ratkaisuja.

Kultsi – hanke sai rahoitusta vuoden 2014 loppuun, sen takia oli tärkeä saada asiakkaiden mielipiteitä hankkeesta näkyviin mm. maahanmuuttajajasiakkaiden kokemuksia yksilöllisestä palveluohjauksesta, hankkeen toiminnasta sekä niiden vaikutuksesta asiakkaiden elämään. Teemahaastattelun avulla pyrimme saamaan tietoa asiakkaista miten tukitoiminta ja yksilöohjausta voitaisiin kehittää maahanmuuttajanaisten näkökulmia huomioiden. Tutkimuksemme kautta voidaan välittää tietoa yksilöllisen palveluohjauksen tärkeydestä, kulttuuri- ja sukupuolisensitiiviseen mallin toimivuudesta.

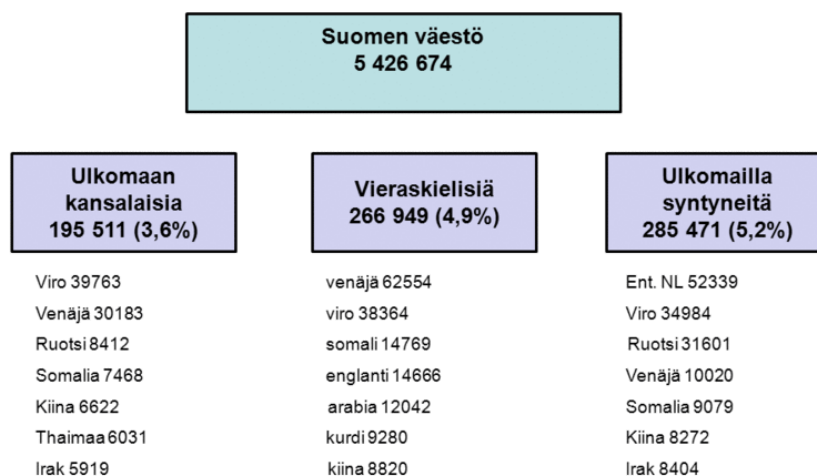
Tässä raportissa esittelemme työn keskeisimpiä käsitteitä, kuten maahanmuuttajanaista, yksilöllistä palveluohjausta, sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiivistä työoteetta. Käsittelemme yhteistyötahoamme eli Kultsi – hanketta. Sitten etenemme tutkimuksemme toteuttamiseen sekä tutkimustulostemme johtopäätöksiin, jonka jälkeen kerromme jatkotutkimusmahdollisuuksista. Lopuksi vielä pohdimme koko opinnäytetyön prosessia sekä omaa ammatillista kasvuamme.

## 2 MAAHANMUUTTAJANAISET SUOMESSA

Mitä tarkoittaa termi maahanmuuttaja? Se on yleiskäsite, jolla kuvataan kaikkia maahan muuttaneita kuten pakolaisia, turvanpaikanhakijoita, siirtolaisia, paluumuuttajia sekä heitä, jotka ovat muuttaneet perheen yhdistämisen tai avioitumisen kautta. Maahanmuuttajiksi kutsutaan myös kaikkia ihmisiä, jotka ovat muuttaneet toisesta maasta ja asuvat Suomessa pidempiä aikoja. Tässä työssä maahanmuuttajilla tarkoitetaan henkilöä, joka on äidinkielen, kansallisuuden tai syntymämaan perustella muun maalainen kuin suomalainen ja joka asuu Suomessa pysyvästi. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493 /1999, Ulkomaalaislaki 301/2004).

Tilastokeskuksen (2012) mukaan 2000-luvulla maahanmuuttajien määrä on kasvanut Suomessa merkittävästi. Vuonna 2012 Suomessa asui vakituisesti 195 511 ulkomaankansalaisia, mikä on 3,6 % koko Suomen väestöstä. (Sisäasiainministeriö 2014).

Tilastokeskuksen (2012) mukaan suurin osa maahanmuuttajista on tullut Suomeen Euroopan maasta. Tilastojen mukaan 2005 vuoden jälkeen Suomeen on tullut eniten Venäjän sekä Viron kansalaisia. Myös viron ja venäjän kieltä puhuvat ihmiset muodostavat suurimmat vieraskieliset ryhmät (kuvio 1).

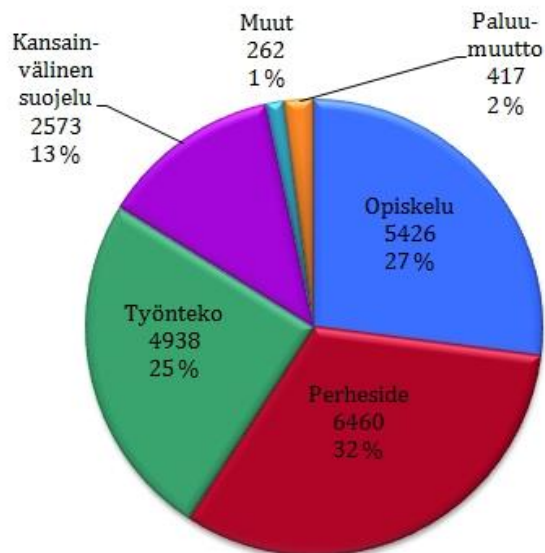


**Kuvio 1. Suomen ulkomaalaisväestö kansalaisuuden, äidinkielen tai syntymämaan mukaan 2012. Lähde: Tilastokeskus, Väestörakennetietoja 2012.**



Ulkomailla syntyneitä ihmisiä, jotka asuvat Suomessa pysyvästi, on eniten entisestä Neuvostoliitosta, Virosta sekä Ruotsista. Maahanmuutto muusta maista kuten Asia valtioista on myös nopeasti kasvussa. Vuonna 2012 esimerkiksi Kiinasta ja Thaimaasta tulevien henkilöiden määrä oli 12653 henkilöä. (Tilastokeskus 2013.)

Maahanmuuttajat tulevat Suomeen eri syistä. Maahanmuuttoviraston (2014) mukaan yleisimmät syyt maahanmuuttoon Suomeen toisesta maasta ovat perhesiteet, työnteko tai opiskelu. (Tilastokeskus 2013.)



Kuvio 2 Myönnetty oleskeluluvat oleskelulupaperusteen mukaan 2013

Osa maahanmuuttajista on tullut Suomeen pakolaisina tai turvapaikkahakijoina. 1990-luvun alusta heidän määränsä on kasvanut voimakkaasti. Näistä ihmisistä suurin osa on Somaliasta, Afganistanista, Irakista, Iranista ja Kongosta. Myös entisten Neuvostoliiton alueilta muutti Suomeen noin 30 000 inkeriläistä paluumuuttajaa vuoden 1991 jälkeen. (Tilastokeskus 2013.)

Suomeen muuttaneista noin puolet on naisia. Suuri osa heistä on nuoria. Naismuuttajien määrä Suomessa alkoi kasvaa 2000-luvulla. Maahanmuuttajanaisten syyt muutolle ovat usein erilaisia miehiin verrattuna. Syyinä on perheenyhdistäminen, avioliitto tai paluumuutto. Suurin osa naisista

on muuttanut Suomeen Venäjältä, Virosta, Filippiineiltä ja Thaimaasta ja naimisissa suomalaisen miehen kanssa. (Martikainen & Tiilikainen 2007, 400–401.)

## 2.1 Maahanmuuttajanaisten kotoutuminen

Laki turvapaikan hakijoiden vastaanotosta ja maahanmuuttajien kotoutumisesta tuli voimaan Suomessa vuonna 1999. Lakiin on tullut muutoksia vuonna 2011. Kotoutumislain (2010) mukaan kotouttaminen tarkoittaa viranomaisten järjestämiä, tukevia palveluita ja toimenpiteitä, jotka edistävät maahanmuuttajan kotoutumista Suomessa. Kotoutuminen puolestaan merkitsee ulkomaalaisten yksilöllistä kehitystä ja sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Jokaisella maahanmuuttajalla on oikeus osallistua suomalaisen yhteiskunnan ja toimintaan tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Kotoutumisen aikana ihmiset saavat uutta tietoa ja toimintatapoja, jotka auttavat heitä osallistumaan aktiivisesti uuden kotimaansa elämänmenoon. (Kotoutumislaki 2010.)

Omassa toiminnassa työ- ja elinkeinoministeriö sekä kunnat noudattavat tätä lakia. Oikeus kotouttamiseen säilyy maahanmuuttajalla kolmeen vuoden ajan hänen kirjaamisestaan kotikunnan väestöön. Sen jälkeen maahanmuuttajalle tehdään kotoutumissuunnitelma. Kotoutumissuunnitelma maahanmuuttajalle on henkilökohtainen. Tämän suunnitelman välityksellä häntä tuetaan riittävän suomen kielen taidon sekä muiden yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavien taitojen hankkimisessa. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Kotouttamisessa on tärkeä ottaa huomioon erilaisten ihmisten tarpeet. Maahanmuuttajanaiset, joilla on pieniä lapsia, viettävät ensimmäiset Suomessa olovuotensa usein kotona lasten kanssa. Aikaisemmin naiset menettivät tänä aikana oikeuden kotouttamissuunnitelmaan ja kotouttamistukeen. Valtionneuvosto ehdotti kotoutumislain selonteossa, että yksilölliset elämäntilanteet tulisi ottaa aikaisempaa paremmin huomioon, kun päätetään maahanmuuttajien oikeudesta kotouttamistukeen. (Alitolppa–Niitamo, Söderling & Fågel 2005, 64–65.)

Kuntien lisäksi kotouttamistoimintaa maahanmuuttajanaisille järjestävät erilaiset järjestöt. Näitä toimintoja voivat olla määräaikaiset projektit, joilla tähdätään maahanmuuttajanaisten kotouttamiseen ja työllistymiseen. Tavoitteena on maahanmuuttajanaisten voimavarojen hyödyntäminen, syrjäytymisen ehkäiseminen sekä yhteistyön kehittäminen viranomaisten ja erilaisten järjestöjen välillä. (Räty 2002, 57.)

## 2.2 Naisten kotouttamisen haasteita

Maahanmuuttajanaisten elinoloja Suomessa alettiin tutkia vasta 1990-luvulla. Tutkimusta edelleenkin tehdään pääsääntöisesti suurimmista etnisistä ryhmistä. (Kuosmanen 2009, 12.)

Tutkimusten mukaan Suomessa monilla maahanmuuttajanaisilla on perheenjäseniä ja ystäviä. Haasteena naisten kotouttamiselle on vieraskielinen ympäristö sekä oman kulttuurin huomattavasti poikkeavat miesten ja naisten perheroolit Suomessa. Ulkomaalais-suomalaisen avioliitot päättyvät eroon noin kolme kertaa useammin kuin suomalais-suomalaiset avioliitot. (Säävälä 2011, 18–19.)

Maahanmuuttajanaisilla yksinhuoltajuus on suomalaisnaisia yleisempää. Vuonna 2008 45 % somaliperheistä ja 29 % vironkielisistä perheistä oli yksinhuoltajaperheitä. Vastaava luku suomalaisia yksinhuoltajaperheitä oli 17 % kaikista lapsiperheistä. (Säävälä 2011, 55.)

Maahanmuuttajaperheiden oma kulttuuri ja siihen liittyvät tavat saattavat suomalaisista tuntua oudoilta. Suomessa ydinperhe- ja yksilökeskeinen ajattelutapa ovat itsestään selviä asioita. Sen vuoksi suomalaiselle valtaväestölle voi olla vaikea ymmärtää kollektiivista ja velvoitesuuntautunutta ajattelutapaa. Velvoitesuuntautuneen ajattelutavan mukaan yksilöstä tulee täysivaltainen suvun jäsen vasta silloin, kun hän on tarpeeksi kauan ollut kuuliaisena nuorena. Tämän kautta hän omaksuu omien vanhempien perhemallin. Suomalaisen ajattelumallin mukaan kaikille ihmisille kuuluvat

samat oikeudet, joita ei tarvitse ansaita erikseen. Tästä johtuu maahanmuuttajien ihmetys suomalaisten nuorten erilaiseen tapaan tulla toimeen vanhempien tai naisten seurassa. (Säävälä 2011, 32.)

Maahanmuuttajaperheissä on usein erilaiset sukupuoliroolit. Miehet ovat yleensä yhteiskunnallisesti naisia aktiivisempia. Perheen sisäisiin rooleihin vaikuttaa myös uskonto. Esimerkiksi islamin uskonnossa mies on perheen pää. Tämä on kirjattu pyhään kirjaan eli Koraaniin. Monet maahanmuuttajanaiset jäävät kantaväestön varjoon, koska naiset ovat miehiin verrattuna alemmassa arvossa kotitöissä, opiskelussa ja työssä. Nuoret maahanmuuttajanaiset ovat erilaisessa asemassa oman kulttuurinsa vanhempiin naisiin verrattuna. He tasapainoilevat elämässä arjen eri tilanteiden, odotusten ja ristiriitojen keskellä sekä ovat vaarassa jäädä alempaan asemaan. Sen vuoksi maahanmuuttajanaiset ovat suuressa tuen tarpeessa. (Kuosmanen 2009, 1–11.)

On olemassa kulttuureja, joissa naisten kodin ulkopuolista elämää säädellään. Oletaan, että heidän luonnollisen paikkansa on kotona. Tämä vaikeuttaa heidän sopeutumista ja kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Olisi hyvä kuitenkin muistaa, että naisten liikkumisen rajoittaminen kodin ulkopuolella on usein tarkoitettu naisten suojelemiseksi. (Säävälä 2011, 31–34.)

Suomalainen kulttuuri tarjoa naisille enemmän mahdollisuuksia esimerkiksi vapaamman pukeutumisen myötä. Suomessa maahanmuuttajanaisia rohkaistaan omaan elämään työn sekä opiskelun avulla. Tämä mahdollisuus voi kuitenkin muuttua ongelmaksi, jos suomalaisen kulttuurin tavat ovat ristiriidassa naisten oman kulttuurin kanssa. Eri kulttuurien kohtaaminen ja tasapainon löytäminen saattaa olla naisille haasteellista. Vaikka uskonnon ja kulttuurin vaikutus yksittäiseen nuoreen naiseen on aina henkilökohtaista, tässä kotouttamisvaiheessa heidän tuen tarve on aika suuri. (Kuosmanen 2009, 6–13.) Ei kannata kuitenkaan olettaa, että maahanmuuttajaperheen ongelmat johtuvat ainoastaan maahanmuutosta tai kulttuurisesta erilaisuudesta. Maahanmuuttajaperheiden ongelmat ovat monissa samoja kuin suomalaisen valtaväestön perheongelmat. (Säävälä 2011, 73.)

Kotiäitiys korostuu maahanmuuttajanaisten kohdalla, koska heillä ei ole samanlaista mahdollisuutta kouluttautua ja työllistyä kuin kansaväestöllä. Hyväkään koulutus ei aina takaa työtä, joten kotiäitiys ei välttämättä ole oma valinta maahanmuuttajakotiäidille. (Martikainen ja Tiilikainen 2007, 403–405.) Maahanmuuttajanaiset, joiden lapset ovat kasvaneet ja muuttaneet ehkä jo pois kotoa voivat kokea tilanteensa turhauttavaksi. Heidän on vaikea työllistyä eikä heillä ole kotonakaan tarpeeksi tehtävää. Naiset, joilla ei ole aikaisempaa koulutusta, työkokemusta eikä kielitaitoa, voivat aloittaa kielen opiskeluun tai työllistymismahdollisuuksia parantavan kurssin. (Alitolppa–Niitamo, Söderling & Fågel 2005, 64–65.)

Näitä mahdollisuuksia maahanmuuttajanaisille tarjoavat naisresurssikeskukset, jotka toimivat naisille kohtaamispaikkana ja oppimisympäristönä. Naisresurssikeskusten tiloissa järjestetään päivittäin toimintaa, jonka tarkoituksena on edistää maahanmuuttajanaisten hyvinvointia. Tutkimusten mukaan yhteiskunnan kansainvälistyessä naisille suunnattujen ja monikulttuuristen palveluiden tarve lisääntyy. (Haataja, Majamaa & Lilja 2011, 2–29.)

### 3 NAIRESURSSIKESKUS PIHLAJA

Naisresurssikeskusten toiminnan juuret ovat Keski-Pohjanmaalla, johon syntyi ensimmäinen naisresurssikeskus: Osuuskunta Naisten Talo Kokkolan naisresurssikeskus vuonna 1995. Nykyään Suomessa toimii useita naisresurssikeskuksia. Ne kaikki kuuluvat Suomen valtakunnalliseen naisresurssikeskusten katto-organisaatioon Naisresurssikeskusten yhdistykseen (SNRK). (Haataja, Majamaa & Lilja 2011, 39.)

Naisresurssikeskusten tavoitteena on naisten hyvinvoinnin ja tasa-arvon edistäminen. Naisresurssikeskusten keskeiset tehtävät ovat työllistyminen, tukitoimet, sukupuolitietoinen aluevaikuttaminen sekä monikulttuuristen naisten osallisuuden ja hyvinvoinnin lisääminen. Naisresurssikeskukset toimivat kaikille naisille matalan kynnyksen kohtaamispaikkoina. Palvelut perustuvat asiakkaiden paikallisiin tarpeisiin ja mahdollisuuksiin. (Haataja, Majamaa & Lilja 2011, 8–16.)

Naisresurssikeskus Pihlaja toimi yhteisöllisenä työtilana sekä oppimisympäristönä eri-ikäisille ja eri kulttuureista tuleville vantaalaisille naisille. Sen toiminta painottuu naisten työllisyyden edistämiseen, monikulttuuristen palveluiden tarjoamiseen sekä sosiaaliseen tukitoimintaan. Pihlajan tiloissa on järjestetty toimintaa, jonka tarkoituksena on edistää tyttöjen ja alueen naisten kokonaisvaltaista hyvinvointia. Toiminta on tavoitteellista palveluohjausta ja naisia kannustetaan ottamaan omat voimavarat käyttöön. Naisresurssikeskus tarjoaa mm. sosiaalista tukitoimintaa, tyttötyötä, avointa kulttuuri- ja harrastustoimintaa, kehittämistoimintaa ja tutkimustoimintaa, naisten työllistymisen tukitoimia ja yrittäjyyden edistämistä. Naisresurssikeskus Pihlajaa ylläpitää Vantaan Nicehearts ry. (Vantaan Nicehearts ry 2012; Haataja, Majamaa & Lilja 2011, 8–16.)

### 3.1 Nicehearts ry

Vantaan Nicehearts ry on perustettu Vantaalla vuonna 2001. Sen tavoitteena on naisten ja tyttöjen yhteisöllisen omaehtoisen toiminnan tukeminen, hyvinvoinnin, integraation ja kotouttamisen edistäminen. Yhdistys edistää eri-ikäisten ja erikulttuuristen naisten ja tyttöjen kohtaamista arjessa ja tasa-arvoa. Vantaan Nicehearts ry osallistuu projekteihin ja tekee laajasti yhteistyötä naistoimintaa, nuorisotyötä ja kulttuuria tuottavien tahojen kanssa sekä Suomessa että ulkomailla. (Vantaan Nicehearts ry 2012.)

Suurin osa Vantaan Nicehearts ry:n toiminnasta perustuu toimintaideaa tukevien hankkeiden ja projektien suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vantaan Nicehearts ry nykyiset hankkeet ovat Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen tyttötyö (10–28-vuotiaat), Kultsi (Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen sosiaalinen tukitoiminta), KasvuKutsu (työllisyyspoliittinen hanke), Qutomo (Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisen kotoutumispolun kehittäminen). Kaikissa hankkeissa työvälineenä on mm. kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen työote. (Vantaan Nicehearts ry 2012.)

Nicehearts ry:ssä toiminnanjohtajan lisäksi työskentelevät projektijohtajia, projektiohjaaja, oppisopimustyöntekijä sekä työvalmentaja. Hankkeisiin otetaan opiskelijaharjoittelijoita, kieliopiskelijoita ja työkokeiluun naisia. Myös vapaaehtoisilla on tärkeä rooli Naisresurssikeskus Pihlajan toiminnoissa. Vapaaehtoiset naiset tukevat ja auttavat tyttöjä ja maahanmuuttajanasia.

### 3.2 Naisresurssikeskus Pihlajan asiakkaat

Naisresurssikeskus Pihlajan asiakkaat ovat maahanmuuttajanasia. He ovat hakeutuneet tai ohjattu Pihlajan asiakkaiksi eri syystä. Suuri osa naisista on ollut useita vuosia kotona hoitamassa lapsia. Ennen 2011 vuoden lakiuudistusta Laki kotouttamisen edistämisestä (1386/2010), kotoutumissuunnitelma oli sitou-tettu maahanmuuttajan työllistymiseen. Tämä kotoutumissuunnitelma ei kohdis-tunut heihin. Useat Pihlajan asiakkaista kokopäiväisesti kotiäiteinä eivät hyöty-

neet kotoutumispalvelusta ja näin he ovat jääneet vaille esimerkiksi kotoutumissuunnitelman mukaista suomen kielen opetusta.

Kotoutumisessa on tärkeää, että myös maahanmuuttaja kotiäidit saisivat tukea ja opetusta suomen kielen puhumiseen ja kirjoitus- ja lukutaidon oppimiseen sekä tietoa yhteiskunnasta. Osallistamalla erilaisiin toimintoihin kodin ulkopuolella maahanmuuttajanainen saa tietoa Suomalaisesta yhteiskunnasta sekä tukea omassa elämäntilanteessaan ja opiskelunsa, mikä mahdollistaa heidän työllistymistään myöhemmässä vaiheessa. (Sakilayan-Latvala 2011, 5–9.)

### 3.3 Kultsi — hanke

Kultsi – eli kulttuurisensitiivisen tukitoiminnan mallintaminen – hanke käynnistyi 1.3.2011 Raha-automaattiyhdistyksen tuella. Se toimii Naisresurssikeskus Pihlajan tiloissa. Projektia johtaa Vantaan Nicehearts ry. Hankkeen tavoitteena oli kehittää kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisen sosiaalisen tukitoiminnan malli. Hanke saa rahoitusta vuoden 2014 loppuun. Neljän vuoden aikana hankkeen tuloksena kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisestä tukitoimintamallista syntyi Wahva-Nainen-toimintamalli. (Vantaan Nicehearts ry 2014; Rintala-Ahl & Sjöholm 2014.)

Hankkeen tavoitteena on puuttua yhteiskunnallisiin epäkohtiin eri kulttuureista tulleita naisia kohtaan ja tämän kautta löytää heidän avuntarpeiden erityispiirteitään. Tarkoituksena on löytää pysyviä ratkaisuja sekä uusia luovia työmenetelmiä. Hankkeessa Vantaan Nicehearts ry:n ja naisresurssikeskus Pihlajan vuorovaikutteinen oppimisympäristö toimii yhteistyössä asiakkaiden, vapaaehtoisten naisten sekä yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin kanssa. (Vantaan Nicehearts ry 2012; Niskala & Sjöholm 2012.)

Palvelun pariin ohjautuu asiakkaita viranomaisten kautta tai asiakkaat löytävät paikan itse. Suurin osa asiakkaista tarvitsee apua jatkopolun (koulutus- tai työpaikan) löytymiseen. Asiakkaiden ongelmat ovat usein hyvin vaikeita ja



monisyisiä. Ongelmat liittyvät usein mielenterveyteen, perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan, lastensuojeluun, kouluysteistyöhön, velkoihin ja toimeentuloon, yksinäisyyteen, läheisen kuolemaan tai avioeroon, kielitaidottomuuteen ja heikkoon osaamiseen, lasten koulun käyntiin, verkkoasiointiin jne. Asiakkaiden ongelmat ovat yksilöllisiä. Kaikkiin ongelmiin pyritään löytämään luovia käytännöllisiä ratkaisuja. (Rintala-Ahl & Sjöholm 2014.)

Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisen tukitoimintamallin avulla autetaan naisia, jotka eivät ole tulleet autetuiksi kunnan tarjoamien palveluiden parissa ja tarvitsevat pitkäkestoista, kokonaisvaltaista tukea ongelmien ratkaisuun ja viranomaisyhteistyöhön. Hankkeessa käytetään kokonaisvaltaista palveluohjausta, jonka avulla voidaan tehokkaammin huomioida erityisesti maahanmuuttajanaisten yksilölliset tarpeet. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen jatkopolkusuunnitelma. (Rintala-Ahl & Sjöholm 2014.)

Tärkeä osa Kultsin toimintaa ovat ryhmätoiminnot, joissa on mukana vapaaehtoisia naisia. Hankehenkilökunta ja vapaaehtoiset ovat yhdessä pitäneet erilaisia ryhmätoimintoja, kuten ”Teetä ja sympatiaa”-käsityöryhmä, ATK opetus pienryhmässä ja yksilötoiminta, naisten iltapäivät, luku- ja kirjoitustaidottomien pienryhmä, vapaaehtoisten pitämä ”Luetaan yhdessä” -ryhmä. (Rintala-Ahl 2014, 8.)

### 3.4 Kotona olevat maahanmuuttajanaiset

Somalialaisten naisten elämää selvittäneen tutkimukseen mukaan somaliäitien arki pyörii lähinnä kodin ympärillä. Siihen kuuluu muun muassa lastenhoitoa, kotitöitä sekä asiointia esimerkiksi neuvolassa ja sosiaalitoimistossa. Heidän arkikulttuurinsa ovat Suomessa monilta osin samoja kuin Somaliassa, ainoastaan toimintaympäristö on kovin erilainen esimerkiksi ilmaston, kulttuurin ja uskonnollisuuden osalta. Vaikka somalialaiset miehet osallistuvat Suomessa perinteistä työnjakoa enemmän kodin- ja lastenhoitoon, naiset joutuvat

tekemään täällä enemmän töitä kuin Somaliassa. Tämä joutuu siitä, että Suomessa naisilta puuttuvat sosiaaliset verkostot, kuten naapuri- ja sukulaisnaiset, joiden kanssa arjen tehtäviä on jaettu. Somaliäidit kokevatkin arjen raskaana, koska he ovat usein päivät kotona lasten kanssa. Erityisesti tämä korostuu talvella, jolloin ulos lähdetään harvoin, koska pienten lasten pukeminen ja heidän kanssa liikkuminen on vaikeampaa kuin kesällä. (Tiilikainen 2007, 269–271.)

Myös Suomessa asuvien turkkilaisten naisten arkeen kuuluvat kotityöt. Aviomiesten ei juurikaan odoteta osallistuvaan kodin- tai lastenhoitoon pitkien työpäivien vuoksi, joten arjen pyörittäminen kotona on käytännössä naisten vastuulla. Erityisesti perheiden vanhimmat tyttäret auttavat kuitenkin äitiään esimerkiksi nuorempien sisarusten hoitamisessa. Laskujen maksamisen hoitaa yleensä mies, mutta myös osa naisista osallistuu siihen. Yleinen syy jättää tämä tehtävä aviomiehelle on tutkimuksen mukaan kielitaidon puute. (Cömertler 2007, 22–24.) Kotityöt kuuluvat myös Suomessa asuvissa intialaisissa ja nepalilaisissa perheissä lähinnä naisten vastuulle. (Martikainen & Gola 2007, 99.)

Tutkimuksessa afrikkalaisten naisten elämästä Suomessa käy ilmi, että työttömien äitien arkipäivät kuluvat enimmäkseen lasten ehdoilla ja heidän tarpeistaan huolehtimalla, kuten tekemällä ruokaa ja viemällä lapsia päivähoitoon tai kouluun. Kun naisilla on omaa aikaa, he muun muassa katsovat TV:ta, käyvät ostoksilla ja tapaavat ystäviä. Islaminuskoisilla naisilla myös moskeijakäynnit ovat osa tavallista elämää. (Ekberg-Kontula 2000, 20–21.)

Monet naiset eivät saa riittävästi tai lainkaan tukea kaupungilta. He tarvitsevat enemmän tietoa perusasioista Suomesta kuten maan ja naisten historiasta, poliisi- ja passiasioista ja sosiaalitoimiston ja Kelan toiminnasta. Tämän lisäksi heille tarvitaan tukihenkilön apua lääkäriin tai muihin tärkeisiin tapaamisiin. Hyvän sijainnin ansiosta Kultsiin tulee joka viikko noin 35 naista ympäri Vantaata. Heidän lähtökohdissa ja taustoissa saattaa olla suuriakin eroavaisuuksia, mutta perhe on naisilla etusijalla ja suomen kielen opintoihin ei

ole ollut mahdollisuutta. Monia vaivaa kielitaidon ja yhteisöllisyyden puute ja lähes kaikki haluavat töihin tai kouluun. (Rintala-Ahl 2014, 8.)

#### 4 YKSILÖKOHTAINEN PALVELUOHJAUS

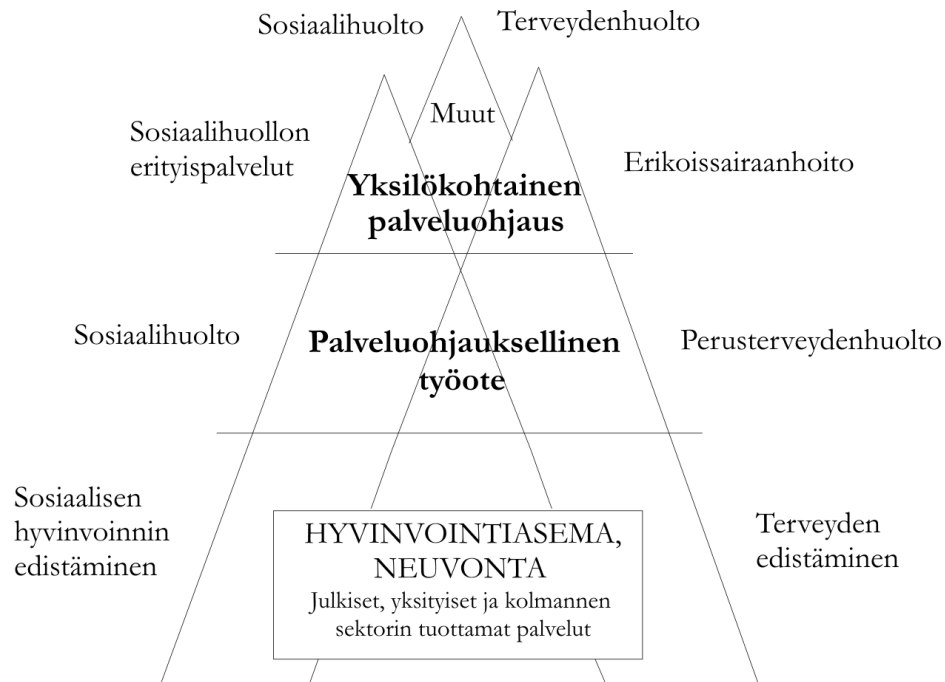
Palveluohjaus on keskeinen käsite opinnäytetyössämme. Kirjallisuudessa palveluohjaus määritellään monella eri tavalla. Määritelmä riippuu asiakasryhmästä, asiakkaan voimavaroista ja elämäntilanteistaan. Mutta kuitenkin yleistä on se, että palveluohjaus on sekä asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmä että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–11.)

Palveluohjauksen juuret voidaan löytää 1860-luvulta alkaen yhdysvaltalaisessa sosiaalityössä. Sen avulla pyrittiin tukemaan köyhiä ja poistamaan palveluiden pirstaleisuutta. Suomeen käsite palveluohjaus (eng. ”case management”) tuli 1990-luvulla. Case management – sana on käännetty suomeksi eri tavoin: palveluohjauksen lisäksi sana voidaan kääntää yksilökohtaisena palveluohjauksena ja asiakaskeskeisenä yksilötyönä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17–20.) Yleensä kirjallisuudessa näitä käsitteitä pidetään synonyyminä.

Suomisen ja Tuomisen (2007, 34–35) mukaan käsitteet tarkoittavat erilaisia asioita. Palveluohjauksen tarkoituksena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen ja voimavarojen löytäminen. Case management – käsitteessä enemmän huomioita kiinnitetään asiakkaan sairauteen ja sen tuomiin rajoitteisiin. Samankaltaisia eroja he ovat löytäneet työntekijän roolista, työn suunnitelmallisuudesta sekä rakenteellisen työn merkityksestä.

Hännisen (2007, 3–17) mukaan palveluohjaus on yleiskäsite, joka sisältää eritasoisia palveluohjauksen työotteita ja – malleja. Palveluohjaus voidaan nähdä kolmitasoisena, joka muodostuu ohjauksesta ja neuvonnasta, palveluohjauksellisesta työotteesta sekä yksilökohtaisesta palveluohjauksesta. (Kuvio 3). Kuviossa terveydenhuollon kokonaisuus muodostuu terveyden edistämisestä, perusterveydenhuollosta ja erikoissairaanhoidosta. Sosiaalihuolto koostuu sosiaalisen hyvinvoinnin, sosiaalihuollon ja erityispalveluiden kokonaisuudesta. Kolmas kokonaisuus koostuu muista hyvinvointipalveluiden ja sosiaaliturvaetuisuuksien tuottajista, joita ovat mm.

Kela ja valtio. Palveluohjaus sisältää kaikki nämä palveluntuottajat.



Kuvio 3 . Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli. (Hänninen 2007, 17.)

Yksilökohtainen palveluohjaus on tarkoitettu asiakkaille, jotka haluavat mahdollisuuden arvioida omaa tilannetta yksilöllisesti. Tällaisessa palveluohjauksessa rakennetaan yhdessä oman ohjaajan kanssa suunnitelma ja ammatillinen polku kohti työelämää. Yksilökohtaisen palveluohjauksen toteutus räätälöidään yksilön omista tarpeista ja tavoitteista käsin ja voi olla hyvinkin joustava mm. ajan ja paikan suhteen. Sen kesto vaihtelee paljon tapauksesta riippuen. Toiset sopeutuvat muutamassa kuukaudessa. Toisilla tämä prosessi voi viedä vuosia. Joku ei sopeudu koskaan ja jää ilman työtä.

Opinnäytetyössämme palveluohjauksella tarkoitetaan keinoa, jolla voidaan sovittaa yhteen eri toimijoiden työtä, lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuutta ja aktivoida omaisia, ystäviä sekä vapaaehtoisia auttajia. Palveluohjauksen perustana toimii aitoa kohtaaminen ja luottamussuhteen rakentaminen. Palveluohjauksen päämääränä on asiakkaan oman toimintakyvyn ja hänen roolinsa vahvistaminen oman elämänsä toimijana. (Suominen & Tuominen 2007, 13.) Sen tavoitteena kompromissin löytäminen asiakkaan tarpeiden,

palvelujen sekä toimintaehtojen välillä (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16–21). Naisresurssikeskuksessa käsitellään palveluohjausta sosiaalityön ja aktivoinnin kautta. Yksilökohtaisen palveluohjauksen tavoitteena on ”saada ihmisen eri toiminta-alueet kohtaamaan toisensa, sovittaa yhteen ja aloittaa oikein tarvittavat palvelut tukemaan ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tarpeita ja kuntoutumista”. (Tuusa 2005, 51.)

#### 4.1 Yksilöllinen palveluohjaus maahanmuuttajanasille

Palveluohjauksen näkökulmasta maahanmuuttajat ovat heikommassa asemassa kantaväestöön verrattuna. Lehdonvirta ja Peltola toteavat, että maahanmuuttajien palvelutarpeet eivät juuri eroa syntyperäisten suomalaisten palvelutarpeista, mutta erityiset ongelmat liittyvät oikean palvelun löytämiseen, palveluun pääsemiseen, palvelun käyttämiseen ja palvelusta toiseen siirtymiseen (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82).

Maahanmuuttajanaisten ihonväriin, etniseen taustaan tai uskontoon liittyy edelleen erilaisia stereotyppejä ja ennakkoluuloja. Heillä on riski syrjäytyä muun maan elämänmenosta, ellei heitä saada mukaan yhteiskunnan toimintaan. Esimerkiksi ulkomaalaistaustaisille kotiäideille suomalainen palvelujärjestelmä voi jäädä täysin vieraksi. (Martikainen ja Tiilikainen 2007, 405)

Pointtihankkeessa maahanmuuttajanasille tarjotaan monikulttuurista palveluohjausta. Tämän palveluohjauksen tavoitteena on huomioida maahanmuuttajan kielen ja kulttuuritaustan vaikutus palveluohjauksen tarpeessa ja ohjauksessa; koota tarvittavia ja tarjolla olevia palveluja asiakaslähtöisesti ja kokonaisvaltaisesti maahanmuuttajan kotoutumisen tueksi; tukea maahanmuuttajan omatoimisuutta ja ennalta ehkäistä maahanmuuttajan ongelmien kasaantumista ja väliinpuotoamista. (Pointti -hanke 2010.)

Monikulttuurisessa palveluohjauksessa on tärkeää aito dialogi, mikä merkitsee avoimuutta oppia ja olla vuorovaikutuksessa yli kulttuurirajojen. Dialogi

tarkoittaa sitä, että kahden tai useamman kulttuurin jäsenet voivat avata toisille omaa kulttuuriaan ja saada tietoa toisista kulttuureista. Dialogisessa vuorovaikutuksessa voi oppia toisten kulttuurin jäsenten kautta uusia tapoja tarkastella omaa kulttuuriaan ja kommunikoidaan uusilla tavoilla. (Puukari & Taajamo 2007, 17–19.)

Kultsissa maahanmuuttajalaisille tarjotaan räätälöityjä palveluita. Hankkeen kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisessä toiminnassa, joka osaltaan edistää kotoutumista sisältyy elementtejä, kuten yksilöllinen ja kokonaisvaltainen palveluohjaus, kielitietoinen ohjaus ja asiointiapu. Näiden palveluiden päätavoitteena on, että Kultsin asiakkaat saavat tarvittavat tietotaidot, jotta he pystyisivät selviytymään arjessa paremmin. (Rintala-Ahl 2014, 18.)

Yksilöllinen palveluohjaus Kultsissa on tarkoitettu maahanmuuttajalaisille, jotka haluavat mahdollisuuden arvioida omaa tilannetta yksilöllisesti. Yksilöllisessä palveluohjauksessa rakennetaan yhdessä oman ohjaajan kanssa suunnitelma ja ammatillinen polku kohti työelämää. Palveluohjauksen toteutus räätälöidään yksilön omista tarpeista ja tavoitteista käsin ja voi olla hyvinkin joustava mm. ajan ja paikan suhteen. Sen kesto vaihtelee paljon tapauksesta riippuen. Toiset sopeutuvat muutamassa kuukaudessa. Toisilla tämä prosessi voi viedä vuosia. (Rintala-Ahl 2014, 18.)

Yksilölliseen palveluohjaukseen kuuluu keskustelu jokaisen asiakkaan kanssa ja avuntarpeiden kartoittaminen. Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään toimintamuotoja, joiden avulla on helpompi löytää asiakkaalle sopivat palvelut ja jatkossa hoitaa itsenäisemmin omia asioita. Tarjottua apua ei ole pakko ottaa vastaan. Hankkeessa käytettyjä yksilöllisiä toimintamuotoja ovat mm. asiointiapu eri virastoissa, verkostoneuvottelut, yhteydenpito eri viranomaisiin, lomakkeiden täyttöapu. Usein asiakkaille tarjotaan myös suomen kielen ja tietokoneen opetusta pienryhmässä. (Rintala-Ahl 2014, 18.)

## 4.2 Ohjaajan rooli yksilöllisessä palveluohjauksessa

Maahanmuuttajatyötä tekevillä henkilöillä on suuri merkitys maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa. Ihmisten välisissä suhteissa ja mahdollisimman monipuolisen tiedon rakentamisessa on paljon esteitä, kuten tiedon puute, ennakkoluulot, etnosentrismi, välinpitämättömyys ja keskustelun puute. Maahanmuuttajatyötä tekevän kulttuuriseen kehitystehtävään kuuluukin näiden esteiden tiedostaminen ja niiden edellytysten löytäminen, joilla kulttuurisia rajoja ylitetään. Tärkeitä edellytyksiä näihin rajanylityksiin ovat esimerkiksi tieto, kriittisyys, itsetuntemus, pyrkimys tasa-arvoisuuteen ja dialogisuuteen, perspektiivin ottokyky ja välittäminen. Palveluohjaaja on sillanrakentaja, joka toimii yhteistyössä paitsi maahanmuuttajan ja hänen läheistensä kanssa, myös omien kollegoidensa kanssa. (Puukari & Taajamo 2007, 17–19.)

Palveluohjaus maahanmuuttajille on aina perustu luottamukselliseen asiakastyöhön. Palveluohjaaja selvittää asiakkaan palvelutarpeen kulttuuritietoisella työotteella ja avaa asiakkaalle eri palvelujen merkitystä kokonaisvaltaisesti. Hän kertoo läpinäkyvästi maahanmuuttajalle ohjauksen raamit, tuntee palvelujärjestelmän sekä hänellä on tarvittavat yhteydet asiakkaan palvelutarpeen mukaan. (Suominen & Tuominen 2007, 55–56.)

Palveluohjaaja tukee palvelusuunnitelman tekemistä, pitää yhteyttä asiakkaaseen ja palveluntuottajiin, koordinoi tarvittaessa palveluja ja seuraa niiden toteutumista. Tarvittaessa palveluohjaaja puolustaa asiakkaan oikeuksia ja osoittaa palveluiden puutteita, kuten esimerkiksi asioimistulkkauksen puuttuminen viranomaiskohtaamisessa. Vaikeissa elämäntilanteissa palveluohjaaja toimii intensiivisellä työotteella, jossa korostuu luottamus ja samalla palveluohjauksen rajojen määrittäminen. (Suominen & Tuominen 2007.)

Kultsi: ssa hankkeen ohjaaja käyttää palveluohjauksessa vuorovaikutuksellista dialogisuutta, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyttä sekä yksilöllistä työtettä. Hän kulkee asiakkaan rinnalla turvaten sen, että asiakas on ymmärtänyt, mistä on kyse. Tavallaan ohjaaja toimii asiakkaan tukihenkilönä ja selventää mukana



oleville tahoille kulttuureista joutuvia erilaisuuksia. Hän varmistaa, että asiat tulevat hoidetuksi ja että asiakkaan oma tahto toteutuu. (Rintala-Ahl 2014, 20.)

## 5 KULTTUURI JA SUKUPUOLISENSITIIVINEN TYÖ

Sosiaalisista taidoista sensitiivisyys on tärkeä piirre. Ihminen, jolla on korkea sensitiivisyys, on hyvin herkkä havaitsemaan, kuulemaan ja herkkä kosketukselle. Sosiaalisesti sensitiivinen ihminen havaitsee helposti muiden ihmisten tunteita. Hän osaa ymmärtää muiden antamia vihjeitä ja osaa muuttaa käytöksensä tilanteiden mukaan. (Anttonen 2007, 10.)

Sensitiivisyys sosiaalityössä edellyttää sosiaalialan ammattilaiselta herkkyyttä ihmisten tarpeille ja yhteiskunnallisille vaikutussuhteille muun muassa heidän sukupuolelleen ja kulttuurilleen. Tarve sukupuoli- ja kulttuurisesti sensitiiviselle sosiaalityölle on tullut ajankohtaiseksi parina viime vuosikymmenenä moninaistuvan asiakaskunnan myötä. Kun maahanmuuttajien massat vyöryivät Yhdysvaltoihin viime vuosisadan alkupuolella, monissa sosiaalialan julkaisussa kiinnitettiin huomioita maahanmuuttajaryhmien ongelmiin ja pohdittiin tapoja ”amerikkalaistumisen” tukemiseen. Kulttuurisensitiivisyyden kysymykset nousivat pintaan, kun huomattiin, että etniset ryhmät ajautuvat köyhyyteen ja terveysongelmiin. Tietoa eri etnisyyksien ominaispiirteistä ja kulttuureista alettiin kerätä, jotta ymmärrys maahanmuuttajien lähtökohtia kohtaan paranisi ja siten voitaisiin tukea maahanmuuttajien työllisyyttä ja sitä myöten toimeentuloa. (Devore 2001, 27–30).

### 5.1 Sukupuolisensitiivisyys

Käsite sukupuoli on olemassa ihmisten elämässä syntymästä asti. Sillä on tärkeä rooli ihmisten välisissä vuorovaikutuksissa. Näin esimerkiksi tytöiltä tai pojilta odotetaan tietynväreisiä vaatteita, sopivia harrastuksia ja ammatteja. Päiväkodeissa ja kouluissa heille sallitaan erilaisia asioita ja heillä on erilaiset mahdollisuudet ilmaista itsensä. Sosiaaliselta puolelta käsite ”sukupuoli” tarkoittaa naisten ja miesten roolien välistä eroja (Anttonen 2007, 8–9).

Sukupuolisensitiivisyydessä lähtökohtana on sukupuolen erilaisuus. Se ei ole pelkästään biologiaa vaan kulttuurinen, sosiaalinen ja historiallinen

kokonaisuus. Sukupuolisensitiivisyydellä myös tarkoitetaan sukupuolinäkökulman huomioonottamista kaikilla yhteiskunnan tasoilla ja toiminnoissa. Se tarkoittaa kykyä tunnistaa miesten ja naisten erilaisuus sekä erot esimerkiksi tarpeissa ja viestintätavoissa sekä kykyä kuunnella ja havainnoida sukupuolien erilaisuutta konteksteissa. Se on sukupuoleen liitettyjen arvojen ja asenteiden näkyväksi tekemistä ja tunnistamista. Sukupuolisensitiivisyyttä on pidetty edellytyksenä todelliselle sukupuolten välisen tasa-arvon toteutumiselle. Sen kautta voidaan edistää ihmisen mahdollisuutta kasvaa juuri sen näköiseksi naiseksi tai mieheksi kuin hän toivoo. (Eischer & Tuppurainen 2009, 13, 16; Punnonen 2007, 525–527.)

Anttonen (2007) korostaa, että sukupuolisensitiivisyys on sellainen ajattelutapa tai toiminta, jossa arvostetaan seksuaalisuuden ja sukupuolen moninaisuutta. Käytännössä se tarkoittaa yhdenvertaista ja tasa-arvoista kohtelua kaikkia yhteisön jäseniä kohtaa. Nuorten kanssa työskentelyssä se voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että työntekijät osaavat olla arvottomatta heteroseksuaalisuutta ainoaksi oikeaksi ja toivottavaksi tavaksi. (Anttonen 2007, 11–12.)

## 5.2 Kulttuurisensitiivisyys

Suomen kielen sanalla kulttuuri on monta eri merkitystä. Se voi tarkoittaa kaikkia ihmisyyhteisöjen opittuja ja symbolisia piirteitä esim. kieliä, tapoja, tottumuksia. Kaikki nämä piirteet erottavat inhimillisen muusta luonnosta. Modernisoitumisen ja teknologian nopean kehityksen takia ihmiset ovat jo kaukana luonnosta. Kulttuuri in voidaan sisällyttää merkityksiä, jotka liittyvät ihmisen siirtymiseen pois luonnontilasta. Kulttuuri määrittää ihmisen käytöstä, arvomaailmaa ja tapaa ajatella. Se usein sisältää ihmisen ajattelua ja uskoa itsestään. (Melin & Roine 2008.)

Kulttuureita luokitellaan monella eri tavalla. Käsite kulttuuri voi tarkoittaa kulttuurikausia kuten antiikki tai keskiaika, kulttuurityyppejä (esim. pyyntikulttuuri ja kaupunkikulttuuri), kulttuuripiirejä (esim. länsimainen ja arabialainen kulttuuripiiri). Nykyaikana kulttuuri ymmärretään myös kulttuurialueena kuten

Pohjoismaat tai Afrikka, kansallisena kulttuurina (esim. saksalainen tai venäläinen kulttuuri). (Apo & Kinnunen 2013.)

Eri kulttuureista tulevien ihmisten määrä Suomessa on nopeasti kasvanut viime vuosina. Maahanmuuttajat ja Suomen omat etniset vähemmistöt (romanit ja saamelaiset) muodostavat monikulttuurisuuden. Monikulttuurisuudella tarkoitetaan useaan kulttuuriin liittyvää tai usean kulttuurin piirteitä sisältävää kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Se on jo osa nykyajan suomalaista todellisuutta. Viime vuosina monikulttuurisuuden rinnalla usein puhutaan kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta ja sen edistämisestä. (Schubert 2007, 20–21.)

Monikulttuurisuudesta tulee helposti paljon ennakkoluuloja ja stereotypioita. Usein puhutaan, että kaikki maahanmuuttajat tai kansainvälisen taustan omaavat ihmiset ovat samanlaisia ja yhtenäinen ryhmä. Kuitenkin suomalaisuus helposti otetaan itsestäänselvytenä ja jätetään määrittelemättä. Kulttuurisensitiivisyys tarkoittaa herkkyyttä eri kulttuurien erityisominaisuuksille ja niiden huomioimista. Kulttuuri merkitsee paljon muutakin kuin etnisyyttä esim. erilaisia elämäntapoja, seksuaalista suuntautumista tai yhteiskunnallista osallistumista (Sukupuolisensitiivisyys i.a.).

Kulttuurisensitiivisyys tarkoittaa kulttuurisesti vastaanottavaista asennoitumistapaa, käyttäytymistä, tarkkaa ja jatkuvaa havainnoimista sekä analysointia. Se ei tarkoita pelkästään toisen kielen osaamista, vaan toisen kulttuurin laajempaa ymmärrystä asenteista ja normeista, ajattelutavoista ja toimintatavoista. Kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan pyrkimystä tunnistaa ja kunnioittaa toisen kulttuurin omasta kulttuurista poikkeavia piirteitä. Kulttuurisensitiivisyydessä on tärkeä kulttuurien välinen dialogi. (Näre 2007, 543–546.)

Kulttuurisensitiivinen lähestymistapa sopii hyvin käytettäväksi sosiaali- ja terveyspalveluissa eri puolilla maailmaa. Se on toiminut hyvin myös työskenneltäessä alkuperäiskansojen kanssa, jotka ovat usein heikommassa yhteiskunnallisessa asemassa kuin alueen valtaväestö. Heidän kulttuurinsa

huomioiminen voi siksi vaatia erityistoimia. Marja Korhonen, joka on tehnyt kulttuurisensitiivistä sosiaalityötä inuiittien parissa Kanadassa, on kirjoittanut, että kulttuurisensitiivisyys vaatii sekä valtakulttuurin että vähemmistökulttuurin keskeisten arvojen tunnistamista. (Korhonen 2004, 2–3.)

### 5.3 Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen työote

Maahan muuttaneet ovat kulttuurisesti erilaisia ja heidän kanssaan tehtävässä työssä tarvitaan kulttuuri- ja sukupuolisensitiivistä työotetta. Kulttuurisensitiivinen työote edellyttää, että ohjaaja tunnistaa arvoja ja normeja omassa kulttuurissa ja osaa pohtia eri kulttuureihin liittyviä ennakkoluuloja. (Näre 2007, 539–545.)

Sukupuolisensitiivisen työotteen perustana on sukupuolten välisten erojen havaitseminen ja näiden erojen asettaminen arvojärjestykseen (Näre 2007, 542–543). Sukupuolisensitiivisellä työotteella voidaan tunnistaa miten sukupuoli vaikuttaa ihmisen elämään ja ratkaisuihin. Yleensä yhteiskunta asettaa miehille ja naisille tiettyjä odotuksia ja tekee näkyväksi molemmille sukupuolelle luontaisina pidettyjä käyttäytymismalleja. Sukupuolisensitiivisellä työotteella näitä odotuksia muutetaan kummallekin sukupuolelle sallivaan suuntaan. (Punnonen 2007, 521–523.)

Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivisessä työssä autetaan eri kulttuureista tulevia ihmisiä elämään kahden kulttuurin välissä. Maahanmuuttajanaiset pohtivat ohjaajan kanssa miten he haluavat elää oman kulttuurin ja valtaväestön edustamaan kulttuurin välillä. Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivinen työote vaatii työntekijältä oman ajattelun ja sukupuolirooleihin liittyvien käsitysten tiedostamista. Hänen pitää tarkastella stereotypioita, jotka ohjaavat omaa toimintaa. (Näre 2007, 544–545.)

Kultsi-hankkeessa kulttuurisensitiivisyydellä on tärkeä rooli. Ohjaaja tunnistaa ja ottaa huomioon eri kulttuurien erityispiirteitä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ohjaaja on valmiina kohtaamaan toista ihmistä arvostavasti tiedostaen

hänen etnisen taustan, kulttuurin, sosiaalisen statuksen ja uskonnollisen vakaumuksen tai erilaisten kielten vaikutukset. Hankkeessa autetaan kriittisesti pohtimaan, mitkä stereotyyppiset ajatukset liittyen sukupuoliin ohjaavat heidän omia toimintansa. Hankkeen ohjaaja reflektoi jatkuvasti omia arvoja ja ennakkoluuloja, jotka liittyvät sukupuoliin. (Vantaan Nicehearts ry 2012; Niskala & Sjöholm 2012.)

## 6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista kun he ovat olleet mukana Kultsi-hankkeessa. Hanke on toiminut vuodesta 2011 ja päättyy vuoden 2014 joulukuussa.

Opinnäytetyömme keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on Kultsi – hankkeesta?
2. Miten hanke on vaikuttanut asiakkaiden elämään?

Tutkimuskysymyksellä minkälaisia kokemuksia hankkeesta asiakkailla on, tarkoitamme palveluohjauksen erilaisten menetelmien käyttämistä maahanmuuttaja-asiakastyössä, ja onko asiakkaan kanssa tehdyssä työstä ollut hyötyä ajatellen esimerkiksi selviytymistä arkipäivän elämästä. Toisella kysymyksellä, miten hanke on vaikuttanut asiakkaiden elämään, tarkoitetaan hankkeen vaikutusta asiakkaan siihen elämävaiheeseen, jossa asiakas oli hakeutuessaan Kultsi – hankkeeseen.

Tutkimuksen tavoitteena on välittää tietoa yksilöllisen palveluohjauksen tärkeydestä sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisen mallin toimivuudesta. Maahanmuuttajanaisten äänen kuuleminen auttaa palveluiden edelleen kehittämisessä.

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyössämme käytimme laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullisen tutkimuksen lähtökohta on ihminen ja hänen maailmansa ja siitä tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on löytää tai paljastaa tosiasioita. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja se muokkautuu olosuhteiden mukaan. Tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineiston tutkiminen määräytyy sen mukaan. Tietoa kerätään usein ihmisiltä pääasiassa laadullisia menetelmiä käyttäen. Tärkeää on tutkittavien äänen kuuluminen. Kvalitatiivisen tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 152.)

### 7.1 Tutkimusmenetelmä

Käytimme tutkimuksessa puolistrukturoitua teemahaastattelua. Teemahaastattelu sopii joustavuutensa takia erinomaisesti laadullisen tutkimukseen. Hirsjärven ja Hurmeen (2000) mukaan teemahaastattelussa korostetaan, että ihminen on tutkimustilanteessa subjekti, jolloin hänellä on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Teemahaastattelumenetelmä perustuu tiettyihin teemoihin niin, että osittain haastattelun näkökohdat on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkea. Haastatteluteemojen järjestys ja kysymysmuodot voivat vaihdella, vaikka teemat pysyvät haastateltaville samoina. Teemahaastattelussa ei käytetä yksityiskohtaisia kysymyksiä ja haastateltava voi vastata vapaasi tietyn teeman varassa. Haastattelussa voidaan myös säädellä aiheiden järjestystä toisin kuin lomaketta käytettäessä. (Hirsjärvi & Hurme, 2000.)

Perehdyimme opinnäytetyön teoriapohjaan mahdollisimman kattavasti. Aloitimme teemahaastattelurungon tekemisen perehtymällä aiempiin maahanmuuttajanaisia käsitteleviin tutkimuksiin. Perehdyttyämme tutkimuksen



keskeisiin käsitteisiin, suunnittelimme teemahaastattelurungon, johon pyrimme sisällyttämään oman tutkimuksemme kannalta keskeisiä teemoja. Suunnittelimme huolellisesti teemoja ja kysymyksiä, jotta ne olisi yksinkertaisia ja helposti ymmärtyviä. Teemahaastattelurungossa (liite) oli kolme teemaa: naisten taustatiedot, polku Kultsi: in ja kokemukset palveluohjauksesta.

Teimme haastattelut keväällä ja syksyllä 2014. Haastateltavia oli viisi. Haastateltavat etsi meille Kultsi -hankkeen ohjaaja. Hän sopi haastateltavien kanssa tapaamisajasta, koska hankkeen asiakkaat eivät halunneet, että ulkopuolinen ihminen ottaa heihin yhteyttä. Haastattelut pidettiin tutussa ja rennossa ympäristössä. Tapasimme haastateltavat naisresurssikeskus Pihlajan ruokatilassa. Haastattelut kestivät yhteensä noin neljä tuntia. Haastateltavien luvalla nauhoitimme haastattelut.

Haastattelutilanteessa pyrimme luomaan rennon ilmapiirin, jotta haastateltavalle syntyisi luottamus opinnäytetyöhömmä ja meihin. Haastattelun alussa kerroimme tutkimuksestamme, sen tarkoituksesta ja tärkeydestä, jotta saamme haastateltavan näkemystä ja kokemusta yksilöohjauksesta. Pyrimme siihen, että olemme neutraalina haastattelutilanteessa, jotta emme johdata vastaajia omien odotustemme ja teoriapohjan mukaisesti niin, että oma maahanmuuttajataustamme ei vaikuttaa mitenkään haastateltavan vastauksiin. Pyrimme myös siihen, että pääsemme lähelle haastateltavan elämäntilannettaan. Toistimme kysymykset ja selvensimme kysymysten sanamuotoja. Näin saimme mahdollisimman syvällistä ja yksilökohtaista tietoa hankkeen asiakkaan elämäntilanteista ja kokemuksesta. Pidimme tärkeänä, että osasimme keskustella aiheesta vapaasti sekä luoda vuorovaikutuksellisen ilmapiirin. Huolehdimme myös siitä, että emme käyttäneet haastattelussa ohjaavia kysymyksiä.

## 7.2 Aineiston analyysi

Valitsimme aineiston analyysimenetelmäksi teemoittelun. Sen avulla pyrimme löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan teemoittelu on luonteva analyysimenetelmä teemahaastatteluaineistolle. Teemat eli keskeiset aiheet, joista haastateltavien kanssa on puhuttu, toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Ne löytyvät yleensä kaikista haastatteluista. Litteroinnin jälkeen aineisto järjestetään teemoittain. Kunkin teeman alle kootaan kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa haastateltavat puhuvat ja niitä kuvaavat sitaatit. Joskus teemat muistuttavat aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa. Joskus teemat eivät välttämättä noudata tutkijan tekemää järjestystä ja jäsenystä sekä aineistosta löytyy uusia teemoja. Analyysi etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun.

Aloitimme aineiston analyysin litteroimalla nauhoitetut haastattelut sana sanalta. Käytimme työskentelyssä apuna tietokonetta. Litterointi oli pitkä ja työläs vaihe, koska nauhoitettua materiaalia oli noin 4 tuntia. Aineistoa litteroidessa tutustuimme siihen alustavasti.

Haastatteluaineiston analyysi lähtee liikkeelle tutkimusaineiston järjestämisestä teemojen mukaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006)). Luimme litteroidun aineiston useaan kertaan, minkä jälkeen lajittelimme aineistoa teemoihin. Teemojen alle kokosimme jokaisesta haastattelusta kyseiset teemat ja kuvatut sitaatit. Teemat pohjautuvat haastattelun teemoihin.

Haastateltavien vastauksista ja toistuvista teemoista saimme lopulta viisi teemaa, jotka olivat: naisten polku palveluohjaukseen, heidän kokemuksensa palveluohjauksesta, kokemukset osallistumisesta suomen kielen opetukseen, kokemukset omista tiedoista ja taidoista sekä palveluohjauksen vaikutus naisten sosiaaliseen verkostoon. Tutkimusten tuloksissa tuomme haastateltavien kokemukset yksilöllisestä palveluohjauksesta selkeästi esiin ja johtopäätökset pohjautuvat ensisijaisesti niihin.

## 8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Haastatteluun ovat osallistuneet viisi Kultsin naisasiakasta. Naiset olivat muuttaneet Suomeen yli kymmenen vuotta sitten. He olivat olleet vuodesta neljään vuoteen asiakkaina. He ovat muuttaneet Suomeen pakolaisina tai avioliiton kautta. Haastateltavista kaikki ovat naimisissa ja kaikilla on suuret perheet.

Olen naimisissa ja minulla on kymmenen lasta. Lapset ovat jo aikuisia. Kaksi lasta asuu Suomessa, kaksi kotimaassa ja muut lapset EU maissa. Lapset olivat pienet kun tulimme Suomeen, hoidin ne kotona.

Naisten koulutustaso vaihteli. Haastatteluun osallistuneita osa oli käynyt peruskouluun. Osalla ei ollut koulutusta lainkaan. Työkokemus sekä kotimaassa että Suomessa vaihteli: jotkut haastateltavista ovat käyneet työharjoittelussa, osalla työkokemusta ei ollut lainkaan.

En ollut koulussa kotimaassa. Suomessa tosi lyhyt aika kävin suomen kielen kurssilla, koska olin kipeä ja usein sairauslomalla.

### 8.1 Naisten polku palveluohjaukseen

Ensimmäisessä haastatteluteemassa selvitimme mistä naiset saivat tietoa Kultsi – hankkeesta ja mistä syystä he tulivat tänne. Naiset kertoivat, että heidät ohjattiin Kultsi: in joko sosiaalitoimiston tai Vantaan TE-toimiston toimesta. Tavoitteena oli auttaa heitä suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään siirtymisessä.

Lääkäri kysyi olenko kotona vaan käynkö jossain. Hän suositteli käydä päivän aikana jossain. Kotona olo vaan pahenee. Täältä saan seuraa

Yksi nainen oli Te-toimistossa työssä ja hän antoi tietoa tästä paikasta. Hän sanoi, että tämä on hyvä paikka opiskelemaan

suomen kieltä.

Ensimmäiset vuodet Suomessa haastateltavat naiset viettivät kotona hoitamalla pieniä lapsia. Tämä tarkoittaa, että naiset menettivät oikeuden työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamissuunnitelman ja kotouttamistukeen sekä jäivät väille kieliopetusta.

Kun tulin Suomeen piti hoitaa koti ja lapset. Lapset olivat pieniä. Ei ollut aika oppia suomi.

Kun lapset ovat pieninä, olen huonosti pärjännyt arkielämässä ilman suomen kieltä.

Lasten kasvaessa naiset osallistuvat useampia kertoja erilaisiin suomen kielen kursseihin, mutta heidän kielitaitonsa jäi heikoksi oman äidinkiellensä heikon luku- ja kirjoittamistaidon vuoksi. Samalla heidän tieto suomalaisesta yhteiskunnasta jäi myös vähäiseksi.

Naiset tulivat Kultsiin opiskelemaan suomea ja tutustumaan suomalaiseen työkuulttuuriin. Heidän tavoitteenansa oli luoda oma polku koulutukseen tai suoraan työelämään.

Kun tulin Suomeen, kävin sosiaalityöntekijän ja TE-toimiston kautta kaikilla kurssilla (lukeminen, puhuminen jne.), mutta en oppinut siellä mitään. Ja sen jälkeen olen tullut tänne.

Minulla on huono suomi. Haluan oppia. Työvoimatoimiston kautta tulin tänne kysymään harjoittelupaikka, mutta suomenkielentaito ei ollut riittävää. Mutta sain tulla muutenkin ja opin paljon asioita.

Haastateltavien mielestään suomen kielen taito on merkittävä tekijä työllistymisessä. Naisten mielestä kielikursseille pitäisi päästä heti maahanmuuton jälkeen, koska silloin motivaatio kieleen oppimiseen on vielä suuri. Vaikka kielitaidon kehittyminen on yksilöllistä, sijoittuminen työelämään edellyttää tietyntasoisten yhteisten kielitaitovaatimusten saavuttamista. Naiset

korostivat, että yleisin syy, miksi he eivät päässeet työelämään, on suomen kielen taidon riittämättömyys.

## 8.2 Naisten kokemukset palveluohjauksesta

Toisessa haastatteluteemassa selvitimme naisten kokemuksia yksilöllisestä palveluohjauksesta. Kysyimme ensin naisten mielipiteitä Kultsi: n tiloista ja toiminnasta. Heidän mielestään tilat sopivat toiminnalle hyvin. Kaikki naiset kokivat Kultsi: n tilat myönteiseksi kohtaamispaikaksi, johon on helppoa tulla ja mukava olla. Toiminta on tarpeellista ja sitä tulisi jatkaa myös tulevaisuudessa. Kehittämistoiveina esitettiin mm. kehittyminen käsityössä, erilaiset projektit sekä suomen kielen oppiminen.

Kultsiin toiminnassa naiset kokivat hyväksi erilaiset askareet muun muassa käsitöiden tekemisen, siivoamisen ja ompelemisen. Tärkeäksi he kokivat kaiken toiminnan vapaaehtoisuuden ja sen, että tiloissa vallitsee lämmin tunnelma ilman pelkoa rasismista.

Olisin vielä kotona, jos ei olisi tämä paikka. Kaikki stressit tässä menevät pois.

Täältä opin käsitöitä. Olen todella iloinen, että osaan tehdä. Aika menee siihen. Kolme kerta viikossa käyn täällä. Henkisesti voin hyvin kun käyn täällä.

Naiset kuvasivat lämminhenkisesti Kultsin palveluohjaajan. Heidän asiakkuutensa Kultsissa lähti käyntiin tutustumalla heidän taustatietoihin ja työhistoriaan. Tämä tarkoittaa, että palveluohjaaja keskusteli jokaisen naisen kanssa hänen aikaisemmista työkokemuksistaan ja koulutuksistaan sekä arvioi naisten kielitaitoa. Näin hän asetti yhdessä naisen kanssa tavoitteet prosessille. Palveluohjaajan ja naisen kohtaaminen tapahtui dialogisessa vuorovaikutussuhteessa, jossa yhdessä naisen kanssa keskustellen

rakennetaan tavoitteet työllistymis- ja koulutuspolulle.

Naiset kokivat palveluohjaajan tärkeäksi henkilöksi ja tasavertaiseksi ihmiseksi, joka halua rakentaa maahanmuuttajan elämää Suomessa. He kokivat, että palveluohjaajalla oli paljon hiljaista tietoa eri työnhakukanavista ja ammattitaitoa työlainsäädännöstä. Naiset tunsivat tärkeäksi, että palveluohjaaja puhuu heidän puolestaan, koska he kokivat oman kielitaitonsa riittämättömäksi. Tyytyväisyyttä herätti palveluohjaajan positiivinen elämän asenne. Sen vuoksi he uskaltavat esittää palveluohjaajalle omia mielipiteitä ja toteuttaa hänen avullaan omia toiveita.

Maisa joskus soittaa minulle, kun olen kotona, ja kutsui tänne lukemaan lehtiä ja tekemään käsitöitä. Joskus hän soittaa työnantajalle, jos löysin työpaikan. Parempi kuin suomalainen soittaa sinne. Tässä Nicehearts: issa mä olen oppinut 95 % kaikista asiasta. Täällä autetaan lasten asioissa kouluissa, palaverissa.

Haastatteluista kävi ilmi, että palveluohjaajan tarjoama tuki oli tarpeeksi intensiivistä. Ilman tukea naiset eivät uskoneet saavuttavansa yhtä hyviä tuloksia.

### 8.3 Naisten kokemukset osallistumisesta suomen kielen opetukseen

Haastatteluissa kysyimme mitä naiset tekevät Kultsi: ssa. He kertoivat, että pääsääntöisesti Kultsissa he osallistuvat suomen kielen opetukseen. Vastauksissa he mainitsivat "Luetaan Yhdessä" -opiskeluryhmän, "Teetä ja Sympatiaa" -keskustelu- ja käsityöryhmän sekä muita Pihlajan järjestämiä keskusteluryhmiä. Naisilla, joiden suomen kielen taito on heikompaa, korostui suomen kielen oppiminen tärkeimmäksi asiaksi Kultsissa. Naiset, joilla suomen kielen taito on vahvempi, korostivat rilaisten kädentaitojen mm. käsityön merkitystä.

Suomessa kaikki haastateltavat naiset ovat jo osallistuneet suomen kielen opetukseen. Sitä huolimatta naiset kokivat kielitaitonsa riittävyyden

heikommaksi. Naiset vastasivat, että hyvä kielitaito on kyky käyttää kieltä jokapäiväisessä elämässä: osata puhua, kirjoittaa sekä ymmärtää lukemaansa. He kuitenkin pitävät oman suomen kielen taitoaan heikkona tai tyydyttävänä.

Halua oppi suomea niin, että voin puhua kaupassa ja muualla.  
Haluan ymmärtää mitä toiset sanovat.

Naiset olivat tyytymättömiä kielikursseihin, johon he aikaisemmin osallistuivat. Kurssi, jolla naiset olivat olleet, ei ollut tarkoitettu ainoastaan luku- ja kirjoitustaidottomille, vaan oli suomen kielen alkeet – kurssi. Kurssin kesto, vain muutamat kuukaudet kaksi kerta viikossa, koettiin liian lyhyeksi. Eniten kritisoitiin, että ne ovat liian kielioppipainotteisia ja siinä yritetään opetella laajasti suomen kieltä lyhyessä ajassa. Usein ryhmässä on maahanmuuttajia, joilla kielitaso on niin vahva, että muiden pitää sopeutua heidän tasoonsa ja muut jäävät kielen opetuksessa vähemmälle. Kotitehtäviä naiset ehtivät tehdä usein vasta lasten mentyä nukkumaan, koska lapset vievät suurimman osan ajasta päivässä.

Neuvolasta sain tiedon kielen kurssista. Kun lapset menivät päivähoitoon, lähdin ensimmäinen kertaa suomen kielen kurssille. Olin 5 kuukautta kurssilla, mutta en oppinut mitään, koska en tiennyt mitään. Kukaan ei sanonut minulle esim. ”tekee tämä ja tämä”. Olen käynyt TE toimistossa monta kertaa, pyysin lisää kursseja ja haluaisin oppia kieltä, mutta siellä sanottu ”katso telkkaria”.

Heikon suomen kielen takia naisten on vaikea löytää harjoittelupaikkoja oma-aloitteisesti. Naiset myöntävät olevansa arkoja. Arkuus soittaa puhelimella ja hoitaa omia asioita lisääntyä mitä pidempään on ollut työttömänä.

Mulle vaikea soittaa. Puhelimella toinen puhuu nopeasti, en ymmärrä. Hän ajattelee, että en osaa yhtään suomea.

Suomen kielen kursseilla opittu kielitaito rapistuu, jos ei ole töissä eikä joudu käyttämään kieltä päivittäin. Naiset kokevat, että he käyttävät suomen kieltä erittäin harvoin, koska suurimman osan ajasta he viettävät kotona ja sukulaisten

ja ystävien kanssa käyttävät ainoastaan äidinkieltä.

Lapset puhuvat suomea koulussa. Minulla ei ole kenen kanssa voin suomeksi puhua.

Naisten mielestä Kultsissa asiakkaille opetetaan suomen kieltä aivan eri tavalla kielikursseihin verrattuna. Yksi Kultsin suurista edusta on päivittäinen suomen kielen kuuleminen ja sillä asioiminen. Naiset korostavat, että kaikki heistä oli saanut opetusta puhumisessa, lukemisessa sekä kirjoittamisessa suomen kielellä.

Joka keskiviikko suomen kielen opetusta, kun olen kotona aina tulen opiskelemaan tänne. Vanhat suomalaiset ihmiset tulevat ja puhuvat meidän kanssamme. Opettavat sanoja, matematiikka, arkielämän juttuja.

Naiset kokivat, että Kultsissa heidän kielitaitonsa on huomattavasta edistynyt ja varmuutensa käyttää suomen kieltä lisääntynyt. Naisten mielestä parasta suomen kielen opetuksessa on sen yksilöllisyys ja kiireettömyys, mitä auttaa naisia ymmärtää kieltä paremmin. Kultsin toiminnan jatkaminen on tärkeä siellä käyville naisille saavutetun kielitaidon ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

Tässä mitä osan puhua paremmin kun muualla. Naiset ymmärtävät mitä halua sanoa. Tässä opin suomea paremmin.

Haastatteluista kävi ilmi, että naisten suomen kielitaito oli lisääntynyt. Naisten kokemuksen mukaan kielen oppimisen kannalta oli ollut tärkeää, että ohjaaja oli puhunut heille käyttämällä lyhyitä lauseita ja helppoja sanoja. Naisten mielestä ohjaaja oli mukava, empaattinen ja helposti lähestyttävä.

#### 8.4 Naisten kokemukset omista tiedoista ja taidoista

Haastatteluissa selvitimme millä tavalla Kultsi auttaa naisia. Naiset kertoivat, että hankkeessa heitä autetaan paljon ja laajasti elämän eri osa-alueilla. Esimerkkeinä naiset mainitsivat työharjoittelu- ja kurssiasiat, tietokoneen käyttö,



käytännön asiointiapu työvoima –ja asuntotoimistossa, tutustumiset ja retket eri paikkoihin, myös vieraille paikkakunnille.

Naisten mielestään elämä Suomessa vaati aktiivisuutta, ahkeruutta ja vastuun ottamista omista asioista. He kokivat, että Kultsi: ssa heidän tietonsa Suomesta ja taitonsa ratkaista omia asioita ovat kehittyneet. Heidän mielestään tämä tarkoittaa sitä, että he ovat saaneet tarpeellista ohjausta tietotekniikassa esimerkiksi verkkopankin käytössä.

Naiset ovat saaneet myös ohjausta erilaisissa taloudellisissa tilanteissa kuten esimerkiksi erilaisten tukien hakemisessa ja asunnon hankkimisessa.

Mulle esimerkiksi tule yksi lasku, minä en tiennyt mitä tämä tarkoittaa, minä otan laskut mukaan ja naiset ja Maisa auttoivat.

Kultsissa naiset tutustuvat suomalaiseen työelämään. Heidän mielestään näitä taitoja olisi hyvä jatkaa ja kehittää. Lisäksi naiset saavat terveyspalveluihin liittyvää ohjausta. Jotkut heistä kertoi, että eivät tarvitse tällaista ohjausta.

Naisten mielestä he ovat jo hankkineet yhteiskuntaopillisia taitoja ja tietoa sekä tietoa suomalaisesta työkultuurista. He ovat saaneet suomalaiseen työkultuuriin ja kansalaistaitoihin liittyen ohjausta sekä tietoa vaikutusmahdollisuuksista Suomessa kuten äänioikeudesta ja äänestämisestä, tasa-arvosta, oikeuksista ja velvollisuuksista Suomen kansalaisena ja työntekijänä.

Joskus minulla on kysyttävä yleisistä asioista, kuten suomen koulu- ja päiväkodin toiminnasta ja miten sinne haetaan. Tässä saan vastaukset.

Kun naiset vertaisivat itseään muihin samassa tilanteessa oleviin pakolaisiin, he olivat huomanneet, että jotkut ovat pärjänneet paremmin, jotkut huonommin. Yhdeksi syyksi he arvioivat motivaation merkityksen. Jos on motivoitunut kotoutumaan tähän maahan ja pidät Suomesta, on helppo kotoutua.

## 8.5 Palveluohjauksen vaikutus naisten sosiaaliseen verkostoon

Naiset kertoivat, että he myös tulivat Kultsi: in tutustumaan uusiin ihmisiin. Osallistumalla Kultsin järjestämään toimintaan he pyrkivät luomaan sosiaalisia kontakteja ja tämän kautta saamaan uusia ystäviä. Sitä huolimatta, että he ovat asuneet Suomessa vuosia, heillä ei vielä ollut yhtään suomalaista ystävää. Naapurien välinpitämättömyys kummastuttaa varsinkin, kun ei edes tervehditä tai tunneta, kuka naapurissa asuu. Maanmiehien antama tuki oli olematonta, koska maamiehet itse tarvitsisivat apua ja tukea Suomessa erilaisissa elämäntilanteissa.

Minulla on suomalainen naapuri, joka ei edes sano Moi! Minulla en ole suomalaisia kavereita. On kavereita ja tuttavias, mutta he eivät auttaa.

En voi pyytää ulkopuolisia ihmisiä auttamaan, koska muilla ihmisillä on omia ongelmia. Ratkaistaan ongelmia aina perheen sisällä.

Naiset ottivat osaa ryhmätoimintaan ja lähes kaikki totesivat saaneensa uusia ystäviä. Saavutettujen ystävyysuhteiden ylläpitäminen ja muut Kultsi: ssa solmitut kontaktit säilyvät toiminnan myötä. Naiset eivät kokeneet olevansa yksin, koska ovat löytäneet ystäviä Kultsi: ssa. Esille nousi myös ihan vain oleminen ilman mitään tekemistä, jolloin naisille jää aikaa vaihtamaan kuulemisia ja vapaaseen oleiluun toisten naisten kanssa. Naiset kokivat osallistumisen Kultsiin toimintaan helpoksi ja sosiaalista verkostoa rikastuttavaksi.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää Kultti-hankkeen asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia yksilöllistä palveluohjauksesta sekä kartoittaa maahanmuuttajanaisten kokemuksia hankkeen kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisestä mallista ja sen toimivuudesta työmenetelmänä. Opinnäytetyömme johtopäätöksinä esitämme seuraavia tuloksia.

Maahanmuuttajanaiset ohjattiin Kultsiin sosiaalitoimiston ja Vantaan TE-toimiston kautta, jotta hankkeessa autetaan heitä suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään siirtymisessä. Kultsi –hankkeen tavoitteena on tarjota maahanmuuttajanaيسille monikulttuurista kohtaamispaikkaa. Tässä kohdassa hankkeen tavoitteet ovat yhteneväisiä lain kotoutumisen edistämisestä (2010/1386) kanssa. Lain tarkoituksena on edistää maahanmuuttajan kotouttamista siten, että samalla hän pystyy säilyttämään oman kulttuurinsa ja kielensä. Yksi keino maahanmuuttajanaisten kotoutumiseen oman kulttuurinsa säilyttäen on suvaitsevainen ilmapiiri, jossa voi olla oma itsensä vieraassa maassa. Tulostemme mukaan Kultsi on saavuttanut suvaitsevaisen ilmapiirin ja yhdessäolon tavoitteet.

Tulostemme mukaan yksilöllinen palveluohjaus Kultsissa on tärkeä linkki maahanmuuttajanaisten kotouttamiseen Suomessa. Monet asiakaista ovat asuneet Suomessa vuosia, mutta edelleenkin tarvitsevat eri syistä ohjausta palveluiden ja työn hakemisessa (Sakilayan-Latvala 2012, 5–9). Naiset hakeutuivat Kultsi in palveluohjaukseen silloin, kun heidän elämässään ei ollut akuuttia avun tarvetta. He tarvitsevat pikemmin ohjausta ja tukea arkipäiväin liittyviin tilanteisiin. Yksilöllinen palveluohjaus toi kaikille haastatteluun osallistuneille positiivisia muutoksia elämässä. Palveluohjauksen yksilöllisyys takaa sen, että jokainen Kultsin asiakas huomioidaan yksilönä. Hänelle tarkoitettu apu kohdistuu henkilökohtaiseen ohjaukseen tarpeeseen. (Suominen 2014.) Ohjaaja auttaa maahanmuuttajanaisten kotoutumista tukemalla heitä sekä olemalla kannustava ja empaattinen. Naiset kertoivat onnellisuuden,

energisyiden ja iloisuuden tunteiden lisääntymisestä.

Kultsi-hankkeessa käytetään kulttuuri- ja sukupuolisensitiivistä toimintamallia. Toimintamallin avulla autetaan naisia, jotka eivät ole tulleet autetuiksi kunnan tarjoamien palveluiden parissa ja tarvitsevat pitkäkestoista, yksilöllistä tukea ongelmien ratkaisuun ja viranomaisyhteistyöhön. Osallistamalla Kultsi-hankkeen toimintaan maahanmuuttajanaiset hakevat vahvistusta omalle kulttuuriselle identiteetille sekä kokemusten vaihtoa. Lainialan ja Säävälän (2012, 104–106) mukaan maastamuuton seurauksena naisten aikaisemmat sosiaaliset verkostot heikkenevät ja heidän etnisen ryhmänsä henkilöistä tulee tärkeä viite-ryhmä uudessa ympäristössä. Oma etninen ryhmä luo turvaa ja tarjoaa resursseja, mutta saattaa johtaa myös eristäytymiseen.

Naiset tulevat Kultsi: n lähes päivittäin. Hankeen ilmapiiri ja toiminta koettiin terveyttä edistäväksi tekijäksi. Kultsi-hankkeessa maahanmuuttajanaisille tarjotaan mahdollisuuksia sosiaalisten suhteiden solmimiseen, suomen kielen oppimiseen ja suomalaiseen kulttuuriin, tapoihin ja palvelujärjestelmään tutustumiseen. Haastatteluista tuli ilmi, että suomen kielen oppiminen on avainasemassa, jotta naiset pystyisivät toimimaan suomalaisessa yhteiskunnassa. Suomen kielen oppiminen ja toisten naisten tapaaminen olivat keskeisimpiä syitä osallistua toimintaan. Naiset kokivat, että heidän kielentaitonsa on vahvistunut ja he voivat vapaasti osallistua ryhmän toimintaan sekä keskusteluun. Tämän lisäksi naiset kokivat saaneensa Kultsi: n välityksellä ainakin yhden ystävän.

Maahanmuuttajanaiset näkivät merkitykselliseksi suomen kielen oppimisen kotoutumisen kannalta, mutta kokevat suomen kielen vaikeana kielenä oppia. Suomen kielen oppimisen tärkeys kotoutumisen kannalta ilmenee myös Mammonin (2010) tutkimuksessa. Tutkimuksessa todetaan, että maahanmuuttajien suomen kielen oppiminen on hidasta, sillä suomen kieli koetaan hyvin erilaiseksi verrattuna omaan äidinkieleen.

Tutkimuksemme osoitti, että Kultsi – hanke tukee tehokkaasti asiakkaidensa hyvinvointia. Maahanmuuttajanaiset ovat saaneet tarpeellista ohjausta tietotekniikassa, taloudellisissa tilanteissa sekä tutustuneet suomalaiseen

työelämään. Arvioidessaan omaa tilannetta tulevaisuudessa, naiset näkevät sen nyt parempana kuin aikaisemmin. Monilla naisilla ei ollut työkokemusta Suomessa ja tästä syystä työnhaun käynnistäminen on ollut vaikea. Myös puutteellinen kielitaito vaikuttaa opiskelu- tai työpaikan hakuun. Kultsin toiminnan avulla asiakkaiden kielitaitoa parannetaan. Heitä ohjataan työharjoittelupaikkoihin, joiden avulla voi seuraavassa vaiheessa hakea töitä. Haastatteluissa naiset kertoivat tavoitteestaan opiskella itselleen ammatti ja sitä kautta työllistyä. Tätä vahvistaa se, että niin moni asiakas löysi itselleen jatkopolun Kultsi: sta suhteellisen lyhyen asiakkuuden aikana. Sitä tukee lisäksi hankkeen tietojan ja taitojan kehittäneiden ja sosiaalisia verkostojaan rakentaneiden asiakkaiden määrä. Hanke tukee tehokkaasti asiakkaidensa hyvinvointia.

## 10 POHDINTA

Opinnäytetyömme on ollut opettavainen kokemus ja antanut paljon tietoa maahanmuuttajanaisten elämästä Suomessa. Se liittyy maahanmuuttajanaisten kokemuksiin yksilöllisestä palveluohjauksesta sekä sen vaikuttavuudesta maahanmuuttajanaisten elämävaiheeseen. Haastatteleamalla hankkeen asiakkaita perehdyimme heidän elämään ja ymmärsimme paremmin heidän tarpeensa ja elämän haasteensa. Jätimme kuitenkin kertomatta opinnäytetyössä heidän elämänvaiheestaan, tarpeistaan ja haasteistaan tarkemmin tunnistettavuuden takia.

Opinnäytetyömme tuloksista ilmeni maahanmuuttajanaisten suuri tuen ja seuran tarve Suomessa. Heidän tilanteeseensa on vaikuttanut yllättävän vähän asutut vuodet Suomessa. Maahanmuuttajanaiset eivät kotoudu suomalaiseen kulttuuriin ja arkeen samalla tavalla kuin miehet. Sitä huolimatta, että Suomen kotouttamispalveluiden piiriin kuuluvat sekä muualta muuttaneet naiset että miehet, naisilla miehiin verrattuna on huomattava syrjäytymisvaara jäädä näiden palveluiden ulkopuolella. Syynä on se, että naiset hoitavat kotona pieniä lapsia eikä kodin ulkopuolisia asioita. Niiden hoito kuuluu miehille. Sen vuoksi naisten sosiaaliset kontaktit muiden kuin omaan perheeseen ja sukulaisiin jäävät vähäiseksi. Tämän lisäksi osa naisista on eronneita, mikä lisää heidän syrjäytymisvaaransa, koska vastuu lasten hoidossa saattaa olla yksin heidän.

Kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan on yksilöllinen asia. Toiset maahanmuuttajat sopeutuvat uuteen kotimaahan nopeasti, toisten kotoutuminen vaatii enemmän aikaa, toimenpiteitä sekä neuvoja ja tukea. He ovat kotoisin täysin toisenlaisilla periaatteilla toimivista yhteiskunnista. Tämän lisäksi naisten integroitumiseen vaikuttavat heidän omat tiedot ja taidot, oma-aloitteisuus sekä aktiivisuus. Tärkeä edellytys kotoutumiselle on suomen kielen kirjoitus-, luku- sekä suullinen kielitaito. Sen vuoksi maahanmuuttajanaiset tarvitsevat heille räätälöityjä ja yksilöllisiä palveluita.

Kotoutumislaisissa (2010/1386) mainitut palvelut eivät ole samalla tavoin

yksilöllisesti suunniteltuja, vaikka niihin on tehty parannuksia. Maahanmuuttajanaiset, jotka eivät syystä tai toisesta ole näistä palveluista hyötynneet, ovat jääneet ikään kuin tyhjän päälle ennen ohjautumistaan Kultsi: n asiakkaaksi. Olemme sitä mieltä, että maahanmuuttajanaisille tulisi kehittää lisää toimintamalleja, jotka voimaannuttaisivat naisia ja antaisivat heille positiivisia kokemuksia.

Maahanmuuttajien kotouttaminen on monien viranomaisten työkuvassa. Vaikka kotouttamissuunnitelma tehdään kaikille, väliinputoajia on paljon. Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen toimintamalli on yhteiskunnallisesti hyvin merkittävä, sillä sen avulla on mahdollista edistää syrjäytymisvaarassa olevien naisten hyvinvointia ja elämänlaatua sekä näin ollen parantaa heidän tulevaisuuden näkymiä. Mielestämme maahanmuuttajanaisten hyvinvointia voisi myös parantaa tukemalla heidän mahdollisuuksiaan vapaa-ajan toimintaan. Tässä toiminnassa kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisellä toimintamallilla voisi olla oma paikka.

Tehdessä opinnäytetyömme olemme huomanneet, että kyseisestä teemaa on tutkittu liian vähän. Aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä tarvitaan lisää, jotta kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisen toimintamallin yhteiskunnallista vaikuttavuutta voitaisiin selkeämmin tuoda esille. Tulevaisuudessa olisi tarvetta haastatella kaikkia Kultsi: n asiakkaita, jotta saataisiin vertailupohjaa tämän työn tuloksille. Jatkohaastatteluja voisi toteuttaa myös teemahaastatteluna sekä ryhmähaastatteluna, jotta saataisiin lisätietoa tämän haastatteluanalyysin pohjalta nouseviin kysymyksiin.

### 10.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kaikissa tutkimuksissa arvioidaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. Arvioitaessa luotettavuutta Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2013, 232) suosittelevat tekemään tarkan selostuksen tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Tutkimuksen teoriaosaan

valitsimme ajankohtaisia tutkimuksia. Tässä vaiheessa pyrimme koko ajan miettimään, mikä on tutkimuksen kannalta oleellista.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2013, 231–232) mukaan tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä reliabiliteetin ja validiteetin käsittein. Hirsjärven ja Hurmeen (2000) mukaan laadullisessa tutkimuksessa validiteetti tarkoittaa tutkimusmenetelmällä saatujen tietojen vertailemista muista lähteistä saatuihin tietoihin. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, kuinka luotettavaa tutkijan analyysi materiaalista on, onko kaikki käytettävissä oleva aineistoa otettu huomioon ja onko tiedot litteroitu oikein. (Hirsjärven ja Hurmeen 2000, 189.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2000) mukaan haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen tekemällä hyvä haastattelurunko. (Hirsjärven ja Hurmeen 2000, 184.) Olemme tehneet haastattelurungon tutkimusten pohjalta. Tutkimusaineistomme luotettavuutta lisäsi myös vaihtoehtoiset lisäkysymykset, joita pohdimme ennen haastattelutilannetta.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 189) mukaan haastattelujen tulos on aina seurausta haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnasta. Kiinnostavan tutkimuksen tuottaminen ei onnistuisi ilman luottamuksellisen suhteen muodostumista. Itse haastattelu oli varsin vaativa tehtävä ja olimme kokemattomia haastattelijoita monissa asioissa. Tavoitteenamme oli, että haastattelut muistuttaisivat vapaamuotoista kahvipöytäkeskustelua, johon molemmat puolet osallistuvat. Luottamuksen rakentamisessa keskeistä oli aidon kiinnostuksen ilmeneminen ja empaattinen kuuntelu. Olemme itse äänessä kommentoiden asioita ja aina emme malttaneet odottaa puheenvuoroa. Toisaalta taas se auttoi avoimen ja vapautuneen vuorovaikutustilanteen syntymiseen.

Haastattelun etuna oli sen joustavuus. Siitä huolimatta, että haastatteluja tehdessämme käytimme pohjana kysymysrunkoa, jokainen haastattelu oli hiukan erilainen. Haastattelujen painopiste vaihteli haastateltavan



mielenkiintojen ja elämäntilanteen mukaan. Emme kyseenalaistaneet näitä kokemuksia, vaan pyrimme ymmärtämään niitä. Sen vuoksi pidimme tärkeänä, että naiset saivat puhua myös muista itselleen tärkeistä asioista kuin mitä oli teemahaastattelurungossamme.

Tutkimusta tehdessämme otimme huomioon sen, että omakohtaiset kokemuksemme maahanmuutosta voivat vaikuttaa siihen, miten tulkitsemme aineistoa ja mitä siitä nousee esiin. Tämän vuoksi meidän oli tärkeää analysoida omaa positiotamme tutkimusprosessissa. Haastatteluja tehdessämme esittelimme itsemme henkilöinä, jotka ovat kiinnostuneita naisten kokemuksista Kultsista. Pääsääntöisesti emme kertoneet omista taustoistamme, mikäli haastateltavat eivät niistä kysyneet. Monet kuitenkin olivat kiinnostuneita siitä, miten olimme päätyneet valitsemaamme aiheeseen. Samankaltainen tausta haastateltavien kanssa auttoi meitä samaistumaan haastattelemiemme naisten kokemuksiin.

Litteroimme haastattelut mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen, koska Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 185) mukaan se parantaa haastattelun laatua. Nauhoitukset säilytämme salassa ja hävitämme ne asianmukaisella tavalla tutkimuksen valmistuttua. Näin pyrimme turvamaan haastateltavien yksityisyyden ja anonymiteetin.

Opinnäytetyömme luotettavuutta on lisääntynyt se, että opinnäytetyössämme on kaksi tekijää. Olemme voineet yhdessä tarkistaa ja arvioida aineiston analyysia useita kertoja työn eri vaiheessa. Tulokset olemme raportoineet rehellisesti ja selkeästi.

Pyrimme saamaan todellista tietoa siitä, mitä yksilöllinen palveluohjaus on ja sen merkityksellistä hankkeen asiakkaille. Saimme teemahaastattelun avulla syvällistä tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluohjauksesta. Haastateltavien mielipiteistä pyrimme saamaan mahdollisimman perusteellisen ja kokonaisvaltaisen kuvan. Emme merkinneet aineistoesimerkkejä kirjaimella, koska näin henkilötietoja ei analyysivaiheessa ole ollut nähtävissä.

Opinnäytetyön tekemisessä on tarpeellista eettisten näkökulmien tarkastelu. Yksi tärkeimmistä kysymyksistä on se, ettei tutkimukseen osallistujia voi tunnistaa raportissa (Alasuutari 2005, 20.) Tässä opinnäytetyössä olemme pyrkinneet häivyttämään tunnistettavuutta riittävän paljon. Haastatteluun osallistui viisi maahanmuuttajanaista, uskomme, että heidän anonyymiutensa säilyi raportissa.

Maahanmuuttotutkimuksessa eettiset kysymykset pyörivät usein kielitaidon ympärillä. Haastattelijan rooli tutkijana voi olla epäselvä, epätietoisuutta voi ilmetä myös haastattelun nauhoittamisesta ja kysymysten tärkeydestä. (Martikainen 2009, 6–8.) Varmistimme, että kaikki haastateltavat olivat ymmärtäneet mistä haastattelussa on kysymys ja ettei kukaan halunnut poistua. Emme olleet Kultsi -hankkeen ohjaajia, emmekä myös olleet viranomaisen asemassa haastattelijoina, mikä teki haastattelutilanteesta mahdollisimman luottamuksellisen ja avoimen.

## 10.2 Opinnäytetyön arviointi ja oma ammatillinen kasvu

Kun aloitimme sosionomiopinnot Diakonia-ammattikorkeakoulussa, olimme kiinnostuneet työstä maahanmuuttajien kanssa. Tämä tunne vahvistui opiskelujen myötä. Opiskelujen huippukohtat olivat työharjoittelupaikat monikulttuurisessa ympäristössä. Osoitimme itsellemme ja muille, että monikulttuurinen työ on todella meidän juttumme ja tulevaisuuden työkenttämme.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut meille molemmille hyvin mielenkiintoinen ja antoisa prosessi, koska meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta tutkimustyöstä. Tavoitteena oli syventää omaa tietämystäni aiheesta. Tämä prosessi eteni koko ajan sujuvasti ja aikataulumme mukaan ja kahden tekijän näkemykset täydensivät toisiaan. Ammatillisen kasvun kannalta opinnäytetyöprosessi oli erittäin merkittävä. Tämä prosessi on saanut meidät pohtimaan osaamistamme sosionomeina ja auttoi meitä kehittymään ammatillisesti.

Sosionomi (AMK) – tutkinnon ammatillisiin kompetensseihin kuuluu sosiaalialan eettinen osaaminen ja palvelujärjestelmäosaaminen, asiakastyön osaaminen, kriittinen ja osallistuva yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen sekä johtamisosaaminen. Koimme, että opinnäytetyöprosessin aikana olemme kehittäneet eniten tutkimuksellista kehittämisosaamista, palvelujärjestelmäosaamista sekä asiakastyön osaamista.

Opinnäytetyömme prosessissa kävimme läpi kaikki tutkimusprosessin vaiheet, kuten suunnittelun, toteuttamisen, arvioinnin ja raportoinnin. Tämä prosessi on edennyt loogisesti aiheen ideoinnista raportin kirjoittamiseen saakka. Tämän lisäksi opimme aineiston analysointia ja esittelyä tiiviissä informatiivisessa paketissa. Opinnäytetyömme tutkimusosuuden toteutimme keväällä 2014. Työmme alkuvaiheessa tutustuimme tutkimuksiin palveluohjauksesta, maahanmuuttajanaisista, kotoutumisesta, kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyydestä. Tutkimuksiin tutustumisen myötä opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite sekä tutkimuskysymykset ovat selkeytyneet. Opinnäytetyötä tehdessä vastaan tuli useita haasteita. Maahanmuuttaja-aiheesta tutkimuksia on paljon, mutta juuri kotona olevista, syrjäytymisvaarassa olevista maahanmuuttajanaisista tutkimuksia on vähän. Tämä vaikutti siihen, että meidän oli vaikea laatia monipuolista teemahaastattelurunkoa.

Teimme haastattelut keväällä ja syksyllä 2014. Opinnäytetyössämme puolistrukturoitu teemahaastattelu oli hyvä aineistonkeruumenetelmä, koska teemahaastattelussa on hyvät mahdollisuudet motivoida ja luoda luottamuksellinen suhde asiakkaan. Saimme ainutlaatuisen kokemukset haastattelutilanteen ohjauksesta sekä tutkimustyön etenemisestä. Koimme, että haastattelujen aikana olemme kehittäneet vuorovaikutustaitojamme ja saaneet varmuutta haastattelijana. Raportissamme on tietoja maahanmuuttajanaisista ja heidän tukemisestaan. Hankkeen asiakkailla on osittain samankaltaisia kokemuksia maahanmuutosta kuin meillä. Maahanmuutosta. Tätä tietoa voimme käyttää hyväksi työelämässämme asiakkaita ohjattaessa ja uusia toimintatapoja kokeillessamme tai kehittäessämme muutoin työtämme. Tutkimuksen tekeminen vahvisti meissä sitä käsitystä, että tulevana sosionomeina tulemme

toimimaan monikulttuuristen asiakkaiden parissa.

Teimme opinnäytetyötä Kultsi -hankkeessa. Työtä tehdessä saimme paljon uutta tietoa maahanmuuttajanaisten asemasta yhteiskunnassa sekä yksilökohtaisesta palveluohjauksesta. Huomasimme, kuinka tärkeä on ohjaajan persoona tällaisessa palveluohjauksessa. Ymmärsimme miten maahanmuuttajanaiset kokevat kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisen toimintamallin ja miten tämän mallin käyttö vaikuttaa maahanmuuttajanaisten tulevaisuuteen. Osaamme paremmin asettua maahanmuuttajanaisten asemaan ja nähdä ennakkoluulottomasti heidän tarpeensa. Opinnäytetyön aiheen pohtiminen erilaisista näkökulmista auttaa meitä tulevaisuudessa erilaisten ristiriitaisten tilanteiden hallinnassa sekä ennakoinnissa mahdollisia haasteita kohdatessa maahanmuuttajaperheitä työssämme.

Tämän lisäksi opinnäytetyöprosessi auttoi meitä verkostoitumaan ja kehittämään yhteistyötaitojamme, jotka ovat hyvin tärkeitä palveluohjauksessa monikulttuuristen asiakkaiden parissa. Sosionomeina pystymme luomaan maahanmuuttajaperheille varhaista tukea ja järjestämään monipuolista palveluohjausta. Voimme käyttää tutkimuksestamme saatuja tuloksia myös sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tukena, kulttuuri- ja sukupuolisensitiivistä toimintamallia koskevissa kysymyksissä sekä tiedonvälittäjänä.

Opinnäytetyöprosessin aikana olemme kehittäneet asiakastyön osaamista. Tulevina sosionomina olemme tietoisia niistä odotuksista, joita yhteiskunta kohdistaa maahanmuuttajanaisiin. Kun teemme työtä maahanmuuttajanaisten kanssa, kiinnitämme huomioita seuraaviin seikkoihin: kuinka erilaiselta ilmiöt näyttävät maahanmuuttajanaisten näkökulmasta ja kuinka erilaisiin asioihin he kaipaavat tukea. Kun olemme tietoisia tästä, voimme ymmärtää sukupuolen ja siihen liittyvien käsitysten vaikutuksen maahanmuuttajanaisten elämään ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Tulevina ammattilaisina koemme nämä asiat tärkeiksi ja kulttuurista riippumatta osaamme kohdata asiakkaat tasavertaisesti

## LÄHTEET

- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) - uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Edita, 16–31.
- Alasuutari, Pertti 2005. Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Pekka Rä-sänen, Anu-Hanna Anttila & Harri, Melin(toim.) Tutkimus menetel-mien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jy-väskylä: PS-kustannus, 15–28.
- Alitolppa–Niitamo, Anne, Söderling, Ismo & Fågel, Stina (toim.) 2005. Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotouttami-seen ja ammattilaiseen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto.
- Anttonen, Erja 2007. Sukupuolisensitiivisyys kansalaistoiminnassa ja nuoriso-työssä. Humanistinen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja C. Oppimateriaaleja 13. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Apo, Satu. & Kinnunen, Eeva-Liisa. (toim.) Perinteentutkimuksen terminologia. <http://www.helsinki.fi/folkloristiikka/opiskelu/terminologia.htm#kulttuuri> Viitattu 20.8.2014.
- Eischer, Heli & Tuppurainen, Jonna 2009. Tyttöjen Talo on kuin avoin koti. Hel-sinki: Setlementtinuorten liitto ry.
- Haataja, Marja-Leena, Majamaa, Terhi & Lilja, Hannele 2011. Naisresurssikes-kusten laatukäsikirja. Savion kirjapaino Oy.
- Haataja, Marja-Leena, Majamaa, Terhi & Lilja, Hannele 2011. Naisresurssikes-kusten laatukäsikirja. Helsinki: Suomen Naisresurssikeskusten yh-distys ry.
- Heikkilä, Lydia 2011. Kulttuurisensitiivisyys palvelutuotannon haasteena. Pa-Kaste – seminaari 4.10.2011. Rovaniemi. [http://www.sosiaalikallega.fi/uutiset/Heikkila\\_Lydia4.10.2011.pdf](http://www.sosiaalikallega.fi/uutiset/Heikkila_Lydia4.10.2011.pdf) Vii-tattu 4.1.2014
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastatte-lun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Valopaino.
- Korhonen, Marja 2004. Culturally Sensitive Counselling With Inuit: An Example of Practical Application of Research. National Aboriginal Health Organization.  
[http://www.naho.ca/documents/it/2004\\_Culturally\\_sensitive\\_counseling.pdf](http://www.naho.ca/documents/it/2004_Culturally_sensitive_counseling.pdf). Viitattu 07.06.2014.
- Kuosmanen, Leena 2009. Matka-opas turbulenssissa- mediaryhmät haaste ammatilliselle osaamiselle. Kasvatustieteiden laitos. Pro Gradututkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Laki kotouttamisen edistämisestä 30.12.2010/1386.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>. Viitattu 12.06.2014.
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4.1999/ 493  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1999/19990493>. Viitattu 12.8.2014
- Lehdonvirta, Jaana & Peltola, Ulla 2005. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli. Teoksessa Kristiina Härkäpää, Ulla Peltola. Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka-Beacon –hankkeen loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 29/2005. Helsinki: Yliopistopaino.
- Maahanmuuttovirasto 2010. Verkkodokumentti.  
<http://www.migri.fi/netcomm/default.asp>. Viitattu 3.11.2013.
- Maahanmuuttovirasto 2014. Oleskelulupatilastot.  
[http://www.migri.fi/tietoa\\_virastosta/tilastot/oleskelulupatilastot](http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/oleskelulupatilastot). Viitattu 07.10.2014
- Martikainen, Tuomas & Tiilikainen, Maria 2007. Yhteenveto ja keskustelu. Teoksessa Tuomas Martikainen ja Maria Tiilikainen. Maahanmuuttajanaiset: Kotouttaminen, perhe ja työ. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisuja D 46, Helsinki: Väestöliitto, 400–409.
- Melin, Harri & Roine, Mira. 2008. Sosiologian peruskurssi. TYT, Avoimen yliopiston verkko-opinnot.

- <http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiologia/luku2.html>
- Metsämuuronen, Jari. 2006. Metodologian perusteet ihmistieteissä. Teoksessa: Jari Metsämuuronen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp ky, 15–78.
- Metsämuuronen, Jari. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp ky.
- Niskala, Marja-Liisa & Sjöholm, Johanna 2012. Kulttuurisensitiivisen sosiaalisen tukitoiminnan mallintaminen ja käynnistäminen. Väliraportti.
- Näre, Sari 2007. Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivinen tyttötyö. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä - Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 541–547.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Pointti –hanke 2010. Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa. Etelä-Savo: Etelä-Savon Koulutus Oy.
- Punnonen, Varpu 2007. Sukupuolisensitiivinen sosiaalinen nuorisotyö. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy, 521–540
- Puukari, Sauli & Taajamo, Matti 2007. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksekssa Matti Taajamo & Sauli Puukari (toim.) Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä , 17-20
- Rintala-Ahl, Marja-Liisa & Sjöholm, Johanna 2014. Wahva Nainen – toimintamalli. Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen sosiaalinen tukitoiminta. Vantaan Nicehearts ry.  
<http://www.nicehearts.com/files/nicehearts/Yhdistys/wahvanainen.pdf>. Viitattu 26.7.2014.
- Rintala-Ahl, Marja-Liisa 2014. Loppuraportti. Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen sosiaalisen tukitoiminnan malli Kultsi 2011-2014. Nicehearts Ry
- Robson, Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 7.3.4. Teemoittelu. Viitattu 26.7.2014. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)
- Sakilayan- Latvala, Margharita 2011. Facilitating Integration of Immigrant Women in Vantaa. Examining the case of the Women’s Resource Center Pihlaja. Helsinki. Sosiaaliportti. Verkkodokumentti. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/5ae494f7 - 1736 - 416a – a9fe – a7c696dc1925.aspx>. Viitattu 20.12.2013.
- Schubert, Carla. 2007. Monikulttuurisuus mielenterveystyössä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sievers, Sanna 2012. Naisresurssikeskus Pihlajan toiminnan itsearviointi. Asiakkaiden haastatteluaineiston analyysi. Opinnäytetyö. Helsinki: Metropolia. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51502/sanna\\_sievers.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51502/sanna_sievers.pdf?sequence=1). Viitattu 4.1.2014
- Sisäasiainministeriö 2009. Maahanmuuttajien tehokkaan kotouttamisen kolme polkua. Kokeilulaililla toteutettava alkuvaiheen ohjauksen malli Osallisena Suomessa. <http://www.intermin.fi/julkaisu/332009?docID=25326>. Viitattu 26.3.2014.
- Sisäasiainministeriö 2014. Muuttoliike Suomeen. [http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/muuttoliike\\_suomeen](http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/muuttoliike_suomeen). Viitattu 18.10.2014.
- Suomen Setlementtiliitto ry 2012. <http://www.setlementti.fi/viestinta/ uutiskirje/vuosi-2012/setlementtiliiton-uutiskirje-tou/>. Viitattu 21.12.2013.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Muuttoliike. <http://www.stat.fi/til/muut/>. Viitattu 21.12.2013.
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.
- Suominen, Sauli 2014. Palveluohjaus. <http://www.saulisuominen.fi/palveluohjaus.html>. Viitattu 7.10.2014.



- Säävälä, Minna 2011. Perheet muuttoliikkeessä. Perustietoa maahan muuttaneiden kohtaamiseen. Väestöntutkimuslaitos. Katsauksia E 41/2011. Helsinki: Väestöliitto.
- Tilastokeskus 2013. Ulkomaalaiset ja siirtolaisuus 2012. Helsinki: Tilastokeskus.
- Tilastokeskus 2014. Maahanmuuttajaväestö lähes kymmenkertaistunut 20 vuodessa.  
[http://www.tilastokeskus.fi/ajk/tiedotteet/2014/uutinen\\_010\\_2014-03-25.html](http://www.tilastokeskus.fi/ajk/tiedotteet/2014/uutinen_010_2014-03-25.html). Viitattu 26.7.2014.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuusa, Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301
- Vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus Hilma. Vammaisten maahanmuuttajien palveluopas 2013. Kuka on maahanmuuttaja?  
<http://www.tukikeskushilma.fi/materiaali/index2.php?sivu=1264> Viitattu 07.06.2014.
- Vantaan Nicehearts ry 2012. Verkkodokumentti. <http://www.nicehearts.com>. Viitattu 20.12.2013.
- Vantaan Nicehearts ry 2013. Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisen sosiaalisen tukitoiminnan juurruttaminen. Ci Projekti 2013–2014 Raha- automaatti yhdistys. Väliraportti 2013 ja toimintasuunnitelma 2014.

## LIITE: Teemahaastattelurunko

### Teema 1: Taustatiedot

-ikä

-asumismuoto

-siviilisääty

-lapset

-koulutustaso

-työllisyystilanne

-perhetilanne

-mikä tukea olet saanut aikaisemmin, missä toimenpiteessä on autettu/tuettu aikaisemmin

### Teema 2: Polku KULTSI-hankkeeseen

- Mistä sait tietoa KULTSI-hankkeesta?

- Miksi tulit mukaan KULTSI-hankkeeseen?

-Kauan olet ollut KULTSI-hankkeen piirissä?

-Missä toimenpiteessä?

### Teema 3: Kokemuksia ohjauksesta?

-Minkälaisia odotuksia oli KULTSI-hankkeesta ennen toiminnan/ohjauksen alkua?

-Mitä on tapahtunut KULTSI-hankkeen aikana, kuvaile konkreettisia asioita?

-Mitä siinä on ollut hyvä? Mitä olisi voinut tehdä paremmin?

-Onko ryhmätapaamisien/yksilöopetusten (ATK,lukemisen ja kirjoituksen taidot) määrä oli tarpeeksi?

-Miten asiointiapu/yksilöohjaus on vaikuttanut elämään? Millä tavoin? Jos muutosta on tapahtunut niin minkälaista?

-Mitä olisit toivonut lisää KULTSI-hankkeeseen? Puuttuiko jotain?

-Millaisia asioita suunnitelmassa oli? Miten se toimi? Miten se muuttui? Miten se auttoi?

-Mikä on ollut parasta yksilöohjauksessa? Mikä huonointa?

-Mitä muuta haluaisit sanoa tai kertoa?