

Anna-Kaisa Vihersalo

# VALMENTAJANA ONNISTUMISEN ÄÄRELLÄ

Mallitustyöskentely onnistumisen kokemuksesta  
maahanmuuttajanuoren kohtaamisessa

Opinnäytetyö  
Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (YAMK)

2020



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkintonimike	Aika
Anna-Kaisa Vihersalo	Yhteisöpedagogi YAMK	Toukokuu 2020
<b>Opinnäytetyön nimi</b>  Valmentajana onnistumisen äärellä, mallitustyöskentely onnistumisen kokemuksesta maahanmuuttajanuoren kohtaamisessa		102 sivua 6 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>  Lahden nuorisopalvelut, työllisyys- ja erityispalvelut		
<b>Ohjaaja</b>  Laura Hokkanen		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyössä selvitettiin Lahden nuorisopalveluiden nuorten työllisyyspalveluiden valmentajien kokemuksia onnistuneista kohtaamisista maahanmuuttajanuorten kanssa. Tavoitteena oli tuottaa työllisyyspalveluihin tietoa kehittämistoimia varten, jotta valmentajien osaamista maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen voidaan lisätä. Toisena tavoitteena oli selvittää, miten neurolingvistisen prosessoinnin mallitusmenetelmä sopii käytettäväksi valmentajilla olevan hiljaisen tiedon näkyväksi tekemisessä.</p> <p>Onnistumista tarkasteltiin ratkaisukeskeisyyden ja positiivisen pedagogiikan viitekehyksessä erilaisten tunnistamisen ja tunnustamisen teorioiden kautta. Tarkastelua tehtiin kolmella tasolla yksilön voimaantumisen, valmentajan ja maahanmuuttajanuoren välisen vuorovaikutuksen sekä lähiyhteisön ja ryhmän vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkimusasetelma oli narratiivinen ja aineistonkeruu toteutettiin ryhmämuotoisina mallituskeskusteluina, joihin osallistui 9 työllisyyspalveluiden valmentajaa.</p> <p>Keskeisinä tuloksina voidaan todeta, että onnistumisessa on läsnä vahvoja tunnustuksen pedagogiikan sekä valmentavan työotteen elementtejä. Valmentajat ovat tietoisia monikulttuuristen nuorten kohtaamiseen vaikuttavista yhteiskunnallisista näkökulmista. Heidän työskentelyään ohjaa vahva ratkaisukeskeinen arvopohja, jossa nuoret tunnistetaan heidän omista merkityksistään käsin ja työn fokus on tulevaisuudessa. Valmentajien onnistumistapinoissa kriittisessä roolissa ovat luottamuksen rakentuminen, reflektoitu ammatillisuus ja valmentajan tilannetaju maahanmuuttajanuoren kohtaamisessa. Tarinat ovat jaettavissa kolmeen tarinatyyppiin, joissa korostuvat lisäksi ammatillisista rajoista huolehtiminen, intuitiivisen tiedon hyödyntäminen sekä lisääntyneen kyvykkyyden kokemukset. Mallitusmenetelmä toimii hyvin hiljaisen tiedon sanoittamisessa ja näkyväksi tekemisessä. Kehollisuus ja tunteiden läsnäolo ovat onnistuneessa kohtaamisessa tiiviisti läsnä.</p> <p>Maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen kaivattua osaamista tulisi pyrkiä tunnistamaan valmentajilla jo olevan nuorten kohtaamisessa tarvittavan osaamisen kautta, koska ne eivät eroa merkittävästi toisistaan. Organisaatioissa näkyvästi tehty arvoimagon lanseeraus sekä sovitut toimintatavat syrjintään puuttumisesta voisivat tukea yksittäisiä työntekijöitä ja ennen kaikkea maahanmuuttajanuorten sijoittumista työhön ja koulutukseen.</p>		
<b>Asiasanat</b> onnistuminen, maahanmuuttajanuoret, työllisyyspalvelut, valmennus, mallittaminen, hiljainen tieto, tunnistaminen, tunnustaminen		

Author	Degree	Time
Anna-Kaisa Vihersalo	Master of Humanities	May 2020
<b>Thesis title</b> Successful coaching experiences, modelling the experience of successful encounters with immigrant youth		102 pages 6 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>  Lahti City Youth Services, Employment Services		
<b>Supervisor</b>  Laura Hokkanen		
<p data-bbox="164 689 300 723"><b>Abstract</b></p> <p data-bbox="164 723 1471 981">The objective of this master's thesis was to explore the experiences of coaches in Lahti Youth Services' Employment Services about successful encounters with immigrant youth. The aim was to generate information to enable further development of increasing knowledge and skills in encounters with immigrant youth in the organization. Another objective was to test and find out how the modelling method of neurolinguistic processing was suitable to the needs of transforming coaches' tacit skills to explicit knowledge to enable the transfer of this experience to others.</p> <p data-bbox="164 1014 1471 1272">To enable the qualitative assessment, the concept of success was defined in the framework of solution focused and positive pedagogy through various theories of recognition. The approach was made on three levels from the perspective of individual empowerment, the interaction between the coach and the immigrant youth, and the interaction in the community / peer group. The methodology in the research was narrative and the data collection was carried out in group modelling discussions with the participation of nine coaches from employment services.</p> <p data-bbox="164 1305 1471 1742">The main conclusions are that there are strong elements of the pedagogy of recognition and coaching in the experience of successful encounters with immigrant youth. Coaches are aware of the societal perspectives that affect the encounters of multicultural young people. Their work is based on strong solution-oriented values in which young people are identified individually according to their own meanings and the focus of the coaching is on the future. Building trust, coach's reflected professionalism and the sensitive awareness of the situation are in critical roles in the coaches' stories of successful encounters with immigrant youth. In addition to this, the narratives can be divided into three types emphasizing either 1) ensuring respect of professional boundaries, 2) utilizing intuitive knowledge, 3) and experiences of increased ability. The modelling method is suitable for verbalizing the tacit skills. In the coaches' experience of successful encounters both emotions and the bodily aspect are intensively presence.</p> <p data-bbox="164 1776 1471 2011">As a final conclusion, the knowledge that is assumed necessary in successful encounters with immigrant youth, should be recognised and identified more through the existing knowledge since it does not differ significantly from the skills that coaches already have. The organization should brand values that emphasize equality and agreed non-discrimination policies. That could support individual workers and, above all, the placement of young immigrants in employment and education.</p>		
<p data-bbox="164 2011 323 2045"><b>Keywords</b></p> <p data-bbox="164 2045 1455 2110">succeeding, immigrant youth, employment services, coaching, modelling, tacit knowledge, recognition</p>		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	MAAHANMUUTTAJANUORTEN KOHTAAMINEN VALMENNUSPALVELUISSA.....	8
2.1	Asiakaskunnan muutos maahanmuuttajanuorten myötä .....	8
2.2	Työllisyyspalvelut Lahden nuorisopalveluissa .....	13
2.3	Hiljainen tieto valmennustyössä.....	17
3	TUNNISTAMINEN JA TUNNUSTAMINEN OSANA VALMENNUSTA.....	20
3.1	Ratkaisukeskeisyys ja positiivinen psykologia luovat pohjan.....	20
3.2	Sosiaalinen luottamus syntyy yhteisöissä .....	22
3.3	Kohtaaminen ja vuorovaikutus valmentajan ja nuoren välillä.....	24
3.4	Yksilön voimaantuminen kohtaamisessa .....	29
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
4.1	Tutkimustehtävä rakentuu refleksiivisenä prosessina.....	31
4.2	Mallittaminen aineistonkeruumenetelmänä.....	36
4.3	Aineiston analyysi .....	39
4.4	Tutkimuseettisiä valintoja.....	43
5	ONNISTUMISEN ÄÄRELLÄ - TULOKSET .....	45
5.1	Kokemuksen luonne – hiljainen tieto tulee näkyväksi mallitustyöskentelyssä .....	45
5.2	Onnistuneen kohtaamisen osatekijät .....	52
5.3	Tarinatyypit: Konkarit, Uuteen heittäytyjät ja Rajoistaan huolehtijat.....	69
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	82
	LÄHTEET.....	91

## KUVALUETTELO

## LIITTEET

Liite 1. Valmentajien mallitusdemo

Liite 2. Tutkimuksen esittely työntekijöille

Liite 3. Tutkimuslupa

# 1 JOHDANTO

Maahanmuuttoilmiöstä ja erityisesti sen kielteisistä vaikutuksista on Suomessa viime vuosina käyty aktiivista keskustelua. Se ei juurikaan johdattele pohtimaan onnistumista maahanmuuttajiin liittyvänä ilmiönä. Päinvastoin keskustelu on vahvasti polarisoitunutta ja keskustelijoilta odotetaan vahvoja kannanottoja joko puolesta tai vastaan (esim. Sotkasiira 2016, 184–190). Vuosi 2015 oli turvapainhakijakriisin kriittinen käännekohta, kun maahantulo näyttäytyi hallitsemattomana. Muuttoliike ja väestön muuttuminen yhä monikulttuurisemmaksi ovat kuitenkin globaaleita tosiasioita, jotka tulevat Suomessakin vahvistumaan tulevaisuudessa yhä enemmän (Myllyniemi & Kiilakoski 2019, 45). Nuorisotyöllä on jatkossa merkittävä rooli siinä, miten maahanmuuttajanuoret kohdataan onnistuneesti osana integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään.

Ongelmalähtöinen puhekuluttuuri on nuorisotyössä ominaista erityisesti kohtaa-  
valle työlle, jossa asiakkaina on paljon niin sanottuja erityisen tuen tarpeessa olevia nuoria (Siurala 2015, 209; Kallio ym. 2015, 12). Nuorisotyössä on vankkaa osaamista erilaisista mielenterveyden, päihdetyön ja tulevaisuuden suunnitteluun liittyvän problematiikan tunnistamisesta, siihen puuttumisesta ja sen ratkomisesta. Uuden aallon maahanmuuttajat tuovat tullessaan ennestään tuntemattomia kysymyksiä ja tämä on omiaan vahvistamaan varautumiseen ja ennakointiin liittyvää puhekuluttuuria. (vrt. Hirvihuhta & Litovaara 2003, 97,99; Jäntti 2018, 15–16; Ormaa-Perälä 2018, 61–62; Vihersalo 2018.)

Lahden nuorisopalveluissa on lisääntyneen maahanmuuton myötä hiljattain kartoitettu monikulttuurisen nuorisotyön nykytilaa (Ormaa-Perälä 2018), maahanmuuttajanuorten työllisyyspalveluiden tarvetta (Jäntti 2018) sekä lisäksi työvalmennuksen ohjausosaamista (Korhonen 2019). Lahden nuorisopalveluiden työntekijöillä on muutosvaiheessa tarve saada koulutusta ja kehittää osaamistaan maahanmuuttajanuorten kanssa työskentelystä (Korhonen 2019, 76), ja vastaavasti maahanmuuttajille soveltuville työllisyyspalveluille on kasvava tarve (Jäntti 2018, 15–18). Maahanmuuttokeskustelua on Nuorisopalveluissakin leimannut monitasoinen huoli siitä, miten nuoret osataan kohdata. Huolipuheen

vastapainona voi tulevaan muutokseen varautua myös ratkaisukeskeisesti vahvistamalla jo olemassa olevaa osaamista sekä pyrkimällä tunnistamaan nuorisotyöntekijöiden voimavaroja.

Tässä kehittämistietoa tuottavassa opinnäytetyössä pureudutaan siihen, millaisena näyttäytyvät Lahden nuorisopalveluiden työllisyyspalveluissa valmennustyötä tekevien näkökulmasta onnistuneet kohtaamiset maahanmuuttajanuorten kanssa. Työllä pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, millaisia valmentajien omiin kokemuksiin perustuvia vuorovaikutuksellisia elementtejä onnistuneissa kohtaamisissa on läsnä ja missä määrin ne ovat yhteneväisiä. Näin ollen myös onnistumisen määrittely maahanmuuttajanuoren kohtaamisessa nousee yhdeksi työn päätavoitteeksi.

Työn tarkoituksena on tehdä näkyväksi Nuorten työllisyyspalveluissa jo olemassa olevaa hiljaista tietoa ja osaamista, ja tarkastella missä määrin monikulttuurisuus lisää työn osaamisvaatimuksia. Tavoitteena on myös tarkastella, miten olemassa oleva osaaminen on hyödynnettävissä laajemmin organisaatiossa. Laajempaan tavoitteena on pyrkiä vaikuttamaan maahanmuuttajien kohtaamiseen liittyvään organisaation epäviralliseen puhekulttuuriin. Tuomalla keskusteluun mukaan myös onnistumiset ja positiivisiin kokemuksiin liittyvät havainnot, voidaan kynnystä maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen pyrkiä maldaltamaan.

Opinnäytetyön tutkimusote on narratiivinen ja se antaa äänen maahanmuuttajanuoria kohdanneille valmentajille, jotka toimivat nuorten työpajoilla ja startti- valmennuksessa, etsivässä työssä ja Ohjaamo Lahdessa. Narratiivisessa tutkimuksessa ihminen nähdään omaa elämäntarinaansa ja identiteettiään rakentavana kertojana. Kerronnassa pienet ja usein päällekkäin menevät tarinat toistuvat, muuttuvat ja ovat tilannesidonnaisia. (Salo 2008, 82; Ström & Pakkala 2018, 54, 60–61, 66.) Kohtaamistyössä on tärkeää tunnistaa, millaista ammatillista tarinaa työntekijä itsestään rakentaa, ja mitkä seikat siihen vaikuttavat. Samoin on hyvä tiedostaa, millaista nuoren tarinaa työntekijän toiminta korostaa, ja millaista tarinaa nuori itse missäkin tilanteessa kertoo. Kaikissa tapauksissa vaihtoehtoista tarinaa voi tietoisesti pyrkiä vahvistamaan korostamalla onnistumisia ja vahvuuksia. (Kallio ym. 2015, 20, 26.)

Tässä tutkielmassa työllisyyspalveluiden valmentajat valitsevat kokemuksen onnistuneesta kohtaamisesta, jota he itse haluavat tutkia ja samalla vahvistaa. Valinnan mahdollisuus on linjassa tutkimuksen taustalla olevien ratkaisukeskeiseen arvopohjaan nojaavien tunnustuksen teorioiden kanssa. Onnistumista lähestytään laveasti erilaisten tunnistamisen ja tunnustamisen teorioiden, kohtaamisen ja valmentavan työskentelyotteen kautta. Onnistunutta kohtaamista tarkastellaan kolmella tasolla valmentajan näkökulmasta, maahanmuuttajanuoren kanssa tapahtuvana kahdenvälisenä vuorovaikutuksena sekä kohtaamiseen liittyvän kulloisenkin lähiyhteisön merkityksen näkökulmasta. Teoriaa yhdistävänä tekijänä toimii voimavaroihin keskittyvä myönteinen lähestymistapa (Pakkala & Ström 2018, 12–13).

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat onnistumisen määrittelemisen lisäksi monikulttuurisuus ja maahanmuuttajanuoret, sekä valmennus työllisyyspalveluiden perustehtävänä. Myös hiljainen tieto on merkittävässä roolissa valmentajien osaamisen rakentumisessa. Tästä syystä työssä on käytetty tavanomaisesta poikkeavaa aineistonkeruumenetelmää eli ratkaisukeskeisyyden kentällä syntyneen neurolingvistisen prosessoinnin mallittamista. Valmentajien ryhmämallitukset toteutettiin kesällä 2019. Yhtenä näkökulmana työssä tarkastellaan mallittamisen toimivuutta onnistuneen kohtaamisen kannalta kriittisten tekijöiden tavoittamisessa. Mallittamisen avulla ihminen voi tulla tietoiseksi sanoittamattomasta eli hiljaisesta osaamisesta. Tämän lisäksi mallitusprosessi koetaan usein positiivisena ja ihmistä voimaannuttavana kokemuksena. (Toivonen 2019, 13–16.)

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa uudesta näkökulmasta kehittämistoimien pohjaksi. Sen hyöty on nähtävissä myös aineistonkeruuprosessissa, joka on sellaisenaan suoraan monistettavissa muihinkin aihealueisiin, joista halutaan tarkempaa tietoa valmennustyön tueksi Nuorten työllisyyspalveluissa. Työn näkökulma haastaa maahanmuuttajanuoriin kohdistetun nuorisotyön korjaavan työskentelyotteen. Samalla se pyrkii vapauttamaan työntekijöitä liiallisesta tietämisen ja osaamisen vaatimuksesta, kun myönteinen tunnistaminen antaa luvan päästää irti ennakointiin ohjaavista kulttuurisista luokitteluista.

## **2 MAAHANMUUTTAJANUORTEN KOHTAAMINEN VALMENNUSPALVELUISSA**

### **2.1 Asiakaskunnan muutos maahanmuuttajanuorten myötä**

EU:n alueella toteutettu Eurofound 2018 -tutkimus osoitti, että erilaisista etnisistä ja kulttuurisista taustoista tulevien ihmisryhmien välillä on havaittavissa sosiaalisia jännitteitä. Erityisesti näitä ilmenee konservatiivisempia arvoja edustavien työttömien ja heikomman toimeentulon omaavien keskuudessa sekä ylittäen myös työssäkäyvien korkeasti koulutettujen keskuudessa. Jälkimmäisten osalta yhdeksi syyksi arvellaan niin sanottua hyvinvointisovinismia, eli ajattelutapaa, jossa hyvinvointivaltion etuuksien ja oikeuksien ajatellaan kuuluvan vain syntyperäisille kansalaisille eikä maahanmuuttajille. (Dragolov ym. 2018, 49, 58.) Muissa palvelujärjestelmiä selvittäneissä tutkimuksissa ilmenee, että edellä kuvattu ajattelutapa on saanut sijaa myös Pohjoismaissa, jotka perinteisesti mielletään hyvinvointiyhteiskunniksi (Hiitola ym. 2018, 9–10).

Lahden kaupungin visiossa (Lahden kaupungin strategia 2030 s.a.) kaupunki nähdään vuonna 2030 rohkeita valintoja tekevänä kansainvälisenä yliopisto-kaupunkina ja muun muassa ihmisten hyvinvointia edistämään pyrkivänä asuinpaikkana. Visio rakentuu erilaisista osatavoitteista. Yhteisöllisyyden muutos -kohtaan on kirjattu vuoteen 2022 mennessä toteutuvaksi tavoitteeksi pyrkimys asukkaiden tasa-arvoisuuteen, suvaitsevaisuuteen ja turvallisuuteen. (Lahden kaupungin strategia 2030 s.a..) Lahden vetovoima maahanmuuttajaperheiden keskuudessa ja sen aikaansaamat palvelutarpeet ja kulttuurilliset jännitteet kantaväestön kanssa on visiossa tunnistettu. Oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden määrä on Lahdessa kiivaimman maahantulon laannuttua kasvanut oletettua nopeammin vuodesta 2015 (ks. esim. Päijät-Hämeen maahanmuutto-ohjelma 2016–2020, 9–11). On odotettavissa, että määrä kasvaa edelleen turvapaikkaprosessien päättyessä sekä perheiden yhdistämisten kautta. Kolmivuotisen kotoutumisprosessin päättyessä maahanmuuttajat ovat oikeutettuja erilaisiin julkisiin työllisyyspalveluihin, kuten Lahden Nuorisopalveluiden Nuorten työllisyyspalveluihin (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386).



Lahdessa Nuorten työllisyyspalveluihin ei ole vielä suurissa määrin ohjautunut niin sanottuja uuden aallon maahanmuuttajia eli Suomeen vuonna 2015 ja sen jälkeen saapuneita. Tähän mennessä palveluihin ohjautuneet maahanmuuttaja-asiakkaat ovat pääasiassa jo pidempään Suomessa asuneita nuoria. Paine erilaisiin työllisyyspalveluihin on tehdyn selvityksen mukaan kaupungissa kaiken kaikkiaan huomattava (Jäntti 2018, 15–18). Työllisyyspalveluiden valmennuspalveluihin kuuluvat muun muassa työ- ja yksilövalmennus nuorten työpajoilla ja starttivalmennuksessa, työhönvalmennus yrityksiin ja kolmannelle sektorille, sekä etsivä nuorisotyö. Tämän lisäksi Ohjaamo Lahti toimii matalan kynnyksen paikkana, johon ohjautuu myös nuoria, jotka nopean avun saatuaan eivät ole pidempikestoisen valmennussuhteen tarpeessa. (Lahden nuorisopalvelut 2019 esittely)

Lahden nuorisopalveluissa kirjattiin jo vuosien 2015–2018 kehittämisohjelmaan (Kehittämisohjelma 2015–2018 s.a.) maahanmuuttajanuorten ja heidän perheidensä huomioiminen palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Henkilöstö nosti strategiatyön päivittämiseen liittyvässä kehittämispäivässään syksyllä 2016 tärkeimmäksi työstettäväksi kehittämisteemaksi yhdenvertaisuuden (39 vastausta 66:sta), mutta samanaikaisesti monikulttuurisuus jäi äänestyksen viimeiseksi (3 vastausta 66:sta). Tavoitteena oli työmuodoittain ja toimipisteittäin tehdyt suunnitelmat maahanmuuttajanuorten kohtaamiseksi. Äänestyksen aikaan turvapaikanhakijoihin liittyvä keskustelu oli aktiivisimmillaan. Vuoden 2018 lopulla todettiin, että tavoitteeseen ei päästy ja lisätoimille on tarvetta. (Kehittämisohjelma 2019-2020; Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2017-2019.) Jälkikäteen tarkasteltuna ilmiö on mielenkiintoinen ja herää kysymys, miten yhdenvertaisuus ja monikulttuurisuus käsitetään henkilöstön keskuudessa ja mikä on ollut syynä siihen, ettei suunnitelmia ole kehittämisohjelman kirjauksesta huolimatta saatu valmiiksi.

Tuoreimmassa kehittämisohjelmassa vuosille 2019–2020 (Kehittämisohjelma 2019–2020) painopiste on mietitty uusiksi ja henkilöstön tukeminen maahanmuuttajanuorten huomioimisessa on valittu keskiöön muun muassa aikomuksella hakea rahoitusta yhdenvertaisuuskoordinaattorin palkkaamiseksi (Ormaa-Perälä 2018, 68; Yhessä Lahessa -hankkeen...) sekä nojaamalla valituissa kehittämistoimenpiteissä jo aiemmin laadittuun Nuorisopalveluiden tasa-arvo- ja

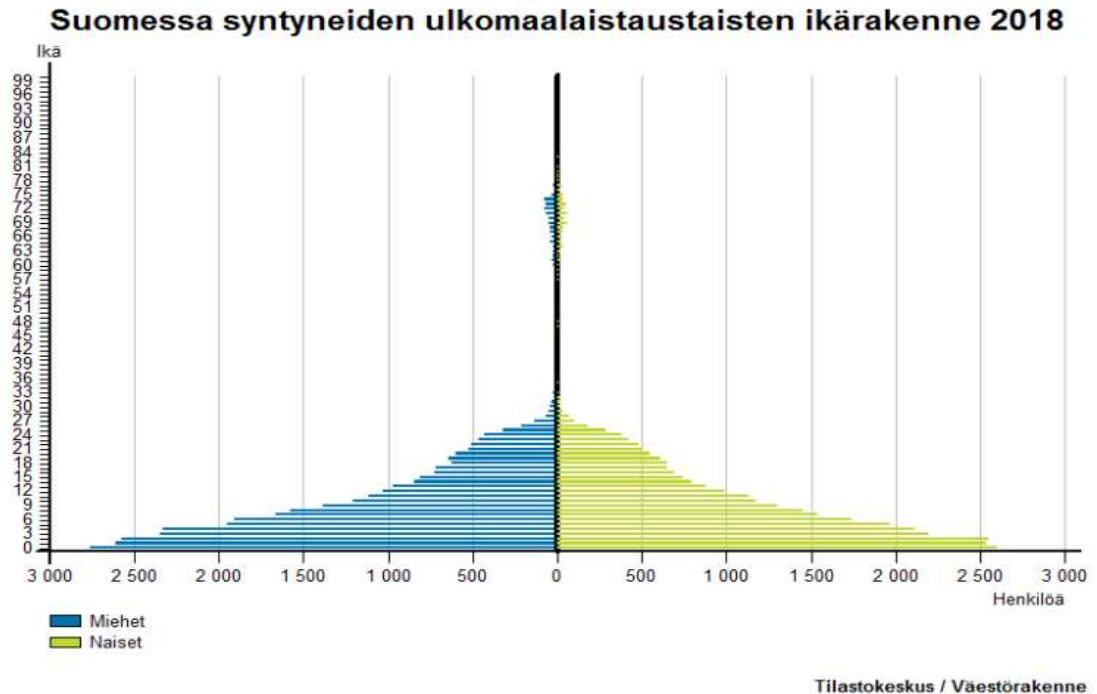
yhdenvertaisuussuunnitelmaan (Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2017–2019).

Monikulttuurisuuden määritelmä ei ole yksiselitteinen, mutta sitä voidaan lähestyä esimerkiksi väestöllisenä tosiasiana tai yhteiskunnallisena poliittisena prosessina eli multikulturalismina (Saukkonen 2016, 76). Monikulttuurisessa yhteiskunnassa on monikielisyyttä ja moniuskontoisuutta sekä tilastojen ulottumattomissa oleva moninainen kirjo erilaisia kulttuurisia perinteitä ja arvoja (Saukkonen 2013, 152–153). Tässä opinnäytetyössä monikulttuurisuus näytetään maahanmuuttajanuorten kautta väestöllisenä tosiasiana. Sen lisäksi monikulttuurisuus toteutuu työtä ohjaavana tausta-ajatuksena, jossa integraation tukeminen ei edellytä alkuperäisestä kulttuurista luopumista tai ylipäättään minikään kulttuurin laittamista etusijalle (Haikkola 2010, 219).

Maahanmuuttajalla tarkoitetaan nuorta ihmistä, joka on elänyt useamman kuin yhden kulttuurin vaikutuksessa. Samaa tarkoittaa myös ilmaisu ensimmäisen sukupolven maahanmuuttaja (Martikainen & Haikkola 2010, 13–14). Tilastokeskus määrittelee ulkomaalaistaustaiseksi ihmisen, jonka molemmat vanhemmat ovat syntyneet muualla kuin Suomessa (Ulkomaalaistaustaiset 2018). Ulkomaalaistaustainen voi olla siis myös suomalainen toisen sukupolven maahanmuuttaja. Suomessa oleskelevista maahanmuuttajista ei ole olemassa kattavaa tilastotietoa, koska väestöä tilastoidaan edellä mainitun määritelmän lisäksi joko kansalaisuuden tai äidinkielen perusteella. Tilastot menevät osittain päällekkäin tai jäävät vajaiksi myös jo Suomen kansalaisuuden saaneiden, mutta muualla syntyneiden osalta. Tässä työssä maahanmuuttajanuorella tarkoitetaan 18–30-vuotiasta henkilöä, joka on syntynyt jossakin toisessa maassa, mutta asuu nyt Suomessa.

Nuorten työllisyyspalveluissa on vuosittain valmennusasiakkaana noin 400 nuorta aikuista, jotka ovat 17–29-vuotiaita (Toimintakertomus 2018; Lehtinen 2019). Koska henkilötietolaki (Henkilötietolaki 22.4.1999/523) kieltää ihmisten rekisteröinnin ja tilastoinnin etnisen taustan perusteella, ei maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden lukumäärästä ole saatavissa tarkkaa tietoa esimerkiksi

vuosilta 2018–2019. Suomessa syntyneiden ulkomaalaistaustaisten ikärakenne osoittaa kuitenkin, että monikulttuuristen perheiden määrä tulee jatkossa tilastointitavoista riippumatta entisestään lisääntymään (kuva 1).



Kuva 1. Suomessa syntyneiden ulkomaalaistaustaisten ikärakenne vuonna 2018 (Ulkomaalaistaustaiset 2018)

Oleskeluluvan saaneiden kotoutumisaika on laissa (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386) säädetty kolmivuotiseksi, mutta sitä voidaan perustellusti jatkaa vielä kahdella vuodella. Vuonna 2015 tulleiden turvapaikanhakijoiden osalta kotoutumisaika päättyy vuosikymmenen vaihteessa. Tämä asettaa valmennustyön substanssiosaamiselle haasteita, kun palveluihin ohjautuvien problematiikasta ei ole vielä kokemustietoa. Maahanmuuttajia ei voi myöskään kohdella yhtenäisenä homogeenisena joukkona.

Maahanmuuttajien työmarkkina-asemaan ja työllistymiseen vaikuttavat jopa virallisia työnvälityskanavia enemmän erilaiset sosiaaliset verkostot, joiden avulla heidän on mahdollista kasvattaa sosiaalista pääomaansa. Sosiaalinen pääoma vahvistuu viranomaisverkoston ja mahdollisten työnantajien osoittaman luottamuksen myötä. (Aarnitaival 2012, 21–22.) Nuorisotakuun loppuraportissa taas todetaan, että TE-palveluissa nähdään maahanmuuttajanuorten tavoitteellisten

palvelupolkujen rakentaminen erittäin haasteellisena tehtävänä kotoutumiskoulutuksen jälkeen. Maahanmuuttajanuoret tarvitsevat verkostomaisen työtavan tukea muun muassa terveysongelmiin. (Savolainen ym. 2015, 31.)

Vuoden 2016 nuorisobarometri selvitti 15–29-vuotiaiden Suomessa asuvien nuorten tulevaisuudennäkymiä ja luottamuksen, syrjinnän ja turvattomuuden kokemuksia. Kahdessa vuodessa kohderyhmän syrjintäkokemukset ovat lisääntyneet 55 prosentista 59 prosenttiin. Maahanmuuttajista syrjintäkokemuksia on jopa 65 prosentilla. (Myllyniemi 2017, 53–55.) Näiden valossa työllisyyspalveluiden työntekijöiden tarve oman osaamisen päivittämisestä maahanmuuttajanuorten kohtaamisessa on ajankohtainen ja tärkeä. Nuorten ennakkoodotukset viranomaiskohtaamisista voivat olla aiempien syrjintäkokemusten vuoksi kielteisiä.

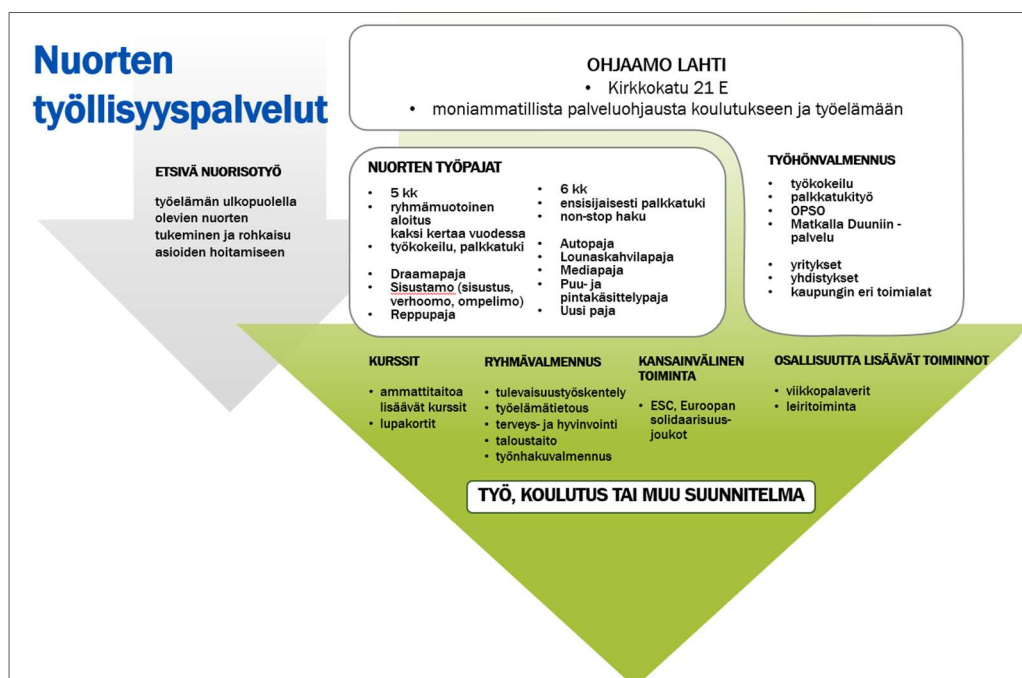
Nuorisobarometrissa käy myös ilmi, että pojat ylipäätään ovat selvästi tyttöjä kriittisempiä maahanmuuttajien lisääntyvää määrää kohtaan. Tuloksissa kriittisyys korreloi heikkoon luottamukseen sekä Suomea asuinmaana että muita ihmisiä kohtaan. (Myllyniemi 2017, 38.) Mähönen ja Celikkol (2017, 125) nostavat esiin sen, että tutkimustulokset ovat ristiriitaisia siinä, missä määrin maahanmuuttajaväestön suuruus on yhteydessä kielteisiin asenteisiin. Määrää enemmän näyttää vaikuttavan se, millaisia subjektiivisia kokemuksia nuorilla on oman lähiympäristönsä kulttuurisesta moninaisuudesta. (Mähönen & Celikkol 2017, 125.)

Maahanmuuttoasenteet ovat vuoden 2018 nuorisobarometrin mukaan muuttamassa pikkuhiljaa myönteisemmiksi. Silti ajattelutapoja edustavat ääripäät painottuvat tutkimustuloksissa edelleen yhtä paljon, mistä voidaan päätellä polarisaation edelleen olevan vahva. (Myllyniemi & Kiilakoski 2019, 48–49.) Työllisyyspalvelut on yleisesti kohdennettu heikossa työmarkkina-asemassa oleville nuorille, joilla edellä kuvatun tutkimustiedon valossa voi olla negatiivisia asenteita maahanmuuttajia kohtaan. Työllisyyspalveluiden valmentajat joutuvat siksi työssään kohtaamaan omien asenteiden lisäksi myös mahdolliset muiden nuorten asenteet ja tämä lisää edelleen työn osaamisvaatimuksia (vrt. Ormaa-Perälä 2018, 59).

## 2.2 Työllisyyspalvelut Lahden nuorisopalveluissa

Lahden nuorisopalveluiden organisaatio noudattaa pääosin Lahden kaupungin aluemallia, jossa Nuorisopalvelut sijoittuu sivistyksen palvelualueelle ja siellä edelleen Lasten ja nuorten kasvun vastuualueelle yhdessä varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen kanssa. Konkreettinen työ on organisoitu yhteistyössä alueen toimijoiden kanssa. (Lahden kaupungin organisaatio, s.a.) Nuorten työllisyyspalvelut sen sijaan on asuinalueesta riippumatta kaikkien 17–30-vuotiaiden kaupunkilaisten käytössä oleva keskitetty palvelu.

Työllisyyspalveluiden valmennuspalveluihin (kuva 2) kuuluvat työ- ja yksilövalmennus nuorten työpajoilla, työhönvalmennus yrityksiin ja kolmannelle sektorille sekä etsivä nuorisotyö. Ohjaamo Lahti toimii matalan kynnyksen paikkana, johon ohjautuu myös nuoria, jotka nopean avun saatuaan eivät ole pidempikeskitoisen valmennussuhteen tarpeessa. Tämän lisäksi Nuorisopalveluissa toimii Nuorten tukipalvelut, Domino, joka tarjoaa matalan kynnyksen psykososiaalista tukea 15–25-vuotiaille nuorille ja perheille sekä tämän yhteyteen hallinnollisesti sijoittuva matalan kynnyksen starttivalmennus. (Lahden nuorisopalveluiden yleisesite; Jänntti 2018, 12–13.)



Kuva 2. Nuorten työllisyyspalvelut Lahden nuorisopalveluissa (Lahden nuorisopalvelut 2019)

Valmennusmuodoista työpajatoiminta sekä starttivalmennus ovat ryhmämuotoisia. Etsivässä nuorisotyössä ja Ohjaamo Lahdessa tapahtuvassa työhönvalmennuksessa nuoret kohdataan pääsääntöisesti yksilötapaamisissa, vaikka erilaiset kurssit, leirit ja ryhmät ovatkin mukana etsivän työn menetelmävalikoimassa ja tapahtumat Ohjaamo Lahdessa. (Kuva 2.)

Työpajatoiminnan juuret ulottuvat 1980-luvulle, jolloin toiminnan tavoitteena on ollut syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden lisääminen erilaisten työvoimahallinnon ja nuorisotyön poikkileikkaavien menetelmien avulla (Komonen 2008, 429; Hämäläinen & Palo 2014, 10). 1990-luku oli työpajojen kulta-aikaa, jolloin suuresta lamasta seurannutta nuorisotyöttömyyttä ratkottiin myös Euroopan sosiaalirahaston tukemilla lukuisilla hankkeilla (Pietikäinen 2014, 225). Myöhemmin työvalmennuksen rinnalle kehittyi yksilövalmennus, palveluohjaus sekä erilaiset ryhmävalmennukset ja kurssit vastaamaan asiakasnuorten arjenhallinnan tuen tarpeisiin ja toimimaan yksilöllisen valmennussuunnitelman sisällöllisinä menetelminä (Komonen 2008, 434–435; Bamming & Hilpinen 2019, 28; Hämäläinen & Palo 2014, 11; Wrede-Jäntti 2018, 83).

Nuorisolain mukaan (1285/2016 4. luku 13. §) työpajatoiminnan tehtävänä on:

valmennuksen avulla parantaa nuoren valmiuksia päästä koulutukseen, suorittaa koulutus loppuun ja päästä avoimille työmarkkinoille tai muuhun tarvitsemaansa palveluun. Työpajatoiminnan tarkoituksena on parantaa nuoren elämönhallintataitoja sekä edistää hänen kasvuaan, itsenäistymistään ja osallisuutta yhteiskuntaan.

Lahdessa Nuorten työllisyyspalveluissa nuoret voivat olla joko työkokeilussa tai palkkatuetussa työsuhteessa 8 eri pajalla. Työvalmennus perustuu tavoitteelliseen tekemällä oppimiseen ja työ toimii valmennuksen välineenä. Työtä tehdessä nuorten ymmärrys omista tiedoista, taidoista ja osaamisesta lisääntyy. (Hämäläinen & Palo 2014, 24.) Yksilövalmennus nähdään useimmiten työvalmennuksen rinnasteisena prosessina tukemassa valmentautujan toimintakyvyn ja arjen hallinnan edistämistä. Yksilövalmennuksen vastuulla on monesti nuoren kokonaisprosessi ja yksilöllisen jatkosuunnitelman edistäminen työpajalta edelleen koulutukseen, työhön tai muuhun nuoren kannalta olennaiseen palveluun. (Pekkala 2005, 26–32; Palo 2017, 33–34.)

Työpajat toimivat yksilö- ja työvalmennuksen toimintaympäristönä, jolloin asiakasnuoren lähiyhteisö koostuu samalla pajalla työskentelevistä nuorista ja valmentajista sekä samoissa tiloissa mahdollisesti toimivien muiden pajojen nuorista ja valmentajista. Niin sanotussa seinättömässä työpajassa työn toimintaympäristö vaihtelee merkittävästi työtehtävien mukaan, eikä pajalla ole varsinaista nimettyä pajatilaa. (Hedemäki 2013, 36–37.)

Toimintaympäristöstä riippumatta yhteisöllisyys on yksi työpajavalmennuksen kulmakivistä (Hedemäki 2013, 36–37). Pietikäisen tutkimuksessa työpajanuoret antoivat käymilleen työpajajaksoille psykologisen itsensä kehittämisen ja yhteisöllisen osallistumisen merkityksiä. Pajajakson aikana nuoret ovat tulleet tietoisiksi lisääntyneistä vahvuuksistaan, saaneet uusia näkökulmia rikastuttamaan aiempaa ajatteluaan ja vahvistaneet identiteettiään suhteessa tulevaisuuden suunnitelmiinsa. Samoin sosiaalisten taitojen vahvistuminen, sitoutuminen pajayhteisöön ja yhteishengen rakentamiseen osallistuminen koettiin merkittäviksi sisällöiksi. (Pietikäinen 2014, 228–230.)

Starttivalmennusta toteutetaan Suomessa usein osana muuta työpajatoimintaa ja valmennusmenetelmät ovat samankaltaisia. Lahden Nuorisopalveluissa toiminta on organisoitu Nuorten tukipalvelut, Dominon alle. Tähän on aikoinaan päädytty, kun on vastattu perusopetuksen ja toisen asteen nivelvaihteyden 15–17-vuotiaiden asiakkaiden valmennustarpeisiin. Myöhemmin yläikäraja nostettiin 25 vuoteen. Starttivalmennuksessa on kerralla 12 valmentautujaa. Paikoista neljäsosa täyttyy yleensä kuntouttavan työtoiminnan sopimuksilla, ja loput nuoret ovat mukana Nuorten työllisyyspalveluiden omalla päivätoiminnan sopimuksella. (Koskimaa 2020.) Starttivalmennuksessa pääpaino on arjen hallinnan sekä sosiaalisten taitojen opettelussa ja asiakkaiden motivaation herättelyssä. Nuorten jaksot ovat vahvasti yksilöllisiä ja pajalla vietetyn viikoittaisen ajan kesto vaihtelee muutamasta tunnista koko viikkoon riippuen nuoren kunnosta ja tilanteesta. (Wrede-Jäntti 2018, 83; Koskimaa 2020.)

Työllisyyspalveluihin on liittynyt vahva leima 2000-luvulla käydyn syrjäytymisen ehkäisy -keskustelun myötä (Määttä 2018, 163–164). Työmarkkinat ovat tämän jälkeen radikaalisti muuttuneet, ansaintatavat ovat monipuolistuneet ja työelä-

män osaamisvaatimukset tiukentuneet. Perinteinen työpajatoiminta ei enää yksistään riittänyt vastaamaan uusiin valmennustarpeisiin. Valmennus vietiin työpaikoille ja seinätöntä valmennusta ryhdyttiin aktiivisesti kehittämään. Nuorisotakuun myötä vanhahtavasta leimasta pyrittiin eroon laajentamalla valmennuspalveluita kaikkien nuorten saataville. (Hedemäki 2013, 7–8.) Työhönvalmennusprosessia ja yritys yhteistyötä kehitettiin Lahdessakin järjestelmällisesti laadukkaammaksi (mts. 41–47). Nuorisotakuu vaikutti myös työhönvalmennuksen yleistymiseen ja siitä on vuoden 2013 jälkeen tullut TE-palvelujen uudistuksen myötä vakiintunut työmuoto. (Savolainen ym. 2015, 31.)

Yhden palvelupisteen periaatteeseen nojaava Ohjaamotoiminnan suunnittelu käynnistyi jo vuonna 2012. Taustalla oli Nuorisotakuun arvioinnissa esille nousut tarve monialaisten matalan kynnyksen palveluiden kokoamisesta tulevaisuudessa saman katon alle palveluiden saatavuuden helpottamiseksi ja hallinnon rajat ylittävän yhteistyön parantamiseksi. (Savolainen ym. 2015, 49–50, 52–53; Kautto ym. 2017, 14–15.)

Ohjaamo-toiminnalle on ominaista, että asiakasnuori kohdataan henkilökohtaisesti hänen tullessaan Ohjaamoon ja palveluketju ei missään kohta katkea. Tavoitteena on saada nuoren asia hoidetuksi mahdollisimman nopeasti ja helposti. Erilaisiin instituutioihin liittyviä mielikuvia on pyritty samalla purkamaan. (Wrede-Jäntti 2018, 159–160.) Lahdessa saman katon alla työskentelevät Nuorten työllisyyspalveluiden lisäksi TE-palvelut, sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja, toisen asteen ammatillisen koulutuksen ohjaaja sekä joukko muita työllisyystoimijoita ja rekrytointiyrityksiä. Nuoren on mahdollista saada myös pidempikestoista työhönvalmennusta, mikäli suunnitelmat ovat vielä selkiytymättä. (Jäntti 2018, 12.)

Etsivän nuorisotyön rooli yhteiskunnan rakenteiden ulkopuolella olevien nuorten tavoittamiseksi on merkittävä ja se on vakiintunut osaksi suomalaista nuorisotyön järjestelmää (Juvonen 2015, 18–19). Euroopan unionin Nuorisotakuun myötä etsivää nuorisotyötä rahoitettiin laajasti ja toimintamuoto kattaakin nykyisin lähes koko Suomen (Savolainen ym. 2015, 27). Etsivän nuorisotyön tehtävänä (kuva 2) Nuorten työllisyyspalveluissa on työelämän ulkopuolella olevien nuorten tukeminen ja rohkaisu asioiden hoitamiseen (Lahden nuorisopalvelut



2019). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työ tapahtuu nuoren luona kotona, kadulla tai muissa lähiyhteisöissä (Juvonen 2015, 19–20).

Tuohinen ottaa kantaa siihen, että julkisten palveluiden tärkein tehtävä olisi tunnistaa nuorten yksilölliset tarpeet sekä jo olemassa olevat resurssit, joiden perusteella oikeanlaista ohjausta ja tukea voitaisiin antaa (Tuohinen 2014, 22). Tämä onkin etsivän työn ydinosaamista haastavissa elämäntilanteissa olevien nuorten kohtaamisessa, erityisesti palveluiden ulkopuolella olevien maahanmuuttajanuorten osalta. Nuorten työllisyyspalveluissa yhden etsivän työntekijän työnkuva on kohdennettu maahanmuuttajatyöhön, kun etsiviä on kaikkiaan 6 (Jäntti 2018, 12).

### **2.3 Hiljainen tieto valmennustyössä**

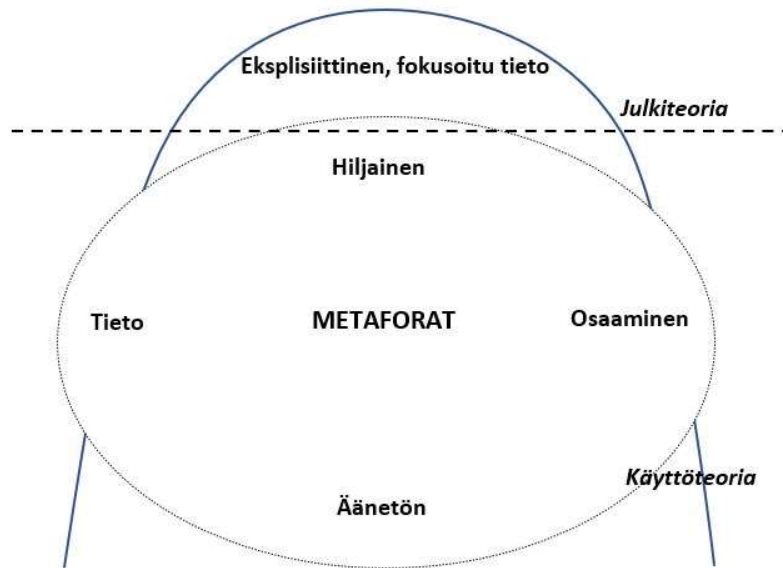
Alanko-Turunen ja Pasanen (2008, 103, 106) arvioivat, että hiljaisen tiedon hyödyntämiseen liittyvän jo 1990-luvulta asti vahvistuneen kiinnostuksen taustalla on nopeasti muuttuva työelämä ja pyrkimys liiketaloudellisen tehokkuuden lisäämiseksi. Yksilöiden potentiaali halutaan paremmin käyttöön, mutta hiljaisen tiedon vaikeasti sanoitettava luonne tekee tästä haastavaa. Tässä opinnäyte-työssä hiljainen tieto nähdään samoin resurssina, mutta ennemminkin sillä on merkitystä työntekijän oman onnistumisen kokemuksen jäsentämisessä. Tutkielman tarkoituksena ei ole selvittää, mitä valmentajien hiljainen tieto on, vaan miten sitä voi tämänkaltaisen prosessin kautta tehdä näkyväksi ja tulla tietoiseksi sen osuudesta onnistumisen kokemuksen rakentumisessa. Käsitettä on olennaista ymmärtää siinä määrin, että sen mahdollista aktivoitumista käyttöön voidaan tässä työssä tarkastella.

Hiljaisen tiedon käsite on hankala ja siitä on tehty monenlaisia tulkintoja vuosikymmenten saatossa. Joissain määrin käsite on tästä syystä myös menettänyt vaikuttavuuttaan ja saanut arkipuheessa monenlaisia merkityksiä. (Alanko-Turunen & Pasanen 2008, 108–112.) Ihmisten tietoa ja osaamista on perinteisesti tarkasteltu tietoisien ja tiedostamattoman kahtiajaon kautta, vaikka niitä ei nykyymmärryksen mukaan pystytä erottamaan toisistaan. Ihmisen tiedostetusta osaamisesta tulee pian automaattista ja toisaalta hiljaista tietoa voidaan pyrkiä tekemään näkyväksi tai sanalliseksi. (ks. esim. Toivonen & Asikainen 2004, 15–

16.) Yhteneväistä useille eri tulkinnoille on ymmärrys jaosta hiljaiseen tietoon ja hiljaiseen osaamiseen (ks. esimerkiksi Haldin-Herrgård & Salo 2008, 278). Tässä tutkielmassa näitä ei kuitenkaan ole tarpeen erotella, vaikka ymmärrys auttaakin niiden tarkastelua.

Hiljaista tietoa on kuvattu muun muassa ”taitavana toimintana ja intuitiivisena ongelmanratkaisukykyinä uudessa tilanteessa ja kontekstissa”. Tämä tietovaranto rakentuu yksilöön sekä kokemuksiin, että tunteina ja tarkastelu tapahtuu aina suhteessa johonkin sosiaaliseen viitekehykseen ja sen normeihin ja sääntöihin. Jotta hiljaista tietoa voidaan hyödyntää, vaatii se reflektiota ja sitä kautta tämän tiedostamisen prosessin vaikutusten ymmärtämistä. (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 279–280.) Alanko-Turunen ja Pasanen (2008, 113–114) korostavat alun perin Polanyin kuvailemaa hiljaisen tiedon kehollista ulottuvuutta. Sen mukaan ihmisen tiedot ja taidot asuvat kehossa ja ovat siten koko ajan läsnä ihmisen elämismaailmassa. Ihminen tarkastelee uutta tietoa tämän ulottuvuuden läpi ja liittää sen jo osaksi olemassa olevaa. Osaamisen ja tietämisen näkyväksi tekeminen ei tule koskaan täysin onnistumaan, koska se on aina tilannesidonnaista ja kiinni ihmisessä. Kehollista hiljaista tietoa voidaan kuvata ”kotona olemiseksi siinä, mitä tekee”. (Alanko-Turunen & Pasanen 2008, 113–114.)

Nurminen (2000, 30) on tutkinut hiljaista tietoa hoitotyössä ja korostaa intuitiota välineenä hiljaisen tiedon saavuttamiseksi. Intuitio toimii ikään kuin viestin kuljettajana tietoisesta osaamisesta ja hiljaisen tietämisen välillä. Riittävän kattavana ja kuitenkin selkeänä mallina (kuva 3) hiljaisen tiedon käsitteelle toimii Haldin-Herrgård ja Salon (2008, 282) jäävuorimetafora, jossa hiljaista tietoa voidaan kuvata metaforien avulla. He yhdistävät käsitteeseen myös julkiteorian ja käytöteorian käsitteet, mitkä istuvat hyvin käytännönläheisen valmennustyön kontekstiin. Kokemuksia refleктоitaessa voidaan sanoittamisen apuna käyttää metaforia eli vertauskuvia ja siten siirtää tapoihin ja tottumuksiin pohjaavasta käytöteoriasta asioita tietoisuuden piiriin ja tehdä niistä niin sanottu julkiteoria. Tämä on käyttöteoriasta poiketen kerrottavissa ja jaettavissa esimerkiksi ammatillisissa keskusteluissa tai siirrettävissä johonkin toiseen tilanteeseen (ks. myös Toivonen & Asikainen 2004, 12–14).



Kuva 3. Hiljaisen tiedon jäävuorimetafora (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 282)

Erkkilän mukaan (2005, 199) ihminen kokoaa ja jäsentää arkikokemuksiaan kertomusten ja tarinoiden kautta, jolloin tietämisen voidaan ajatella olevan luonteeltaan narratiivista. Kyky muuntaa hiljaista ja äänetöntä tietoa ja osaamista riippuu Haldin-Herrgårdin ja Salon mukaan (2008, 283) pitkälti yksilöiden kielellisistä valmiuksista, mutta siihen vaikuttavat myös abstraktisuuden taso sekä tilannesidonnaisuus. Metaforia käyttämällä kuvausta voidaan helpottaa ja tuoda se yhteiseen tarkasteluun, vaikka ilmiölle ei ole olemassa oikeita tai kuvaavia sanoja. Metafora on vertauskuva, ja juuri vertailemalla hiljaista tietoa johonkin tutumpaan ilmiöön, pystymme saamaan kiinni hiljaisena tietona olevan kokemuksen olemuksesta. (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 283.)

Onnismaan mukaan (2008, 119–120) myös organisaatioilla on hiljaista tietämystä tai muistia, joka ei ole sama kuin sen yksittäisten työntekijöiden hiljaisen tiedon summa. Tällä tutkielmalla pyritään vaikuttamaan myös siihen, että maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen liittyvä huolipuhe saisi vastaparikseen onnistumisiin liittyvää keskustelua ja organisaatiokulttuuriin ja yhteiseen puheeseen sisäistyisi tulevaisuutta ajatellen moninaisempia ulottuvuuksia.

### 3 TUNNISTAMINEN JA TUNNUSTAMINEN OSANA VALMENNUSTA

#### 3.1 Ratkaisukeskeisyys ja positiivinen psykologia luovat pohjan

Onnistumisen kokemus on ilmiönä hyvin moniulotteinen ja tieteellisesti liki mahdoton määritellä yksiselitteisesti. Arkielämässä onnistuminen liitetään usein menestymiseen jollakin elämän osa-alueella. Liike-elämä on brändännyt onnistumista jo vuosia ja siihen tähtäävä psykologia ja sen eri menetelmät sijoitetaan usein johtamisen menetelmäpakkiin (esim. Ristikangas & Grünbaum 2016; Luoma & Salojärvi 2007; Ristikangas & Ristikangas 2013). Liike-elämän johtamisen arvopohja poikkeaa kuitenkin kasvatuksellisesta valmennustyöstä, jota tässä työssä tarkastellaan. Valmennustyössä onnistumista on perinteisesti totuttu arvioimaan tavoitteisiin pääsyn kautta, ei pelkästään yksilöä voimaannuttavana prosessina (Lehtinen 2019).

Tässä maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen liittyvässä työssä aihetta lähestytään onnistumisen kokemuksen kautta. Ratkaisukeskeisyydessä ja positiivisessa psykologiassa keskitytään ihmisten jo olemassa oleviin voimavaroihin ja niitä monistamalla pyritään lisäämään ihmisten ja erilaisten yhteisöjen hyvinvointia. Kehittämisorientaatio on menneisyyden sijaan tulevaisuudessa. (Uusitalo-Malmivaara 2014, 18–20.)

Valmentajien onnistuneita kohtaamisia tarkastellaan erilaisten positiivisten tunnistamisen ja tunnustamisen teorioiden kautta melko laajasti. Tähän on päädytty siksi, että onnistuminen on käsitteenä abstrakti ja kokemuksena vahvasti subjektiivinen (ks. esimerkiksi Perttula 2005, 116). Ilmiön luonnetta voi tulkita samojen piirteiden kautta, kuin mitä on havaittu erilaisissa tunnustuksen teorioihin pohjaavissa tutkimuksissa, joita avataan tässä luvussa tarkemmin. Kohtaamista tarkastellaan eri lähestymistavoissa usein joko vuorovaikutuksessa yksilöön tai yhteisöllisestä näkökulmasta. Näiden molempien tarkastelutapojen säilyttämistä tukee se, että myös Nuorten työllisyyspalveluiden valmennuspalvelut rakentuvat sekä yhteisöllisistä tavoista että yksilötapaamisiin perustuvista muodoista (Lahden nuorisopalvelut 2019).

Onnistumista kohtaamisessa voidaan lähestyä yhteisöllisesti tai yhteiskunnallisesti esimerkiksi sosiaalisen luottamuksen (mm. Maunu 2018; Gretschel & Hästbacka 2016) ja sosiaalisen flow'n (mm. Matikka 2013; 2015) kautta. Sitä voidaan tarkastella myös kahden ihmisen välisenä vuorovaikutuksena esimerkiksi myönteisen tunnistamisen (mm. Häkli ym. 2015), tunnustuksen pedagogian (Foster 2012), valmentavan työskentelyotteen (mm. Pakkala & Ström 2018) ja neurolingvistisen prosessoinnin kenttä-käsitteen (mm. Toivonen & Vadén 2018) kautta. Kolmanneksi sitä voidaan tutkiskella yksilön näkökulmasta esimerkiksi voimaantumisen (mm. Siitonen 1999) ja flow-teorian (mm. Csikszentmihalyi 2005) kautta.

Yhteiskunta		Sosiaalinen luottamus
Lähiyhteisö		Sosiaalinen luottamus Sosiaalinen flow Myönteinen tunnistaminen
Kahdenvälinen vuorovaikutussuhde		Myönteinen tunnistaminen Sosiaalinen flow Valmentava työskentelyote Kenttä-teoria
Yksilö		Voimaantuminen Flow

Kuva 4. Tunnistamisen ja tunnustamisen teoriat onnistuneen kohtaamisen tarkastelussa

Kuvassa 4 on esitetty työn teoreettisen pohjan rakentuminen näiden eri lähestymistapojen synteessinä. Onnistunutta kohtaamista tarkastellaan yksilötasolla valmentajan näkökulmasta, maahanmuuttajanuoren kanssa tapahtuvana kahdenvälisenä kohtaamisena sekä kohtaamiseen liittyvän kulloisenkin lähiyhteisön merkityksen näkökulmasta. Koska lähestymistapoja ei haluta yksinkertaistaa koskemaan vain yhteisöjä tai kahdenkeskistä vuorovaikutusta tai yksilöä, tarkastellaan niitä seuraavissa alaluvuissa limittäin.

### 3.2 Sosiaalinen luottamus syntyy yhteisöissä

EU-tason kattava Eurofound 2018 -tutkimus nostaa subjektiivisen hyvinvoinnin yhdeksi osa-alueeksi *sosiaalisen ja poliittisen luottamuksen*. Tutkimustulosten mukaan sosiaalinen yhteenkuuluvuus korreloi vähäiseen sosiaaliseen syrjäytymiseen, koettuun luottamukseen ihmissuhteissa sekä yhteiskunnalliseen osallistumiseen. (Dragolov ym. 2018, 49, 55.) Suomalaisen tutkimustiedon valossa nuorten matalalla koulutustasolla ja työttömyydellä on selkeä yhteys koettuun sosiaaliseen luottamukseen. Erityisesti syrjintää kokeneilla, sitä itse tehneillä ja maahanmuuttajataustaisilla luottamus on erityisen heikkoa ja tämä sisältää riskin erilaisten vaikeuksien kasautumisesta. (Myllyniemi 2015, 53–55.)

Gretschel ja Hästbacka (2016, 51) selvittivät tutkimuksessaan nuorten koulukokemuksia ja *myönteiseen tunnistamiseen* pohjaavan Kaikki käy koulua -toiminnan vaikutuksia. Luottamuksen synnyttäminen on merkitsevää, jotta kohtaaminen voi onnistua. (Gretschel & Hästbacka 2016, 51.) Vaikka sosiaalista luottamusta on tutkittu ryhmän vuorovaikutuksen näkökulmasta käsin (mm. Gretschel & Hästbacka 2016; Maunu 2018), ei sen synnystä yksilön kokemuksena löydy juurikaan aineistoa.

Nuorisotyössä kohtaamista on käytetty menetelmänä muutoksen aikaansaamiseksi nuoren elämässä. Institutionaalisessa näkökulmassa kohtaamisen erilaisia tapoja voidaan tarkastella erilaisissa rakenteissa, kuten koulussa. Muutosta tai kohtaamisen vaikutuksia ei tulisi etsiä vain nuorista, koska kohtaaminen on usein kontekstuaalista ja vaihtelee rakenteista riippuen. Perinteinen varhaisen puuttumisen ja ongelmakeskeisen huolikeskustelun eetos ohjaa tarkastelun yksilöön, jolloin rakenteissa tapahtuvan kohtaamisen vaikutukset eivät välttämättä tule näkyviksi. (Gretschel & Hästbacka 2016, 51.)

Tutkimus nuorten koulukokemuksista osoitti, että hyvinvoinnin edistämiseksi kriittistä oli se, miten nuoret kokivat tullessa kohdatuiksi heidän kokemistaan merkityksistä käsin, ilman sen kummempaa arvotusta niiden oikeellisuudesta tai paikkansapitävyydestä. Kokemus siitä, ettei nuorten tunteita tai ajatuksia tuomita, oli tärkeä. (Gretschel & Hästbacka 2016, 25.) Yhteiseksi nimittäjäksi

nousi myös nuorten sanoittamana kokemus siitä, että kaikki ovat nuorten puolella ja tämä idea on kaiken toiminnan lähtökohtana. Samoin nuorten rooli on autettavana olemista laajempi ja vertaistuen ja myötätunnon välittäminen muille samoissa ryhmissä toimiville nuorille oli tärkeää. Ryhmässä nuori ei koe olevansa ongelmiansa kanssa yksin, vaan yhteisessä keskustelussa asiat ovat enemmän asioita, eivät yksilöiden ongelmia. Merkittäviä ovat myös nuorten kokemukset siitä, miten aikuiset käyttämällä omaa elämäänsä esimerkkinä rikkovat perinteisen vastakkainasettelun, jossa aikuiset opettavat ja nuoret vastaanottavat. Näkökulmat muuttuvat, kun asioita katsotaan samalta puolelta ja yhdessä, ja samalla tunteiden läsnäolo on sallittua. (Gretschel & Hästbacka 2016, 40–43.)

Maunu pitää *sosiaalisen luottamuksen* näkökulmaa toimivana teoreettisena taustana yhteisöllisyyden ilmiön tarkastelulle ja samaan aikaan se voi konkreettisesti ohjata arkista ohjaustyötä (Maunu 2018, 11). Hän on tutkinut sosiaalisen luottamuksen syntymistä ryhmäprosessina ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden keskusteluryhmissä. Luottamusta tulisi edelleen Maunun mukaan pitää olennaisena yhteisöllisyyden ja yhteiskuntaan kiinnittymisen peruselementtinä. Ilman luottamusta yksilö ei näe osallistumista ja oman panoksensa antamista yhteiseen toimintaan kannattavana, koska ei koe saavansa siitä vastavuoroisesti itselleen mitään. Tutkimuksen päällimmäisenä tuloksena todetaan, että sosiaalisen luottamuksen synnyssä ohjaajalla tai opettajalla on merkittävä rooli erilaisissa instituutioissa ja näin ollen yhteisöllisyyden synnyttämisen ja yhteiskuntaan osallistamisen taitoja voi ja tulisi aktiivisesti harjoituttaa ja opetella. (Maunu 2018, 12, 14–15, 38.) Johnstonin (2016, 1–2, 7–9) pohjoismainen tutkimus kirjastoissa järjestetyistä monikulttuurisista keskusteluryhmistä osoittaa Maunun tavoin, että keskinäinen luottamus, tasavertaisuus ja ohjaajien matala auktoriteetti edistävät maahanmuuttajien integroitumista ja sosiaalisen luottamuksen syntyä.

Foster (2012, 8) on löytänyt tanssi-innostamiseen liittyvässä tutkimuksessaan *tunnustuksen pedagogian* alle samantyyppisiä elementtejä. Kasvatuskohtaamiset eivät noudata tiettyä kaavaa, vaan rakentuvat improvisoiden aiempien kokemusten pohjalta ja tunnistamiseen perustuen. Ohjaaja pyrkii lisäämään itse-tuntemustaan aktiivisesti refleктоimalla, sen sijaan että tyytyisi pysähtyneeseen

itsevarmuuden tilaan. Kaikista tärkeimpänä tunnustuksen pedagogia on aitoa vastavuoroisuutta, joka ilmenee tunnustuksen antamisena ja ottamisena, joka edelleen lisää kohtaamisten rikkautta. (Foster 2012, 8.)

### 3.3 Kohtaaminen ja vuorovaikutus valmentajan ja nuoren välillä

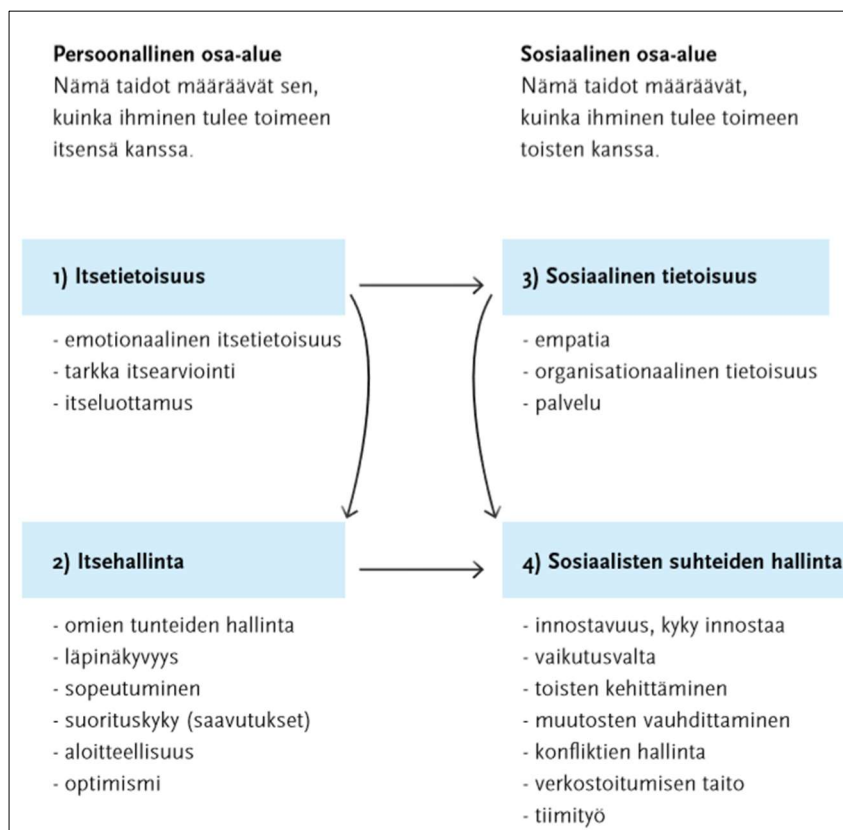
Positiiviseen psykologiaan liittyy Martelan (2014, 48–50) mukaan vahvasti myös hyväntekemisen elementti, jonka hän tutkimustietoon pohjaten nostaisi yhdeksi ihmisen psykologiseksi perustarpeeksi jo aiemmin tunnistettujen autonomian, kyvykkyyden, yhteenkuuluvuuden ja merkityksellisyyden lisäksi. Kun ihminen tiedostaa pyrkivänsä tekemään toiselle ihmiselle hyvää, vaikuttaa tämä suoraan hänen omaan hyvinvointiinsa sitä lisäävästi. (Martela 2014, 48–50.) Valmennustyön ammatillisen arvopohjan voi yleisesti katsoa noudattavan tätä hyväntekemisen periaatetta.

Isokorpi (s.a.) on koostanut ammatillisen koulutuksen kehittämishankkeen raporttiin nuorten kanssa toimivien osaamis- ja kehittämistarpeita *kohtaamisen taitoihin* liittyen. Hän korostaa erityisesti moninaisuuden ymmärtämistä ja hyväksymistä, mikä on tärkeää maahanmuuttajanuorten kanssa työskennellessä:

Jo pelkästään moninaisuutta hyväksyvän asenteen syntyminen vaatii syvällistä tiedostamista ja jatkuvaa tarkkaavuuden ylläpitoa asiaa kohtaan [– –] Oleellista on minäkeskeisyydestä luopumisen taito, jolloin ihminen kiinnostuu toisesta ihmisestä ja antaa hänen ajatuksilleen, kokemuksilleen, tunteilleen ja toiminnalleen tilaa. Ensin on tiedostettava oma minäkeskeisyytensä itsessään. Vasta sen jälkeen siitä voi pyrkiä pois. (Isokorpi 2013, 75.)

Isokorpi (s.a., 35) kytkee kohtaamisen taidot (kuva 5) neljään osa-alueeseen, joista itsetietoisuus ja itsehallinta edellyttävät työntekijältä vahvoja itsensä reflektoinnin taitoja. Sosiaalinen tietoisuus ja sosiaalisten suhteiden hallinta näytetyvät vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. (Isokorpi s.a., 35.) Tässä näkökulmassa kohtaaminen tapahtuu itsessä ja suhteessa toisiin ihmisiin.





Kuva 5. Kohtaamisen taidot peilattuna tunneälytaitoihin Isokorven (s.a.) mukaan.

Isokorpi (2013, 50–51) korostaa myös kahdenvälisessä vuorovaikutussuhteessa luottamussuhteen merkitystä. Valmentajalle luottamus konkretisoituu uskoon omasta kyvystä havainnoida ja olla herkkänä erilaisissa tilanteissa ja halua reflektoida valmennustilanteita jälkikäteen. Vastuu oppimisesta siirtyy valmennettavalle ja yhdistyy haluun kehittyä. (Isokorpi 2013, 50–51.)

Matikka (2013, 33–36; 2015, 52) esittelee Walkerin *sosiaalisesta flow'sta* tekemää tutkimusta, joka perustuu Csíkszentmihályin yksilön motivaatioon ja onnistumiseen liittyvään virtaavuusteoriaan ja Flow-käsitteeseen. Sosiaalista flow:ta on tutkittu pääasiassa urheilun ja liikunnan saralla, jossa alkuperäisiä yksilön toimintaan liittyviä käsitteitä on käytetty kuvaamaan huippusuorituksen kokemusta. Yhteisöllisessä flow'ssa on pystytty erottamaan yhdessä tekemisen nautinnollinen kokemus, toiminnan ollessa kuitenkin jokaisen yksilön omaa. Vuorovaikutuksellinen flow voi toteutua ryhmässä, mutta edellyttää vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa. (Matikka 2013, 33–36; 2015, 52.)

Myös *vuorovaikutuksellisessa flow'ssa* ajatellaan, että osallisilla tulee olla riittävästi tietoa ja taitoa kyseiseen tilanteeseen, jotta hallinnan ja keskittymisen

tunne pääsevät syntymään. (Matikka 2013, 59–62.) Flow-kokemukseen liitetty kontrollin tunne tuntuu vaikeammalta yhdistää vuorovaikutukselliseen valmentilanteeseen, jota ei tulisikaan pyrkiä kontrolloimaan vahvasti (vrt. Isokorpi 2015, 50–51). Vuorovaikutuksellisessa flow'ssa tämä toteutuukin ennemmin aktiivisena syväkuunteluna sekä täydellisenä keskittymisenä, jossa valmentaja rajaa tarkkaavaisuuttaan. Hallinnan tunne syntyy ymmärryksestä, miten nämä kyvyt voi valjastaa vuorovaikutustilanteen käyttöön ja silti kohtaaminen on tasa-vertainen ja joustava. (Matikka 2015, 58–61.)

Vuorovaikutuksellisessa flow'ssa tuttuuden kokemus on onnistumisen edellytys, eli tilanteessa läsnäolevat kokevat sen riittävän turvalliseksi, jotta voivat luottaa yhteiseen tavoitteeseen. (Matikka 2015, 64–65.) Myös myönteiseen tunnistamiseen liittyvä tutustuminen on tärkeää vierauden kokemuksen poistamiseksi ja luottamuksen synnyttämiseksi. Tutustumista seuraa myönteinen tunnistaminen ja tunnustaminen eli nuoren kokemus siitä, että hänet on kohdattu ja tunnistettu hänen omaa kokemustaan vastaavalla tavalla, tai uudella, hänen minäkuvaansa myönteisesti vahvistavalla tavalla. Tällöin nuoret kokevat arvostusta ja hyväksyntää heitä aidosti kuvaavien ominaisuuksien kautta, eikä ulko-kohtaisten ja usein automaattisten luokitusten mukaan. Tunnistamisen taustalla on yhteiskuntafilosofinen näkemys vastavuoroisen tunnistamisen merkityksestä yhteisöjä koossa pitävänä voimana ja kaikille tasa-arvoisesta lähtötilanteesta tulla tunnistetuksi yhteisöissään oikeudenmukaisesti, kunnioittavasti ja omaa itsekäsitystään vastaavasti. (Kallio ym. 2015, 16–19.)

Joskus myönteiseen tunnistamiseen riittää pelkkä näkökulman vaihtaminen asioiden uudelleen määrittelyn avulla. Uudelleen määrittelyssä tarkasteluun otetaan jokin vahva uskomus esimerkiksi maahanmuuttajan heikkoon kielitaitoon liittyen. Nuori voi olla kielellisesti lahjakas, vaikka suomen kielen taito olisikin vielä heikko. Kielitaito voidaan määritellä kaikkien jo aiemmin osattujen kielten perusteella eikä pelkästään suomen kielen kautta. (Pakkala & Ström 2018, 54, 60–61; Kallio ym. 2015, 20, 26.)

Hotulainen ym. (2014, 270–274) summaavat artikkelissaan nuorten kokemuksia siitä, miten heitä on tuettu tunnistamaan vahvuuksiaan perusopetuksessa ja sen jälkeisessä koulutuksessa, sekä miten tämä on korreloinut myöhempisiin

vahvuuskokemuksiin elämässä. Tuloksista on yleistettävissä, että heikommin menestyneet kokivat saaneensa vähemmän tukea kuin hyvin menestyneet. Kaikissa tapauksissa tunnistaminen tulisi ulottaa koulumenestyksen ulkopuolelle kattamaan muitakin elämän osa-alueita ja sosioemotionaalisia vahvuuksia. Näin toimien voidaan vahvistaa erilaisia suojaavia tekijöitä ja pienentää riskiä törmätä elämän erilaisiin karikoihin. (Hotulainen ym. 2014, 270–274.) Myös Määttä (2015, 70–71) on päätenyt samanlaisiin tuloksiin vertaistuen kannattelevasta vaikutuksesta heikommin menestyvien alakouluikäisten onnistumisen kokemuksiin ja minäpystyvyyteen liittyvässä tutkimuksessaan.

Yksilö toimii siitä itseymmärryksestä käsin, millaisena hänet tunnistetaan erilaisissa yhteyksissä ja jos hänet tunnistetaan myönteisesti, vahvistaa se hänen positiivista minäkuvaansa. Valmentajan ja nuoren keskinäinen vuorovaikutussuhde liittyy laajemmin Maunun sosiaalipedagogiseen ajatteluun siitä, miten sekä yksilön omat kokemukset että kokonaiset yhteiskunnat tai kulttuurit muuttuvat ja uudistuvat vuorovaikutuksessa syntyvien kokemusten ja merkitysten myötä. (Maunu 2018, 12–13.)

Kohtaamistyössä työntekijän onnistumista tukee lisääntyvä ymmärrys siitä, millä eri tavoin nuoren voi vuorovaikutussuhteessa pyrkiä tietoisesti tunnistamaan oikein ja missä määrin tämä tapahtuu kokemuksesta syntyneen ja arjen rutiineihin kiinnittyneen tiedostamattoman intuition toimesta. Koska tunnistaminen on aina kontekstuaalista, eli sidoksissa kulloiseenkin tilanteeseen, ei prosessia voi ulkokohtaisesti opetella, vaan ymmärrys lisääntyy työntekijän aktiivisen itsereflektion kautta. (Kallio ym. 2015, 20, 26.)

Itsereflektio taas linkittyy vahvasti *valmentavaan työotteeseen*, jota on mahdollista toteuttaa ilman tietoisuutta omista asenteista ja uskomuksista ja pyrkimystä tarkastella myönteistä kehitystä ongelmien sijaan (Pakkala & Ström 2018, 12). Liike-elämän puolella valmentava työote liittyy johtajuuteen. Se on viimeisen vuosikymmenen aikana inhimillistänyt johtamiskulttuuria ja tehnyt esmiehestä tasa-arvoisen ja työyhteisöään aidosti arvostavan ja kunnioittavan henkilön. Vaikka viitekehys rakentuukin vahvasti juuri johtamisen ja esimiestyön ympärille, on siinä paljon samoja elementtejä, jotka tukevat aidon ja rehellisen

dialogin syntymistä työyhteisössä ja työntekijätasolla. Luottamus syntyy avoimesta vuorovaikutuksesta eikä virheiden tekemistä pelätä. Valmentavan johtamisen omaksunut ihminen tunnistaa itsensä jatkuvasti uutta oppivana. (Ristikangas & Ristikangas 2013, 13–14, 164–166.)

Valmentavan työtteen taustat ovat monimuotoiset ja viitekehys on rakentunut muun muassa psykologiasta, kasvatustieteistä sekä psykoterapiasta. Valmentavaa työtettä kutsutaan alasta riippuen esimerkiksi dialogisuudeksi, positii-viseksi pedagogiikaksi tai coachingiksi. Yhteistä niille kaikille on systeemiteoreettinen näkökulma, jossa systeemin pienen osan muuttaminen vaikuttaa koko systeemiin. Tällöin myös vaikeaksi koetuissa tilanteissa, joihin ei ole olemassa selviä ratkaisuja, voidaan tavoitteita rakentaa systeemin johonkin toiseen osaan kohdistuvana ja muutosta voidaan lähestyä eri näkökulmasta. (Pakkala & Ström 2018, 12–13.)

Carlsson ja Forssell (2017, 50–51) ovat kehittäneet *oivaltavan coachingin*, jossa valmentava työote erotellaan coachingista. Valmentaja nähdään asiantuntijana, joka tiedollisesti opettaa aina jotakin. Coachin asiantuntijuutta taas ovat teknikat ja menetelmät, joilla asiakkaan potentiaali saadaan parhaalla mahdollisella tavalla käyttöön. (Carlsson & Forssell 2017, 50–51.) Teoksessa valmentavalle työtteelle ominaiset piirteet erottuvat kuitenkin selkeästi, vaikka coachingia korostetaankin rajatun ammatillisen ryhmän erityisosaamisena. Viitala (2007, 87, 92) summaa valmentavan työtteen sekä voimaannuttamisena että mahdollistamisena, joissa on samoja vastuunottoon rohkaisemisen ja vahvuuksien korostamisen elementtejä. Näiden hallinta edellyttää kuuntelun ja läsnäolon taitoja ja aktiivista itsereflektointia käyttäjältään. Lisäksi hän korostaa parhaan mahdollisen oppimisympäristön luomista merkittävänä tekijänä. (Viitala 2007, 87, 92.)

Valmentavan työtteen yksi ydinasioista on aito dialogi. Se eroaa ulkoa opetelusta teknisestä suorituksesta siinä, että aidolla dialogilla tavoitellaan molemminpuolisen suhteen elävöittämistä ja rakentamista ja samalla kohtaaminen tapahtuu tunnetasolla ja syntyy kokemus yhteydestä. Kohtaamisessa tapahtuu toisen ihmisen tunnistamista molemmin puolin, sillä ihminen oppii itsestään vain

suhteessa toisiin ja kunnioitus on eettisen vuorovaikutuksen ydin. (Ristikangas & Ristikangas 2013, 85–86, 89.)

Mitä lähemmäs tarkastelu siirtyy yksilöllisen kokemuksen ytimeen, sitä abstraktimmaksi ja jopa metaforiseksi sitä kuvaava käsitteistö ja sanasto muuttuvat. Ollila (1993, 24–27, 67, 109, 208, 281) kuvaa kohtaamisen eettisyyttä käsittelevässä tutkimuksessaan kolmatta (The Third) elementtiä, joka toteutuu kohtaamisen eri tasoilla. Duetto- ja kuorometaforilla pyritään kuvaamaan kahden dialogiin osallistuvan yhteisesti synnyttämää tilaa ja kohtaamisen laatua, joka määrittyy sen mukaiseksi, miten osallistujat suhtautuvat kohtaamisessa toisiinsa ja mihin he kohtaamisessa pyrkivät. Ollilan ajattelu tulee lähelle Buberin näkemystä sinän ja minän kohtaamisessa syntyvästä me-tilasta. Näiden molempien edellytyksenä on oikeudenmukaisuuden, tasavertaisuuden ja hyvinvoinnin kokemusten jakautuminen tasapainoisesti. (Ollila 1993, 24–27, 67, 109, 208, 281; Ristikangas & Ristikangas 2013, 88.)

Neurolingvistikisessä prosessoinnissa taas on laajasti käytetty kenttä-käsitettä, jolla pyritään kuvaamaan kohtaamisessa läsnäolevaa vuorovaikutuksen tilaa, ja jota on vaikeaa, jopa mahdotonta sanoittaa arkikielellä. Lähimmäksi päästään ilmaisuilla jaettu sanaton ymmärrys, läsnäolo, ei-tietäminen, ainutkertaisuus, kokonaisuus ja yhteys. (Toivonen & Vadén 2018, 7–8, 110–111; Vadén & Toivonen 2013, 41–44.)

### **3.4 Yksilön voimaantuminen kohtaamisessa**

Yksilön voimaantumista on tutkittu huomattavasti enemmän kuin onnistumista. Maahanmuuttajanaisten työelämäntietoon liittyvässä tutkimuksessa ilmeni, että maahanmuuttajanaisten osallisuus ja voimaantuminen ovat toisiinsa sidoksissa oleva itseään vahvistava prosessi. Tällöin ei ole tarpeen määritellä, edellyttääkö osallisuuden kokemus voimaantumista vai toimiiko osallisuus voimaantumista vahvistavana elementtinä. (Aarnitaival 2012; 48, 183–184.)

Siitosen (1999, 59–63) *voimaantumisteorian* mukaan voimaantuminen on yksilöstä itsestään lähtevä sisäisen voimantunteen prosessi, johon liittyvät kiinteästi yksilön myönteiset uskomukset omasta kyvykkyydestään. Nämä taas linkittyvät

luottamukselliseen ilmapiiriin ja arvostuksen kokemuksiin, jotka ovat aina tilannesidonniaisia. Sisäisen voimantunteen saavuttaneella on rohkeutta kokeilla luovia ratkaisuja ennakkoluulottomasti ja valinnan vapaus yhdistyy vastuun ottamiseen. Voimaantuminen on siten suhteessa sitoutumiseen, joka heikkenee tai vahvistuu riippuen edellä mainittujen tekijöiden laadusta ja siitä, miten ne tukevat voimaantumista. Voimaantuminen ei ole pysyvä tila, eikä tutkimuksessa ilmennyt suoraa kausaalisuhteita, mutta sitä voidaan vahvistaa hienovaraisesti erilaisilla mahdollistavilla tekijöillä. Näitä ovat mm. tasa-arvoisuuteen, luottamukseen ja turvallisuuden tunteeseen pyrkiminen.

Myös flow-kokemus voidaan rinnastaa voimaantumiseen. Silti yksinkertaista kaavaa optimaalisen flow-kokemuksen rakentamiseksi ei ole olemassa, koska siihen vaikuttaa aina työntekijän käsitys omista kyvyistään suhteessa käsillä olevan tilanteen haastavuuteen. Askel askeleelta tapahtuva tarkkaavuuden keskittäminen vaikuttaisi edeltävän flow-kokemusta myös työssä. Innostajana ja motivaattorina tähän toimii kokemus työn sisäisistä ominaisuuksista, eikä ulkoisilla palkinnoilla ole merkitystä. Työntekijä heittäytyy tilanteen vietäväksi ja keskittää kaiken osaamisensa ja huomionsa tekemiseen, itsetietoisuus on vahvaa, ja hallinnan tunne on tilanteessa läsnä. (Csikszentmihalyi 2005, 219, 224–225; Matikka 2013, 48.)

Isokorven (2013, 18) *persoonallisen ja ammatillisen identiteetin voimaantumisen kehitysohjelmassa* identiteetin kasvua huippuosaamisen pedagogiikkaan voidaan tukea erilaisilla menetelmillä. Siinä voimaantuminen mielletään flow-tilaa muistuttavaksi sisäisen voiman tunteen kokemukseksi, lisääntyneeksi itsetuottamukseksi ja sosiaalisten taitojen hallinnaksi, mikä taas tulee hyvin lähelle Siitosen teoriaa. (Isokorpi 2013, 18.)

*Huippuosaamisen pedagogiikka* on oppijan vahvuuksia korostavaa, eli arvontolähtöistä. Tämä toteutuu opettajan ja oppilaan rikastavassa keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Se mahdollistaa suggestiivisen oppimisen, eli ihmisen tietoisesta ja tiedostamattomasta osaamisesta yhdistämisen. Se on myös kykyä pysähtyä oppimisen keskellä reflektomaan ja rauhoittumaan, mikä edellyttää oppi-

jalta turvallisuuden tunteen kokemusta. Ja ennen kaikkea huippuosaamisen pedagogiikka vahvistaa oppijan autonomiaa ja edellyttää opettajalta yksilöllistä kohtaamista ja erilaisten tapojen sallimista. (Isokorpi 2013, 35–39.)

Ammatilliseen identiteettiin kasvaminen ja siinä tapahtuva voimaantuminen on Mahlakaarron (2010, 57, 64–65) mukaan yksilöllinen ja pitkäkestoinen prosessi. Yhtenä elementtinä *voimaantumisen kehitysohjelmassa* nousee esiin työntekijän parantuneet edellytykset hahmottaa omia rajojaan suhteessa organisaatioon sekä niiden muuttavaa vaikutusta työntekijän ajatteluun, tunteisiin ja toimintaan. Ymmärrys rajoista tukee työntekijää yksilöllisten valintojen tekemisessä ja omasta hyvinvoinnista huolehtimisessa. Tunnetyöskentely voimaannuttaa työntekijää vahvistamalla subjektiviteetin eli sisäisen yhteyden kokemusta työpaikan sosiaalisessa kentässä. Tunteet ymmärretään osaksi kohtauksia, mutta ne eivät johda työntekijän toimintaa, vaan koetaan enemmän erilaisten ilmiöiden osatekijöinä. (Mahlakaarto 2010, 57, 64–65.)

## **4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

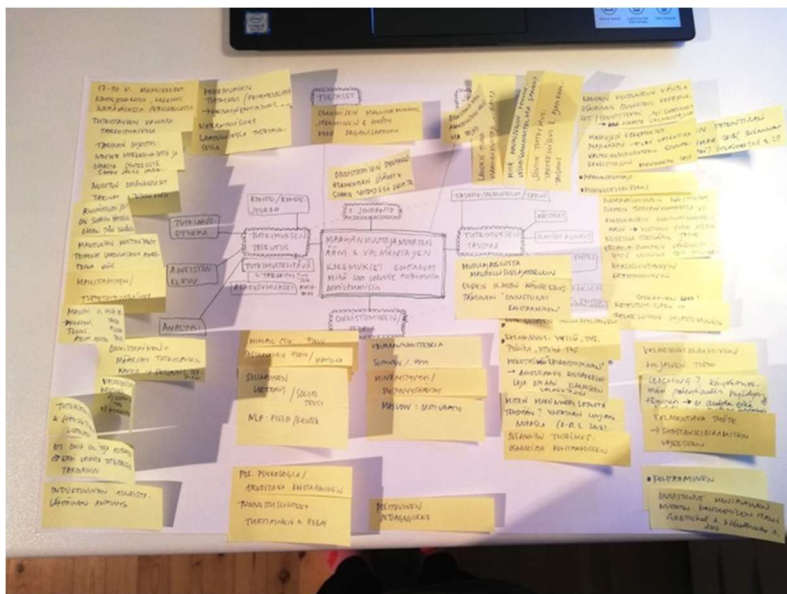
### **4.1 Tutkimustehtävä rakentuu refleksiivisenä prosessina**

Idea tähän työhön syntyi omista valmentajan työssä sekä myöhemmin maahanmuuttajien parissa työskennellessä tekemistäni arkihavainnoista ja käymistäni ammatillisista keskusteluista. Organisaatiossa käytiin turvapaikanhakijoiden lisääntyneen määrän myötä paljon keskusteluita, joissa valmentajat sanoittivat maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen liittyvää oletettua haastetta ja puuttuvan osaamisen tarvetta. Tämä puhe oli monin paikoin ongelmalähtöistä. Oman työkokemukseni myötä olin tunnistanut jo aiemmin, miten hankalaksi valmentajien kohtaamistyön osaamisen sanoittaminen koettiin. Käytännössä valmentajat eivät kyenneet kertomaan, mikä heidän omassa toiminnassaan oli jo vuosien ajan johtanut onnistuneisiin kohtaamisiin asiakkaina olleiden kantasuomalaisien kanssa. Tieto tuntui olevan tavoittamattomissa. Näiden kahden havainnon ristiriitaisuus herätti mielenkiintoni, miten ilmiöön voisi tästä lähtötilanteesta käsin tarttua.

Idea lähestymistapaan syntyi liike-elämän puolella jo pitkään käytetyn coachingin ja valmentavan esimiestyön testaamisesta nuorisotyössä. Valmentavaa työskentelyotetta ei ole nuorisotyössä juurikaan tutkittu, mutta oman pitkäkestoisen coaching-koulutuksen myötä kiinnostuin siitä, voisiko tätä osaamista hyödyntää enemmänkin nuorisotyössä.

Teoreettisen viitekehyksen rakentamisen haastavuus valitulle tutkimusasetelmalle oli jo etukäteen tiedostettu tosiasia. Maahanmuuttajanuoret valmennus-kontekstissa eivät sinänsä ole uusi asia, mutta populaaritieteen kentällä suosittu onnistumisen määritelmän sitominen tieteelliseen tutkimukseen ja kuvaavan teorian löytäminen oli aluksi mahdottomalta tuntuva tehtävä. Koska kaikki tutkimustyö liittyy osaksi jo olemassa olevaa tieteellistä ja yhteiskunnallista keskustelua (Honkatukia ym. 2018, 352), pyrin perehtymään mahdollisimman kattavasti lukuisiin tutkimuksiin ja lähestymistapoihin, jotka johdattivat prosessissa eteenpäin.

Keskeisin havaintoni oli, että kiinnostus uudelleen määrittelyyn ja näkökulman vaihtamiseen on lisääntynyt kohtaavassa nuorisotyössä viime vuosina. Toinen havaintoni oli, että monessa lähestymistavassa ydin on ilmaisutavasta riippumatta hyvin samantyyppinen, mutta kokonaisuutena mikään ei suoraan vastannut tämän tutkimusasetelman tarpeisiin. Kuvassa 6 on alkuvaiheen jäsentelyä ja koontia lukuisista eri näkökulmista, joilla onnistumisen kokemuksta tai kohtaamista on selitetty.



Kuva 6. Alkuvaiheen jäsentelyä kohtaamisen teorioista ja onnistumisen kokemuksen määrittelyä



Lopulta kirjavassa lähdeaineistossa alkoivat toistua erilaiset tunnustuksen teorit, jotka tulkitsin liittyväksi onnistuneeseen kohtaamiseen. Tämän rajauksen jälkeen oli edelleen vaikea valita yhtä teoriaa, koska monet tarkastelivat kohtaamista esimerkiksi vain yhteisöllisesti tai yksilöiden välisenä tapahtumana. Lopulta päädyin tarkastelemaan aihetta niin yksilöiden (valmentajan omat kokemukset), kahdenvälisen vuorovaikutuksen (valmentajan kohtaaminen maahanmuuttajanuoren kanssa yksilötilanteessa) sekä myös yhteisöllisestä näkökulmasta (valmentaja kohtaa maahanmuuttajanuoren osana ryhmää tai yhteisöä).

Tutkimustehtäväkseni määrittelin lopulta: *Millaisia ovat työllisyyspalveluiden valmentajien kokemukset maahanmuuttajanuorten kanssa tapahtuneista onnistuneista kohtaamisista?* Halusin selvittää, millaisia tekijöitä valmentajien kokemuksiin onnistuneista kohtaamisista liittyy, ja miten valmennuksessa käytettävää hiljaista tietoa/osaamista voi tehdä näkyväksi mallitusmenetelmällä. Tarkoituksena on tuottaa organisaation käyttöön lisää tietoa siitä, mikä on onnistuneissa kohtaamisissa merkittävää. Tätä tietoa voidaan tulevaisuudessa parhaimmillaan hyödyntää osaamisen lisäämisessä organisaation sisällä ja vastata siten valmentajien ja organisaation tarpeisiin. Tarkoituksena ei ole niinkään tuottaa yleistettävää tietotaitoa kohtaamisesta, vaan tehdä näkyväksi kriittisiä kohtia, joihin tarkastelu on hyvä suunnata. Tarkoituksena on tehdä myös näkyväksi erilaisia tiedon prosessoinnin yksilöllisiä tapoja ja näin pyrkiä madaltamaan kynnyksiä maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen tulevaisuudessa. Mallitusmenetelmä on sellaisenaan opeteltavissa ja monistettavissa aiheesta riippumatta osaamisen kehittämiseen koko organisaatiossa.

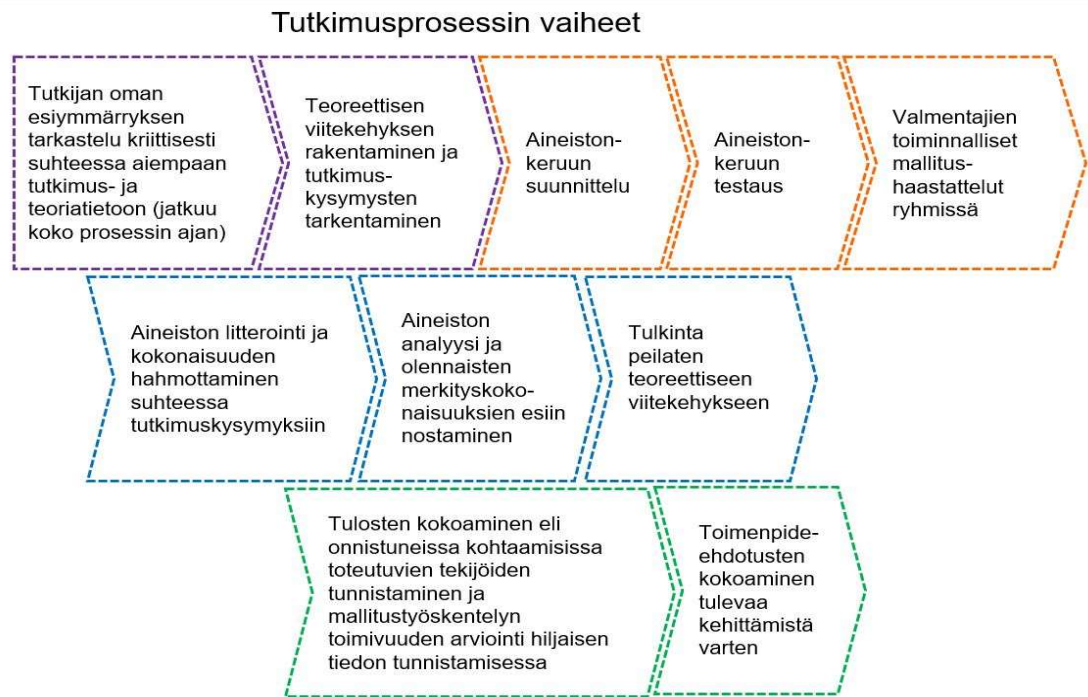
Aarnitaipaleen (2012, 48) tutkimusasetelma maahanmuuttajanaisten osallisuuden kokemuksista lähestyy omaani. Tutkimuksessa osallisuuden, voimaantumisen ja osattomuuden kokemukset ovat keskeisiä käsitteitä, kun tutkimusaineistosta nostetaan esiin haastateltujen merkityksellisiksi kokemat sosiaaliset suhteet. (Aarnitaival 2012, 48.) Näkökulma rajautuu työelämään liittyvän tiedon hankkimiseen ja jakamiseen, kun omassa työssäni tarkastellaan nimenomaista vuorovaikutuskohtaamista onnistumisen kokemuksen näkökulmasta. Molem-

missa paneudutaan tutkittavien jollakin tavalla merkityksellisiksi osoittamiin asioihin. Eli toiminnalla katsotaan olevan jokin intentio/tarkoitus ja se saa henkilöstä riippuen aina jonkinlaisen merkityksen.

Opinnäytetyön metodologia on räätälöity vastaamaan sekä teoreettiseen viitekehykseen, että tutkimuskysymyksen asetteluun. Olen perustanut valinnat erilaisen metodologiakirjallisuuden pohjalta. Opinnäytetyössä on vahva narratiivinen suuntautuminen sekä fenomenologisia piirteitä. Perttulan (2005, 120–123) mukaan ja karkeasti yleistäen fenomenologia pyrkii ymmärtämään kokemusta. Tässä työssä pyritään ymmärtämään ja selittämään kohtaamisissa koettujen onnistumisten luonnetta. Aineistonkeruu taas tuo tutkimukseen narratiivisia elementtejä. (Laine 2015, 29–34.) Osallistujat tuottivat aineistonkeruussa tarinoita, jotka sijoittuivat menneisyyteen. Niitä tarkasteltiin ja arvioitiin nykyhetkestä käsin ja tutkimuksen on tarkoitus tuottaa tietoa tulevaisuutta varten. Tämän aikakäsitteen läsnäolo on tyypillistä narratiiviselle tutkimukselle. Kertoja leikkaa valitsemallaan tarinalla tietyn ajanjakson tarkasteltavaksi ja se saa yhteisessä keronnassa merkityksen. (Timonen 2009, 1–2, 23.)

Tutkimukseni kohdejoukkona on Lahden nuorisopalveluiden työllisyys- ja erityispalveluiden työ-, yksilö-, työhön- ja starttivalmennuksen sekä etsivän nuorisotyön työntekijöitä. Tutkimukseni lähtöoletuksena on, että tutkimusprosessissa ilmenevä osaaminen on hyödynnettävissä koko valmennusorganisaatiossa ja siksi otannalla pyritään kattamaan kaikki työmuodot.

Tutkimus etenee mukailien Laineen (2015, 50) esittämää tutkimuksen rakennetta ja prosessi käsittää neljä eri vaihetta (kuva 7). Teoreettisen viitekehyksen rakentumista seuraa aineistonkeruun suunnittelu, testaus ja varsinainen aineistonkeruu ryhmämallituksilla. Kolmas vaihe on aineiston analyysi ja viimeisessä vaiheessa kootaan tulokset ja tehdään johtopäätökset.



Kuva 7. Tutkimusprosessin vaiheet mukailen Lainetta (2015, 50)

Tutkimuksessa on jouduttu kiinnittämään erityistä huomiota siihen, miten teoreettinen viitekehys ja aineistonkeruu niveltyvät toisiinsa. Yhtenä lähtökohtana oli sellaisen työskentelytavan valinta, joka tuottaa rikkaan ja laadukkaan aineiston, mutta tuo lisäarvoa käytännöllisyyden ja monistettavuuden kautta ja olisi osallistujille itsessään jo voimaannuttava kokemus. Kun kertoja saa mahdollisuuden rakentaa tarinaansa yhteisesti, voi hän parhaimmillaan kokea positiivisen kokemuksen uudelleen (Salo 2008, 76).

Tavoitteena on tehdä osallistujien hiljaista osaamista näkyväksi. Heikkisen (2015, 163–164) mukaan tutkijan refleksiivisyydellä tarkoitetaan kriittistä tietoisuutta siitä, että tulkinnallisessa tutkimuksessa mahdollisuus ymmärtää annettuja merkityksiä (vrt. millainen onnistunut kohtaaminen on) perustuu tutkijan ja tutkimuskohteen väliseen vuorovaikutukseen, eikä täydellinen objektiivisuus ole koskaan mahdollista. Luvussa 4.4 on pohdittu tarkemmin refleksiivisen otteen kautta syntyneitä valintoja ja huomioita, joita tutkimusprosessin varrella kohtasin.

## 4.2 Mallittaminen aineistonkeruumenetelmänä

Laine (2015, 35) kuvaa osuvasti sitä, miten kokemuksen ja erilaisten merkitysyhteyksien tutkimuksessa on mahdotonta esittää valmista metodia, joka soveltuisi käytettäväksi kaikissa tilanteissa. Jotta tutkimuksen kohderyhmän kokemukset ja niille annetut merkitykset voi saavuttaa mahdollisimman aitoina, tulee menetelmät valita harkiten, ja tilanteeseen parhaiten soveltuen. (Laine 2015, 35.) Metodien tulee olla myös yhteneväinen teoreettisen viitekehyksen kanssa ja tuottaa oikeanlainen aineisto ja sitä kautta vastaus valittuun tutkimuskysymykseen (Alasuutari 2011, 83; Salo 2015, 182). Onnistumista lähestyttäessä on ratkaisevaa valita menetelmä, jolla voidaan tavoittaa sanoittamaton tieto ja osaaminen. Siksi tutkimuksessa on päädytty totutusta poikkeavaan aineistonkeruumenetelmään, mallittamiseen (ks. Toivonen & Koivisto 2010, 217–219).

Salon (2008, 69) mukaan tavanomaista keskustelua hallitaan usein rutiinien kautta. Tätä asetelmaa pyritään tietoisesti rikkomaan mallitustekniikalla, jotta tarinan tuottamisessa ei jäädä jumiin itsestäänselvyyksiin tai totuttuun puhetaapaan. Jos verrataan mallittamista Hirsjärven (2009b, 209) haastattelutyyppeihin, on se luonteeltaan lähinnä avointa haastattelua. Siinä haastateltava tuottaa sisältöjä, jotka määrittävät haastattelun etenemistä ja haastattelijan tehtäväksi jää keskustelun ohjailu eteenpäin.

Pakkala ja Ström (2018, 13) alleviivaavat, että vuorovaikutustilanteissa käytetyllä kielellä on valmennuksen onnistumisen kannalta suuri merkitys. Sanoilla luodaan merkityksiä ja niiden avulla voidaan kuvata vuorovaikutustilanteessa tehtyjä havaintoja. Valmentajan ja valmennettavan yhteinen todellisuus rakentuu vuorovaikutustilanteessa, ja siksi onnistumisia, voimavaroja ja myönteistä kehitystä korostamalla vahvistetaan valmennettavan luottamusta positiiviseen muutokseen. (Pakkala & Ström 2018, 13.) Tästä syystä tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä pyrkii tekemään näkyväksi sanallisia valintoja, joita vuorovaikutuksessa käytetään. Vaikka kokemusta pyritään ilmaisemaan sanallisesti mahdollisimman kattavasti, sisältää se aina tiedostamatonta kokemustietoa, esimerkiksi tunteita. Ne ilmenevät usein epämääräisinä tuntemuksina ja aavistuksina enemmän kuin selkeinä käsityksinä. (Laine 2015, 40; Toivonen & Vadén 2018, 72–75.)

Tutkimus lähtee ajatuksesta, että onnistumista on ilmiönä miellyttävä lähestyä. Se on tunteena ja kokemuksena todennäköisesti kieli- ja kulttuurirajat ylittävä ilmiö, joka tarjoaa sekä valmentajille että asiakasnuorille tasavertaisen lähtökohdan kohtaamisten tarkasteluun ja tekee näkyväksi erilaisia vahvuuksia, jotka tulevat prosessissa myös tunnistetuksi ja tunnustetuksi. (vrt. Hotulainen ym. 2014, 264–266.) Tutkimuksen aineistonkeruu noudattelee narratiivista lähestymistapaa, jolla pyritään sanoittamaan hiljaista osaamista ja joka soveltuu hyvin sanallistetun tiedon analysointiin koetusta kohtaamisesta (Erkkilä 2005, 195–196; Tuovila 2008, 152–156; Hänninen 2015, 168–182).

Hännisen (2015, 170, 180) sanoin tarinoita tutkittaessa voidaan tapahtumia tarkastella sen mukaan, ovatko ne tietoisuuden vai toiminnan parissa tapahtuvia. Toiminnalliset tapahtumat ovat konkreettisia ja aistein havaittavissa, kun taas tietoisuuden tapahtumat ovat näkymättömiä ja mielessä tapahtuvia. Tarinan voi ajatella leikkaavan tapahtumien virrasta jonkin pätkän, joka jäsentyy merkitykselliseksi kokonaisuudeksi, kun siihen liittyy tunne- ja arvolatauksia. Narratiivisessa tutkimuksessa toteutuu eettinen arvokkuus, kun se antaa tutkittaville mahdollisuuden ilmaista itseään omalla äänellään. (Hänninen 2015, 170, 180.)

Onnistumisiin liittyvä aineisto koostuu valmentajien itse valitsemista onnistuneista kohtaamiskokemuksista, joita tutkittiin ja sanoitettiin mallitustyöskentelyllä. Mallituksen juuret ovat neurolingvistiksessä prosessoinnissa, joka tarjoaa työkaluja hiljaisen tiedon sanoittamiseen (esim. Toivonen & Asikainen 2004; Derks 2005; Toivonen & Vadén 2018; Vadén & Toivonen 2013; Toivonen & Koivisto 2011). Neurolingvistiksessä prosessoinnissa mallittamisen tapoja on monia. Yhteistä niille on kuitenkin se, että jotakin asiaa tarkastellaan ikään kuin suurennuslasin läpi ja hienosäätäen niin pitkään, että toiminta näyttää selkeältä. Siinä ei ole jäljellä epäselviä kohtia tai arvailujen varaan jääviä hetkiä. (mm. Toivonen 2019, 135, 142–145; Toivonen & Asikainen 2004, 61–66.) Isokorven (2013, 56) huippuosaamisen pedagogiikassa opiskelijan henkistä vahvuutta voidaan kehittää itesuggestiolla. Menetelmä muistuttaa paljon mallitustyöskentelyä. Siinä kokemusta muistellaan myös kehollisesti ja tunteiden kautta, ja onnistuminen pilkotaan pienempiin osiin. (Isokorpi 2013, 56.)

Laine (2015, 35) korostaa, että kokemuksen ja sen merkityksen tutkimuksessa tutkijan on tietoisesti harjaannutettava kriittistä itseymmärrystä eli refleksiivisyyttä. Tutkija tarkastelee aineistoa ja tutkittavia aina oman esiyymmärryksensä kautta, eli tulkinnalta on vaikea välttyä. Siksi sitä pitää järjestelmällisesti tarkastella sekä tulkinnan, että sen vaikutusten osalta. (Laine 2015, 35.) Neurolingvistisen prosessoinnin mallitusmenetelmät olivat itselleni ennestään muista yhteyksistä tuttuja, mutta niiden soveltuvuudesta tutkimuksen aineistonkeruuseen ei ollut kokemusta. Tästä syystä ennen varsinaista aineistonkeruuta erillisellä koeryhmällä toteutettiin mallitusdemo, jotta menetelmän toimivuutta voitiin testata.

Liitteessä 1 on kuvattuna, miten koeryhmää lähestyttiin ja miten mallitustyökentelyä pohjustettiin. Ryhmä sai itse valita aiheen, mutta näkökulma oli sama, eli onnistumisen tutkiminen. Mallitus tallennettiin nauhurilla ja litteroitiin osittain, jotta myös sisällön analyysitapaa oli mahdollista testata etukäteen. Koemallituksen perusteella pystyin haastattelijana muokkaamaan kysymyksiä toimivammiksi. Mallitusdemossa ilmeni, että mallituksessa käytettävän kaiutuksen merkitystä on korostettava erityisesti tutkimustulosten luotettavuuden varmistamiseksi.

Kaiutus tarkoittaa haastateltavan puheen toistamista ydinasioita ja sanoja poimien. Jatkokysymykset pohjaavat aina edeltäviin vastauksiin, joten mikäli haastattelija tekee väärän tulkinnan, saattaa hän tulla ohjanneeksi vastaajaa omilla sanavalinnoillaan. (Toivonen & Asikainen 2004, 85–88.) Mallitusdemossa yksi osallistuja ei vahvistanut kommenteillaan kaiutuksen oikeellisuutta. Tutkijana en pystynyt tallenteelta myöhemmin luotettavasti päättelemään, oliko kaiutus tapahtunut riittävällä tasolla oikein, eikä vastausten käyttäminen olisi tuntunut luotettavalta.

Demossa testattiin myös kahta erilaista toimintaan virittävää harjoitetta, joista mielleavaruusharjoitus osoittautui testiryhmän palautteen perusteella käyttökelpoisemmaksi ja toimivammaksi sekä sisällöltään että ohjausteknisesti. Toisena harjoitteena käytettiin metaforan muodostamista, johon oli osallistujien palautteen perusteella vaikea päästä sisään. Virittävien harjoitteiden merkitystä korostettiin ja niiden avulla mallitukseen oli helpompi osallistua. (Ks. Liite 1)

Varsinaiseen tutkimukseen osallistumisen ehtona oli, että työntekijä tunnistaa itse onnistumisen kokemuksen jossakin valmennuskohtaamisessa maahanmuuttajanuoren kanssa. Onnistumista ei määritelty etukäteen johdattelun välttämiseksi. Toisena ehtona oli halukkuus ryhmämuotoiseen mallitustyöskentelyyn. Tutkimuksesta tiedotettiin työntekijöitä useissa eri yhteyksissä sekä viikokopalavereissa että lähiesimiesten toimesta sähköpostitse (Liite 2).

Ryhmämallitukset toteutettiin kesäkuussa 2019 kolmena erillisenä työskentelyinä. Mallitukseen osallistui yhteensä 9 valmentajaa, joiden työ käsittää yksilö-, työ- ja työhönvalmennusta nuorten työpajoilla, starttivalmennuksessa, Ohjaamo Lahdessa ja etsivässä nuorisotyössä. Mallitusten tekemisellä ryhmässä pyrittiin mahdollistamaan osallistujien kokemusten ja osaamisen jakaminen riippumatta siitä, miten paljon he ovat kohdanneet maahanmuuttajanuoria valmennustyössä. Oheistavoitteena oli tarjota osallistujille tilaisuus vuoropuheluun sekä tiedon lisäämiseen maahanmuuttajanuorten kohtaamisista ja siten edesauttaa työntekijöiden kohtaamisen valmiuksien kehittymistä.

### **4.3 Aineiston analyysi**

Aineiston analyysi on tutkimuksen tärkein vaihe, jotta asetettuihin tutkimuskysymyksiin voidaan vastata. Laadullisen tutkimuksen analyysitapoja on monenlaisia ja asetettu tutkimuskysymys määrittää analyysitapaa. (Hirsjärvi 2009a, 221.) Alasuutarin (2011, 39) mukaan laadullisen analyysin voi karkeasti jakaa kahteen vaiheeseen, joista ensimmäisessä havaintoja pyritään riittävästi pelkistämään, jotta toisessa vaiheessa aineiston sisältämä arvoitus voidaan ratkaista ja tulokset ja johtopäätökset esitellä. Käytännössä vaiheet kuitenkin nivELYvät toisiinsa ja analyysivaiheesta on vaikea erottaa selkeitä askeleita tai rajapintoja. (Alasuutarin 2011, 39.)

Aineiston käsittely etenee tiivistetysti siihen tutustumisesta järjestämisen ja luokittelun kautta vertailuun ja edelleen erilaisten kokonaisuuksien ja teoreettisten mallien esille nostamiseen (Ruusuvoori ym. 2011, 12). Koska tähän työhön rakentunut tutkimusprosessi ei noudata suoraan mitään valmista kaavaa, rakentui myös aineiston analyysi pikkuhiljaa ja osa kerrallaan eri metodioppaista erilaisten havaintojen johdattamana ja rohkeasti omaan intuitioon ja kokeilunhaluun

luottaen, kuten Salo (2015, 183) rohkaisee. Tutkielmassa narratiivisuus määrittyy selkeästi kerrottujen tarinoiden sisällön eikä niinkään kerrontatavan analyysin kautta. Joskin aineistossa on joissain kohden tehty havaintoja sisällön lisäksi myös kerronnan tavasta, jos sen on nähty tuovan aineistoon lisää arvoa. (vrt. Laitinen & Uusitalo 2008, 136.)

Mallituksissa syntynyt aineisto litteroitiin sanatarkasti. Käytännössä puhekielisyys, murre ja slangisanat säilytettiin ja empiminen tai sanojen toistot kirjattiin myös ylös. (ks. Ruusuvuori 2011, 424–425.) Litterointivaiheessa analyysitapa ei ollut vielä tiedossa, joten aineisto pyrittiin pitämään erilaisia analyysitapoja silmällä pitäen mahdollisimman rikkaana. Myös mallitettavien kerrontaan liittyvät nauru, itku, matkiminen ja liioittelu kirjoitettiin näkyviin, jotta sisältö pystytään myöhemmin tulkitsemaan oikein (ks. Salo 2015, 179). Aineistoa kertyi yhteensä 199 sivua. Litteroidusta aineistosta poistettiin mallituksiin osallistuneiden ja tarinoissa esiintyneiden maahanmuuttaja-asiakkaiden anonymiteetin (ks. Aarnitaipale 2012, 39–40, 57) säilyttämiseksi kaikki tunnistettavat tekijät, kuten nimet, tehtävänimikkeet, tarkat kuvaukset työmuodoista tai tunnistettavista ajanjaksoista. Tekstissä käytettäviin suoriin lainauksiin on merkitty anonymisointi hakasulkumerkeillä ja poistettua osaa kuvaavalla selventävällä selityksellä.

Tutkimukseen sisällytetty aineisto ja siitä mahdollisesti tehdyt rajaukset tulee perustella johdonmukaisesti, eikä kaikkea syntynyttä aineistoa ole tarkoituksenmukaista ottaa automaattisesti analyysiin mukaan (Ruusuvuori ym. 2011, 15; Salo 2015, 182). Tutkimuskysymyksenä on selvittää työntekijöiden onnistumisen kokemuksia. Tästä syystä aineistoon jätettiin ainoastaan ne kohdat kohtaamistarinoista, joissa mallitettavat kertoivat ja pohtivat omia ajatuksiaan, toimintaansa, tuntemuksiaan tai niihin suoraan liittyviä tekijöitä. Kohtaamiseen tai maahanmuuttajiin liittyvää yleistävää kerrontaa olen rajannut pois sekä kohtia, joissa mallitettava on tehnyt tulkintaa nuorten omista kokemuksista. Sen sijaan silmin nähtävät havainnot nuoren käyttäytymisestä tai toiminnasta kohtaamistilanteessa ("sen jälkeen nuori rupesi juttelemaan") olen pitänyt aineistossa mukana siltä osin, kun ne ovat liittyneet haastateltavien valitsemiin tarinoihin. Joissain mallituksissa keskustelussa sivuttiin myös haastavia kohtaamistilanteita. Nämä olen sisällyttänyt aineistoon siltä osin, kun ne tuottavat kertojan tarinaan lisää tietoa vertailun kautta.



Rajaamisen jälkeen aineisto purettiin sisällönanalyysiä mukaillen raakahavainnoiksi sen käsittelyn helpottamiseksi (Alasuutari 2011, 40). Raakahavainnot järjestettiin uudestaan tarinoittain, eli kunkin mallitettavan työntekijän tarinasta muodostui ehjä kokonaisuus. Kuvassa 8 on esimerkki alkuperäisaineiston muuntamisesta raakahavainnoiksi.

Aineiston osa	Raakahavainnot
Mmm... niin no en niinku... no mä en ehkä ajattele sitä niin paljon, mä jotenkin niinku se on niinku vaan jotenkin niin itsestään... selvä... asia. Niinku vaikka... niin. Vaikka eihän se, joillakin nuorillahan voi olla isoja juttuja niinku siinä, siinä niinku isoa epäluottamusta... niin sanotusti semmosia niinku virallisia, viranomaisia... tai... niin. Tai ketä tahansa ihmisiä, ihmisiä kohtaan, että... mmm... Niin... niin jotenkii niinku MULLE, mulle niinku itsestään selvää, tai niinku se että, et varmaan se että mä haluan, tai et mä olen luotettava. [- -] Mm... aa... Mulle, mulle voi... mulle voi puhua... mistä vain.	itselle itsestään selvää joillakin isoa epäluottamusta viranomaisia tai ketä tahansa ihmisiä kohtaan haluaa olla luotettava, on luotettava voi puhua mistä vain

Kuva 8. Esimerkki alkuperäisen aineiston muuntamisesta raakahavainnoiksi

Vaikka Alasuutari (2011, 40) korostaakin raakahavaintojen tekoa nimenomaan teoreettisen viitekehyksen näkökulmasta, ei tässä kohden tehty enempää aineiston rajausta, vaikka raakahavainnoista koostunut aineisto oli edelleen liian laaja tarkempaa analyysiä varten. Sisällönanalyysin jatkamisen vaarana on liika abstrahointi, jolloin havainnot muuttuvat helposti liian käsitteellisiksi ja havaintojen yhteys alkuperäiseen aineistoon voi prosessissa kadota (ks. Salo 2015, 170, 180). Sen sijaan päädyin jäsentelemään teoreettisesta viitekehyksestä onnistuneeseen kohtaamiseen liittyvät teemaryhmät. Ryhmät jäsentyivät seuraavan luokittelun mukaisesti:

- Asiakaskunnan muutos maahanmuuttajanuorten myötä
- Valmennus
- Ratkaisukeskeisyys ja positiivinen psykologia
- Yhteisö: sosiaalinen luottamus / myönteinen tunnistaminen / tunnustuksen pedagogia
- Kahdenvälinen vuorovaikutus: kohtaamisen taidot / vuorovaikutuksellinen flow / myönteinen tunnistaminen / valmentava työote / kenttä
- Yksilö: voimaantumisen / flow-kokemus

Kävin aineistoa uudestaan läpi peilaten havaintoja teoreettiseen viitekehyseen (vrt. Salo 2015, 181–183). Jokainen teemaryhmä sai oman värikoodinsa,

joista osa on näkyvässä kuvan 9 sarakkeessa ”yhteys teoreettisen viitekehyyksen teemoihin”. Tämän koodituksen tarkoituksena oli muokata aineistoa visuaalisesti helpommin hahmotettavaan muotoon.

Aineiston osa	Raakahavainnot	Yhteys teoreettisen viitekehyyksen teemoihin
Mmm... niin no en niinku... no mä en ehkä ajattele sitä niin paljon, mä jotenkin niinku se on niinku vaan jotenkin niin itsestään... selvä... asia. Niinku vaikka... niin. Vaikka eihän se, joillakin nuorillahan voi olla isoja juttuja niinku siinä, siinä niinku isoa epäluottamusta... niin sanotusti semmosia niinku virallisia, viranomaisia... tai... niin. Tai ketä tahansa ihmisiä, ihmisiä kohtaan, että... mmm... Niin... niin jotenki niinku MULLE, mulle niinku itsestään selvää, tai niinku se että, et varmaan se että mä haluan, tai et mä olen luotettava. [- -] Mm... aa... Mulle, mulle voi... mulle voi puhua... mistä vain.	itselle itsestään selvää joillakin isoa epäluottamusta viranomaisia tai ketä tahansa ihmisiä kohtaan haluaa olla luotettava, on luotettava voi puhua mistä vain	arvopohja syrjintäkokemukset luottamuksen synnyttäminen turvallisuus

Kuva 9. Esimerkki raakahavaintojen yhteydestä teoreettisen viitekehyyksen teemoihin

Lopuksi kokosin koodien esiintymiskerrat sekä teemoittain, että tarinoittain taulukkoon (kuva 10). Jokainen tarina sai myös oman värikoodinsa (kuvassa 10 tarinat 1-9). Näin toimien pyrin käymään aineiston mahdollisimman systemaattisesti läpi, jotta en tarttuisi pelkästään ilmiselviin havaintoihin. (vrt. Laitinen & Uusitalo 2008, 134.) Sekä Salo (2015,173,180) että Ruusuvuori ym. (2011,19) varoittavat jättämästä analyysiä määrälliselle tutkimukselle tyypilliseen sisälönanalyysin luokitteluvaiheeseen, eli pelkästään teemoitteluun ja kategorisointiin. Yhtä lailla on vältettävä piiloutumista aineiston taakse ja ilmiselviin tuloksiin. Sen sijaan analyysin on hyvä olla monen tasoinen, aina yleiskuvasta yksityiskohtiin menevä. Aineiston kanssa tulisi käydä keskustelua, ja sille pitää esittää kysymyksiä. Tutkielman tekijän tehtävänä on vertailla esille nousevia analyttisiä teemoja toisiinsa. Vasta tämän jälkeen voidaan koota ja muodostaa kokonaisuuksia tai teoreettisia malleja. (Salo 2015,173,180; Ruusuvuori ym. 2011,15, 23.)

TEOREETTISEN VIITEKEHYKSEN TEEMOITTELU		esiintymiskerrat	TARINAT:								
TEEMA	KOODI		1	2	3	4	5	6	7	8	9
KAHDENVÄLINEN VUOROVAIKUTUS: kohtaamisen taidot / vuorovaikutuksellinen flow / myönteinen tunnistaminen / valmentava työote / kenttä		YHT:	29	38	20	45	26	37	21	37	19
myönteinen tunnistaminen nuoren omaa kokemusta vastaavasti tai myönteistä minäkuvaa vahvistavalla uudella tavalla	tunnistaminen	45	7	10	1	5	5	3	7	7	
aktiivinen syväkuuntelu ja tarkkaavaisuuden rajaaminen, hallinnan tunne syntyy kyvystä ottaa käyttöön ja hyödyntää vuorovaikutuksessa	syväkuuntelu ja tarkkaavaisuuden rajaaminen	18	1	-	1	3	3	6	2	2	

Kuva 10. Ote teoreettisen viitekehyyksen teemojen koontitaulukoista tarinoittain ja teemoittain

Salon (2015, 181) mukaan sisällönanalyysi herää eloon, kun havaintoja tarkastellaan suhteessa teoreettiseen viitekehykseen. Yksittäisten havaintojen ja kokonaisten tarinoiden lisäksi tämä tarkoitti omassa työssäni tarkastelun kohdistamista myös mallitusryhmien tuottamaan yhteiseen todellisuuteen onnistuneista kohtaamisista.

#### **4.4 Tutkimuseettisiä valintoja**

Ruusuvuoren ym. (2011, 16) mukaan ennakko-oletusten murtumat ovat hyödyllisiä tutkimukselle. Tavanomaisesta poikkeava tutkimusasetelma asetti työlle haasteita luotettavuuden ja tutkimuksen läpinäkyvyyden suhteen. Tutkimuksen refleksiivisyydestä on ollut apua, kun olen tietoisesti pyrkinyt huomioimaan erilaiset ansakohdat eri vaiheissa tutkimusprosessia. Tutkielman tekijän rooli ja sen vaikutus esimerkiksi aineistonkeruuseen on jo pitkään tiedostettu ja siihen kiinnitetään helposti huomiota. Sen lisäksi myös erilaiset metodologiset valinnat ja teoreettisen viitekehyksen rakentuminen ovat yhtäläisiä valintoja, joita tutkielman tekijä tekee. (Högbacka & Aaltonen 2015, 13.) Tein tietoisesti epätavanomaisia valintoja, haastaakseni sekä maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen liittyvän ammatillisen osaamiskeskustelun, pyrkiäkseni rakentamaan onnistumisen kokemukselle nuorisotyöhön linkittyvää teoriataustaa sekä kokeillakseni tieteelliselle tutkimukselle epätyypillistä aineistonkeruumenetelmää.

Alun perin tutkimusasetelmaan sisältyi myös maahanmuuttajanuorten äänen kuuleminen onnistuneista kohtaamisista. Intressi tähän syntyi omista kohtaamisista maahanmuuttajanuorten kanssa ja olettamuksesta, että nuoret haluavat saada äänensä kuuluviin. Aihe näyttäytyi kuitenkin opinnäytetyöhön liian laajana ja maahanmuuttajanuorten tavoittamiseen liittyi useita haasteita. Edellisten lisäksi aiheelle soisi kokonaan oman tutkimuksen. Päädyin rajaamaan tarkastelun tässä työssä siksi valmentajien kokemuksiin.

Jouduin alusta asti itse ensin tunnistamaan ja kyseenalaistamaan omia uskoksiani liittyen monikulttuuristen nuorten kohtaamiseen. Oletin alussa ehkä naivisti, että onnistumisen kokemuksia on kaikilla. Tutkielman tekijänä yllätyin siitä, että osallistujia oli vaikea saada riittävää määrää. Tein lopulta osallistujien rekrytointia lähettämällä työntekijöille henkilökohtaisia kutsuja sähköpostilla.

Useimmiten kieltäytymisen syynä oli se, ettei valmentajalla ollut onnistumisen kokemusta maahanmuuttajanuorten kanssa tai onnistuminen samaistettiin valmennusjakson lopputuloksen onnistumiseen eikä henkilökohtaiseen kokemukseen. Osa valmentajista myös sanoi, ettei ollut kohdannut maahanmuuttajanuoria työssään, mikä oli yllättävää, koska olin itse ollut samaan aikaan valmentajana samassa organisaatiossa ja tiesin valmennuksessa olleita maahanmuuttajanuoria. Aina on olemassa myös mahdollisuus, että yhteinen historia on vaikuttanut halukkuuteen osallistua tutkimuksen aineistonkeruuseen joko vahvistavasti tai estävästi.

Högbacka ja Aaltonen (2015, 20) muistuttavat myös, että kriittinen katse on tarpeen hetkeksi pysäyttää siihen, mitkä ovat aineiston tuottamiseen osallistuvien tiedon tuotannon intressit. Keskustelu oli mallituskysymyksillä suhteellisen vaivatonta palauttaa takaisin onnistumisen henkilökohtaiseen kokemukseen ja välttää yleistasoinen keskustelu esimerkiksi työhön kohdennettujen resurssien riittävydestä. Joka tapauksessa tutkielman tekijän on luotettava siihen, että osallistujat ovat tuottaneet kyseisenä hetkenä olennaisimmat ja tärkeimmät asiat. Niiden oikeellisuudesta ei voi koskaan päästä lopulliseen varmuuteen ja subjektiivisen kokemuksen osalta siihen ei ole tarvettakaan.

Tunnistin myös aineistonkeruuseen liittyviä ennakko-oletuksia omassa ajattelussani. Oma kokemukseni mallituksesta eri yhteyksissä on, että se on toimiva ja hyvä menetelmä hiljaisen tiedon näkyväksi tekemisessä. Tuttuuden vuoksi en voinut täysin luottaa sen toimivuuteen ja tämän vuoksi mallitusdemo osoittautui hyödylliseksi lisävaiheeksi. Mallituksesta ei tieteellisen tutkimuksen menetelmänä ole riittävästi arviointitietoa, joten pysähdyin analyysiä tehdessä useiden kysymysten äärelle: Toistuuko jokaisessa mallituksessa jotain erilaista, mikä ei ole havaittavissa muissa? Eli rakentaako ryhmä yhteistä ymmärrystä onnistumisesta? Voiko mallitettavan kuuntelu ohjata muita osallistujia omasta tarinasta esille nostettavien huomioiden valinnassa? Olenko osannut ohjata mallitusta riittävästi henkilökohtaisen kokemuksen äärelle? Toisaalta haastattelututkimuksessa tutkija ja haastateltava rakentavat aineistoa aina yhdessä, haastattelun muodosta riippumatta. Ryhmässä kommentit johdattavat pohtimaan aina seuraavaa aihetta ja laajentavat tai syventävät tarkastelua. Tutkija

ohjaa myös tutkittavia tuottamaan sellaista tietoa, josta hän on kiinnostunut ja minkä näkee hyödyttävän tutkimusta.

Oma rooli mallittajana oli käytännössä fasilitoida onnistumisen näkyväksi tule-  
mista. Mallitustilanteen alussa kuvasin auki menetelmän ja toimintatavat sekä  
yhteiset pelisäännöt. Menetelmän testauksella etukäteen ja oman toiminnan ak-  
tiivisella reflektoinnilla muistiinpanojen ja kaiuttamisen avulla pyrin siihen, että  
vaikuttaisin mahdollisimman vähän siihen, mitä haastateltavat kertoivat. Kävin  
aineiston myös kertaalleen läpi kuunnellen kriittisesti omaa tapaani sanoittaa ja  
toimia mallitustilanteessa (ks. Högbäck & Aaltonen 2015, 14). Mallittajana olin  
vastuussa myös osallistujien turvallisuuden tunteesta, kun kysymykset johdat-  
telivat erilaisten tunteiden ja havaintojen äärelle. Pyrin normittamaan esille tul-  
leita asioita jatkuvasti, jotta kukaan osallistujista ei kokisi oloaan kiusalliseksi tai  
liian hämmentyneeksi. Koen onnistuneeni tehtävässä, koska aineistossa tois-  
tuu usein nauru ja lempeä huumori.

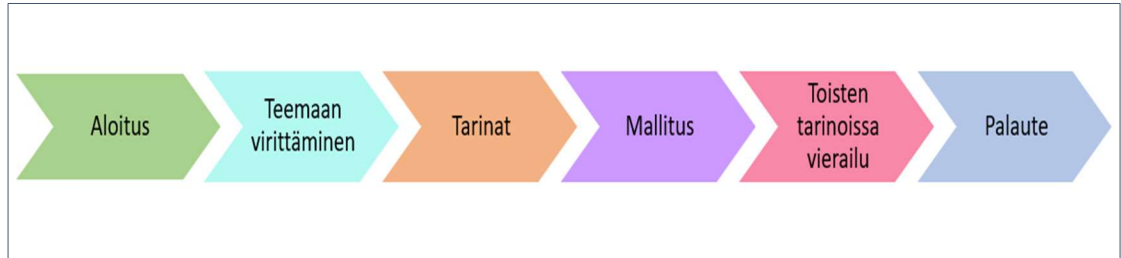
Aineiston analyysivaiheessa jouduin pohtimaan osallistujien ja asiakasnuorten  
anonymiteetin säilymistä useaan kertaan. Tutkielman tekijänä olen vastuussa  
siitä, että anonymiteetti on ensisijainen. Joitakin aineistokatkelmia on tästä  
syytä muokattu ja osa on jouduttu jättämään kokonaan käyttämättä, vaikka  
niiden myötä erittäin tarkkanäköisiä kuvauksia ja sen myötä onnistumisen nä-  
kökulmia jäikin hyödyntämättä. Samasta syytä tutkimuksesta on kokonaan jä-  
tetty tarkastelematta osallistujien mahdollinen henkilökohtainen suhde ja kos-  
ketuspinta maahanmuuttajiin ammattiroolin ulkopuolella. Nämä todennäköisesti  
tarjoaisivat lisää ymmärrystä siihen, miksi mitkään elementit ovat läsnä heidän  
onnistumiskertomuksissaan. Kuten osallistajat itse totesivat: ihmiset ovat koko-  
naisuuksia ja persoonallisuus rakentuu kokemusten myötä.

## **5 ONNISTUMISEN ÄÄRELLÄ - TULOKSET**

### **5.1 Kokemuksen luonne – hiljainen tieto tulee näkyväksi mallitustyös- kentelyssä**

Tässä luvussa kuvataan tarkemmin, miten mallitusprosessi toteutui käytän-  
nössä. Aineistonkeruuta varten toteutettiin kolme eri tilaisuutta, joihin osallistui

9 työntekijää. Mallitukset noudattivat karkeasti kuvassa 11 esitettyjä vaiheita. Kuten jo luvussa 4 kuvasin, on tutkielman tekijän rooli mallituksessa hieman totutusta poikkeava ja vaiheiden osuus on eri kerroilla painottunut hieman eri tavoin. Viimeisessä mallituksessa oli läsnä vain 2 työntekijää, joten heidän osaltaan jotkin vaiheet toteutuivat limittäin tai päällekkäin.



Kuva 11. Mallituksen eteneminen vaiheittain

*Aloituksessa* osallistujille kerrattiin tutkimuksen eettiset periaatteet, joihin osallistujien edellytettiin sitoutuvan ja he täyttivät tutkimusluvan (Liite 3). Mallitushaastattelut tallennettiin tutkimusnauhurilla, ja haastattelijana tein muistiinpanoja oman työskentelyn tueksi. Aineiston anonymisoinnista kerrottiin etukäteen, jolloin osallistujien ei tarvitse itse miettiä tietosuoja-asioita haastattelun aikana. Kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista. Alussa kerrottiin myös tulevan työskentelyn rakenteesta ja osallistujien tehtävistä. Yhteinen työskentely aloitettiin esittäytymiskierroksella, jossa jokaista osallistujaa pyydettiin kertomaan nimensä, työtehtävänsä ja kuinka kauan on työskennellyt Nuorten työllisyyspalveluissa.

Tulevaan työskentelyyn *virittäydyttiin* mielleavaruusharjoituksella. Mielleavaruuden käsite on syntynyt vuosikymmenten aikana psykologian eri osa-alueilla ja siitä on ajan saatossa tehty erilaisia variaatioita. Manea ja Barbu (2017, 38–41) tiivistävät laajassa kirjallisuuskatsauksessaan käsitteen ihmisen henkilökohtaiseksi kolmiulotteiseksi tilaksi, johon henkilö sijoittaa aistijärjestelmänsä kautta tiedostamatta prosessoidut merkitykset erilaisille asioille. Käytännössä henkilökohtainen mielleavaruus tulee näkyväksi ihmisen nonverbaalissa viestinnässä, joka aktivoituu tukemaan sanallista viestintää silloin, kun jotakin sellaista yritetään kuvata, mihin sanat eivät riitä tai ne eivät ole riittävän tarkkoja. (Manea ja Barbu 2017, 38–41.)

Harjoitteessa osallistujia pyydettiin sijoittamaan käytössä olleeseen tilaan oma ammatillinen aikakäsityksensä, eli nykyhetki, menneisyys ja tulevaisuus suhteessa niihin nuoriin, jotka muodostavat heidän pääasiallisen asiakasryhmän. Osallistujat osoittivat pyydetyt paikat ja henkilöt tilasta se mukaan, miten ne heidän oman intuiotensa perusteella vaikuttivat oikeilta. Tämän jälkeen sama toistettiin suhteessa maahanmuuttajanuoriin. Harjoite on mukailtu Derksin käyttämästä sosiaalipanoraamasta tilanteeseen sopivaksi (Derks 2015, 30). Havaituista eroista ja yhtäläisyyksistä esimerkiksi etäisyyksien suhteen sekä harjoitteen aikaan saamista tuntemuksista käytiin yhteistä keskustelua. Tavoitteena oli tehdä näkyväksi erilaiset tiedonkäsittelytavat, herätellä siihen millainen arvo maailma liittyy maahanmuuttajanuorten kohtaamiseen sekä aktivoida sanallisen tiedon lisäksi osallistujissa sanattoman tiedon alueita. Ennen kaikkea tavoitteena oli antaa haastattelijalle tietoa siitä, miten helppoa osallistujien oli heittäytyä yleensä työkäytössä olevan sanallisen rekisterin ulkopuolelle. Harjoitteessa pystyttiin myös tukemaan osallistujien luottamusta oman intuition käyttöön, jota ei voi tehdä väärin. Työskentelyssä toistuikin useaan kertaan fraasi ”kaikki on oikein”. (Manea & Barbu 2017, 39; Derks 2015, xvi–xx.) Harjoitteissa käytyjä keskusteluita ei tallennettu.

Seuraavaksi osallistujia pyydettiin miettimään etukäteen valitsemaansa onnistunutta valmennuskohtaamista sekä palauttamaan tilanne mahdollisimman eläväksi omaan mieleen. Tämän jälkeen jokainen osallistuja *kertoi lyhyesti tarinansa*; keitä tilanteessa oli läsnä, missä tilanne tapahtui, mistä tilanteesta keskusteltiin ja miksi tilanne oli omasta mielestä onnistunut. Tämän jälkeen tehtiin *varsinainen mallitushaastattelu*, jossa kokemusta ja tarinaa pyrittiin tarkentamaan ja pilkkomaan riittävän pieniksi palasiksi erilaisilla kysymyksillä, ja suuntaamaan tarkastelu aina takaisin mallitettavan omaan toimintaan (Toivonen & Asikainen 2004, 50–52). Aineistossa toistuvia kysymyksiä olivat esimerkiksi:

A.-K.: Mikä sun osuus on ollu siinä, mitä sä oot tehnyt?

A.-K.: Kerro siitä kuuntelusta, miten sä kuuntelet?

A.-K.: Miten sä... teet sen kunnioittamisen?

Aluksi tilannetta kuvailtiin kertomalla. Kun tämä tietovaranto vaikutti olevan tyhjiin ammennettu, siirryttiin kysymyksiin, joilla pyritään saavuttamaan hiljainen eli

sanaton tieto. Tämä vaihe voi olla haastateltaville usein hämmentävä, koska totut tavat eivät annakaan haluttua vastausta. (Toivonen & Vadén 2018, 72–75, 90–93.) Mallituskeskustelu voi tyypillisesti edetä esimerkiksi seuraavanlaisesti:

A.-K.: Tota... jos sä voisit jostain merkeistä tulla tietoiseksi, et siin on positiivista flow'ta, ni mitä ne sellaset merkit vois olla? Mistä sä tiedät...? Mistä se tieto tulee sulle, että siinä on positiivinen flow?

H4: Hmm... aah! Sulla on vaikeita kysymyksiä!

A.-K.: Niin mä tiedän...

A.-K.: Okei. Sit sä mainitsit viel sanan, että sä kuuntelet. Sit sä annat tilaa tarinalle. Ja sit sä viel tarkensit, et sä kuuntelet empaattisesti. Mitä on empaattisesti kuunteleminen sun kohalla? Miten sä teet sitä empaattista kuuntelua?

H4: Hmm... voi Kaisa [kuiskaa]...

A.-K.: Ei oo olemassa oikeita eikä vääriä vastauksia.

H4: Niin mä tiedän, mut se on niin vaikee jotenkin kuvata...

A.-K.: Jos sä elävöität sitä niinku mieleen, että kun sä oot...

Tässä kohden osallistujilla usein aktivoituu myös nonverbaali viestintä, jota tässä mallituksessa sanoitettiin ääneen, koska tilannetta ei mukavuussyistä haluttu videoida (Manea & Barbu 2017, 39). Hämmennyksen kokemus on tärkeä, koska silloin ollaan jonkin uuden aiemmin tiedostamattoman asian äärellä (Toivonen & Vadén 2018, 72–75, 90–93). Tämän sanoittaminen oli haastattelun aikana tärkeää, jotta tilanteesta ei syntynyt kiusallista tai osallistujalle häpeällistä. Haastattelujen jälkeen muilla osallistujilla oli mahdollisuus kommentoida tai kysyä tarkentavia asioita tilanteesta.

Tämän jälkeen osallistujia pyydettiin vaihtamaan paikkaa ja *vierailemaan vuoron perään toisten tarinoissa*. Tarkoituksena oli eläytyä omana itsenä toisen kuvaamaan tilanteeseen ja havainnoida, millaisena itse tilanteen kokee. Kuvassa 12 on esimerkki osallistujan havainnoista toisen tarinassa vieraillessaan.



Osallistujan havainnointia toisen tarinassa vierailusta	Tarinan kiteytys teoreettisen viitekehysten teemoina:	Teemaryhmät:
<p>Mul tulee mieleen se ryhmä. Tavallaan, et ku siel on niitä... esim. maahanmuuttajia tai... tai oli se oikeestaan minkälainen vaa erilainen tausta. Ni sit, ku siin on se ryhmä... ni tavallaan, et kuinka se kasvattaa niinku sinä aikana niit muita, tavallaan ne toisten tarinat. Kun ei ookaan niit kavereita. Ne ei oo ehkä samanlaisista lähtökohdista.</p> <p>Ni mun mielestä joka kerta siel tapahtuu sitä siin ryhmässä, et jos siellä on hyvä se semmonen pöhinä, ni tota nehan vaihtaa niinku sitä arkea koko ajan ja... "Aa, Kosovossa tehdään tuollaista ruokaa!" Silmät pyöreänä ja: "Mä haluun maistaa sitä." Ja tavallaan, et se arki tulee siihen jotenkin lähemmäs.</p> <p>Ja ne semmoset ne kulttuurierot, mikä on mun mielestä tosi hyvä asia että... Et vähän aukee, ja sit ne hälventää just sit pelkoo, tai sit epävarmuutta. Ja siel voi kysyy vähän tyhmänä, et "miten tää niinku on, et miks... miks sun pitää palvella?" Tai "miks sun pitää totella noin kovasti sun äitiä tai isää... ku ei meil oo tapana totella ollenkaan"... Niinku ja sillä lailla, että mistä se niinku juontaa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monikulttuurisuus</li> <li>• ennakkoluulot</li> <li>• identiteettityö</li> <li>• yksilölliset tarpeet</li> <li>• rakenteet</li> <li>• luottamuksen synnyttäminen</li> <li>• muutoksen aikaansaaminen</li> <li>• ryhmän vuorovaikutus</li> <li>• vastavuoroisuus</li> <li>• työntekijän rooli</li> <li>• nuorten merkitykset</li> <li>• vertaistukija</li> <li>• vastakkainasettelun rikkominen esimerkillä</li> <li>• tutustuminen</li> <li>• moninaisuus</li> <li>• turvallisuus</li> <li>• tunnistaminen</li> <li>• yhteiskunnat ja kulttuurit</li> <li>• tietoinen ja intuitiivinen</li> <li>• virheiden salliminen</li> <li>• oppimisympäristö</li> </ul>	<p>Asiakaskunnan muutos maahanmuuttajanuorten myötä</p> <p>Valmennus</p> <p>Yhteisö: sosiaalinen luottamus / myönteinen tunnistaminen / tunnustuksen pedagogia</p> <p>Kahdensiväinen vuorovaikutus: kohtaamisen taidot / vuorovaikutuksellinen flow / myönteinen tunnistaminen / valmentava työote / kenttä</p>

Kuva 12. Esimerkki toisen osallistujan tarinassa vierailusta ja teemojen kiteytymisestä

Havainnoista ja huomioista käytiin yhteistä keskustelua. Tämän vaiheen tavoitteena oli tunnistaa ja myös tunnustaa tarinan kertojan kuvaamaa osaamista ja onnistumista tilanteessa sekä peilata sitä omien havaintojen kautta. (Toivonen 2019, 63–64; Toivonen & Asikainen 2004, 78–79.) Huomattavaa oli, että näissä vierailuissa korostuivat ja tiivistyivät lähes kaikki alkuperäisen tarinan onnistumisen elementit, vaikka jokainen osallistuja sanoitti niitä omasta kokemuksesta ja havainnoista käsin. Kaikki osallistajat vierailivat toistensa tarinoissa, joten kommentteja tuli jokaiselle vähintään kahdelta henkilöltä.

*Lopuksi osallistujilta kysyttiin palautetta* työskentelystä sekä käytiin yleistä keskustelua työskentelyn herättämistä ajatuksista ja tunnelmista. Palaute oli hyvää ja moni kommentoi työskentelyn olleen voimaannuttava ja positiivinen kokemus (vrt. Furman ym. 2014, 18–19).

H3: En mä tiää... Mul vaan tulee jotenkin, ihan ku mä oisin ittekin vähän voimaantunut, ku sä kerroit tästä prosessista... [naurua]... niinku sellainen... niin!

A.-K.: Missä se on? ... sä näytät tälleen käsillä?

H3: Se on varmaan taas tässä näin [osoittaa ylävartaloaan]... rinnoissa ja sydämessä... edelleen paisuu, paisuu, paisuu!... [yhteistä naurua]

Kuten narratiivisessa tutkimuksessa yleensä, tälläkin kertaa kokemuksia peilattiin kertojien muuhunkin historiaan. Kertojat tuottivat tarinoita ja rakensivat samalla omaa ammatillista identiteettiään. Tarinat täydentyvät ja muuttuvat alati, eikä minkään tarinan voi ajatella olevan jossain kohtaa valmis. (Timonen 2009, 23.)

Narratiivisen tutkimuksen performatiivisuus (Salo 2008, 86, 88–89) oli läsnä myös tässä tutkimuksessa. Ryhmämallituksessa tarinat rakentuvat yhteisesti, mutta kuitenkin jokaisen omaa identiteettiä kunnioittaen. Tarinoissa vierailemalla vahvistettiin kokemusta ja tuotettiin siitä kertojalleen uutta informaatiota eläytymisen ja mielikuvittelun kautta. Tärkeää oli, että kertoja sai mallituksessa rakennettua oman näyttämönsä kokemukselleen ja jäsenettyä sen myös suhteessa aikaan.

Mallituksessa haastattelijan rooli oli olla kanssatutkija ja mahdollistaa ajoittain sensitiivistenkin sisältöjen kerronta. Kun ollaan herkkien ja hieman arkojenkin asioiden äärellä, on tilanteissa monesti läsnä hyväntekemisen elementti. Vaikka kysymykset tuntuivat ajoittain haastavilta, halusivat mallitettavat pyrkiä kuvaamaan kokemustaan mahdollisimman hyvin. (vrt. Laitinen & Uusitalo 2008, 117; Martela 2014, 50.) Tarinat ovat kertojalleen tärkeitä ja niiden valinnalla tulla kerrotuksi on merkitys. Se voi olla esimerkiksi vahvasti emotionaalisista muistoista vapautuminen ja sitä kautta helpotuksen saaminen. (Salo 2008, 85.) Näin tapahtui myös yhden tarinan kohdalla, jonka tunnelatauksen työntekijä huomasi vasta mallituksessa. Itse kohtaamisessa hän oli kyennyt ammatillisen roolinsa avulla etäännyttämään itsensä nuoren kertoman tarinan haastavista tunteista.

H7: Hirveen... itseasiassa tää on tosi hyvä tilanne, ei kurja tilanne vaan päinvastoin. Mä saan nyt ensimmäistä kertaa ehkä ite kiinni myös siitä, kuinka paljon mä joudun tekeen sitä pois työntämistä. [– –] Mä kuulen niin paljon näitä tarinoita, että joskus ne on pakko päästää sit ulos.

Mallittajana/haastattelijana oli yllättävää huomata osallistujien valmius siirtyä melko lyhyessä ajassa ammatillisen kielen käytöstä metaforiseen puheeseen, ja edelleen kehollisiin ja tunteisiin liittyviin havaintoihin. Keskusteluissa oli myös läsnä monenlaisia tunteita ja tunnereaktioita: herkistymistä ja naurua. Isokorven

(2013, 35–39) mukaan tämä edellyttää tilanteen kokemista riittävän turvalliseksi.

A.-K.: Missä se rauhallinen ja tasapainonen olo on?... Jos se olis jossain, ni missä se on?... Sen ei tarvii olla missään, mut jos sillä olis joku paikka?

H3: Se on varmaan ihan tässä....

A.-K.: Mm... sä näytät tätä sun niinku... torsoa?

H3: Koko tätä joo... Ja silmissä sit... mul aina alkaa tuleen... kostuu silmät.

Mäkisalo-Ropposen (2007, 55) mukaan metaforat ovat toimivia, koska ne rikastavat sanallista ilmaisua tuomalla tunteita tietoisuuteen, eikä metaforia voida arvioida oikeiksi tai vääriksi. Niillä voidaan helpommin tavoittaa tuttuuden kokemus, jos tavoitellulle ilmiölle ei ole olemassa valmiita sanoja.

H3: [ammatillinen läsnäolo]... et kun tietyis tilanteishan tulee niitä, saattaa tulla sellasta niin kun epäilyä sun mielees. Et sä pystyt niin kun pitää ne siellä taka-alalla. [– –] No se on vähän niinkun, jos ois oikein sellai... [naurua]... niinku korsetti ois suora. Ni täs [osoittaa keskivartaloaan] on se ammatillisuus, jonka tietenkun kuuluu vähän sit pehmeyttä, mut sit se... et sä et lysähdä niinku, et sult tulis ne kaikki omat kokemukset, ja mitä sun niinkun henkilökohtaisessa ehkä parisuhteessa tai jossain niinku täällä tapaht- ... Miten sun tunteet lähtee niinku ryöpsähtelee tiettyissä tilanteissa ni... emmä tiedä! Siis ehkä vähän ku jäätelö, jäätelöpaketti, ku se otetaan pakkasesta, ni se ei lähde sulamaan niinku.

Kyky hiljaisen tiedon hyödyntämiseen voidaan nähdä potentiaalina. Luovalle ongelmanratkaisulle tyypillisesti työntekijä pystyy suuntaamaan katseensa tulevaisuuteen sekä irrottautumaan riittävässä määrin tilannetta määrittävästä viitekehuksesta. Näin ajatellen on tärkeää, missä määrin työntekijä tunnistaa ja kykenee kehittämään tätä omaa osaamistaan. (Alanko-Turunen & Pasanen 2008, 109–110.) Mallitettavien työkokemuksen määrä vaihteli muutamasta kuu-kaudesta useisiin vuosiin. Sillä ei kuitenkaan näyttänyt olevan merkitystä, missä määrin työntekijä kykeni tavoittamaan omaa hiljaista osaamistaan tai sanoittamaan sitä. Enemmän vaikuttivat työntekijän itsetuntemus, tarkastelussa ollut työmuoto tai kohtaamisen foorumi. Kaikki mallitettavat osallistuivat vapaaehtoisesti ja olivat halukkaita tarkastelemaan onnistumisen kokemuksiaan. Tämä kertoo jo lähtökohtaisesti halukkuudesta ja valmiudesta reflektoida omaa toimintaa.

Kaiken kaikkiaan mallituksissa oli läsnä suggestiivisen oppimisen elementtejä (Isokorpi 2013, 35–39). Mallituskeskustelut olivat rönsyileviä, viipyileviä ja sisälsivät paljon hetkiä, jolloin mallitettavan huomio kääntyi sisään päin itseensä. Ilmaisuu muuttui kehollisten huomioiden ääneen ihmettelyksi ja tapailuksi. Parhaimmillaan mallitettava koki tavoittavansa valitsemillaan sanoilla jotakin riittävästi omaa olotilaa kuvaavaa. Koska tunteita kuvaavilla sanoilla on kullekin ihmisille erilainen merkitys (Tuovila 2008, 152–154), pyrittiin mallituksissa hakemaan myös täydentäviä ja korvaavia ilmaisuja, jotta merkitystä saatiin tarkennettua:

H4: ... et on niin kauheen helppo olla samalla aaltopituudella heti.

A.-K.: Joo. Ja millasta se on, kun on kauheen helppo olla samalla aaltopituudella?

H4: Mmh...

A.-K.: Esimerkiks? Jos siin ois jotain, mitä vois kuvata?

H4: Niin, niin... no se tota... [– –] tosi... helppo olla siinä, siinä tilanteessa.

A.-K.: Jos helppo-sanaa ei olis olemassa, ni voisko olla joku muu sana, millä sä kuvaisit sitä, ku helpolla?

H4: Luonteva varmasti.

A.-K.: Joo. Ja jos luontevaa ei ois olemassa, ni millä sanalla sä sit kuvaisit sitä?

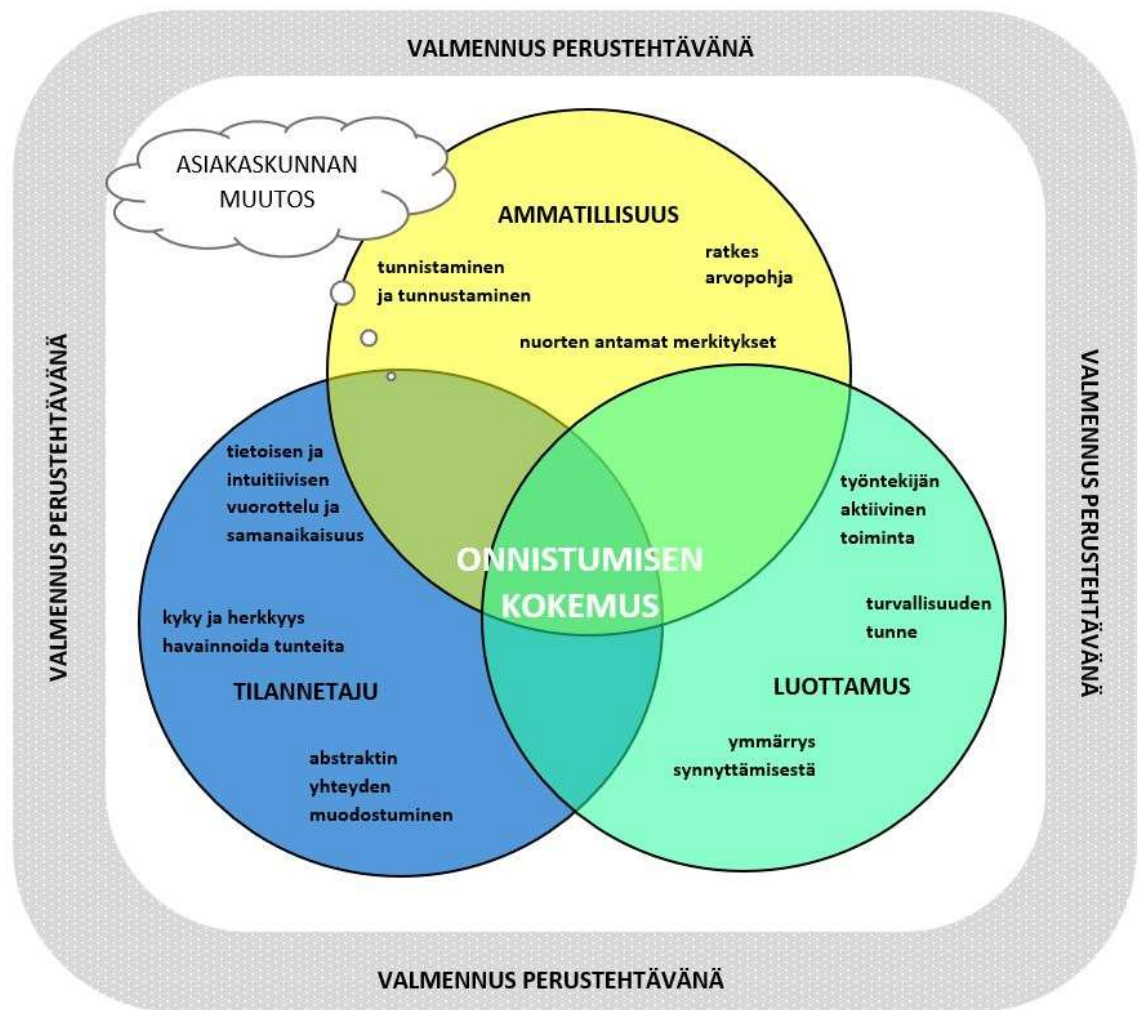
H4: Ah... luonnollinen?

Haldin-Herrgård ja Salon (2008, 278) mukaan kuvaileva metaforinen puhe auttaa pääsemään äänettömän tiedon alueelle, jossa toimintaympäristöä kuvaileva tieto näkyy jäsentymättömänä esiyymmärryksenä kokemuksesta.

## 5.2 Onnistuneen kohtaamisen osatekijät

Onnistumisissa on läsnä useita eri tekijöitä samanaikaisesti. Ne saavat aina kokijansa ja kertojansa mukaan hieman erilaisen subjektiivisen merkityksen. (ks. esim. Matikka 2015, 33; Perttula 2005, 116.) Toisaalta valmentajien onnistumistarinoissa on paljon samankaltaisuutta, joka ilmeni eri mallituskerroilla tavoitteista samankaltaisista kuvauksista ja niiden linkittymisestä teoreettisen viitekehysten teemoihin. Tässä luvussa esitellään tuloksia tarinoiden yhteneväisten tekijöiden kautta. Mallitusaineistosta hahmottui lisäksi kolme erilaista tarinatyyppeä, ja niille ominaiset toisistaan hieman eroavat tekijät esitellään luvussa 5.3. Tällä rakenteella pyritään tuomaan pikemminkin onnistumisten monimuotoisuutta näkyväksi, kuin tekemään eroja eri tarinoiden välille. Kuvassa 13 on

koottuna onnistuneen kohtaamisen elementit, joita tässä luvussa avataan tarkemmin.



Kuva 13. Onnistuneen kohtaamisen elementit

*Asiakaskunnan muutos* maahanmuuttajanuorten myötä näkyi yleisenä teemana kaikissa tarinoissa. Kolmessa tapauksessa tämä näkyi voimakkaasti lähinnä kohtaamista määrittävän arvopohjan kautta. Tulokseen voi taustalla vaikuttaa myös työntekijöiden omakohtaiset kokemukset. Niitä ei tietoisesti otettu haastattelussa näkökulmaksi, vaikka erilaisiin kokemuksiin kerronnassa saatettiin viitata. Anonymiteetin vuoksi viittaukset omiin kokemuksiin on jätetty tästä analyysistä kokonaan sivuun. Yleisempää oli, että monikulttuurisuuteen viitattiin yhteneväisten oikeuksien ja mahdollisuuksien sekä velvollisuuksien muodossa. Osa tunnisti aiempien syrjäytämiskokemusten merkityksen nuorelle (vrt. Myllyniemi 2017, 53–55) tai niiden vaikutuksen omaan toimintaan kohtaamisessa:

H4: Joskus näitten maahanmuuttajanuorten kohdalla se, että miten suomalainen yhteiskunta ottaa heidät vastaan. Ni jotenkin se, että miten MÄ pystysin olemaan siinä semmosena tavallaan sellasena puskurina myöskin. Että miten mä pystyn myös löytämään sellasia reittejä maahanmuuttajanuorelle, että hän pystys parhaiten tähän meidän yhteiskuntaan jotenkin niinkun... et pääsee sisälle ja sinne koulutukseen ja työelämään. Ettei siellä tulis [– –] vastaan niinku hirveitä kokemuksia, mistä mekin tiedetään täällä. Että minkälaisia asenteita joskus työnantajilla ja ihan ammatti-ihmisillä voi olla erilaisuutta... toiseutta, oli se sitten mitä tahansa toiseutta tai erilaisuutta kohtaan. Oli se maahanmuuttajataustaa tai jotakin muuta, ni me tiedetään, et aika kovia juttuja voi olla vastassa. Ni jotenkin kaikki tää, että mulle tulee niinkun tämmönen nuori siihen...

Yllä olevassa esimerkissä valmentaja kuvaa huoltaan siitä, miten hän omalla toiminnallaan voisi tukea maahanmuuttajanuoren yhteiskuntaan pääsyä ja välttymistä toiseuden kokemuksilta. Kokkosen (2018, 103, 117) mukaan sosiaalista tukea saaville maahanmuuttajille luottamuksen säilyttämisen tunne viranomaisia kohtaan on tärkeää. Kokemus saamatta jääneestä avusta vähentää luottamusta. Tähän nähden valmentajan huoli on jossain määrin perusteltua. Myös Kivijärven (2015, 134–136) tutkimustulokset maahanmuuttajanuorten vertais-suhteista nuorisotyön kentällä vahvistavat, että sosiaalista integraatiota tuettaessa on hyvä tarkastella myös työmarkkinoille ja koulutukseen hakeutumisen haasteita. Ruohio (2016, 75) kuvaa samoja kuulumisen neuvotteluja, joihin maahanmuuttajien lisäksi myös kansainvälisesti adoptoidut tahtomattaan joutuvat, kun tulevat tunnistetuksi väärin. Valmentajat pyrkivät kohtaamisissa huomioimaan tämän parhaalla mahdollisella tavalla:

H6: Niin. Joskus tuntuu, että semmonen suojelunhalukin ehkä vähän enemmän, täytyy tunnustaa että... Ja kokee ja huomioi niinku ympäröivää maailmaaki vähän niinku heänki silmillä. Kaikki nää rasismijutut ja nää, mitä he kertoo ja näin. Niin, kylhän ne tietää itekin, mut yrittää jotenkin tsempata ja luoda uskoa. Mutta elämä on, mitä on. Sekin täytyy nuorille sanoa. He tietää paremmin, ku minä. Olis tyhmää teeskennellä, ettei oo rasismia tai niinku vähätellä... Et tyhmiä ihmisiä on, niit on joka puolella maailmaa ikävä kyllä, ettei voi mittään.

Hiitolan ja Peltolan (2018, 129–133) tutkimustulokset osoittavat, että viranomaistyössä käytetään paljon vielä toiseuttavaa puhetapaa. Vaikka työmarkkinoille siirtymisen haasteet on tunnistettu jo 2000-luvulla, ovat ne edelleen ajankohtaisia ja vaativat huomiointia (ks. Rintala-Rasmus & Giorgiani 2007, 42–46).

Ylläoleva aineistoesimerkki kuvaa hyvin valmentajien irrottautumista tästä puhetavasta ja toiseuden kokemuksia aikaansaavista toimintatavoista.

Aineistosta välittyi hyvin selkeästi myös *valmennuspalveluiden keskeiset perustehtävät*. Näitäkään ei mallituksissa varsinaisesti pyydetty kuvaamaan, mutta ne toimivat kohtaamisia raamittavina viitekehyksinä, jotka tulivat kerronnassa ilmi. Analyysissä on hyvä huomioida, miten eri työmuodot vaikuttavat kohtaamisten luonteeseen. Anonymiteetin säilyttämiseksi analyysissä ei kuitenkaan tarkastella tuloksia työmuodoittain.

Valmennustyön ytimessä olevat nuorten yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen, vastuunottoon rohkaiseminen ja toimijuuden vahvistaminen olivat läsnä lähes kaikissa tarinoissa:

H5: Et joskus se vaan menee, joskus tarvitaan se puoltoista vuotta, et saadaan... niitä asioita meneen eteenpäin. Molemmat [lyhyt tai pitkä asiakkuus] on ihan hyviä tapoja, oikeita tapoja. Koska siinä on kyse sen nuoren tilanteesta, miten se nuori on, kykenee itse menemään eteenpäin.

H6: Ehkä puhutaan tästä, että on oikeus jokasella osallistua yhteiskuntaan. Että on niinku syy nousta tavallaan sängystä ja olla oikeasti ylpeä. Että ”okei, mä en oo palkkatyössä, enkä opiskelija. So what, mä meen vaikka vapaaehtoistyöhön. Mä teen arvokasta työtä, vaikka vanhusten parissa tai missä vaan.” Ni se kolmas sektori, pysyvät välityömarkkinat olis hirvittävän tärkeä, että se tunnistettaisiin oikeasti. Ja annettas niinku asiakkaalle oikeus olla siinä ilman, että he leimataan, että ”hei se on niinku laiska tai työtön tai jotakin”. Vaan, et ”ookoo, hän tekee juuri tuon osion tässä ja ihan riittää.” Et se on semmonen myös, mitä tuolla ihan kentällä puhuttiin koko kevät...

Valmentajat kuvaavat vahvaa pyrkimystään nuorten tukemiseen yksilöllisellä jatkopolullaan opiskelua tai työllistymistä kohti, vaikka se rakenteiden puolesta ei olisikaan aina yksiselitteisen helppoa. Peltola (2010, 81) näkee, että ilman tällaista tietoista pyrkimystä kyseenalaistaa maahanmuuttajia stereotypisoivia rakenteita, kokonainen maahanmuuttajien sukupolvi on vaarassa jäädä sivuun yhteiskunnallisesta osallistumisesta.

Pakolaistaustaisilla maahanmuuttajilla sosiaaliset verkostot voivat alkuvaiheessa koostua pääasiassa heitä auttavista viranomaiskontakteista, jolloin vaarana on luottamuksen sijasta haitallisen riippuvuussuhteen syntyminen (Kokkonen 2018, 113). Valmentajien kuvaama tietoisuus ammattilaisroolin tärkeydestä ja nuoren oman toimijuuden vahvistamisesta tukee valmennussuhteen pysymistä ammatillisena ja nuoren oma toimijuus voi vahvistua:

H5: Joo ja sit se, ku mun rooli on siinä, että mä en ole niinku se paapoja ja kädestä kuljettaja. Ja tota monesti ne kun tulee oletuksella sinne, että... et on opittu siihen, et joku hoitaa sun asiat sun puolesta. Ja sit se yhtäkkiä kääntyy, että hei, et enhän mä hoida sun puolesta sun asioita. Mä oon tässä: neuvon, ohjaan, autan. Mut se ei tarkota, et mä teen.

Yllä oleva esimerkki johdattaa pohtimaan myös esimerkiksi kotouttamiskoulutuksen tavoitteita ja sisältöjä suhteessa toimijuuden kokemuksen vahvistumiseen. Valmentajat sivusivat tarinoissaan sitä todellisuutta, että maahanmuuttajanuoret harvoin tarvitsevat apua erilaisten tukien hakemisessa. Tämä osaaminen on yleensä jo hallussa ennen työllisyyspalveluiden asiakkuuteen tuloa. Kohtaamisen paikka osana *nuorisotyön rakenteita* oli tunnistettavissa tarinoista ja se ohjasi toimintaa kohtaamisessa. Tämä näkyi kerronnassa valmentajien kykyinä toimia työmuotoa raamittavien ohjeiden ja pelisääntöjen mukaisesti ja samanaikaisesti luoda yksilöllinen suhde kulloiseenkin nuoreen.

Vaikka mallitustarinoissa valmentajien roolit vaihtelivat hyvinkin paljon, oli niissä kaikissa vahva ymmärrys ammattilaisroolin välttämättömyydestä nuoren toimijuuden vahvistamiseksi. Tuloksissa ei ollut havaittavissa yhteneväisyyksiä sen suhteen, kuinka paljon työntekijöillä oli kokemusta maahanmuuttajien kanssa työskentelystä, ja miten tietoisesti monikulttuurisuus pidetään kohtaamisessa läsnä. Mallitustarinoissa oli kuitenkin kuultavissa, että monikulttuurisuus huomioidaan joko tietoisesti tai tiedostamatta oman arvopohjan kautta. Nämä molemmat isohkot osa-alueet raamittavat vahvasti onnistuneita kohtaamisia maahanmuuttajanuorten kanssa. Näiden lisäksi onnistumisissa oli läsnä muitakin yhteneväisiä elementtejä.

Mallituksissa osallistuvat otsikoivat monia toimiaan **ammatillisuuden** termin alle ja se esiintyi kerronnassa itsestään selvänä asiana. Ammatillisuus nähtiin



kohtaavaa työtä ohjaavana tärkeimpänä tekijänä ja siihen nojattiin erityisesti haastavissa tilanteissa. Kertomusten perusteella voidaan sanoa, että jokainen työntekijä oli määritellyt itse, mitä ammatillisuus hänelle henkilökohtaisesti tarkoittaa. Yhteisessä kerronnassa ammatillisuus toteutui: 1) työtä ohjaavana ratkaisukeskeisenä arvopohjana, 2) nuorisotyön eetoksena nuorten kohtaamisesta heidän omista merkityksistään käsin ja 3) monitasoisena tunnistamisen ja tunnustuksen pedagogiikkana.

Tutkimuksen isona viitekehyksenä ollut *ratkaisukeskeisyys* oli läsnä kaikissa tarinoissa yhtä lukuun ottamatta. Tässäkin kerronnan henki noudatteli ratkaisukeskeisyyden periaatteita, mutta kertoja ei nimennyt näitä suoraan. Ratkaisukeskeisyys toteutui *työtä ohjaavana arvopohjana*, mikä toistui kaikista teoreettisen viitekehyksen teemoista kolmanneksi usein. Useimmiten sanoitetut työtä ohjaavat arvot olivat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo.

H5: [– –] Mulla on sen verta ikää ja elämäkokemusta, monessa liemessä keitetty... monessa paikassa ollu. Ehkä myös sitä kautta tulee sitä, että tietyt asiat on niinku tärkeämpiä, ku toiset asiat. Et ihminen on aina tärkeempi, ku joku muu... ehkä se.

H1: No se [että kaikkia kohdellaan tasa-arvoisesti] on mun mielestä itsestäänselvyys, mikä vaan tulee niinku automaattisesti. Se kuuluu siihen työskentelyyn, että se on aina, se vaan on osa sitä, et ei sitä tartte miettiä. Vaan se on se... se vaan tulee sieltä ytimestä, et tottakai. Et sen tää tavoite on, että kaikki... että täällä on hyvä olla kaikilla.

Samoin työn fokus oli tarinoissa ratkaisukeskeisyyden mukaisesti vahvasti *tulevaisuudessa*, vaikka kerronta sijoittuikin menneeseen (Uusitalo-Malmivaara 2014, 18–20). Nuoren mukana tuleva menneisyys havaittiin, mutta siellä olleisiin haasteisiin ei jääty kiinni, vaan niitä pyrittiin päinvastoin tunnistamaan uudelleen. Joissain tapauksissa niitä pyrittiin jopa korjaamaan tai määrittelemään uudelleen antamalla niille uusia merkityksiä kääntämällä haasteet voimavaroiksi. Seuraavassa esimerkissä valmentaja kuvaa lähtötilannetta sellaisen nuoren kohtaamiseen, jonka maine on kiirinyt edellä:

H8: No ehkä just se sellanen, et ku hän oli sitä mieltä, että me tiedetään hänest jo paljon. Ja sit se, et ku pysty sanoo, et ei meil oo niinku sitä... et meille sä oot [nuoren nimi ja ikä] ja se on niinku se. Et jotenkin miten siit nuorest välitty se, et... et yritti saada sitä toivoo sille. Et vaik sä oot

hölmöilyt ja maine on... Ni jotenkin se vaikutti siin tilanteessa siltä, että hän ehkä tajus ettei kaikki ookaan niinku...

Tulevaisuutta ja siihen liittyvää epätietoisuutta pyrittiin myös tietoisesti normittamaan ja siten vahvistamaan nuoren edellytyksiä selvitä epävarmuuden tunteen kanssa. Valmentaja käyttää alla olevassa omaa toimintaansa esimerkkinä tulevaisuuteen suhtautumisesta:

H4: Siis tota mä ajattelen, että se on ihan niinku ammatillisuutta myöskin... sekin, [- -] ettei tarvi tietää niinku valmiita vastauksia vaan voi siinä pohtia ja niinku näyttää siis nuorellekin, että... et ei tässä elämässä välttämättä ole valmiita vastauksia.

Osalla valmentajista oli tarinoissa selkeä *hyväntekijän identiteetti*. Tällä ei Martelan (2014, 50, 53) mukaan tarkoiteta konkreettisia hyviä tekoja, vaan käytännössä se toteutuu työntekijöillä kohtaamisissa läsnä olevana hyväntekemisen tunteena. Hyväntekijän identiteetti liittyy vahvasti kokemukseen työn merkityksellisyydestä. Valmentaja kuvaa tässä omia perustavaa laatua olevia arvoja, jotka ohjaavat hyväntekemiseen:

H6: Se on se oikeestaan se asiakastilanne, että se asiakas on minulle niin tärkeä, et jos minä vaistoan, et siinä on jotakin, niin minä en päästä sitä tilannetta niinku tavallaan, että minä en hoida sitä. [- -] Mutta minä myös kyllä varotan asioista ja näistä [viranomaistahon] byrokraatiakiemuroista, että mitä seuraamuksia voi olla. Ja monta kertaa sanonkin, että minä en halua pelotella. Etten minä sen takia sano näitä asioita. Minä haluan, että sinä tiedät asioista jo etukäteen, ettei tule myöhemmin yllätyksiä, ikäviä tilanteita.

Valmentaja kuvaa rooliansa varoittajana ja suojelijana ja pyrkii toiminnallaan ennalta ehkäisemään byrokraatiakiemuroista mahdollisesti nuorelle aiheutuvia ongelmia. Hyväntekemisen elementti toistui kerronnassa useasti ja ohjasi valmentajien toimintaa vahvasti. Se vaikutti olevan myös kertojille tuttu ja itsestään selvä asia, eikä sen ilmestymistä tarinaan ihmetelty. Tästä voi päätellä, että hyväntekijän identiteetti on ainakin jossakin määrin tietoisien pohdinnan tulos.

Pessi (2014, 188–195) kirjoittaa työelämän myötätunnosta, joka liittyy kiinteästi hyväntekemiseen. Myötätuntoinen kohtaaminen lisää sosiaalisia suhteita ja vahvistaa arvon tunnetta ihmisten kesken. Parhaimmillaan hyväntekemisen todistaminen tai sen kohdistuminen itse synnyttää halua toimia itse samoin.

Pessi kuvaa ilmiötä hyvien kehien termillä. Alla olevassa esimerkissä valmentaja käyttää samasta ilmiöstä ilmausta hyvien kohtaamisten verkosto:

H4: [– –] Ja niinku siitä, jotenkin siitä merkityksestä, mikä mulla on hänelle ollut tai hänen siin polussa, mitä hän nyt on kulkemassa. Ja sitä, että kuinka hän voi sillä, et miten hänet on kohdattu, ja mitä hän on saanut niin kun täältä meiltä kaikilta. Niin et miten HÄN nyt jakaa sitä samaa niinku eteenpäin. Et se monistuu aina se, että yks hyvä kohtaaminen, ni se monistuu. Et se ei oo vaan se. Vaan se menee eteenpäin, ja kun hän jakaa sitä ympärilleen, niin ne ihmiset, jotka saa häneltä, ni ne taas niinku... Et se on niin merkityksellinen se. Et kyl ne sit ne möykyt ja lonkerot niinku... ne häviää ja menettää merkitystään ja pienenee ja ne semmoset, kun niinku yhä enemmän on ihmisiä siinä semmosessa verkostossa, niinku hyvien kohtaamisten verkostossa.

Ratkaisukeskeisyyden ja nuorisotyön eetoksen (ks. Nieminen 2008, 35) mukaisesti nuoret pyrittiin kohtaamaan heidän *omista merkityksistään käsin* arvottomalla kerrotun tai koetun oikeellisuutta ja aikuinen asettui tietoisesti nuoren puolelle. Tällainen toimintatapa on yhteneväinen Kaikki käy koulua -arviointitutkimuksen tulosten kanssa (Gretschel & Hästbacka 2015, 25, 40). Myös Sainola-Rodrigues (2013, 139) muistuttaa kulttuurisiin kompetensseihin liittyen, että käytännössä asiakastyötä tekevien on mahdotonta yrittää omaksua kunkin asiakkaan kulttuurisia erityispiirteitä. Sen sijaan maahanmuuttaja-asiakkaalle tulisi suoda tilaa käyttää omaa asiantuntijuuttaan ja kohtaamisen tulisi rakentua asiakkaan itsensä antamille merkityksille. (Sainola-Rodrigues 2013, 139.) Kahdessa tarinassa tätä ei erikseen sanoitettu, mutta henki välittyi tarinoista muuta kautta.

H3: No mun mielestä se inhimillisuus kuuluu ammatillisuuteen. Että sä... ainenkin, jos et sä ihan kokonaan ymmärrä, mut sä ainakin yrität ymmärtää sen tilanteen. On se asiakas sitten minkä ikäinen tahansa. Ja tota sä et niinku vähättele sen ihmisen kokemusta, vaan sä pidät sen niinkun... et se on hänen oma ainutlaatuinen kokemuksensa. [– –] Että sä kunnioitat sitä asiakasta.[– –] Siis kohtaan sen ihmisen niinku omana ainutlaatuisena persoonanaan.

Tämä on mielenkiintoinen tulos, koska valmennustyötä tekevien ammatillinen tausta niin koulutuksen kuin työkokemuksenkin kautta on hyvin kirjava. Tämä johdattaa pohtimaan, vaikuttaako esimerkiksi oma arvopohja ammattialan eestosta vahvemmin kohtaamisissa. Korhonen ja Puukari (2013, 51) haastavat eri-

laisilla ammatillisilla taustoilla tulevia työntekijöitä tunnistamaan toistamiaan lukkiutuneita merkitysrakenteita, jotka ilmenevät tiedostamattomina keskustelutapoina ja totuttuina käytäntöinä. Mahlakaarto (2010, 34–36) on tutkinut ammatillisen identiteetin rakentumista. Hänen teoriansa mukaan ammatillinen identiteetti rakentuu jatkuvasti työyhteisössä sosiaalisena ja toiminnallisena vuorovaikutusprosessina ja linkittyy työntekijän aiempaan ammatilliseen kehitystariinaan. Näiden valossa valmentajan ammatti-identiteetti todennäköisesti mukautuu nuorisotyön kontekstiin, koska se on Nuorten työllisyyspalveluissa työtä normittava viitekehys.

Samoin nuorisotyöhön vahvasti liittyvä *muutoksen aikaansaamisen* arvo tai tavoite näkyi vahvimmin tarinoissa, joissa kohtaaminen tapahtui ryhmien kanssa. Ryhmiin kuuluvilla nuorilla on ainakin jossain määrin yhteneväiset tarpeet, jotta he pystyvät sitoutumaan myös yhteisöllisiin tavoitteisiin. Työntekijät pyrkivät tarinoissa aktiivisesti toimimaan siten, että kasvu ja muutoksen mahdollisuus olisi nuorisotyölle ominaisesti läsnä (ks. Nieminen 2008, 36). Tämä ajatus ohjasi työntekijöiden toimintaa kohtaamisissa. Tässä valmentaja kuvaa ymmärrystään nuoren tilanteeseen liittyneestä laajemmasta kasvutavoitteesta ja omasta toiminnastaan suhteessa siihen:

H8: Hän oli hyvin vahvasti niin kun oppinut siihen, et miten opettajat käyttäytyy hänt kohtaan. Ja se testas tosi paljon sitä myös meihin. Ja sit, ku me ei vastattuka samalla lailla, ku opettajat. [– –] Et kun sä oot oppinut jonkun käytösmallin ja sä toteutat sitä ite koko ajan. Ja sitte, ku siihen ei vastatakaan samalla lailla ku ennen, ni se on hämmentävää nuorelle. Ja varsinkin sit viel tällasel, missä niin kun on aika vahva... semmonen identiteettiristiriita siitä, et mitä vanhemmat odottaa. Ja mitä sä ehkä ite haluaisit... ja mitä sitten koko muu maailma oottaa. Et ku hän oli, mistähän... oisko [lähtömaa] vai [lähtömaa] vai... jostain sieltä. Ni sit se, et ku vanhemmat oli niinkun vahvasti siihen kulttuuriin ja halus viedä [nuorta] siihen kulttuuriin ja sit hän ite ei ehkä halunnukaan ihan niin. [–] Ni sit se käytös oli aika sellasta ristiriitasta. Ja sit, ku opettajat oli tietyst aina pistänyt pihalle, ku sä rupeet rettelöimään. Niin sit niit keskusteluja siit käytiin, että miten voi ite vaikuttaa siihen omaan toimintaan ja miten siihen niin kun... et niin se metsä vastaa, ku sinne huudetaan, vähän tyyppisesti että.

*Tunnistaminen ja tunnustuksen pedagogiikka* toteutuivat kaikissa tarinoissa. Yhteistä kaikille oli, miten työntekijät näkevät maahanmuuttajanuoren positiivisesti, ja haluavat pyrkiä tunnistamaan nuoren toisin, kuin miten hänet on ehkä

aiemmin tunnistettu. Eroja löytyi siinä, kuinka tietoisesti valmentajat tätä pyrkimystään toteuttivat. Parhaimmillaan nuoret tulivat tunnistetuiksi monipuolisesti vahvuksiensa kautta, millä on Hotulaisen ym. (2014, 269–270) mukaan suuri merkitys sille, miten nuoret aikuiset tulevaisuudessa arvioivat omia selviytymisen kykyjään kouluttautumisessa ja matkalla kohti työelämää. Alla valmentaja kuvaa, millaisena haastavista tilanteista selviytynyt maahanmuuttajanuori hänelle näyttäytyy ja kuinka läpikäytyt haasteet kääntyvät painolastista vahvuudeksi:

H4: Niin... ja sit hän on siis semmonen valoisa, lämmin, ihana ihminen. Ja kertoo siinä omasta elämästään ja niinku kaikesta, mistä hän on selviytynyt ja suunnitelmistaan ja... Ja omalla rauhallisella, kauniilla tavallaan niinku jotenkin... siis siinä on niin paljon sellasta positiivista ja onnistumista jo, kun kuulee sen, että miten niinku... hän on jo onnistunut [– –].

Yhdessä tarinassa tunnistamista ei suoraan kuvattu, mutta mikään ei myöskään ole tunnistamisen ideologian kanssa ristiriidassa tai todista päinvastoin. Tämä on todennäköisesti jäänyt nimeämättä ja johtunut mallittajan/haastattelijan valinnasta viedä keskustelua toiseen suuntaan. Tunnistamista tehtiin osittain intuitiivisesti ilman sen kummempaa taustalla ollutta prosessointia:

H2: No ei mul niinku nouse mitään yhtä. Mut sit, ku mä mietin... ku mä ensin niinku mietin, et ei mul oo... ei mul ees oo maahanmuuttajia nuorissa. Tai jotenkin, et mä en niinku... mä en niinku nää niitä ehkä niin. Mut sit mä niinku muistin, et hitsi me tehtiin se [toiminta]. Nehän oli täysin kaikki niinku tyyliin maahanmuuttajanuoria. Mun mielestä nuoret ja ihmiset on niinku tavallaan ihan samanlaisia, on ne mistä vaan. Ja en mä... niil on ihan sama ohjelma tavallaan siel [työmuodossa], tuli ne mistä vaan. Et kaikil on ongelmia tai jotain, jotain mitä harjoitella. Että ei sil oikeestaa väliä. Et en mä niinku muistakaan välttämättä, et mistä ne on tai... Ikää mä en muista koskaan. Mun mielest iälläkään ei oo mitään merkitystä, koska ihmiset kasvaa jotenkin hirveen eri tahtisesti. Ni aina tietää, että ne on jotain alle kolmekymppisiä... [naurua]... tyyliin. Et ehkä siin kaksytkolme on se keskimääränen... [naurua].

Yllä olevassa aineistoesimerkissä valmentaja ei tunnista maahanmuuttajia tai kantasuomalaisia automaattisesti minkään tietyn luokituksen mukaan ja samalla tiedostamattaan kyseenalaistaa tunnistamista estävän yleistävän ja ennakoivan puhutavan (vrt. Hiitola & Peltola 2018, 134). Toisaalta osa valmentajista pyrki tietoisesti toimimaan niin, että maahanmuuttajanuori tuli tunnistetuksi

toisin, kuin mihin hän on tottunut. Tämä periaate ohjasi toimintaa myös niissä tilanteissa, joissa nuori olisi tullut automaattisesti tunnistetuksi itseensä liittyvien kielteisten ominaisuuksien kautta (Kallio ym. 2015, 14).

H1: Et mulla on ehkä sekini, et mä niinku... Kaikissa näkee potentiaalia ja kaikissa näkee jotain hyvää. Kaikki ei oo kaikessa hyviä ja kaikilla on huonoja puolia, mut niinku... Et kyl mä niinku kaikista yleensä [– –] niinku kaivaa sieltä esiin jotain potentiaalia ja hyvää. Vaikka aluks vaikuttais ehkä, että on semmonen, että eka asenne saattaa olla hyvin sellainen... Mut kyl ne aina kaikist löytyy sieltä sisältä, kun tarpeeks kaivaa... ni jotain... [naurua]... positiivista ja hyvää.

Tunnistaminen on läsnä tarinoissa erityisen vahvasti silloin, kun toimintaympäristö tai kyseessä ollut valmennuksellinen toiminta on itsessään jo perustunut tunnistamisen idealle. Samoin se on nähtävissä tarinoissa, joissa valmentaja itse on pitänyt tunnistamisen ajatusta tärkeänä. Tällöin se voi näyttäytyä esimerkiksi näkökulman tietoisena vaihtamisena tai uudelleen määrittelyyn pyrkimisenä Pakkanen ja Strömin (2018, 60–61) sekä Kallion ym. (2015, 20, 26) mukaan. Valtaosa tutkimukseen osallistuneista valmentajista on käynyt peruskoulun aikana, jolloin arvioinnissa ei vielä toteutunut vahvuuksien tunnistamisen ideologia (vrt. Hotulainen ym. 2014, 268–269). Jo tämän perusteella on selvää, että omia nuoruuteen sijoittuneita tunnistamisen kokemuksia on tarkasteltu ja sen myötä omasta ammatillisesta toimintatavasta on tullut tietoista ja perusteltua.

Osassa tarinoista toteutui myös *vastavuoroinen tunnistaminen*, jonka varassa kohtaaminen kehittyi. Vastavuoroisessa tunnistamisessa on Maunun (2018, 12) mukaan kyse sosiaalisen luottamuksen rakentumisesta, jossa kumpikin osapuoli vuorovaikutuksessa ollessaan näkee kannattavana oman osallistumisen ja panoksen antamisen. Tähän sisältyy myös odotus siitä, että kohtaamisesta hyötyy itse jotenkin. Valmentajat olivat taitavia myös poimimaan nuoren käyttäytymisestä vihjeitä siitä, että heidän tekemänsä tunnistaminen on toteutunut oikein. Nämä vihjeet toimivat yhdenlaisena vastavuoroisen tunnistamisen tapana.

Toisena isona kokonaisuutena tarinoissa kerrottiin **luottamuksesta** ja sen merkityksestä kohtaamisen onnistumiselle. Teoreettisen viitekehyksen jäsentelyssä luottamus kuvattiin nimenomaan yhteisöjen tasolla, mutta tarinoissa se oli

läsnä yhteisöjen lisäksi valmentajien ja nuorten kahdenkeskisissä kohtaamisissa. Luottamus toteutui tarinoissa pitkälti päällekkäin menevinä 1) valmentajien ymmärryksenä luottamuksen synnyttämisen tarpeesta, 2) turvallisuuden tunteena ja 3) työntekijän aktiivisena toimintana luottamuksen aikaansaamiseksi.

*Ymmärrys luottamuksen syntymisestä* nähtiin perustavaa laatua olevana elementtinä, jota ilman aitoon kohtaamiseen koettiin vaikeaksi päästä. Valmentavalle työskentelyotteelle tyypillisesti luottamusta ei voi tuoda suhteeseen vaan se rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (ks. esim. Ristikangas & Ristikangas 2013, 163–164). Tämä elementti toistui tarinoissa riippumatta siitä, oliko kyse ryhmän tai yksittäisen nuoren kohtaamisesta. Monissa tarinoissa luottamus oli myös ensimmäinen tekijä, joka tuli sanoitetuksi. Hiljaisen tiedon valossa luottamuksen merkitys on siis hyvin tiedostettu ja sen rakentuminen nähtiin kuuluvaksi työntekijän vastuulle, vaikka nuoret yhtäläisesti osallistuvat luottamuksellisen ilmapiirin rakentamiseen. Tämä korostui erityisesti tarinoissa, jotka liittyivät kohtaamisiin ryhmässä. Alla valmentaja kuvaa haastetta tulkita ryhmään osallistuvien kokemuksia luottamuksesta, mutta tunnistaa luottamuksen toteutumisen:

H1: [– –] yleisesti, että kaikki tulee paikalle ensinnäkin ja tykkää tulla sinne. Ja ovat siellä ajoissa ja tekevät asioita yhdessä. Ja niinku eihän kaikki kaikista ikinä tykkää, mutta siis semmonen niinku yleinen ilmapiiri on helppo ja kaikilla on helppo olla, ni se on varmaan se. Monilla on hiljasist ihmisist se, niit on tosi paljon, et... Siit näkee jo, et oikeesti vaikka tuntuu, et ei pääse pintaa syvemmälle. Mut sit, jos ne on aina tiettyyn aikaan... ne on ekana siellä paikalla tikkana ja vikana pois. Ni kyllähän se tarkoittaa sitä, että ne oikeesti tykkää siellä olla.

Ymmärryksen lisäksi *turvallisuuden tunteen* kokemusta painotettiin lähes kaikissa tarinoissa. Valmentajat sanoittivat turvallisuuden merkitystä omana kokemuksena, mutta ennen kaikkea maahanmuuttajanuoren oikeutena saada kokea olonsa kohtaamisessa turvalliseksi. Ainoastaan kahdessa tarinassa valmentajat joutuivat keskittymään omien rajojen säilyttämiseen siinä määrin, että turvallisuus jäi sellaisenaan sanoittamatta, vaikka se oli merkityksellinen tekijä kohtaamisissa. Näitä tapauksia tarkastellaan tarkemmin valmentajien tarinatyypeissä luvussa 5.3.

Työntekijöillä oli hyvin vaihteleva määrä kokemuksia maahanmuuttajien kohtaamisesta, muutamasta kerrasta useisiin vuosiin. Siitä huolimatta ymmärrys erityisesti pakolaisina ja turvapaikanhakijoina maahan tulleiden nuorten rikkonaisista taustoista kuului haastateltavien kerronnassa. Maiche (2017, 21–23) avaa turvapaikanhakijoiden arkea selvittäneessä tutkimuksessa muun muassa nuoresta riippumattomien yllättävien muutosten vaikutusta luottamuksen rakentamiseen. Turvallisuuden tunne ei pääse kehittymään, kun sosiaaliset verkostot vaihtuvat esimerkiksi uudelleensijoitustilanteissa. Nuoren taustasta riippumatta ymmärrys luottamuksen synnystä ja sen yhteydestä turvallisuuden tunteeseen tulee ilmi hyvin valmentajan tiivistyksessä:

H3: Mul tuli sellai, et kaiken perustanahan on se turvallisuus ja se luottamus, mikä kahen ihmisen välille tulee. Et sen kautta niinku sit pystyy lähtee rakentaan sit hetkee, ku se luottamus tulee. Mut eihän se välttämättä tuu heti. Mut se kemia kenties auttaa siihen, et sit luottamust lähetään rakentamaan.

Turtiainen (2012, 71–73; 2009, 341–343) toteaa, että luottamuksen rakentuminen pakolaisten ja viranomaisten välille toteutui parhaiten, kun maahanmuuttajalla säilyi kokemus omasta toimijuudesta ja itsenäisyydestä. Luottamuksen rakentamiseen vaikuttavat myös ennen maahantuloa syntyneet kokemukset sekä heti maahantulon jälkeiset viranomaiskontaktit. Sensitiivisyys kohtaamisissa on siksi tärkeää onnistumisen kokemuksen kannalta. (Turtiainen 2012, 71–73; 2009, 341–343.)

Valmentajat kuvasivat tarinoissaan myös lukuisia esimerkkejä käytännön keinoista, joilla he pyrkivät aktiivisesti luomaan luottamuksellista ilmapiiriä. Luottamuksen rakentamista tehtiin muun muassa sanoittamalla *omana itsenä olemisen tapaa*. Nuorisotyötä on kuvattu monesti tehtävän ”omalla persoonalla” ja näissä tarinoissa se linkittyi vahvasti juuri luottamuksen synnyttämiseen olemalla aito.

A.-K.: Mitä sä et oo silloin, kun sä oot oma itsesi?

H2: Mitä... [naurua] mä en ees ymmärrä!... [yhteistä naurua]... Mitä mä oon silloin, ku mä en oo oma itseni?

A.-K.: Ei vaan, mitä sä ET ole.

H2: Mitä mä en ole?

A.-K.: Niin, kun sä oot oma itsesi? Mikä on poissa?



H2: [huokaa]... mitä mä en ole [kuiskaa]... No mä en oo feikki... Tai mä en oo parempi tai mä en oo auktoriteetti tai... mitään sellasta. En oo kuningas, enkä kuningatar... enkä draamaqueen [naurua]. Et silloin mä oon se autokuski ja... tavallaan mitä ne mun roolit onkaan: äiti, psykologi, valokuvaaja... ihminen, pikkusisko, isosisko [naurua]. Tavallaan, et millon mitään.

Valmentajien tarinoista oli kuultavissa, että aitous edellyttää oman aseman tunnistamista, ja että tunnistaminen on edellyttänyt tietoista reflektointia. Tarinoista välittyi kunnioitus ja arvostus omaa persoonallista tapaa kohtaan ja tätä pyrittiin välittämään ja opettamaan myös nuorille. Kunnioitus ja arvostus toteutuivat valmentavan työskentelyotteen mukaisesti sanoittamalla virheiden sallimista ja korostamalla inhimillisyyden läsnäoloa (ks. esim. Furman ym. 2014, 56–59). Alla valmentaja kuvaa tätä ei-yrittämiseksi mieltämänsä toimintatapaa:

H1: Mä oon oma itseni. Mä annan itsestäni. Oon ihan täysin oma itseni, että siihen on helppo... Niinku mä en esitä tai yritä mitään, muodostaa mitään. Mä vaan olen itsenäni ja toivon, että [– –] kaikil on niinku helppo ja positiivinen olla siinä, et... Ni mun mielestä ei yrittämällä, vaan sillä, et vaan on. Antaa ittestään kaiken ja on oma itsensä ja et sit pikkuhiljaa luottamus tulee siihen. Ja sitten jokainen rentoutuu ja toivottavasti pysyy olemaan myös oma itsensä ihan samalla lailla.. [– –] Ni sit mä myös luotan tai siis uskon, että sit myös toiset uskaltaa antaa itsestään enemmän, vähän enempi.

A.-K.: Mitä se ei-yrittäminen on?

H1: No... siis no, et mä en niinku just ehkä... Siis tottakai heitän just sen liian ammattimaisuuden pois. Vaan olen ihminen ja näytän haavoittuvaisuuteni ja mokailen ja teen ihan samalla lailla virheitä, ku kaikki muutkin. Et hei niinku mä oon inhimillinen... In-hi-mil-linen.

Valmentaja kuvaa toimintaansa, jonka tavoitteena on oman esimerkin avulla myös tuttuuden kokemuksen mahdollistaminen ryhmässä. Matikan (2015, 64) mukaan ryhmissä pelisäännöt rakentuvat pikkuhiljaa ja tuttuus edeltää luottamusta. Toisena aktiivisena keinona luottamusta synnytettiin useammassa tarinassa muun muassa oman auktoriteetin tietoisella säätelyllä ja työntekijän ja nuoren roolien vastakkainasettelun rikkomisella. Vastaava toimintatapa oli todettu kouluihin sijoittuneiden kasvuryhmien arviointitutkimuksessa nuorten mielestä tärkeäksi (Gretschel & Hästbacka 2016, 43). Tämä on mielenkiintoinen havainto, joka toistui kaikissa mallituksissa ja herättää pohtimaan, mikä on johdannut valmentajien näin yhdenmukaiseen toimintaan. Hiitola ja Peltola (2018, 124) kuvaavat tätä ymmärrystä valtasuhteista ja sensitiivistä toimintaa yhtenä työntekijän ammattitaidon osatekijänä.

H5: Just se, että sä heittäydyt itse kans siihen et, hei et en mäkään osaa kaikkea. Mullakin menee pieleen ja mäkin hölmöilen. Ni se tota vapauttaa sitä tunnelmaa tosi paljon, että ja nyt mä oon käyttänyt hyvin paljon, ku me ollaan siinä meiän [tilassa], siellä tavataan nuoria ja saatiin silloin [ajankohta] ne uudet konttorituolit, se pyörivä siihen. Ni mä aina istutan sen nuoren siihen konttori-, että sähän oot tässä tää päätähti, että istu tähän näin. Ni se on hyvä, ku ne on ensin niinku, ”Ootsä tosissaan, täähän on sun tuoli?” Ei ku sun, ku sä oot siinä tota toi päätähti. Et mä istun tähän tällaselle peruspenkille. Ja sit se vähän aikaa... ne niinku pyörittelee ja kokeilee ja et ”Tää on muuten hieno tuoli.” Niin on, eiks oo hyvä istuakin? Sä voit säätää viel oman mukaan ja sit... Niinku just tällasen keskustelun kautta, ni se oikeestaan se lähtee kertoo sen jälkeen, et mä voin kysyy silt vaik ihan mitä vaan...

Tarinoissa kuvattiin viranomaistyöllä olevaa leimaa, jota halutaan tietoisesti hälvittää luottamuksen synnyttämiseksi. Kokkonen (2018, 115) tiivistää, että kohtaamista haastavat viranomaistyön velvoitteet sekä lähtötilanteena jo epätasavertainen asetelma, jossa aidon dialogin syntyminen vaatii ponnisteluja ja voi siitä huolimatta olla haastavaa. Tämä yhdistyy taustalla olevaan arvopohjaan kaikkien tasavertaisuudesta ja luottamuksesta molemminpuoliseen kunnioitukseen. Tutustuminen on kaiken kaikkiaan tärkeää vierauden kokemuksen poistamiseksi ja luottamuksen synnyttämiseksi. Erityisen hyvin tämä Häklin ym. (2015, 85–86) myönteisen tunnistamisen punainen johtolanka pätee työskenteleeseen maahanmuuttajanuorten kanssa.

Kolmantena isona kokonaisuutena kaikissa mallitustarinoissa korostui termi **tilannetaju**. Tämän alle jäsenyivät valmentajien kuvaamat läsnäoloon liittyvät ja itsetuntemukseen sisältyvät tekijät. Sitä voi kutsua myös sisäistetyksi tiedoksi, joka perustuu vahvaan itsetuntemukseen. Tilannetajua kuvattiin eri teemojen kautta ja tarinoissa toistuivat: 1) kyky ja herkkyys kohtaamisen havainnointiin sekä tunteiden aistiminen ja vaistoaminen tietoisesti ja intuitiivisesti ja 2) ymmärrys abstraktin yhteyden muodostumisesta nuoren ja valmentajan välille kohtaamisessa. Koska tämä osio lähestyy jo vahvasti äänetöntä tietoa, muuttui kerrota ja kuvaukset abstraktimmaksi ja vivahteikkaammaksi. Moni asia jäi myös sanoittamatta, mutta mallitettavien mukaan he pystyivät elävöittämään onnistumisen kokemuksen uudestaan ja tavoittivat onnistumisen kannalta olennaisen vähintään tuntemuksina tai ”fiiliksinä”. Tämä oli myös havaittavissa mallitustilanteessa eleiden, ilmeiden, olemuksen ja äänenpainojen muutoksina.

*Havainnointi ja herkkyys* olivat vahvasti läsnä kaikkien mallitettavien kerronnassa. Havainnot kohdistuivat kohtaamisessa sekä valmentajaan itseensä, että tilanteessa olleeseen maahanmuuttajanuoreen ja mahdolliseen nuorten vertaisryhmään.

H1: No se [tuntosarvien käyttäminen] on varmaan sitä, että sä oot koko aika niinku henkisesti läsnä. Ja sä niinku tarkkailet, vaikka sä olisit hiljaa. Ni sä tiedät, mitä sun ympärillä tapahtuu ja kuka tekee ja mitä tekee... [- -] Siis aistin aika paljon ihmisten fiiliksiä ja tunteita, ja miten niinku... eleitä ja. Et hyvin paljon ihmisiä, jotka ei sano, sanota asioita, ni sil pystyy sit lukemaan niinkun eleistä ja tämmösestä, miten vetäytyy. Ja jos on normaalista poikkeava, ku kumminkin joka päivä näitä henkilöitä tapaan. Ni sä huomaat sen eron, et jos poikkeaa normaalista, normaalista päivätoiminnastaan. Ni sit huomaa kyllä.

H6: Niin, niin... mut se tapahtuu sekunnin sadasosassa, miten sä näät sen asiakkaan, et mikä sillä on se asenne. Ja onko hän niinku semmoinen...

Moni kuvasi vahvaa tunnetta siitä, että kykenee toimimaan tilanteessa tekemiensä omien havaintojen ja aistimusten varassa. Kukaan ei kerronnassa kyseenalaistanut omia havaintojaan tai huomioitaan, mutta ei myöskään suoraan nimittänyt sitä kyvyksi. He ennemminkin kuvasivat sitä itsestään selväksi asiaksi, jonka läsnäolo voimistui sitä tarkasteltaessa.

H3: No se [kunnioittava kohtaaminen] on siis silmiin katsomista... kuuntelemista... dialogia, keskustelua. Mutta se, niinku tos äskenkin [H4:n] kanssa sanoin: se kuunteleminen ja se... Ja tavallaan aina sen tilanteen niinku vähän aistiminen. [- -] No kylhän mä aistin, et onko siinä lämpöä vai... Ja just se pysähtyminen ja lämmin kohtaaminen. Vai onks siin kuitenkin vähän niinku ovi raollaan, et sul on niinku kiire jonnekin. Ja onko ne, hyppiikö ne ajatukset. Vaik toisaalta ihmisillähän on niinku persoonallinen tapa myöskin ilmaista niitä, tai olla vuorovaikutuksessa.

Syväkuuntelu on tarkkaavuuden rajaamisen tietoista taitoa, jota tarinoissa myös sanoitettiin. Valmentajat tunnistavat, miten osaavat ottaa tämän kyvyn käyttöönsä, vaikka sen sanoittaminen oli haastavaa. Matikan (2015, 58) mukaan syväkuuntelussa ei pyritä ennakoimaan, mitä puhuja tulee sanomaan tai suunnittelemaan omia ajatuksia ja kommentteja etukäteen. Syväkuuntelussa tarkkaavaisuus säilyy, mutta sen sijaan, että se suuntautuisi valmentajaan itseensä, se ilmenee läsnäolona ja keskittymisenä toiseen osapuoleen eli nuoreen.

H5: [– –] Vaikka mä keskityn ni mä havainnoin ympärillä olevaa tilannetta. Et sen mä pystyn, että mä voin sitte, ku se tilanne on ohitte, ni mä voin kertoa, mitä tapahtu niinku siellä ulkopuolellaki... Mulla on varmaan joku niinku kolmas silmä, joka tekee sitä... En mä tiedä... joku aisti, joka aistii jotakin ulkopuolella olevaa. [– –] Se on se läsnäolo, se hetki. Ja se hetki voi olla viis kuus sekuntia, mut se et sä olet siinä sillä hetkellä.

Toisena kohtaamiseen liittyvänä ilmiönä kuvattiin *yhteyden* syntymistä. Tämä toistui tarinoissa yllättävän samankaltaisena kuvauksena koetusta tilasta ja molemminpuolisesta läsnäolosta.

H6: Mietin varmaan sitä asiakastilannetta etukäteen, varmaan jo päivää, ja kaks viikkoa aikasemminhan me varataan jo ajat. Ja se hyrisee tuolla taustalla se joku juttu. Ja kun se asiakasparka istuu siihen, ni sit se niinku lähtee näin. Mutta se ei ole mikään hyökkäys. Tarkotan sitä vaan, että minulla on se energia ja huomiokyky ja kaikki niinku siinä pyörii sen asiakkaan ympärillä.

H3: Mä puhuin niinku omasta [tunteesta]...

A.-K.: Joo, nyt sä näytät kans tähän taas, tähän rintakehään?

H3: Niin.

A.-K.: Kun sä kuvasit, että mun oma on tässä ja sä osotat ittees päin. Ja sit sä osotit sitä asiakasta, niinku et se on tuolla edessäpäin. Ni missä se raja menee, pystyksiä näyttää?... Jos sä kuvittelet nyt vaikka sitä tilannetta, ni missä kohtaa, missä oot sinä ja missä on se toinen?

H3: Mä kuvittelisin näin, että niinku [H1:n] kanssa on niinku sopiva etäisyys [– –]

A.-K.: Siinä on tollai reilu metri väliä...?

H3: Niin niin.. joo... näin suunnilleen.

A.-K.: Missä sä alat?... Missä sä oot... missä sun tila loppuu ja missä sen toisen alkaa?

H3: No ehkä täs jossain puolessa välissä...

A.-K.: Joo, alkaakse toisen tila heti siitä, vai onks siinä jotain rakoa?

H3: Ei välttämättä. Et voihan se... [mieltii]... Sehän riippuu niin kenen kanssa on tekemisissä, eihän se kaikilla oo niin...

Kaikki mallitettavat kuvasivat yhteyttä joko jollakin *metaforalla*, *kehollisena tunteena tai hahmottamalla ympäröivää tilaa*. Osa kykeni sanoittamaan yhteyttä hyvinkin tarkasti. Mallitusten metaforinen kieli oli rikas, vaikka vertauskuvia ei erityisesti pyydetty käyttämään. Metaforan käyttö kuitenkin mahdollistaa jonkin kokemuksen osan tavoittamisen sanoilla, mikä muuten jäisi kuvaamatta (Mäki-salo-Ropponen 2007, 55). Tarinoissa käytettiin muun muassa seuraavia ilmauksia: lanka, kolmas silmä, atomipallo, ydin, hyvä olo, lämpö, aaltopituus,

turvallinen tila ja energia. Alun perin mallituksen orientoivaksi toiminnaksi ajateltu metaforaharjoitus jätettiin demossa saadun palautteen perusteella pois, koska se kuvattiin hankalaksi. Tähän nähden tulos oli yllättävä. Koska metaforia uskallettiin käyttää ja tunteista kyettiin puhumaan, voidaan päätellä, että mallitilanteet koettiin turvallisiksi. Myös valmentajien kuvaamalla voimaantumisten kokemuksilla ja yhteyden kuvauksella vaikuttaisi olevan korrelaatio, koska ne esiintyivät yleensä tarinoissa yhdessä.

*Moninaisuuden ymmärtäminen* eli minäkeskeisyyden tiedostaminen ja siitä luopuminen (ks. Isokorpi 2013, 75) oli havaittavissa kolmessa tarinassa. Valmentajat sanoittivat oma-aloitteisesti, miten ikään kuin pistävät itsensä tietoisesti sivuun kohdatessaan nuoren. Toimintatapa on todennäköisesti jo siinä määrin itsestään selvä kaikille, että sitä ei muissa tarinoissa sanoiteta tai vaihtoehtoisesti sitä ei tunnisteta. Tästä on tulosten perusteella vaikea tehdä johtopäätöksiä.

Tilannetajuun liittyy vahvasti jo aiemmin kuvattu Isokorven (2013, 37–38, 56) huippupedagogiikkaan liittämä *suggestiivinen oppiminen*. Mallituksessa tämä tuli näkyväksi hämmennyksen kokemuksen kautta. Eli voidaan ajatella, että suggestiivinen oppiminen on siirtymistä tiedostamattoman intuitiivisen osaamisen ja harkitun tiedostetun osaamisen välillä. Vaikka mallitettavat eivät kyenneet oletetusti kuvaamaan, miten tämä siirtyminen tapahtuu, vaikutti se olevan heille itselleen selkeää. Hämmennyksen voi tulkita aiheutuvan siitä, etteivät sanat riitä kuvaamaan itselle selkeää asiaa.

### **5.3 Tarinatyytit: Konkariit, Uuteen heittäytyjät ja Rajoistaan huolehtijat**

Laitisen ja Uusitalon (2008, 111–112) mukaan narratiivisuus lähtee perusolettamuksesta, että ihmisille on sisäsyntyistä käyttää kertomuksia ja tarinoita oman elämän jäsentämiseen kokemusten kautta. Narratiivisuutta voi käyttää keinona pyrkiä tietoisesti rakentamaan ammatillista persoonallisuutta. Aineiston analyysivaiheessa mallituksessa esiintyneet teemat vaikuttivat pitkään muodostavan kiinteästi toisiinsa mitä erilaisimmilla tavoilla linkittyvän kudelman. Tuntui mahdolltomalta tehdä eroja ja niiden pohjalta johtopäätöksiä. Varsinkin, kun mallitustarinat tulee nähdä leikkauksena ajasta ja ymmärtää niiden muuttuva luonne.

Kun luovuin systemaattisen analyttisestä tarkastelusta, alkoi tarinoissa muodostua hentoja yhteneväisyyksiä teemojen välille ja selityksiä.

On hyvä muistaa, että edellisessä luvussa esitetyt teemat ja ilmiöt ovat läsnä kaikissa tarinatyypeissä. Tässä luvussa tehtyjä tyypittelyjä ei tule tulkita stereotyyppisesti ja tehdä niistä yleistäviä oletuksia. Valmentajien tarinatyyppit tulisi sen sijaan nähdä niissä erityisesti korostuneiden teemojen esittelymuotoina. Niimeämisessä olen käyttänyt tutkielman tekijänä omaa intuitiotani ja luottanut nimen palvelevan tarkoitustaan.

**Konkarit** ovat valmentajia, joiden kerronnassa vahva itsetuntemus korreloi kokemukseen maahanmuuttajien kohtaamisen määrästä. Tästä ei kuitenkaan voi automaattisesti päätellä, että kohtaamisten suurempi määrä vahvistaisi itsetuntemusta. Se voi olla myös toisinpäin, eli vahva itsetuntemus mahdollistaa maahanmuuttajien kohtaamisen. Tämä ei selvinnyt aineistosta. Itsetuntemuksesta kertoo myös valmentajan kyvykkyys mallituksessa siirtyä nopeasti kuvaamaan onnistumisen kokemusta totutun ammatillisen puhettavan ulkopuolelle:

H6: Joo, mä olen sitä mieltä, että minä olen introvertti. Ja mulla on hyvin voimakas sisäinen maailma ja se energia, että sitten kun minä oikeesti oon läsnä tilanteessa, niin minä uskon, että se on se energia, joka lähtee tästä [osoittaa rintalastaansa]. Ni se on aika voimakas.

A.-K.: Joo... joo. Ja sä näytät tälleen suoraan eteenpäin?

H6: Mmm... No se on voimakas sisäinen maailma ja energia. Siellä tapahtuu pään sisällä paljon, mikä ei tule ulos... näin. Enkä koe tarvetta aina tuoda sitä ulos, enemmän mietin asioita ja kirjoitan asioita enemmänkin.

A.-K.: Mitä se niinku on se energia? Sä näytit, et se lähtee täst sust suoraa tällee eteenpäin?

H6: Se on sellanen pieni ydin, atomipallo, hiukkanen joka pyörii. Nyt se pyörii musta puoliteholla tässä tilanteessa... Mut sit, jos mä valmistaudun johonkin tai mä oon satasella siinä, niin sitten se niinku oikeasti menee voimakkaasti eteenpäin. Siinä on hyvät puolet. Mutta myös huonot puolet on se, että mä niinku nään sen minun vision. Se on tuossa ja sitten kaikki muut jyrää pois... Että se on se huono puoli, jonka onneksi tunnistan ki jo tässä iän myötä itsessäni. Et täytyy niinku sitä omaaki visiota vähän niinku ja vauhtia joskus hillitä. Et siinä on hyvät ja huonot puolet. Yritän olla hiljaa ja kuunnella... niin. Sekään ei oo helpoo. Voin sanoa, että nuorempana olin varmaan aika rasittava.

Yllä olevassa esimerkissä todentuu erinomaisesti, miten konkarit käyttivät tarinoissaan tietoisesti hyväksi siirtymistä tietoisesta ja sanoittamattoman osaamisen

välillä tai ne kyettiin ottamaan käyttöön samanaikaisesti toisiaan tukien. Eli tietoinen ja intuitiivinen tieto ja osaaminen yhdistyivät samalla tavoin kuin Nurminen (2000, 30) tutkimuksessa. Valmentajan kerronnassa omasta toiminnastaan on kuultavissa myös iän ja kokemuksen myötä lisääntynyt ymmärrys oman toimintatavan vahvuuksista ja heikkouksista. Aktiivinen reflektointi on lisännyt itsetuntemusta ja mahdollistaa oman toimintatavan hyödyntämisen kohtaamisessa parhaalla mahdollisella tavalla. Foster (2012, 8) kuvaa tätä tunnustuksen pedagogialle ominaisena itsereflektiona tyytyväisyyteen pysähtymisen sijasta.

Kaikissa konkaritarinoissa oli kerrontaa sekä vaistonvaraisesta toiminnasta, että tietoista toimintaa ja näiden vuorottelua. Työntekijät käyttivät molempia sujuvasti tukemaan toisiaan, eikä näiden välillä ollut havaittavissa ristiriitaa. Intuitiivinen tieto vaikutti kuitenkin voimakkaammalta ja johti valmentajan toimintaa valintatilanteissa. Alla valmentaja kuvaa, miten hänen toimintansa ryhmätilanteessa koostuu sekä tietoisesta ja suunnitellusta toiminnasta että intuitiosta. Intuitio kuitenkin ikään kuin päättää lopullisen toimintatavan kuuntelun ja havainnoinnin pohjalta:

H1: Mä yritän lukea ryhmää mahdollisimman paljon. Sen mukaan vähän tietysti, se ei ikinä voi olla täysin tasa-arvosta kerta osa tarvitsee enempi tukea ku toiset... Niinku, et sun pitää pystyä aika paljon olemaan tuntosarvet pystyssä koko ajan, et kuka tarttee ja missä ja mitä. Mutta niinku periaatteessa tasaisessa tilanteessa, niin mä käyn jokaisen kanssa niinku juttelemassa. Kysymässä, miten menee jossain välissä päivää. Ei siinä mitään rutiinia... Mut se, että mä otan huomioon päivän aikana kaikki... kaikki ryhmässä olijat jotenkin.

Konkarit käyttivät tietoista tekniikkaa, joka on todettu työssä toimivaksi. Eli intuitiivinen kokemus on muuttunut tietoiseksi, ja se voidaan ottaa tarvittaessa käyttöön. Alla olevassa esimerkissä se on varmistamista ja palaamista asiakkaan osalta sovittuun.

H5: Istutaan, jutellaan ja voidaan jutella ihan jostakin muusta. Monesti mä alotan juttelemaan, en se työ eikä se, vaan... [- -] mutta sitte sitä kautta saa niinku sellasia tärkeitä asioita tietoo, mihinkä sitte tarttua. Mä en tiedä mistä ne kysymykset tulee, kuka ne mun päähäni laittaa. Ne tulee niinku sen keskustelun perusteella, et mä poimin niinku siitä meiänki höpöttelystä sitten sen jonkun ja... Ja sit, ku lähetää asiaa viemään eteenpäin, ni sovitaan yksi asia, mitä niinkun hän tekee siinä kohtaa ja tota... ja neuvon, miten se tehdään. Ja palaan samalla tavalla

vielä siinä uudestaan, että miten tää homma niinku hoidetaan. Että muistatsä nyt, et mitä piti tehdä ja... Ja sillee niinku, et mä oon niinku läsnä sille nuorelle siinä tilanteessa. Mulla voi miljoona ihmistä pyöriä siellä ympärillä, ni mä keskityn vain siihen, joka mulla siinä sillä hetkellä on. [– –] Ei sitä mulle kukaan tuolla pään sisällä sano. En mä... se vaan on olemassa. Miten sitä niinku...?

Konkareiden kerronnassa myönteinen tunnistaminen toteutui konkreettisenä ja tiedostettuna toimintana valmentajien ja nuorten kohtaamisissa.

H1: Niin... usein on [– –] kun on juteltu koulukokemuksia ja menneisyyden kokemuksia, et ku on tota tullut, niin on vaikea päästä joukkoon. Et se on monilla on se tausta, et on ollut aluksi vaikeuksia päästä. Ni mä haluan, että se, mitä mun läsnä ollessa, ni mä annan sen positiivisen kokemuksen, että ainakaan sitä ei tule tapahtumaan... siellä mun läsnä ollessa. On siis kaikkien kohdalla, ei vaan maahan- vaan ihan kaikkien kohdalla, et jokainen saa kokea olevansa ryhmässä oma itsensä, eikä ketään tuomita tai katsota mitenkään, ihan sama miten käyttäytyy tai mitä tekee.

Yllä olevassa aineistokatkelmassa valmentaja kuvaa Hiitola ja Peltolan (2018, 125) tavoin monikulttuuriselle yhteiskunnalle tyypillistä ajattelutapaa luokitella maahanmuuttajat "toisiksi" ja pyrkii tietoisesti itse toimimaan toisin. Saman valmentajan toisessa kuvauksessa korostuu vahva oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvoisuuden arvomaailma. Oma itse ja henkilökohtaiset tuntemukset ovat sivussa tai jäävät toissijaisiksi arvojen toteuttamisen rinnalla. Niitä ei ainakaan mallituksessa sanoiteta. Samassa tarinassa korostuvat kaikkein eniten monikulttuurisuuteen liittyvät havainnot.

H1: Noh... mä en siis pysty muuttamaan [muuta ihmisiä]. Totean vaan sen, että "okei mä en voi muuttaa muita ihmisiä". Että mä tiedän... niinku mä omalla toiminnalla haluan, että se ei vaikuta mihinkään. Mutta sitten niinkun mä en voi muuttaa muiden ihmisten noin ni toimintaa ja ajatuksia ja... Et mulla on omani ja jokaisella on omansa. Et mä vaan toivon, että he oppivat jossain välissä, kun tarpeeksi kauan tekevät työtä, että... että ei tarvitse olla ennakkoluuloja, eikä tarvitse olla mitään niinku... tota noin ni... pelkoja.

Konkareille on tyypillistä, että tiedostamisen kautta asioita siirretään tiedostamattomasta tietoisien prosessoinnin piiriin ja oman toiminnan tai suhtautumistavan muuttaminen on tarvittaessa mahdollista.



H5: Tärkeätä on se, että se... että se on se tietty [nuori] tai... et se on se tietty... se hetki, ku mä sanon sen, muutama sekunti. Ni se henkilö tuntee olevansa siinä, että... et me ollaan niinku... et hän on olemassa. Se on niinku se, että... et mä reagoin, et hän on olemassa. En mä osaa sen... [– –] Jos sä oot ilmaa, ni se on aika, aika tota paha juttu. Et paljon ihmiset ohittaa toisiansa ilman, että joo nähdään et tos toinen on vähän niinku tulossa. Ni mennään vaan ja ohitetaan, et ei ookaan, mul ei oo aikaa.

H3: Ne omat kokemuksethan muodostaa minut persoonana ja siis myös, joka kuuluu siihen ammatillisuuteen, mutta... Jotenkin ne... se kokemus on tehny sen, että ne [omat tunteet ja ajatukset] ei ees niin kun välttämättä nouse sieltä.

**Uuteen heittäytyjien** tarinoissa oli eniten kuvausta intuitiiviseen tietoon nojautumisesta. Se näkyi kerronnassa herkkyytenä ja tuli ilmi tarinoissa kehollisina kokemuksina ja tunteina.

H4: Mä voin sitä [luottamusta] sanoittaa, jos niinku se on tarpeen, mut ei se aina oo tarpeen. Joskus ne on vaan niinku ne asiat... jotenkin... aistittavissa jotenkin muuten. Et tää on niinku luottamuksellinen tila ja ilmapiiri ja turvallinen...

A.-K.: Sä teet tällästä liikettä? Tässä sun eessä käsillä tämmöst kaaren kuvaa tällai vaakatasossa?

H4: Niin no...[naurua]... Niin mä aattelen, että me ollaan sellasessa, et kun siin tulee se asiakas, niin et me ollaan semmosessa luottamuksen ja turvallisuuden tilassa siinä.

H9: No emmä kyl tietosesti sitä mun mielestä siellä tehny. Se vaan jotenkin sitten niinkun... Miten siellä oli, ni sil ehkä... ehkä itestä tuli semmosia puolia sitte esiin, et oli jotenkin helposti lähestyttävä. Et ehkä se ilmapiiri siellä on jotenkin semmonen ja... jotenkin siel on semmonen vapautunut fiilis siellä [työmuodossa] [– –] Et ei se mun oleminen ehkä sillai tietosta sit niinku sillai tavalla ollu, et jotenkin tietosesti olisin ajatellut, et "nyt mun pitää olla tietynlainen"...

*Tunteiden läsnäolo* oli kaikissa tarinoissa sallittua sekä nuorelle että myös työntekijälle. Valmentaja pyrki aktiivisesti tunnistamaan omat tunteensa ja etteivät ne vaikuttaisi tilanteeseen. Positiivisia tunteita sallittiin ja jaettiin enemmän kuin yleensä negatiivisiksi koettuja. Rajaamiseen liittyi vahvasti tunteiden säätely ja joissain määrin myös dissosiaatio.

H4: No siis siinä on läsnä. Empaattisessa kuuntelussa on mun mielestä läsnä niinku, sä oot koko keholla mukana siinä silloin. Sun silmät, sun ilmeet, eleet ja kaikki on siin mukana... aidosti! Sillai, että siis se toinen

oikeesti tietää, että sä oot ihan sataprosenttisesti LÄSNÄ siinä. Koska kyllähän sä voit olla joskus jossain tapaamisissa tai missä tahansa, ni sä saatat olla jossakin ihan muualla jostain syystä niinku. Joskus ajatukset harhailee, katse harhailee, sulla on niinku nälkä ja sä aattelet jo lounasta tai... Tai sulla on jo mieli jossain ihan muualla. Ei, se ei oo empaattista kuuntelua eikä läsnä olemista. [– –] Kyllä sun pitää ainakin 90-prosenttisesti olla siinä niinku, et kymmenen prosenttia voi niinku mennä [– –] että sä välillä palaat siihen, et se möykky yrittää vaikka sieltä vähän tökkiä tai jotain. Ni tota se vie sun niinku ajatuksia siinä. Tai sit yhtäkkiä sä meet johonkin omiin niinku... Et sä ootkin jotenkin niin mukana siin tunteella. Ja sit sul tuleekin jotain omia, tiedäksä fiiliksiä niinku siihen. [– –] No kyl mä haluun niitä työntää niinku pois, sillai etten mä niinku aktiivisesti kutsu niitä siihen. Että nyt mulla tulee tästä mieleen niinku vaikka joku oma kokemus [– –] mut et sen tiedostaa: ”okei tämmönen tuli mulle nyt tässä, ku tää kerto tää nuori tällasta. Ni aah vitsi, et ku tuli niinku tosi tuoreena mieleen että...” Niin, sen vaan siis nimeää, et sieltä tuli tämmöinen. Ja sitte pistetään se nyt sinne. Et se kävi moikkaamassa ja laitetaan se, ja jatketaan niinku. Että mä olen tässä nyt.

Uuteen heittäytyjillä korostui myös muita osallistujia vähäisempi kokemus maahanmuuttajien kohtaamisesta. He kuvasivat kohtaamista edeltäneitä epävarmuuden tunteita ja epäilyksiä omien kykyjen riittävydestä.

H4: Ja sitten se, et mä en oo ihan hirveästi kuitenkaan niinku aikaisemmassa työelämässä kohdannut maahanmuuttajia mun työhön liittyen. Hyvin satunnaisesti, et sit niinku [työmuodossa] enemmän nyt niinku. Niin kyllä siinä mun kohdalla liittyy vähän myös sellasta epävarmuutta. Niinku miten MÄ nyt pystyn auttamaan tällasta nuorta, jolla on tällainen [maahanmuuttaja-] tausta. Niinku, et onks MULLA sellasia... jotain sellasta, et mä osaisin auttaa häntä eteenpäin.

Onnistumisen voi uuteen heittäytyjien kohdalla liittää kokemukseen oman kyvykkyyden ylittymisestä. Ennen kohtaamista tai sen alussa valmentajilla on ollut epäilyksiä tai kohtaamisessa on taiteiltu oman osaamisen ääriajoilla eli jossain määrin joustoalueella tai muuten tuntemattomalla maaperällä. Valmentajalla ei ole ollut ennen kohtaamista flow-kokemuksen edellyttämää riittävää hallinnan tunnetta, joka tarkoittaa ennakoitavuutta ja turvallisuuden kokemusta (Matikka 2015, 63; Csikszentmihalyi 2015, 224).

H2: Ja sit mä muistan, et ku mä kerroin siitä, ni mua jännitti jotenkin tulla siihen ryhmään... silleen [naurua]... Silleen, mitäs me nyt täs tähän ja... et tottakai vaikka on niinku on ohjannu ryhmiä ni se oli silleen uus... uus konsepti, ni sit se oli jännää. Mut kylhän se sit helpottu, ku tutustu niihin ihmisiin ja... mut oli se mulle ihan yhtä jännittävää varmaan aluks ku heillekin.

Alla olevassa esimerkissä valmentaja kuvaa epävarmuuden kokemusta. Kohtaamisen edetessä valmentaja on aktiivisen keskittymisen avulla pystynyt suunnautamaan tietoisuuttaan ja havaitsemaan, että tilanteeseen on tullut myös positiivisia tuntemuksia. (vrt. Matikka 2015, 58–59, 65). Tämä on vaatinut jossain määrin epämukavuuden sietämistä.

A.-K.: Sä sanoit epävarmuus?

H4: Kyl se aina jotenkin siellä on, siel taka-alalla niinku. Se ei niinku... se on sellainen... Kyl mä sen niinku...

A.-K.: Sä näytät tonne oikeelle sun selän taakke vähän?

H4: Joo, se on siellä... se on siellä. Niin se on tuolla varmasti!

A.-K.: Joo.

H4: Niinku... joo. Et se on siellä läsnä kuitenkin niinku siinä tapaamisessakin niinku. [– –] Niin, se on pelkoa. Se on ehkä jotakin ahdistusta ja... mm... mä en nyt osaa, mä en saa... Mä en osaa ehkä nyt nimetä, nimetä tota sitä. Mut et se ei oo niinku... Eikä se niinku se kaikki... ei se oo mikään hirvee negatiivinen möykky niinku silleen. Et onhan siellä niinku... kuitenkin siellä on niinku semmosta toiveikkuutta ja sellasta niinku valoa ja eteenpäin menemistä. Ja niinku sellasta, että... et ei kaikki oo niinku pahaa.

Yhtenä syynä epäilyksien syntymiselle voidaan ajatella etukäteen muodostuneita ennakkoluuloja. Valmentajan kokemus on esimerkki siitä, millaista varautumista ja ennakointia yleinen huoli- ja ongelmapuhe sekä tässä tapauksessa maahanmuuttajanuorten luokittelu tietynlaiseksi saa aikaiseksi (Siurala 2015, 205–209).

H4: [– –] Sit, kun jotenkin mä ajattelen, että okei nyt on tämmönen maahanmuuttajataustanen nuori. Että mitä kaikkea siellä on, ja sit myöskin niinku oikeesti varmaan siinä vaikuttaa mulla se, että... Kun oikeesti mä ajattelen, että tässä yhteiskunnassa arvot on koventunut. [– –] Mä ajattelen, että... Mä oon aika siis sensitiivinen siinä mielessä, et jotenkin niinku... et mä niinku tavallaan... myöskin niinku... siis, mua pelottaa!

Vaikka ennakkoluuloja ei yhtä tarinaa lukuun ottamatta erikseen sanoitettu, voidaan niiden läsnäolo kuitenkin päätellä. Ennakkoluulot ja uskomukset ovat kuitenkin kohtaamisen myötä muuttuneet ja siitä on syntynyt onnistumisen kokemus. Saman valmentajan kuvauksessa nuoren suunnasta tullut vastavuoroinen tunnistaminen on vahvistanut onnistumisen kokemusta. Erityisen hyvin se on toiminut, kun maahanmuuttajanuori on itse pystynyt sanoittamaan saamansa hyödyn.

H4: Hän on aina kiittänyt ja kertonut avoimesti, mitä hän on saanut siitä tapaamisesta. Ja siitä on tullut se kokemus, että tää on ollut onnistumisen kokemus hänelle ja tää on mulle. Ja tavallaan sitten niinku se möykkykään ei ole niinku jotenkin... Se on pienentynyt siellä. Että kun se on ehkä siellä alussa semmosena isona niinku vähän pelottavana ja lonkeroita työntää sieltä. Että mitä kaikkea sieltä vois niinku tulla...

Toinen valmentaja kuvaa aktiivista toimintaansa uuden roolin haltuun otossa. Heittäytyminen tilanteen vietäväksi ja tietynlainen positiivinen "riskinotto" kuuluvat tarinoissa aktiivisena pohdintana. Tämän voi tulkita niin, että valmentajilla on vahva itsetuntemus ja he pystyvät sen turvin heittäytymään osin tuntemattomaan tilanteeseen.

H2: Siihen [toimintaan] kuuluu vielä semmonen niinku... niinku lempeä katse. Ja semmonen hyväksyvä katse. [- -] Et siin käännetään ne roolit niin päin, että se tavallaan se [nuori] määrittää kaiken ja se [työntekijä] on tavallaan vaan se peili, joka toistaa sitä... [- -] Tavallaan se, että mä oon vaan hänen jatkeensa siinä [tilanteessa], et kaikki mitä hän ehdotti on oikein ja hyväksyttyä ja... ja kaunista ja ihanaa ja hempeää ja lumoavaa. [- -] Sen opettelu, siinähan mä sitä myöskin opettelin niinku sitä kehum-... tavallaan sitä kehumista ja semmost niinkun... sitä katsomisen kauneutta. [- -] Niin, puhuin auki niinku sitä [tilannetta] koko aika ja sitä tilannetta. Et se on se ydinajatus siinä, että sitä... puhutaan.

Heittäytymisen myötä tarinoissa korostui erityisesti flow-kokemukset, joille on tyypillistä tilanteen haastavuuden optimaalinen suhde työntekijän kokemuksiin omista kyvyistään.

H4: No se, se tota niin... möykkyhän niinku, sehän pienenee. Sehän hiipuu sieltä sitten sillai, kun päästään sellaseen niinku, että siihen tulee se semmonen positiivinen flow ja niinku näin. Ni siinä se ei työssä niit lonkeroitaan. Et se vähän niinku vetäytyy sinne sitten. Et sit niinku jää taka-alalle ne semmoset pelot ja uhat ja semmoset, mitä siellä saatto olla tai oli. Ni ei ne oo siin aktiivisena silloin, vaan sit se on sellasta niinku... siin on niinku sitä sellasta toiveikkuutta ja...

A.-K.: Sä mainitsit positiivisen flow'n?

H4: Niin, siis se on kehollinen kanssa varmaan, ku se on jotenkin sellainen niinku... Siis on vaan semmonen niinku hyvä olo siitä. Siit tulee niinku semmonen et sen tavallaan aistii, et sillä toisella ihmisellä siin tilassa on hyvä olla. [- -] Et siin ei tarvi olla mitään, hirveesti sanoja tai... tai mitään sellasta. Vaan sen vaan niinku aistii sen ilmapiirin. Et siin on semmonen hyvä olo ja positiivinen. [- -] Tai semmosta, et siin tarvis olla hirveesti niinku meneillään. Vaan voi olla niinku semmost hiljaisia hetkiä, yhdessä mietitään ja sit lähetään taas niinku et... Ne keskusteluthan oli pitkiä niinku meilläkin, et tapaamiset oli pitkiä ja puhuttiin paljon.

Uuteen heittäytyjät kuvasivat tarinoissaan, miten he keräsivät tietoa tilanteesta vahvistaakseen oman toimintansa suuntaa. Flow-kokemuksessa tietoisuuden taso muuttuu ja epävarmuus ja huolet omien kykyjen riittävydestä hälvenevät. Ihminen kokee tilanteen sujuvaksi ja se sitoo psyykkisen energian käsillä olevaan hetkeen siinä määrin, että muut asiat unohtuvat ja valmentaja uskaltaa heittäytyä tilanteen vietäväksi. Tarkkaavuus kohdentuu omasta itsestä toiseen, kun kohtaamisessa saatu myönteinen palaute vahvistaa valmentajan toiminnan oikeanlaiseksi. (Matikka 2015, 45, 58; Csikszentmihalyi 2005, 57–60, 68.)

H4: Hän on jotenkin niin sellanen lämmin ja helposti lähestyttävä ihminen ja... tota sellanen aurinkoinen. Mut kun hän tuli siihen niin ja alko kertoon sitä omaa tarinaa. Niin tavallaan se, siihen niinku menee mukaan silleen, että ei sitä sitten niinku rupea ajatteleen silleen, että mitä mä nyt pystyn tässä... kun sä kuuntelet, ja kun sä oot utelias ja niinku. Niin sieltähän ne niinku tulee sitten... Se vaan lähtee se tarina ja sitten lähettiin yhdessä pohtimaan niitä. [– –] Ku eihän mulla ollu niinku mitään sellasia valmiita vastauksia. Vaan niinku me pohdittiin yhdessä. Niinku ihmeteltiin ja hämmästeltiin ja... heiteltiin kysymyksiä ilmaan, et voisko näin tai näin tai näin? Ei niinku ollu mitään, että et se on näin tai näin ja sitten näin. Vaan niinku, että VOISKO se olla, onnistuiskohan se näin? Voisko näin tehdä?

Onnistumisen kokemuksen kuvaaminen flow'n kautta (Matikka 2015, 15) herättää ajatusleikin, voiko onnistuneessa valmennuskohtaamisessa maahanmuuttajanuoren kanssa ajatella haasteiden ("maahanmuuttajanuorten kanssa työskentely on vaativaa") ja taitojen ("olen taitava vuorovaikutuksessa") olevan tasapainossa. Tällöin keskittyminen käsillä olevaan tehtävään sitoo työntekijän psyykkisen energian niin tiiviisti tilanteeseen, ettei muille ajatuksille ole tilaa ja olemassa oleva osaaminen pääsee vapaasti käyttöön. Tällainen suhtautuminen maahanmuuttajien kohtaamiseen vapauttaisi valmentajat ennakkovalmistautumisen paineelta, jollaisena esimerkiksi kulttuuristen käyttäytymissääntöjen opettelu voi nähdä.

**Rajoistaan huolehtivien** tarinoissa korostui rajojen merkitys hallinnan ja turvallisuuden tunteen luomisessa. Mahlakaarto (2010, 57) korostaakin, että omien tunteiden tunnistaminen, niiden säätely sekä rajojen asettaminen ovat osoittautuneet kriittiseksi taidoksi työntekijän subjektiivisuuden rakentumiselle. Lisääntyvä tietoisuus omista ja organisaation sekä asiakkaan rajoista auttaa työn-

tekijää tekemään rationaalisesti yksilöllisiä valintoja omassa työssään ja seiso-  
maan vankasti valintojensa takana. Alla valmentaja kuvaa haastavaa kohtaa-  
mista nuoren kanssa, joka on päättynyt rajaamisen myötä hallittuun konfliktiin:

A.-K.: Sä sanoit, että jotenkin tajusit, et nyt jotain, jotain liikahti siellä?  
H8: Se oli ehkä se ainut kerta, ku mä pistin sen pihalle [työmuodosta].  
Et ku mä sanoin, et ”sä oot tienny, mihin sä tuut ja sä tiedät et meil on  
joka [ajankohta] tällästä. Et lähe menee, jos ei homma miellytä.” Ja sit  
ku se näytti vähän siltä, että hän ehkä luuli, et hänet pistetään kokonaan  
pihalle. Ja mä sanoin, et ”tuu huomenna uudestaan ja katotaan sitte.”  
Ni jotenkin siinä oli sellai hetki, että... Et se oli ehkä ensimmäinen sellai,  
et hän tajus, et hän ei voi käyttäytyy miten vaan. Mut et on mahdollisuus  
tulla takasin. Et vaik tänään meni perseelleen, ni kokeillaan huomenna  
uudestaan. Et se ei oo sellai kerrasta poikki.

Rajoja korostavissa tarinoissa ei sanoitettu aiemmin kuvattua auktoriteetin pur-  
kua niin menetelmällisesti kuin konkareiden tarinoissa. Tämä herättää pohti-  
maan, miten työntekijän omat rajat suhteutuvat auktoriteettiin ja kokevatko nuo-  
ret ne samaksi asiaksi vai erillisiksi toisistaan. Rajojen korostuminen liittyy myös  
työmuotoon ja toimintatapaan. Alla olevassa esimerkissä valmentaja kuvaa kä-  
sitystään auktoriteetin rakentumisesta ryhmässä:

H1: Ja aika paljon sanotan asioita. Ni sit toivon, et sitä kautta mulla ei  
sellasta auktoriteet-... Sellasta, et tietyn lailla tottakai mä myös sanon  
sitten, jos joku on myöhässä. Siitä myös otetaan asia heti puheeksi, ja  
että tää ei oo niinku tapa. Tai näin ei tehdä. Mut sit niinku periaatteessa  
muuten hyvin silleen... Säännöt on, mut sit muuten hyvin semmonen  
niinku, että aika samalle tasolle yritän mennä muiden kanssa, niin ettei  
tuu semmosta auktoriteettia.

Myös muissa tarinatyypeissä rajat olivat läsnä ja liittyivät henkilökohtaiseen  
pohdintaan siitä, mikä on rajojen merkitys omalle työssä jaksamiselle ja millaista  
se on ammatillisuutena. Rajoja tarvittiin sekä omien tunteiden säätelyssä sekä  
nuorten pelisääntöjen noudattamiseen ohjaamisessa:

H5: No ammatillisesti huolehtiva on sitä, että ei kumminkaan lähe sem-  
mosella... se, että tää on MINUN... tai et minä huolehdi tästä kaikesta.  
Vaan se, että sielt tulee ne omat tunteet ja... ja se... miten hitossa sen  
voi sanoa? Mut kuitenkin sellai, et sit ei menetä niinku... ala miettii, et  
murehtii niinku omista lapsista äidillisesti. Vaan, et mitähän niille nyt  
kuuluu. [- -] Ja sit siel on sellasia kohtaloita, et jos niinkun tota olis  
oikeen niinku herkkä, niin kyl sun yöunet ois menny. Ja itkisit niinku

tavallaan sitä kohtaloa. Mutta eihän siihen niinku voi lähteä, muuten sä et pysty tätä työtä tekemään.

H6: Kyllä pitää joskus olla sitä ammattimaisuutta juuri tämäkin, että rajathan vedetään hei jossakin. Että ymmärretään ja autetaan, mutta ei nyt pelleksi ruveta.

Rajoistaan huolehtivien tarinoissa korostuivat fyysisen tilan kokemus ja sen merkitys itsensä suojaamisessa ja edelleen yhteys työssä jaksamiseen. Näissä kuvauksissa kerronta lähestyy mielleavaruuden käsitettä ja henkilökohtaisen tilan kokemus on merkittävä kohtaamisessa (ks. esim. Derks 2015, xiii–xix). Seuraavassa valmentaja kuvaa erittäin tarkasti omaa henkilökohtaista tilaa, jonka säilyttäminen on onnistuneessa kohtaamisessa merkittävässä roolissa:

H7: Joo mä pidän semmosen tilan tavallaan... Se on semmonen henkinen tila ehkä, et tässä menee tietty minun raja. [– –] Mut jotta saatte kiinni, he tulee halaamaan, he tulee kättelee, he tuo mulle kellon lahjaksi. Niin mä teen semmosta suomalaista rajausta siihen. Se on mun mielestä ammatillisuutta siinä, vaikka mä olen itse hyvin semmonen persoona, et mä meen iholle. Mutta tässä kohtaa mä teen sen suojatakseni itseäni ja omaa työssä jaksamista. Sen, että mä en lähe siihen halailuun ja näin. Et sit, jos mä päästän liian lähelle, niin silloin mun oma se semmonen turvaväli on... on pois, ja sit se uppoo.

Onnistuminen oli rajoistaan huolehtivien tarinoissa haastavista tilanteista selviämistä ehjin nahoin tai rauhallisena pysymistä. Toisessa esimerkissä valmentaja kuvaa sisäistä voimantunnettaan, joka perustuu aiempiin kokemuksiin haastavista tilanteista selviämisestä. Vaikka tilanne ei ensivaikutelmaltaan ole miellyttävä, tuo hallinnan ja voimantunne siihen onnistumisen elementin. (vrt. Isokorpi 2013, 18.) Havainnointikyky ja herkkyys tilanteissa läsnä olevien tunteiden ja ilmapiirin aistimiseen näyttivät ylipäätään korostuvan yhteytenä hallinnan tunteeseen:

A.-K.: Mitä sä teet, kun sä pysyt rauhallisena?

H8: No... mä en juurikaan vaihtelee asentoo siinä. Et jos me istutaan vaik, sohvilla [– –] että ei... ei lähe mitenkään olemaan sen näköi, et nousee ylös ja lähtee karkuun tai. Vaan siis, et jatkaa niinku sitä oloaan siinä ihan näin. Ja puhuu semmosella niinku rauhallisella äänellä. Ja voi heittää vähän vitsiä tilanteen mukaan ja... Sellasta, et ei vastaa siihen semmoseen räyhäämiseen tai. [– –] No siis ehkä sillee rauhallinen, mut kuitenkin tarkkaavainen siin suhteessa, et jos siin tapahtuu joku... sellai muutos, mihin pitää reagoida.

H8: Siin on ollu enemmän sitä, et pitää niinku käyttää sitä pelisilmää. [– –] Se on sitä, että lukee sitä koko tilannetta yhteen. Niinku sitä ryhmää kokonaisuutena, niit yksittäisiä nuoria, sitä mitä siel tapahtuu, äänenpainoja ja sitä, et kuka juttelee kellekin ja mitenkii.[– –] No se on ehkä sitä normaalia toimintaa, mitä siin ryhmäs muutenkin tapahtu. Et ne nuoret ei välttämättä niinku ees tajuu, kuinka paljon siin näkee ja kuulee koko ajan sitä heiän välistä toimintaa. Et ne voi luulla, et mä en nää enkä kuule jotain, mitä he tekee ja sit mä kuitenkin... näen ja kuulen sen. Et se on vähän sellast kaikki aistit koko ajan ihan tosi avoimena.

Rajoistaan huolehtivat eivät omissa onnistuneen kohtaamisen tarinoissaan sanoittaneet turvallisuutta ollenkaan. Sen sijaan samaa voisi tarkoittaa esimerkiksi helppo oleminen, joka yhdistettiin onnistumiseen ja jota valmentaja alla sanoittaa:

H8: Se [helppo oleminen] tuo ehkä itelle sen ajatuksen siitä, että... et sil nuorellakaa ei oo välttämättä mitään syytä vaikka käydä sun päälle fyysisesti tai muuta. Et se voi poistua ja sulla on aina niinku se mahdollisuus sanoa...

Puhtaista voimaantumisen kokemuksista kerrottiin rajoja korostavissa tarinoissa vähemmän. Poikkeuksen tekivät ryhmätilanteet, joissa kollektiivisesti sovitut rajat ja toiminnan vapaaehtoisuus ovat kaikkien tiedossa yhteisinä pelisääntöinä. Tämä vapauttaa valmentajan jatkuvalta rajojen vartioimiselta.

H7: Se on ehkä se, miks, mitä mä en äsken ees ajatellut. Tavallaan miksi se [mallituksessa voimakkaan tunnereaktion aiheuttanut kertomus nuoren kohtaamisesta] ei myöskään niinku osunut ja uponnut siinä tilanteessa [nuoren kohtaamisessa] tietyllä tavalla. Hän oli myöskin vapaaehtoinen ja halusi [osallistua], että ei tarvinnut pakottaa. Ja tää niinku nousee monessa asiassa.

Yhteisesti tiedostetut rajat antoivat tukea ja turvaa haastaviin tilanteisiin enemmän kuin yksittäisten nuorten kohtaamisessa. Kun rajojen merkitystä ei jaeta yhteisesti, joutuu valmentaja aktiivisesti tekemään rajaustyötä. Sama valmentaja kuvaa eroja nuoren kohtaamisesta kahdenkeskisessä vuorovaikutustilanteessa:

H7: Mä joudun jossain vaiheessa, sit ku me kävellään. Ni sit, ku se hilahtuu ja sit mä oon jossain kaupan seinässä. Niin sit mä niinku tietoisesti vaihdan sinne toiselle puolelle käveleen. Et mä joudun paljon tekee sitä, rajaamista. Ettei ne tuu liian iholle. [– –] Koska sit siin tulee helposti heidän kohdalla se että [– –] hän sanoo, että "[työntekijän nimi],



minulla ei ole muita ystäviä Suomessa, sinä olet minun ystävä.” Sitten minä selostan, ”minä olen nuorisotyöntekijä...”

Mallituskeskusteluissa tuli ilmi, että erityisesti tämän tarinatyypin valmentajat ovat työssään koko ajan erilaisten narratiivien keskellä. Maahanmuuttajanuoret kertovat tarinaansa valmennuskohtaamisissa, jotka ovat monesti leikkauksia erilaisiin joskus hyvin tunnepitoisiin tilanteisiin. Valmentajan rooli voi olla haastava. (vrt. Laitinen & Uusitalo 2008, 115.) Yksi osallistujista tuli mallituksessa tietoisesti, miten paljon ponnistelua omien rajojen säilyttäminen kohtaamisessa vaatii:

H7: Työnnän [omia tunteita pois], ihan tietoisesti... en pystyisi olemaan. Mä kuulen päivittäin mun asiakaskäynneillä kidutustarinoita ja kaikkia mahdollisia... Ni tavallaan, vaikka mä kuinka yritän sanoa niille nuorille, että mä en oo se henkilö, et sit on ne psykiatriset sairaanhoitajat... Niin, ni ne palaa tavallaan aina hetkissä, että ”siltoin ku mua kidutettiin...” Eieieiei! Ni tavallaan se, että sivuutan. Et ”okei, tää on se asia, mistä sä voit sitten jutella siellä..”.[– –]

Maiche (2017, 20) kuvaa turvapaikanhakijoihin liittyneen tutkimuksen yhtenä tuloksena samaa roolipohdintaa, jota työntekijät joutuvat jatkuvasti tekemään. Rajanveto ammattiroolin ja henkilökohtaisemman suhteen välillä on haastavaa, mutta haastatellut työntekijät kokivat onnistuneensa henkilökohtaisesti työssään, kun luottamussuhde syntyi. (Maiche 2017, 20.) Myös Onodera ja Peltola (2017, 31–32) sekä Turtiainen ja Rezai (2018, 223–224) havaitsivat saman. Nuoret, joiden turvallisuuden tunne ei ole päässyt normaalisti kehittymään kampaavat työntekijöiltä lohdutusta ja joskus myös vanhemmuuden roolin ottamista luottamuksen synnyttämiseksi. Lähteenmäki (2017, 46) summaa, että empatisuus, kuuntelemisen taito ja tunneäly ovat ensi sijassa traumatisoituneiden turvapaikanhakijoiden kanssa työskenneltäessä. Kun toimitaan nuorten työllisyyspalveluiden kontekstissa, on tärkeää tiedostaa, mitkä asiat kuuluvat ammatilliseen osaamiseen ja missä tilanteissa nuoret tulisi ohjata toisen palvelun piiriin.

Jos uuteen heittäytyjät taiteilivat uuden osaamisen äärellä, oli rajoistaan huolehtivien tarinoissa läsnä erittäin haastavat kohtaamiset, mutta vankka työkokemus on antanut riittävästi kokemuksia tilanteista selviämiseen. Näissä tarinoissa kohtaamiset ovat lähtötilanteena jo huomattavasti muita haastavampia ja vaativat erilaista vuorovaikutuksen osaamista. Voimaantumisen kuului

näissä tarinoissa enemmän sisäisenä voimantunteena, kuin flow'maisena heittäytymisenä. Flow-kokemus ryhmätilanteissa on ylipäättään haastava, vaikka esiintyikin ryhmän sisällä kahdenvälisessä vuorovaikutuksessa. Kun rajat ovat yhteiset, voi valmentajakin heittäytyä helpommin tilanteen vietäväksi. Rajoistaan huolehtiva sanoitti tavoittamaansa keveyttä vieraillessaan kollegan voimaannuttavassa tarinassa:

A.-K.: Jos te aattelette, ku te ootte tossa, ni missä se on se keveys?

H8: Jotenkin ehkä niinku siis tässä keskivartalon yläosassa. Jotenkin sellai, et on vaan ihan sellai "aa ihanaa"... Ei niinku tarvi yhtää jännittää eikä oo yhtään sellasta, et just kaikki aistit koko ajan joka suuntaan auki. Vaan, et sä voit keskittyä tähän yhteen juttuun. Ja sul on selkee semmonen niinku...

H7: Kevyempää läsnäoloa. [puhuu päälle]

H8: ...pieni. Niin! Jotenkin sellai ja... et ei tarvi perustella mitään niinku maailman isoja asioita tai sellasia perustavia juttuja.

Kokemuksen kehollisen ulottuvuuden tunnistaminen auttaa työntekijää ymmärtämään, mitä kohtaamisessa itselle ja itsessä tapahtuu (Rossi & Lundvall 2018, 197–200). Parhaimmillaan työntekijä voi kokea voimaantumista ja vahvistumista, joka kuljettaa kohtaamista eteenpäin. Jäädessään epämääräiseksi "möykkyksi" se voi pahimmillaan aiheuttaa torjuntaa ja pelkoa kohtaamisia kohtaan.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Onnistumisen kokemukset ovat tämän tutkimuksen valossa edelleen yhtä subjektiivisia kuin ennen tutkimustakin ja sellaisena ne tulevat varmasti säilymään jatkossakin. Tutkimus on kuitenkin tuottanut lisää tietoa onnistumisen kokemuksen luonteesta ja valmentajien tarinoita yhdistävistä elementeistä.

Salon (2008, 83–84) mukaan kertomukset ovat tärkeä tietämisen muoto ja auttavat hahmottamaan ajallisuutta kokemuksessa. Kokemukset jäsentyvät kertomalla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa ja suhteessa toisiin ihmisiin. Tämä minuuden rakennustyö pohjautuu jaettuun luottamuksen kokemukseen, joka toteutui tämän tutkimuksen aineistonkeruussa yhteisissä mallituksissa. Kun tavoitteena oli lisätä ymmärrystä onnistumisen kokemuksen elementeistä, toimii mallitus hyvin siihen liittyvän hiljaisen tiedon näkyväksi tekemisessä. Tunteiden, ajattelun ja toiminnan prosessit tulivat esille, jolloin haastateltavat saivat

lisää arvokasta tietoa omasta toiminnastaan. Havaitsemisen kautta haastateltavat toivat intuitiivista tietoa tietoisien prosessoinnin piiriin ja oman toiminnan tai suhtautumistavan muuttaminen on tulevaisuudessa mahdollista. Tällaisen työskentelyn kautta onnistumiseen on mahdollista pyrkiä tietoisesti, jolloin toiminta muuttuu vähitellen taidoksi, jota voi harjoittaa. Omat kokemukset saivat vahvistusta toisten tarinoista.

Yhteenvedona tuloksista voidaan todeta, että valmentajat olivat onnistuneissa kohtaamisissa tietoisia maahanmuuttajanuorten myötä monikulttuuristuvasta asiakaskunnasta sekä sen vaatimuksista omalle työlle. Vaikutukset eivät kohdistu pelkästään valmentajan ja nuoren väliseen valmennussuhteeseen, vaan heijastuvat lähiyhteisöihin, kuten nuorten vertaisryhmiin sekä organisaation eri toimipisteisiin ja edelleen näiden henkilöstöön. Onnistumisen kokemukset tapahtuivat kiinteästi valmennustyön kontekstissa ja yhdistyivät työmuotojen perustehtäviin. Työmuodot ja menetelmät raamittivat kohtaamisia ja vaikuttivat siihen, millaisiin kohtaamisiin valmentajilla on työssään ylipäätään mahdollisuus maahanmuuttajanuorten kanssa.

Ratkaisukeskeisyys toteutuu kohtaamisissa valmentajien työskentelyä ohjaavana arvopohjana sekä tietoisena että tiedostamattomana nuoren tunnistamisena ja tunnustamisena. Valmentajia yhdisti pyrkimys irti maahanmuuttajia rodollistavasta ja muuten luokittelevasta puhe- ja toimintatavasta. Nuoret kohdatiin nuorina riippumatta siitä, olivatko he maahanmuuttajia vai kantasuomalaisia. Nuoren taustalla ei vaikuttanut olevan merkitystä siihen, miten kohtaaminen lopulta onnistui. Valmentajien kerronnassa korostuivat käsitteet ammatillisuus, tilannetaju sekä molemminpuolisen luottamuksen tunteen rakentaminen kohtaamisissa.

Näiden lisäksi aineistossa oli havaittavissa kolme erilaista painotusta rajojen ja hallinnan tunteen merkitykselle, kyvykkyyden kokemukselle ja sille, miten tietoisesti siirtyminen intuitiivisen ja tiedostetun osaamisen välillä kohtaamisissa tapahtui. Näiden painotusten perusteella onnistuneet kohtaamiset voidaan jakaa kolmeen tarinatyyppiin: konkareihin, uuteen heittäytyjiin ja rajoistaan huolehtiiviin. Kokemuksen määrä maahanmuuttajanuorten kohtaamisesta ei korreloi

suoraan siihen, mihin tarinatyyppiin valmentajat kokemuksineen sijoittuvat. Tarinoiden tyypittelyllä on pyritty tekemään näkyväksi maahanmuuttajien kohtaamisessa ylipäättään havaitut ja osaamisen lisäämisen kannalta kriittiset asiat.

Maahanmuuttajat tunnistetaan yleisessä keskustelussa edelleen pääsääntöisesti haasteiden kautta. Valmennussuhteet ovat institutionaalisia, luonnostaan hierarkkisia asiakasprosesseja, joiden lähtökohtana on usein nuorta eri tavoin luokitteleva taustainformaatio. Tämä ymmärrettävästi suuntaa työntekijän fokusta ja samalla haastaa työntekijän tunnistamaan nuoren oikein. Myös sellainen nuori, jota ei ole vielä ”luokiteltu” ongelmalähtöisesti, voi tulla tunnistetuksi väärin ja myönteisen minäkuvan kasvun tukeminen ei toteudu. (Stenvall ym. 2015, 41–43.) Lähteenmäen (2017, 45–46) mukaan taustainformaatio on tarpeellinen esimerkiksi silloin, kun pyritään tarjoamaan maahanmuuttajille riittävää tukea ja apua mielenterveysongelmiin. Tämä on kuitenkin jo tuttua osaamista kantasuomalaisten asiakkaiden kautta Nuorten työllisyyspalveluiden valmentajille.

Tulosten perusteella tutkimukseen osallistuvilla valmentajilla on jo vahva kyky yhdistää institutionaalisen kohtaamisen raamit sekä yksilöllisen kohtaamisen sensitiivisyys. Tämä on merkittävä taito ja ehkä tyypillistäkin nuorisotyön ja viranomaistyön välimaastossa toimiville työllisyyspalveluiden valmentajille. Tästä ovat myös todisteena nuorten kokemukset työpajatoiminnan vaikuttavuudesta ja valmennuksessa koetusta kohtaamisesta, kuulluksi tulemisesta sekä empatian ja välittämisen vastaanottamisesta (Wrede-Jäntti 2018, 88–89).

Kun työelämä on jatkuvassa muutoksessa, tulisi organisaation varmistua siitä, ettei maahanmuuttajanuorten kohtaamisen haaste jäisi toistuvasti akuutimpien asioiden jalkoihin tai yksinomaan siitä kiinnostuneiden työntekijöiden vastuulle. Pitkäjänteinen kehittämistyö vaatii rakenteiden tarkastelua ja myös johdon yhteistä ymmärrystä työssä priorisoitavista kehittämiskohteista ja niiden kytkeytymisestä organisaation strategiaan. Muutoin kehittäminen jää vain asialle vihkiytyneiden vastuulle, eikä tule koko organisaation yhteiseksi linjaksi. Kuten Onnismaa (2008, 122) hyvin tiivistää tulisi organisaatiossa systemaattisesti pyrkiä luomaan rakenteita, jotka mahdollistavat työntekijöiden kuulemisen vielä her-

kemmin muutoksen kynnyksellä. Ilman näkyviä toimia henkilöstö voi alkaa tuottaa selviytymisstrategioita itse ja negatiiviset mielikuvat saavat helposti vallan epävirallisessa organisaatiokulttuurissa. (Onnismaa 2008, 122.) Näkyvä henkilöstöstrategia, johon Onnismaa viittaa, voisi nuorten työllisyyspalveluiden osalta tarkoittaa yhdessä sovittuja ja resursoituja keinoja osaamisen lisäämiseksi.

Tässä työssä maahanmuuttajanuorten kohtaamista tarkasteltiin ratkaisukeskeisesti tunnistamisen ja tunnustamisen pedagogiikan kautta. Valmennustyössä on jo runsaasti samoja elementtejä, mutta jostain syystä nämä eivät ulotu maahanmuuttajista käytävään keskusteluun. Tunnustuksen pedagogiikkaan perehtyminen esimerkiksi henkilöstökoulutuksen kautta voisi toimia systemaattisemman työntekijöiden itsensä johtamisen prosessin lähtölaukauksena. Työssä kokemuksen kautta hankittu osaaminen ohjaa toimintaa, mutta ilman tietoista ja säännöllistä reflektointia (joka onnistumistarinoissa oli vahvasti läsnä) sen ajantasaisuudesta tai yleistettävyydestä ei voida varmistua. Työntekijän tulisi aktiivisesti pyrkiä refleктоimaan omaa tunnistamisen tapaansa ja sitä, mihin se kulloinkin perustuu.

Samasta ilmiöstä on kyse organisaatiokulttuuria kuvaavan yhteisen puheen tunnistamisessa. Kun puhumme maahanmuuttajanuorten kohtaamisen haasteista, kannattaa pysähtyä pohtimaan, kenen puhetta kuulemme ja toistamalla vahvistamme. On eri asia verrata sota-alueelta tulleen traumatisoituneen turvapaikanhakijan tai vanhempiansa työperäisen maahanmuuton myötä Suomeen tulleen nuoren kanssa työskentelyä. Työntekijän tulisi olla tietoinen, missä määrin antaa organisaation yhteisen puheen ja nuoren mukana tulevan taustainformaation vaikuttaa nuoren kohtaamiseen rakentavasti ja missä määrin rajoittavasti. Mitä vähemmän työntekijällä on kokemuksia maahanmuuttajanuorten kohtaamisesta, sitä enemmän ennakko-olettamukset ohjaavat hänen toimintaansa.

Monikulttuurisessa kohtaamisessa vaadittavaa osaamista on pitkään tarkasteltu kulttuurisena ymmärryksenä, joka työntekijän tulisi joko kouluttautumalla tai muulla tavoin hankkia itselleen. Kuitenkin jo lähes 15 vuotta sitten on tärkeimmäksi kompetenssiksi ymmärretty omien arvojen, asenteiden ja normien tunnistaminen. Näiden lisäksi myös pyrkimys positiiviseen suhtautumiseen on

edellytys onnistumiselle monikulttuurisessa kohtaamisessa. (Lairio & Leino 2007, 50.) Työllisyyspalveluiden valmentajilla on inhimillinen tarve rakentaa ymmärrystä itselle vieraammasta asiasta ennakkoon ja tällaisena kaipuu yhteneväisiin toimintatapoihin tai kulttuurisen tietoisuuden koulutuksiin mielestäni näyttäytyvät. Tässä tutkimuksessa uuteen heittäytyjien tarinoissa korostuivat ennako-olettamusten rajoittavat vaikutukset.

Tähän inhimilliseen tarpeeseen voidaan vastata myös vahvistamalla organisaation yhteistä arvopohjaa, koska tulosten valossa se näyttäytyy vahvana pohjana ammatillisuudelle. Työntekijän oma vahva arvomaailma aiheuttaa kuitenkin myös haasteita erilaissa rajapinnoissa maahanmuuttajanuorten kanssa työskenneltäessä. Työllisyyspalveluiden tavoitteena on tukea nuorta oman jatkopolun löytämisessä koulutukseen tai työhön. Moniammatillisessa verkostotyössä on todennäköisesti enemmän arvovaihtelua toimijoiden keskuudessa ja varsinkin avoimille työmarkkinoille ohjattaessa. Konkreettisenä esimerkkinä valmentajat kuvasivat tilanteita, joissa potentiaalinen työnantaja toimi selkeästi ennakkoluuloisesti ja valmentaja koki vahvaa arvostiriitaa. Työntekijä jää yksin selviämään haastavissa tilanteissa. Tämä voi olla yksi syy siihen, miksi maahanmuuttajien kohtaaminen koetaan haastavaksi.

Nuorisotyön arvopohja on lähtökohtaisesti erilaisuutta ja yhdenvertaisuutta kunnioittava. Ehdotankin, että Nuorisopalveluiden tulisi konkreettisesti lanseerata yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoisuutta korostava arvoimago. Tämän tekeminen riittävän näkyvästi kaikille sidosryhmille sekä alueellisesti että valtakunnallisesti antaisi työntekijöille sekä symbolista tukea, että käytännön toimintaohjeita haastaviin tilanteisiin. Yhdenvertaisuuden toteutumisesta huolehtiminen ei jäisi tällöin yksittäisen työntekijän harteille. Tärkeää olisi myös miettiä yhteisiä johtamisen keinoja ja toimintatapoja niihin tilanteisiin, missä työntekijä ylipäättään kohtaa vahvoja arvostiriitoja. Näitä on maahanmuuttajien kohtaamisen lisäksi varmasti muitakin, esimerkiksi suhtautuminen kannabiksen laillistamiskeskusteluun. Työntekijän tukemisella voidaan parhaimmillaan säästyä kyynistymiseltä tai osaamisen häviämiseltä työpaikan vaihdon myötä. Enemmän maahanmuuttajia kohdanneiden konkareiden osalta organisaatio voisi hyötyä hiljaisen

tiedon ja arvopohjan vielä yksityiskohtaisemmasta mallittamisesta ja tämän tiedon jakamisesta työyhteisön erilaisten osaamista lisäävien foorumeiden kautta. Näistä organisaatiossa on jo kokemusta.

Työn taustalla olevaa ratkaisukeskeisyyttä ja positiivista psykologiaa kohtaan on osoitettu myös kritiikkiä. Ojanen (2014, 129–131) tiivistää kritiikin huonosti voivien ihmisten kokemusten ohittamiseksi, ongelmien väheksymiseksi ja perusteettomaksi optimismiksi. On hyödyllistä tiedostaa nuorisotyössäkin työn- teon pohjalla jo pitkään vaikuttanut ongelmien havaitsemisen ja niiden korjauksen toimintakulttuuri. Kun työtä ohjaavat prosessit ja menetelmät rakentuvat ongelmalähtöiselle perinteelle, ei myönteisen tunnistamisen aktiiviselle toteutamiselle löydy helposti tukea tai sitä ei yksinkertaisesti osata noteerata oikeanlaisena työn- teon tapana. Vaikka työntekijä pyrkisi toimimaan toisin, ei hän välttämättä saa toiminnastaan palautetta. (mm. Häkli ym. 2015, 25; Siurala 2015, 202–216.)

Osa valmentajien onnistumistarinoista kilpistyi omista rajoista huolehtimiseen sellaista nuorten kohdalla, jotka ovat erityisen haavoittuvassa asemassa taustansa ja historiansa vuoksi. Ymmärrettävästi työntekijät kokivat kohtaamiset haastaviksi, mutta samalla palkitseviksi. Silloin, kun työntekijä tekee työtään jatkuvasti omien kykyjensä ja voimavarojensa ääri rajoilla, on vaarana uupuminen ja työkyvyn menettäminen. Riittävä ja oikea-aikainen työnohjaus tai haastavien tilanteiden käsittely työyhteisössä auttavat toki yksittäistä työntekijää selviämään. Pidempikestoisen ja ensiarvoisen tärkeä ratkaisu on, että organisaatiossa mietitään, millaiset maahanmuuttajanuoret kuuluvat työllisyyspalveluiden piiriin ja ketkä tulisi ensisijaisesti palveluohjata toisiin palveluihin. Käytännössä tämä tarkoittaa huolellista asiakaskunnan profilointia, asiakkuusprosessien suunnittelua työmuodoittain sekä näiden niveltymistä osaksi kaupungin palvelukarttaa ja moniammatillista verkostotyötä. Tätä työtä ei voida kuitenkaan tehdä yksin Nuorten työllisyyspalveluista käsin vaan se edellyttää yhteistä tahotilaa myös muilta toimijoilta sekä yhteisesti jaettua visiota valmennuspalveluiden tulevaisuudesta.

Matalan kynnyksen palveluissa nuoria ei voida etukäteen profiloida. Kohtaamisia syntyy palveluohjauksessa myös sellaisten nuorten kanssa, jotka eivät ole

saaneet esimerkiksi oleskelulupaa eivätkä ole vielä asiakkuuteen ”kelpoisia”. Näissä tilanteissa työntekijä jää jälleen yksin selviämään tilanteen kanssa ja siksi mahdollisimman konkreettisia toimintatapoja tulisi selkeyttää ja kirjata näkyväksi. Selvää on, että oman osaamisen ylittävät kohtaamiset missä tahansa työmuodossa ovat kuormittavia, liittyvät ne sitten maahanmuuttajien tai kansuomalaisten haasteisiin. Rakenteellisilla ratkaisuilla voidaan jälleen vastata työntekijöiden tuen tarpeeseen ja siten vähentää pelkoja ylläpitävää varautumispuhetta.

Osaamisen lisäämisen näkökulmasta organisaation tulisi kaiken kaikkiaan päivittää henkilöstösuunnitelma proaktiiviseksi ja valjastaa osaaminen tukemaan organisaation strategiatyötä. Viitala (2013, 180) on kirjoittanut työelämän kvalifikaatioista, joihin henkilöstön osaaminen tulisi henkilöstöstrategiassa kytkeä. Jo useampaan kertaan sivuamassani ongelmapuheessa viitataan maahanmuuttajien kanssa vaadittavaan substanssiosaamiseen. Olisikin tärkeä tunnistaa, onko kyseessä todella substanssiosaamisen puute vai niin sanotut työelämän normatiiviset kvalifikaatiot, joita ovat muun muassa itsetuntemus, sosiaaliset taidot, kyky sopeutua ja ratkoa ongelmia, tehdä päätöksiä sekä sietää painetta ja epämukavuutta (Viitala 2013, 180). Tutkimuksen tulokset puoltavat normatiivista osaamista, jota nuoria kohtaavassa työssä ylipäättään vaaditaan. Tästä syystä näen tärkeämpänä valmennustyön osaamisprofiilien päivittämisen kokonaisuudessaan. Tätä varten organisaation tulisi määritellä, millaista osaamista valmennuspalveluihin tarvitaan ja pyrkiä painottamaan osaamistarvetta rekrytointiprosessissa.

Rekrytinnin lisäksi henkilöstöä voidaan tukea omaehtoiseen osaamisen lisäämiseen, mutta se ei sulje pois minimikvalifikaatioiden päättämisen tarvetta. Osaamisen lisäämistä kannattaa miettiä myös kustannusten kannalta. Koko henkilöstön tilauskoulutukset ovat kalliita suhteessa saatavaan hyötyyn. Sen sijaan hiljaista tietoa hyödyntämällä osaamisen kehittäminen on taloudellista (vrt. Alanko-Turunen & Pasanen 2008, 106) ja vahvistaa työntekijöiden voimaantumista omassa työssään. Massakoulutukset eivät myöskään tässä tapauksessa tue yksittäisen työntekijän ammatti-identiteetin vahvistumisen prosessia, josta onnistumisen näkökulmasta maahanmuuttajanuorten kanssa työskentelyssä



on kyse. Tulokset osoittivat, että onnistumisessa yksilölliset tavat ovat tärkeitä, eikä yksikään tapa ole toista oikeampi.

Sen sijaan työn merkityksellisyyden tarkastelussa huomion siirtäminen lopputuloksista myös pienempiin nyansseihin voisi lisätä työntekijöiden kyvykkyyden kokemuksia ja intoa uuden opetteluun. Kysyessäni osallistujia tutkimukseen sain muun muassa vastauksen, ettei erään maahanmuuttajanuoren kanssa koettu yhtään onnistumista, koska valmennusjakso päättyi keskeyttämiseen. Eli onnistumista ajateltiin vain lopputuloksen kautta. Tämä ajattelutapa juontuu todennäköisesti työllistämisen ja nuorisotyön ikuisesta ristivedosta, missä ajassa nuoren katsotaan hyötynneen valmennuksesta. Nuorisotyö kurkottaa katseen pidemmälle tulevaisuuteen nuoren elämänsä elämässä, kun työllistämisen tavoitteet ajoittuvat välittömästi asiakkuuden perään.

Ratkaisukeskeisyydessä katse on tulevaisuudessa ja nuorisotyölle on ominaista vahva tulevaisuususkko. Katseen voisi siitä huolimatta useammin kääntää voimavarojen havaitsemisen toivossa menneeseen ja pysähtyä tutkimaan koettuja onnistumisia. Tämä toive esitettiin valmentajien toimesta myös mallitukissa. Jatkuva kehittymisen tarve aiheuttaa helposti vauhtisokeutta, eikä kulkusuunnasta voida varmistua, jos ei välillä tarkisteta, mistä on tultu.

Tähän tutkimukseen osallistuneet valmentajat olivat vapaaehtoisia. Olisi mielenkiintoista mallittaa, millaisia onnistumisen kokemuksia niillä valmentajilla on, jotka eivät koe tavoittaneensa onnistumista maahanmuuttajanuorten kanssa. Tämä voisi tuoda kokonaan uusia tarkastelukulmia ilmiöön. Sitäkin olisi hyvä tutkia, miksi kohtaamiset eivät ole onnistuneet. Pitkäjänteisen kehittämisen tueksi tarvitaan tietoa, jolla tarvittaessa vahvistetaan tai muutetaan organisaation yhteistä ymmärrystä ilmiöstä. Tämä taas asettaa johtamiselle lisähaasteen luotamuksellisen ilmapiirin rakentamisesta, koska siinä missä nuoret pyritään kohtaamaan yksilöinä, myös työntekijät ovat valmiuksissaan ja tarpeissaan yksilöllisiä. Kolmantena selkeänä tarpeena näkisin vastaavan tiedon keräämisen asiakkaina olleilta maahanmuuttajanuorilta, eli mikä heidän näkökulmastaan on tehnyt valmennuskohtamisista onnistuneita.

Tässä tutkimuksessa käytettyä mallittamista voi hyödyntää maahanmuuttajien kohtaamisen tarkastelun lisäksi organisaatiossa minkä tahansa hiljaisen tiedon näkyväksi tekemisessä, eikä sitä tulisi ajatella pelkästään monikulttuurisen nuorisotyön välineenä. Sitä voi käyttää apuna, kun halutaan lisätietoa esimerkiksi onnistuneesta rekrytoinnista, sosiaalisen median näkyvyydestä tai vaikka hahmottamisen haasteiden kanssa kamppailevan nuoren ohjaamisesta verhoilu- töissä. Sitä kannattaisi hyödyntää yhtenä ikäjohtamisen välineenä osaamisen turvaamiseksi organisaatiossa, kun työntekijät siirtyvät eläkkeelle. Se voisi tuoda myös lisäpotkua nuorten voimavarakeskeiseen vertaisoppimiseen. Mallittaminen menetelmänä on jonkin toiminnan katsomista ikään kuin suurennuslasin läpi tai hajottamista niin pieniksi osiksi, ettei siinä ole jäljellä epäselviä kohtia tai arvailujen varaan jääviä hetkiä. Tällaisen työskentelyn kautta onnistumiseen on mahdollista pyrkiä tietoisesti, jolloin toiminta muuttuu vähitellen taidoksi, jota voi harjoittaa.

Haldin-Herrgård ja Salo (2008, 277) kuvaavat hiljaiseen tietoon liittyen, miten taitava asiantuntija osaa toimia ”vaistonvaraisesti näppituntumalla” sekä muokuttaa toimintaansa vaihtuvissa tilanteissa niiden edellyttämällä tavalla. Tämä osaaminen pohjaa henkilökohtaiseen kokemukseen, eikä se voi rakentua muuten kuin kokemuksen kautta. Valmentajien tarinoissa toinen kuvasi omaa sisäistä energiaansa ja toinen ammatillisuuden korsettia, joiden varassa onnistuneet kohtaamiset rakentuivat, ollen kumpikin yhtä oikein. Tekemällä oppimisen ideologia elää työllisyyspalveluissa vahvana, jossa harjoittelu, työ ja tekeminen ovat valmennuksen työvälineitä. Tämän tutkimuksen valossa valmentajilla jo oleva kokemusperäinen tieto palvelee valmentajaa sekä kantasuomalaisten että maahanmuuttajanuorten kohtaamisessa tasapuolisesti.

## LÄHTEET

Aarnitaival, S. 2012. Maahanmuuttajanaiset työelämä tietoa etsimässä. Tutkimus kotoutumisen tietokäytännöistä. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Väitöskirja.

Alanko-Turunen, M. & Pasanen, H. 2008. Vangitusta tiedosta kehoon piirtyvään hiljaiseen tietämiseen. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Kansanvalistusseura. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja, 103–118.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Bamming, R. & Hilpinen, M. 2019. Työpajatoiminta 2018. Valtakunnallisen työpajakyselyn tulokset. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto, Opetus- ja kulttuuritoimen vastuualue. Aluehallintovirastojen julkaisuja 72/2019. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.avi.fi/documents/10191/13272028/Tyopajatoiminta+2018+-+LSSAVI> [viitattu 18.2.2020].

Carlsson, M. & Forssell, C. 2017. Esimies ja coaching. Oivaltava coaching johtamisen työkaluna. 3. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Csikszentmihalyi, M. 2005. Flow, elämän virta. Tutkimuksia onnesta, siitä kun kaikki sujuu. Helsinki: Rasalas Kustannus.

Derks, L. 2005. Social Panoramas: Changing the Unconscious Landscape With Nlp And Psychotherapy. Bethel, USA: Crown House Publishing.

Dragolov, G., Delhey, J., & Boehnke, K. 2018. Social cohesion and well-being in Europe. Luxembourg: Eurofound, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Publications Office of the European Union. PDF-julkaisu. Saatavissa: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/social-cohesion-and-well-being-in-europe> [viitattu 3.4.2019].

Erkkilä, R. 2005. Narratiivinen kokemuksen tutkimus: Koettu paikka, tarina ja kuvaus. Teoksessa Perttula J. & Latomaa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia Oy, 195–223.

Foster, R. 2012. The Pedagogy of Recognition. Dancing Identity and Mutuality. University of Tampere. School of Education. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 1253. Academic dissertation. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66961/978-951-44-8958-7.pdf?sequence=1> [viitattu 22.2.2020].

Furman, B. , Pinjola, N. & Rubanovitsch, M. D. 2014. Valmenna onnistumaan. Nyt. Oy Imperial Sales AB / Johtajatiimi. Saarijärven Offset Oy.

Gretschel, A. & Hästbacka, N. 2016. Onnistunut monialainen nuorten kohtaamisen malli - Arviointi Kaikki käy koulua -toiminnan vaikutuksista. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Julkaisuja 1/2016. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 109. PDF-dokumentti. Saatavissa:

[https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/kaikkikaykoulua\\_tutkimus.pdf](https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/kaikkikaykoulua_tutkimus.pdf) [viitattu 3.4.2019].

Haikkola, L. 2010. Etnisyys, suomalaisuus ja ulkomaalaisuus toisen sukupolven luokitteluissa. Teoksessa Martikainen, T. & Haikkola, L. (toim.) Maahanmuutto ja sukupolvet. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 106, 219–238.

Haldin-Herrgård, T.-M. & Salo, P. 2008. Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja, 277–300.

Hedemäki, O. 2013. (toim.) Seinätön valmennus työpajalla. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tpy.fi/aineistot/julkaisut/verkkojulkaisut/> [viitattu 18.2.2020].

Heikkinen, H. L. T. 2015. Kerronnallinen tutkimus. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 149–165.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. 2018. (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino.

Hiitola, J. & Peltola, M. 2018. Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttotaustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M., Turtiainen, K. (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino Oy, 124–145.

Hirsjärvi, S. 2009a. Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset. Teoksessa Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S. 2009b. Tutkimustyyppit ja aineistonkeruun perusmenetelmät. Teoksessa Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirvihuhta, H. & Litovaara, A. 2003. Ratkaisun taito. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Honkatukia, P., Kiilakoski, T. & Suurpää, L. 2018. Aineistosta analyysiin. Teoksessa Kiilakoski, T. & Honkatukia, P. (toim.) Miten tutkia nuoria ja nuorisotyötä. Tampere: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 206, 351–371.

Hotulainen, R., Lappalainen, K. & Sointu, E. 2014. Lasten ja nuorten vahvuuksien tunnistaminen. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-Kustannus, 264–277.

Häkli, J., Kallio, K. P. & Korkiamäki, R. 2015. Tutustuminen myönteisen tunnistamisen ulottuvuutena. Teoksessa Häkli, J., Kallio, K. P. & Korkiamäki, R. (toim.) 2015. Myönteinen tunnistaminen. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 171, 84–86.

Hämäläinen, T. & Palo, S. 2014. Työpajapedagogiikka. Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Hänninen, V. 2015. Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 168–182.

Högbacka, R. & Aaltonen, S. 2015. Refleksiivisyyden ulottuvuudet. Teoksessa Aaltonen, S. & Högbacka, R. (toim.) Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Tampere: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 164, 9–31.

Isokorpi, T. 2013. Huippuosaamisen pedagogiikka: näkökulmia oman ammatillisen huippuosaamisen saavuttamiseksi. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. HAMKin e-julkaisuja 19/2013. PDF-julkaisu. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-784-628-8> [viitattu 8.4.2019].

Isokorpi, T. (s.a.) Kohtaamisen taidot. Ihminen ihmisille, kiireettömästi ja ammatillisesti. Näkökulmia nuorten kanssa toimivien työntekijöiden osaamis- ja koulutustarpeisiin. Kohtaamisen Taidot -hankkeen raportti. PDF-julkaisu. Saatavissa: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/TiaIsokorpi-Kohtaamisentaidot.pdf> [viitattu 3.4.2019].

Johnston, J. 2016. The use of conversation-based programming in public libraries to support integration in increasingly multiethnic societies. *Journal of Librarianship and Information Science* 1–2. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.academia.edu/22808506/The\\_use\\_of\\_conversation-based\\_programming\\_in\\_public\\_libraries\\_to\\_support\\_integration\\_in\\_increasingly\\_multiethnic\\_societies](https://www.academia.edu/22808506/The_use_of_conversation-based_programming_in_public_libraries_to_support_integration_in_increasingly_multiethnic_societies) [viitattu 14.5.2020].

Juvonen, T. 2015. Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 116. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/kuvat/verkkojulkaisut/sosiaalisesti\\_kontrolloitu.pdf](https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/kuvat/verkkojulkaisut/sosiaalisesti_kontrolloitu.pdf) [viitattu 20.2.2020].

Jäntti, M. 2018. Selvitys maahanmuuttajanuorten työllisyyspalveluiden tarpeesta Lahdessa. Lahden nuorisopalvelut. PDF-julkaisu. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/PalvelutSite/NuorisopalvelutSite/Documents/Selvitys%20maahanmuuttajanuorten%20työllisyyspalveluiden%20tarpeesta.pdf> [viitattu 28.4.2020].

Kallio, K. P., Korkiamäki, R. & Häkli, J. 2015. Myönteinen tunnistaminen – näkökulma hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Teok-

nessa Häkli, J., Kallio, K. P. & Korkiamäki, R. (toim.) 2015. Myönteinen tunnistaminen. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisu 171, 9–30.

Kautto, T., Korpilauri, T., Pudas, M. & Savonmäki, P. 2017. Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa Määttä, M. (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 14–20. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/162149/Uutta\\_auringon\\_alla%20f.pdf?sequence=1](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/162149/Uutta_auringon_alla%20f.pdf?sequence=1) [viitattu 20.2.2020].

Kehittämishjelma 2015–2018. s.a. Lahden nuorisopalvelut. Powerpoint-dia-sarja.

Kehittämishjelma 2019–2020. 2018. Lahden nuorisopalvelut Powerpoint-dia-sarja.

Kivijärvi, A. 2015. Etnisyyden merkityksiä nuorten vertaissuhteissa. Tutkimus maahanmuuttajataustaisten ja kantaväestön nuorten kohtaamisista nuorisotyön kentillä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran, julkaisu 162.

Kokkonen, L. 2018. Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino Oy, 98–123.

Komonen, K. 2008. Työpajatoiminta nuorisotyön työmuotona. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. 2. muuttumaton painos. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisu 76, 429–445.

Korhonen, N. 2019. Ohjausosaaminen osana työvalmentajien toimenkuvaa työpajaympäristössä. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Järjestö- ja nuorisotyön koulutus. Yamk-opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905078103> [viitattu 18.2.2020].

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Kulttuurisen monimuotoisuuden huomioiminen työyhteisössä. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry. Monikulttuurinen osaamiskeskus, 48–60. PDF-julkaisu. Saatavissa: [https://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/da3d005b4ff05b0616f422a822b41b90/1589459289/application/pdf/4715338/Olemme%20muuttaneet%20-%20ja%20kotoudumme\\_fi\\_nal%202608%20%283%29.pdf](https://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/da3d005b4ff05b0616f422a822b41b90/1589459289/application/pdf/4715338/Olemme%20muuttaneet%20-%20ja%20kotoudumme_fi_nal%202608%20%283%29.pdf) [viitattu 14.5.2020].

Koskimaa, P. 2020. Starttivalmennuksen ohjaaja. Henkilökohtainen tiedoksi-anto puhelimitse 20.2.2020. Lahden nuorisopalvelut.

Lahden kaupungin organisaatio. s.a. Lahden kaupunki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/tietoa-lahdesta/kaupungin-organisaatio> [viitattu 18.2.2020].

Lahden kaupungin strategia 2030. 2019. Lahden kaupunki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/paatoksenteko/strategia-ja-talous/strategia-ja-ohjelmat> [viitattu 7.4.2019].

Lahden nuorisopalveluiden yleisesite. s.a. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.e-julkaisu.fi/lahti/nuorisopalvelut/yleisesite/mobile.html#pid=16> [viitattu 7.4.2019].

Lahden nuorisopalvelut 2019 esittely. Lahden nuorisopalvelut. Powerpoint-dia-sarja.

Laine, T. 2015. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 29–51.

Lairio, M. & Leino, L. 2007. Moninaisuutta arvostava ohjaus – Näkökulmia opinto-ohjaajan työhön ja koulutukseen. Teoksessa Taajamo, M. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, koulutuksen tutkimuslaitos, opettajankoulutuslaitos. Tutkimusselosteita 36, 49–59. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-2861-2> [viitattu 14.5.2020].

Laitinen, M. & Uusitalo, T. 2008. Narratiivinen lähestymistapa traumaattisten elämäkokemusten tutkimisessa. Teoksessa Kaasila, R., Rajala, R. & Nurmi, K. E. (toim.) Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 106–151.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Latomaa, S. & Suni, M. 2010. Toisen sukupolven kielelliset valinnat. Teoksessa Martikainen, T. & Haikkola, L. (toim.) Maahanmuutto ja sukupolvet. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 106, 151–174.

Lehtinen, J. 2019. Palvelupäällikkö, Työllisyys- ja erityispalvelut. Sähköposti-viesti 3.4.2019. Lahden nuorisopalvelut.

Luoma, M. & Salojärvi, S. 2007. Coachingilla menestykseen – tulevaisuuden lupaavin johdon kehittämisen menetelmä. Teoksessa Räsänen, M. (toim.) Coaching ja johtajuus: Valmentava ote esimiestyössä. Helsinki: Edita Publishing Oy, 21–37.

Lähteenmäki, M. 2017. Alaikäisten turvapaikanhakijoiden mielenterveyden haasteet. Teoksessa Honkasalo, V., Maiche, K., Onodera, H., Peltola, M. & Suurpää, L. (toim.) Nuorten turvapaikanhakijoiden elämää vastaanottovaiheessa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 195, 42–46.

Mahlakaarto, S. 2010. Subjektiksi työssä. Identiteettiä rakentamassa voimaantumisen kehitysohjelmassa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden

tiedekunta. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 394. Väitöskirja.

Maiche, K. 2017. Nuoret turvapaikanhakijat ja luottamuksen rakentuminen arjen käytännöissä. Teoksessa Honkasalo, V., Maiche, K., Onodera, H., Peltola, M. & Suurpää, L. (toim.) Nuorten turvapaikanhakijoiden elämää vastaanottovaiheessa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 195, 19–24.

Manea, A. I. & Barbu, I. A. 2017. Mental Space meets Psychology – a new Paradigm and Approach to Psychotherapy. *Journal of Experiential Psychotherapy* 3, 37-43. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://jep.ro/images/pdf/cuprins\\_reviste/79\\_art\\_4.pdf](https://jep.ro/images/pdf/cuprins_reviste/79_art_4.pdf) [viitattu 27.2.2020].

Martela, F. 2014. Onnellisuuksien psykologia. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-Kustannus, 30–62.

Martikainen, T. & Haikkola, L. 2010. Sukupolvet maahanmuuttajatutkimuksessa. Teoksessa Martikainen, T. & Haikkola, L. (toim.) Maahanmuutto ja sukupolvet. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 106, 9–43.

Matikka, L. 2013. Flow: anna mennä ja onnistu. Jyväskylä: Docendo Oy.

Matikka, L. 2015. Yhteinen flow. Helsinki: Intimare Oy.

Maunu, A. 2018. Sosiaalinen luottamus ryhmäilmionä. Tapaustutkimus ammatillisista opiskelijaryhmistä. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja* 19, 9–42. PDF-julkaisu. Saatavissa: <https://doi.org/10.30675/sa.70196> [viitattu 3.4.2019].

Myllyniemi, S. 2015. Tilasto-osio. Teoksessa Myllyniemi, S. (toim.) Ihmisarvoinen nuoruus, nuorisobarometri 2014. Helsinki: Nuorisosiain neuvottelukunnan julkaisuja, nro 51. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja, nro 159, 11–124.

Myllyniemi, S. 2017. Tilasto-osio. Teoksessa Myllyniemi, S. (toim.) Katse tulevaisuudessa, nuorisobarometri 2016. Helsinki: Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja, nro 56. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja nro 189, 9–101.

Myllyniemi, S & Kiilakoski, T. 2019. Tilasto-osio. Teoksessa Pekkarinen, E. & Myllyniemi, S. (toim.) Vaikutusvaltaa Euroopan laidalla, nuorisobarometri 2018. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja nro 216. Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja, nro 60, 9–98.

Mähönen, T. & Celikkol, G. 2017. Suomi kansainvälistyy – entä sitten? Nuorten reaktioita kasvavaan kulttuuriseen moninaisuuteen. Teoksessa Myllyniemi, S. (toim.) Katse tulevaisuudessa, nuorisobarometri 2016. Helsinki: Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja, nro 56. Nuorisotutkimusseura, julkaisuja nro 189, 123–136.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2007. Tarinat työn tukena. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.



Määttä, E. 2015. Setting young children up for success: approaching motivation through children's perceptions of their ability. University of Oulu graduate school, Faculty of Education. Acta Universitatis Ouluensis Luensis E Scientiae Rerum Socialium 155. Academic dissertation. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/Record/isbn978-952-62-0888-6> [viitattu 27.2.2020].

Määttä, M. 2018. Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtäväänsä määrittämässä. Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Teema 30, 158–168. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-200-0> [viitattu 20.2.2020].

Nieminen, J. 2008. Vastavoiman hahmo. Nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. 2. muuttumaton painos. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76, 21–43.

Nuorisolaki 21.12.2016/1285.

Nurminen, R. 2000. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Intuition and tacit knowledge in nursing care. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 80. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:951-781-839-4>. [viitattu 12.4.2020].

Ojanen, M. 2014. Positiivisen psykologian kritiikki. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-Kustannus, 113–134.

Ollila, M.-R. 1993. The ethics of rendezvous. Morality, virtues and love. Helsinki: Philosophical society of Finland. Acta Philosophica Fennica vol. 54. Väitöskirja.

Onnismaa, J. 2008. Hiljainen tieto organisaatioiden rakenteissa: Vauhtisokeutta, muistikatkoksia ja uudelleen muistamista. Teoksessa: Toom, A., Onnismaa, J. ja Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja, 119–132.

Onodera, P. & Peltola, M. 2017. Ystävyys, sosiaaliset suhteet ja nuorten turvapaikanhakijoiden poikkeukselliset olot. Teoksessa Honkasalo, V., Maiche, K., Onodera, H., Peltola, M. & Suurpää, L. (toim.) Nuorten turvapaikanhakijoiden elämää vastaanottovaiheessa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 195, 28–33.

Ormaa-Perälä, S. 2018. Yhessä Lahen nupassa. Multikulturalismin toteutuminen Lahden nuorisopalveluiden nykytilassa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Järjestö- ja nuorisotyön koulutus. Yamk-opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/155457/Ormaa-Perala\\_Susanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/155457/Ormaa-Perala_Susanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 7.4.2019].

Pakkala, K. & Ström, K. 2018. Ope valmentaa. Onnistu ja valmenna muitakin onnistumaan. Kouvola: Mainosbuumi Oy.

Palo, S. 2017. Työpajatoiminta avaa mahdollisuuksia ja tukee jatkoluille. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Teoksessa Pietikäinen, R. & Välimaa, A. (toim.) Mahdollisuuksia rakentamassa. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry, 31–39. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tpy.fi/aineistot/julkaisut/verkkojulkaisut/> [viitattu 20.2.2020].

Pekkala, T. 2005. (toim.) Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet. 2000-luvun työpajojen palvelut ja menetelmät. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Peltola, M. 2010. Ulossuljettu keskiluokka? Maahanmuuttajataustaiset nuoret, perhe ja yhteiskunnallinen asema. Teoksessa Martikainen, T. & Haikkola, L. (toim.) Maahanmuutto ja sukupolvet. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 106, 66–83.

Perttula, J. 2005. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula J. & Latomaa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia Oy, 115–162.

Pessi, A. B. 2014. Myötätunto onnen lähteenä. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-Kustannus, 179–199.

Pietikäinen, R. 2014. Vaihtoehtoisia polkuja etsimässä – työpajanuorten orientaatiot. Teoksessa Aapola, S. & Ketokivi, K. (toim.) Polkuja ja poikkeamia – aikuisuutta etsimässä. Kolmas painos. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 56 , 219–253.

Päijät-Hämeen maahanmuutto-ohjelma 2016–2020. s.a. PDF-julkaisu. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/assets/files/2019/01/Päijät-Hämeen-maahanmuutto-ohjelma.pdf> [viitattu 14.5.2020].

Rintala-Rasmus, A. & Giorgiani, T. 2007. Kulttuurit kohtaavat työhönotossa. Teoksessa Vartia, M., Bergbom, B., Giorgiani, T., Rintala-Rasmus, A., Riala, R. & Salminen, S. (toim.) Monikulttuurisuus työn arjessa. Helsinki: Työterveyslaitos. Työministeriö, 37–64.

Ristikangas, M.-R. & Grünbaum, L. 2016. Valmentava esimies: Onnistumista palvelevat positiot. Helsinki: Talentum.

Ristikangas, M.-R. & Ristikangas, V. 2013. Valmentava johtajuus. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rossi, P. & Lundvall, P. 2018. Kehollisesta kokemuksesta kohti sanallistettuja kokemuksia: hevoset reflektoinnin mahdollistajina. Teoksessa Toikkanen, J. & I. A. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus IV. Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press, 191–208.

Ruohio, H. 2016. Mistä olet kotoisin? Kansainvälisesti adoptoidut nuoret aikuiset ja kuulumisen neuvottelut. Teoksessa Kivijärvi, A. & Peltola, M. (toim.) Lapset ja nuoret muuttoliikkeessä. Nuorten elinolot -vuosikirja - 2016. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja nro 185. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta, 67–77.

Ruusuvuori, J. 2011. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 424–431.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2011. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.

Sainola-Rodrigues, K. 2013. Maahanmuuttajan kohtaaminen terveydenhoidossa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry. Monikulttuurinen osaamiskeskus, 134–146. PDF-julkaisu. Saatavissa: <https://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/da3d005b4ff05b0616f422a822b41b90/1589459289/application/pdf/4715338/Olemme%20muuttaneet%20-%20ja%20kotoudumme%20final%202608%20%283%29.pdf> [viitattu 14.5.2020].

Salo, U.-M. 2008. Keskustelu, kertomukset ja performatiivisuus. Teoksessa Kaasila, R., Rajala, R. & Nurmi, K. E. (toim.) Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 68–105.

Salo, U.-M. 2015. Simalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa Aaltonen, S. & Högbäck, R. (toim.) Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Tampere: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 164, 166–190.

Saukkonen, P. 2013. Erilaisuuksien Suomi: Vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot. Helsinki: Gaudeamus.

Saukkonen, P. 2016. Monta multikulturalismia. Teoksessa Malik K. 2016. Monikulttuurisuus. Tampere: Eurooppalaisen filosofian seura ry. Niin & näin -kirjat, 75–88.

Savolainen, J., Virnes, E., Hilpinen, M. & Palola, E. 2015. Nuorisotakuu-työryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 19/2015. PDF-julkaisu. Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74962/TEM-jul\\_19\\_2015\\_web\\_19032015.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74962/TEM-jul_19_2015_web_19032015.pdf) [viitattu 20.2.2020].

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Opettajankoulutuslaitos. Väitöskirja. PDF-julkaisu. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:951425340X> [viitattu 8.4.2019].

Siurala, L. 2015. Herkkyyttä ja suvaitsevaisuutta nuorten arjen ymmärtämiseen. Teoksessa Häkli, J., Kallio, K. P. & Korkiamäki, R. (toim.) Myönteinen tunnistaminen. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 171, 202–216.

Sotkasiira, T. 2016. Maahanmuuttajanuoret – suomalaisen syrjäseudun toiveiden tynnyri? Teoksessa Kivijärvi, A. & Peltola, M. (toim.) Lapset ja nuoret muutoliikkeessä. Nuorten elinolot -vuosikirja - 2016. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja nro 185. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta, 181–194.

Stenvall, E., Korkiamäki, R. & Kallio, K. P. 2015. Arjen moninaisuuden tavoittaminen tutustumisen kautta. Teoksessa Häkli, J., Kallio, K. P. & Korkiamäki, R. (toim.) Myönteinen tunnistaminen. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 171, 39–60.

Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2017–2019. s.a. Lahden nuorisopalvelut. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.lahti.fi/PalvelutSite/NuorisopalvelutSite/Documents/Tasa-arvo-%20ja%20yhdenvertaisuussuunnitelma.pdf> [viitattu 7.4.2019].

Timonen, H. 2009. Omin sanoin. Elämän ja muutoksen tarinat vankilasta vapautteen. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja N:o. 133. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-219-221-9> [viitattu 12.4.2020].

Toimintakertomus 2018. Lahden nuorisopalvelut. PDF-julkaisu. Saatavissa: <http://www.e-julkaisu.fi/lahti/nuorisopalvelut/vuosikertomus-2018/mobile.html#pid=1> [viitattu 13.5.2020].

Toivonen, V.-M. 2019. ”Se rakkaus, millä katsoo nukkuvaa lasta”. Porvoo: ai-ai Kustannus. Mielikirjat.

Toivonen, V.-M. & Asikainen, R. 2004. Yrityksen hiljainen osaaminen – kehittämisen uusi taso. Helsinki: ai-ai Kustannus.

Toivonen, V.-M. & Koivisto, M. 2010. Itsestään. Aineeton tuotanto ja henkilökohtainen kasvu. Porvoo: ai-ai Kustannus.

Toivonen, V.-M. & Koivisto, M. 2011. Minätyö. Astu omalle polulle, sieltä löytyy kaikki. Porvoo: ai-ai Kustannus.

Toivonen, V.-M. & Vadén, T. 2018. Palata sinne missä on. Porvoo: ai-ai Kustannus.

Tuohinen, T. 2014. Tämän päivän tuolla puolen jossakin on maa... Teoksessa Gretschel, A., Paakkunainen, K., Souto, A.-M. & Suurpää, L. (toim.) Nuorisotakuun arki ja politiikka. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 76, 19–23. PDF-dokumentti. Saatavissa: [http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuorisotakuun\\_arki\\_ja\\_politiikka.pdf#page=39](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuorisotakuun_arki_ja_politiikka.pdf#page=39) [viitattu 20.2.2020].

Tuovila, S. 2008. Tunnesanojen semanttinen merkitys ja sen kuvaaminen. Teoksessa Kaasila, R., Rajala, R., & Nurmi, K. E. (toim.) *Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 152–167.

Turtiainen, K. 2009. Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 4, 329–345. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/issue/view/3334> [viitattu 28.4.2020]. 329–345.

Turtiainen, K. 2012. Possibilities of Trust and Recognition between Refugees and Authorities. Resettlement as a Part of Durable Solutions of Forced Migration. University of Jyväskylä. Studies in education, psychology and social research 451. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/41130/1/978-951-39-4912-9.pdf> [viitattu 28.4.2020].

Turtiainen, K. & Rezai, J. 2018. Valoa tunnelin päässä: Tunnustussuhteet nuoren kertomuksessa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.) *Maaanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino Oy, 214–234.

Ulkomaalaistaustaiset 2018. Tilastokeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalais-taustaiset.html#ika> [viitattu 19.2.2020].

Uusitalo-Malmivaara, L. 2014. Positiivinen psykologia – mitä se on? Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) *Positiivisen psykologian voima*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 18–27.

Vadén, T. & Toivonen, V.-M. 2013. *Matka toistensa luo*. Porvoo: ai-ai Kustannus.

Vihersalo, A.-K. 2018. Yhessä Lahessa ottaa kantaa nuoruuden eriarvoistumiseen. Teoksessa Lahden nuorisopalvelut. Nuorisopalveluiden vuosi 2017 – Tässä ajassa, 9–11. PDF-julkaisu. Saatavissa: [www.e-julkaisu.fi/lahti/nuorisopalvelut/vuosikertomus-2017/mobile.html#pid=9](http://www.e-julkaisu.fi/lahti/nuorisopalvelut/vuosikertomus-2017/mobile.html#pid=9) [viitattu 7.4.2019].

Viitala, R. 2013. *Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä*. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Viitala, T. 2007. *Esimiehestä coach*. Teoksessa Räsänen, M. (toim.) *Coaching ja johtajuus. Valmentava ote esimiestyössä*. Helsinki: Edita Publishing Oy, 77–97.

Wrede-Jäntti, M. 2018. Suhdetyön merkitys nuoren onnistuneen työpajajakson taustalla Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. (toim.) *Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018*. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 82–93. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-200-0> [viitattu 20.2.2020].

Yhessä Lahessa -hankkeen jalkauttamistoimenpiteet. 2018. Lahden nuorisopalvelut. Johtoryhmän muistio.

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Suomessa syntyneiden ulkomaalaistaustaisten ikärakenne vuonna 2018 (Ulkomaalaiset 2018). Ulkomaalaiset 2018.

Kuva 2. Nuorten työllisyyspalvelut Lahden nuorisopalveluissa. Lahden nuorisopalvelut 2019.

Kuva 3. Hiljaisen tiedon jäävuorimetafora (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 282). Haldi-Herrgård & Salo 2008.

Kuva 4. Tunnistamisen ja tunnustamisen teorit onnistuneen kohtaamisen tarkastelussa. Vihersalo 2020

Kuva 5. Kohtaamisen taidot peilattuna tunneälytaitoihin Isokorven (s.a.) mukaan. Isokorpi s.a.

Kuva 6. Alkuvaiheen jäsentelyä kohtaamisen teorioista ja onnistumisen kokemuksen määrittelystä. Vihersalo 2020.

Kuva 7. Tutkimusprosessin vaiheet mukailien Lainetta (2015, 50). Laine 2015.

Kuva 8. Esimerkki alkuperäisen aineiston muuntamisesta raakahavainnoiksi. Vihersalo 2020.

Kuva 9. Esimerkki raakahavaintojen yhteydestä teoreettisen viitekehyksen teemoihin. Vihersalo 2020.

Kuva 10. Ote teoreettisen viitekehyksen teemojen koontitaulukoista tarinoittain ja teemoittain. Vihersalo 2020.

Kuva 11. Mallituksen eteneminen vaiheittain. Vihersalo 2020.

Kuva 12. Esimerkki toisen osallistujan tarinassa vierailusta ja teemojen kiteytymisestä. Vihersalo 2020.

Kuva 13. Onnistuneen kohtaamisen elementit. Vihersalo 2020.

**VALMENTAJIEN MALLITUSDEMO 8.4.2019 klo 16-20****1. Sähköposti osallistujille (erään nuorisotilan päätoimiset- sekä tuntiohjaajat):**

Hei!

Ensiksi haluan kiittää siitä, että olette lupautuneet osallistumaan tähän tilaisuuteen. Vastapalvelukseksi lupasin esimiehellenne, että voitte itse valita aiheen, joka on teille tärkeä ja ajankohtainen. Tammikuussa aiheeksi valikoitui monitoimitaloon siirtyminen. Tässä hetkessä se voi olla edelleenkin tuo sama, tai sitten jotain muuta ajankoh- taista. Avaan tässä sähköpostissa nyt hieman tarkemmin illan tarkoitusta ja tavoitetta minun näkökulmastani, jotta tiedätte mihin olette tulossa.

Teen Yhteisöpedagogi Yamk -opintoja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa ja opinnäytetyöni aihe käsitte- lee maahanmuuttajanuorten sekä työllisyyspalveluiden valmentajien kokemuksia onnistuneista kohtaamisista. Selvitän tutkimuksessani erilaisin narratiivisin menetelmin, millaisista elementeistä onnistumiset koostuvat ja mitkä asiat niihin vaikuttavat. Tarkoitukseni on kerätä tutkimuksen aineistoa valmentajilta mallittamalla, joka on yksi NLP:n (neurolingvistisen prosessoinnin) perusmenetelmistä. Mallittamisen tavoitteena on tehdä näkyväksi sel- laista osaamista/taitoa, joka usein koetaan vaikeasti sanoitettavaksi, tai johon voi olla vaikea tarttua. Kuten tie- dätte, iso osa teidän kohtaamisenne ammattitaidosta on olemassa jossakin teissä ja aktivoituu tarvittaessa käyt- töön. Jälkikäteen voi olla vaikea kertoa, mitä itse tilanteessa tapahtui.

Koska tällainen tiedonhankintatapa ei ole kovin perinteinen laadullisessa tutkimuksessa, haluan testata erilaisia mallittamisen tapoja etukäteen. Ja siksi me tapaamme maanantaina. Aihe ja sisällöt tulevat teiltä, tekniikka ja menetelmät minulta. Työryhmänne tuo tilanteeseen oman lisäarvonsa, koska pääsette kuulemaan ja hoksaamaan toisiltanne asioita, jotka toivottavasti auttavat teitä yhteisesti eteenpäin.

Käytännössä:

Tapaamme maanantaina klo 17 Kirkkokadulla Ohjaamon yläkerran neuvotteluhuoneessa. Varautukaa itse niin, että vireystilanne pysyy sopivana illan ajan (mitä sitten tarvitsetekin mukaan). Mallittaminen on monesti puhu- mista, joten ei tarvitse miettiä "joutuuko" tekemään jotain jumppailuja tai leikkimisiä. Mutta nekin ovat sallittuja, jos osaaminen tulee sitä kautta parhaiten esiin. Koska kyseessä on aineistonkeruuseen liittyvä demotilanne, saatan testailla jossakin välissä keskustelun tallentamista. Tallenteita ei käytetä muuhun tarkoitukseen kuin teknisen laa- dun arviointiin. Toivottavasti tämä sopii teille kaikille.

Vastaan mielelläni, jos teille tulee jotakin kysyttävää ennen tuota maanantaita. Mikäli sisältö on tuosta tammikui- sesta muuttunut, niin siitä kuulisin mielellään vähän etukäteen. Mutta se voi muotoutua myös maanantaina työs- kentelyn alussa. Kaikki käy.

Mukavaa viikkoa ja tapaamisiin!

Anna-Kaisa Vihersalo

**1. Lyhyt esittäytyminen ja työskentelyn kuvaus**

**2. Metaforatyöskentely lämmittelynä mallittamiseen**

- Työskentelyn tavoitteena on
  - A. aktivoida sanallisen rekisterin (loogisrationaalinen: mitä, miten?) lisäksi myös muut tiedon käsittelyyn ja prosessointiin osallistuvat
    - aistijärjestelmät (visuaalinen, auditiivinen)
    - tunneprosessit (kinesteettinen) sekä
    - merkityskaantiteeseen liittyvät tilalliset systeemit (missä-kysymykset).
  - B. helpottaa osallistujien virittäytymistä ei ehkä niin tuttuun työskentelyyn turvallisesti
  - C. antaa tutkijalle mahdollisuus observoida osallistujien tilaviiheitä siitä, millaisina he kokevat tehtävän.
- Metaforaharjoitteessa kukin osallistuja mielikuvittelee jonkin metaforan vastaamalla mielessään kysymykseen: ”Onnistuminen ohjauksessa on kuin...” Ohjaaja avustaa erilaisilla kysymyksillä mielikuvan elävöittämistä. Kun mielikuva on valmis, jokainen kertoo vuorollaan millainen oma mielikuva on. Tämän jälkeen jokainen vierailee toisten metaforissa, ja käy kokeilemassa, miltä ne tuntuvat. Lopuksi palataan omaan metaforaan, joka muokkautuu vierailuiden perusteella.

**3. Varsinainen ryhmämallitus** tehdään perustuen Taito-tieto-workshop-menetelmään (Toivonen & Asikainen 2004)

- Työskentelyn tavoitteena on mallittaa osallistujien onnistumista ohjaajuudessa. Tulokulma onnistumiseen poikkeaa tutkimuskysymyksestäni, mutta on toteutettavissa samalla mallituksella.
- Muistiinpanot (esimies kirjaa)
- Mukana lista mallituskysymyksiä:

Vaihe 1:

- valitse jokin tilanne, joka on lähtenyt sujumaan hyvin, onnistuneesti
- siihen todennäköisesti liittyy myönteisiä tunteita, luottamusta ja kohtaamista
- elävöitä tilanne, huomaa millaisia tuntemuksia ja aistihavaintoja siihen liittyy
- Kuinka sait sen aikaiseksi?
- Mikä oli sinun osuutesi?
- Jos vertaat vähän siihen, kun ei onnistunut, niin mitä eroja huomaat? Mitä siinä tapahtui?
- Palaa alkuun, mitä huomaat ja mistä olet tietoinen alussa?
- Mitä yhdistäviä tekijöitä huomaat?
- Näytä meille, millainen olo sinulla on. Jos oloa voisi kuvata jollakin sanalla, mitä ne sanat voisivat olla?

Vaihe 2:

- vaihtakaa paikkaa seuraavalle tuolille
- nyt oman kokemuksenne perusteella, tutkikaa sitä tilannetta, johon menette
- Löydätekö saman?
- Mistä tulet tietoiseksi, kun olet X:n X:ssä (kaiutus)
- Sanoita vielä vähän enemmän?
- Entä sinä tällä paikalla, mistä olet tietoinen, mitä koet, mitkä ovat sinun sanasi?

**4. Palaute työskentelystä ohjaajalle.**

- Miltä harjoitteet ja tekeminen vaikuttivat? Mikä oli toimivaa, mikä tuntui hankalalta? Mikä jäi epäselväksi?
- Yhteenveto varsinaista aineistonkeruuta varten



## TUTKIMUKSEN ESITTELY TYÖNTEKIJÖILLE 26. ja 29.4.2019

Hei arvoisat työ-, yksilö- ja työhönvalmentajat sekä etsivät!

26.4.2019

Opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa Järjestö- ja nuorisotyön ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (yhteisöpedagogi Yamk) ja olen tehnyt opintoihini liittyvästä opinnäytetyöstä sopimuksen Nuorisopalveluiden kanssa. Opinnäytetyöni aihe käsittelee työllisyyspalveluiden valmentajien kokemuksia onnistuneista valmennuskohtaamisista maahanmuuttajanuorten kanssa. Lähestyn teitä nyt osallistumiskutsulla ja kerron tässä viestissä tutkimukseni sekä siihen osallistumisesta tarkemmin.

### Tutkimuksen toteutus

Selvitän tutkimuksessani erilaisin narratiivisin (kerronnallisin) menetelmin, millaisia onnistumiset ovat valmentajien näkökulmasta. Sekä millaisista elementeistä onnistumiset koostuvat ja mitkä asiat niihin vaikuttavat.

Tarkoitukseni on kerätä tutkimuksen aineistoa teiltä valmentajilta mallittamalla, joka on yksi NLP:n (neurolingvistisen prosessoinnin) perusmenetelmistä. Mallittamisen tavoitteena on tehdä näkyväksi sellaista osaamista/taitoa, joka usein koetaan vaikeasti sanoitettavaksi, tai johon voi olla vaikea tarttua. Kuten tiedätte, iso osa teidän kohtaamisen ammattitaidosta on olemassa jossakin teissä ja aktivoituu tarvittaessa käyttöön. Jälkikäteen voi olla vaikea kertoa, mitä itse tilanteessa tapahtui.

### Tutkimukseen osallistuminen

Tutkimukseen osallistumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Tutkimusote on vahvasti ratkaisukeskeinen ja mallittaminen koetaankin usein voimauttavaksi tilanteeksi, kun ymmärrys omasta osaamisesta laajenee ja syvenee sekä tulee sanoitetuksi. Tutkimukseen osallistumisen toisena edellytyksenä on, että pystyt tunnistamaan aiemmin tapahtuneen valmennustilanteen maahanmuuttajanuoren kanssa, johon voit liittää onnistumisen fiiliksen.

Olen testannut menetelmää tänä keväänä yhdessä Nuorisopalveluiden toimipisteessä ja tehnyt palautteen ja oman kokemukseni perusteella ehdotuksen mallitustyöskentelystä. Testiryhmässä olleet pitivät tärkeänä mallitusta edeltävää ns. aiheeseen lämmittävää työskentelyä. Eli tästä syystä työskentely vaatii hieman normaalia haastattelua pidemmän ajan. Tavoitteena on myös, että työskentelyn anti olisi suoraan hyödynnettävissä omaan työhön. Viestin lopusta löydät työskentelyn ohjelman.

### Tutkimusetiikka

Tutkimustilanne tallennetaan mallituksen ajalta tutkimusnauhurilla. Muita työskentelyyn liittyviä osioita ei tallenneta. Aineisto litteroidaan ja anonymisoidaan siten, että yksittäistä työntekijää ei voida tunnistaa kirjoitetusta raportista. Koska kyseessä on ryhmätilanne, sitoo kaikkia osallistujia vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus käsitellyistä asioista. Tämä ei koske ryhmän tuottamaa yleisellä tasolla olevaa aineistoa, jota on mahdollista hyödyntää valmennustyössä. Aineistoa ei käsittele itseni lisäksi kukaan muu ja se hävitetään työn valmistumisen jälkeen, viimeistään toukokuussa 2020.

Mikäli olet kiinnostunut osallistumisesta, voit ilmoittautua suoraan minulle sähköpostitse. Vastaan mielelläni myös mahdollisiin lisäkysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Anna-Kaisa

Anna-Kaisa Vihersalo, anna-kaisa.vihersalo@greenwilds.com

## MAAHANMUUTTAJANUORTEN ÄÄNI JA VALMENTAJIEN KOKEMUKSET KOHTAAVAT

MITÄ SAA SELVILLE  
TUTKIMALLA ONNISTUMISIA?

29.4.2019  
ANNA-KAISA  
VIHERSALO

### TUTKIMUSKYSYMYKSET:

Millainen on onnistumisen kokemus maahanmuuttajanuorten ja valmentajien kohtaamisessa?

#### ALAKYSYMYKSET:

- Miten kohtaamiseen liittyy hiljaisesta tiedosta koostuvaa osaamista voi tehdä näkyväksi mallittamalla?
- Millaista osaamista valmentajilla on onnistuneissa kohtaamisissa maahanmuuttajanuorten kanssa?

### METODOLOGIA – NARRATIIVINEN KOKEMUKSEN TUTKIMUS

VALMENTAJIEN  
MALLITUS:

MALLITUSDEMO  
TEHTY

2  
RYHMÄMALLITUSTA

VALMIS AINEISTO

## AINEISTONKERUU VALMENTAJILTA

- Tutkimusryhmiä kaksi (2), joissa molemmissa 1 etsivä, 1 työvalmentaja, 1 yksilövalmentaja, 1 työhönvalmentaja, yhteensä 8 valmentajaa.
- Osallistuskriteereinä, että **tunnistaa valmennuskohtaamisen maahanmuuttajanuoren kanssa, josta on jäänyt onnistumisen kokemus** sekä halukkuus ryhmämuotoiseen työskentelyyn
- Sopivien työskentelyaikojen (4 h / kerta, välissä esim. ruoka- tai kahvitauko) sopiminen

Kello (h)	Sisältö	Aika
10.00	Aloitus: tutkimusidean esittely, tutkimuseettiset pelisäännöt	10 min
10.10	Tutustuminen: ammatilliseen kontekstiin sitominen	10 min
10.20	Lämmitteilynä mielikuvitusharjoitus (tilanteen mukaan)	20 min
10.40	Mielleavaruusharjoitus maahanmuuttajanuorten kohtaamisesta (Derks 2015)	30 min Yht. 1 h 10 min
11.10	Tauko	30 min
11.40	Mallitus Taito-tieto-workshopina (tämä tallennetaan varsinaiseksi tutkimusaineistoksi)	120 min Yht. 3 h 40 min
13.40	Tauko	15 min
13.55	Yhteenveto osaamisesta: ryhmän oma synteesi	15 min
14.10	Palautte työskentelystä osallistujien kesken	5 min
14.15	Tilaisuuden päätös	Yht. 4 h 15 min

## PALAUTETTA DEMOSTA

- oli tärkeää, että alussa oli lämmitteleviä harjoituksia, koska ajattelen helposti, että teenkö väärin
- oli hyvä, että moneen kertaan sanottiin, ettei voi tehdä väärin, ja että kaikki on oikein
- metaforaharjoitus tuntui alussa vaikealta
- mielleavaruusharjoitus tuntui helpommalta
- työskentely oli miellyttävää
- koska olen hitaasti lämpiävä, oli tärkeää että aikaa on riittävästi
- koska olen adhd, kaipasin taukoja ja liikettä vikaan harkkaan (mallitus)
- oli arvokasta saada tutustua työkalureihin paremmin ja kuulla heidän ajatuksiaan ohjaajuudesta ja nuorisotyöstä ylipäätään
- kysymykset tuntuivat vaikeilta, mutta ohjaaja osasi kysyä lisää sellaisia kysymyksiä, joilla pääsi syvemmälle osaamiseen
- Sai tärkeää tietoa ja havaintoja omasta ja muiden osaamisesta ja ohjaamisen tavasta
- Näikä kasvoi ja haluaisin jatkaa työskentelyä

## OSALLISTUMINEN JA TUTKIMUS- ETIIKKA

- Perustuu vapaaehtoisuuteen
- Tutkimustilanne tallennetaan mallituksen ajalta tutkimusnauhurilla
- Osallistujien anonymiteetti säilyy koko prosessin ajan.
  - Koska kyseessä on ryhmätilanne, sitoo osallistujia vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus käsitellyistä asioista.
  - Pois lukien yleisellä tasolla oleva, mallituksessa syntynyt aineisto, jota on mahdollista hyödyntää valmennustyössä.
  - Aineistoa ei käsittele kukaan muu ja se hävitetään työn valmistumisen jälkeen, viimeistään toukokuussa 2020.
- Ilmoittautumiset suoraan minulle: [anna-kaisa.vihersalo@greenwils.com](mailto:anna-kaisa.vihersalo@greenwils.com). Sovitaan ajat osallistujien kesken.

## TUTKIMUSLUPA

Tutkimus:	<b>Maahanmuuttajanuorten ääni ja valmentajien kokemukset kohtaavat – mitä saa selville tutkimalla onnistumisia?</b>
	<b>Järjestö- ja nuorisotyön, yhteisöpedagogi Yamk -koulutuksen opinnäytetyö</b>
Toimeksiantaja:	<b>Lahden nuorisopalvelut, nuorten työllisyyspalvelut</b>
Tekijä:	<b>Anna-Kaisa Vihersalo</b>

### Tutkimusetiikka

Tutkimukseen osallistumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen.

Osallistuja voi kieltäytyä vastaamasta haastattelijan kysymykseen niin halutessaan.

Tutkimustilanne tallennetaan mallituksen ajalta tutkimusnauhurilla. Muita työskentelyyn liittyviä osioita ei tallenneta.

Aineisto litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi ja anonymisoidaan siten, että yksittäistä työntekijää ei voida tunnistaa kirjoitetusta raportista.

Koska kyseessä on ryhmätilanne, sitoo kaikkia osallistujia vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus käsitellyistä asioista. Tämä ei koske ryhmän tuottamaa yleisellä tasolla olevaa aineistoa, jota on mahdollista hyödyntää valmennustyössä.

Aineistoa ei käsittele itseni lisäksi kukaan muu ja se hävitetään työn valmistumisen jälkeen, viimeistään toukokuussa 2020.

### Tutkimuslupa

Osallistun tutkimuksen aineistonkeruuseen 4.6.2019 klo 8-11 vapaaehtoisesti ja annan luvan aineiston käyttämisen tutkimuksessa.

Lahdessa 4.6.2019

---

Allekirjoitus ja nimen selvennys