



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Maahanmuuttajien vertaisohjaus ohjattavien kokemana

Isoaho, Sara
Magi, Mona

2014 Otaniemi



Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi

Maahanmuuttajien vertaisohjaus ohjattavien kokemana

Sara Isoaho
Mona Magi
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2014

Isoaho, Sara & Magi, Mona

Maahanmuuttajien vertaisohjaus ohjattavien kokemana

Vuosi 2014 Sivumäärä 59

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia maahanmuuttajien vertaisohjaustyötä ohjausta saaneiden maahanmuuttajien näkökulmasta. Tutkimuksemme tarkoitus oli kuvata maahanmuuttajataustausten ohjattavien kokemuksia saamansa vertaisohjauksen hyödyistä. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda perustietoa vertaisohjauksesta kuvaamalla ja jäsentämällä toiminnan sisältöä ohjattavien näkökulmasta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena yhteistyössä Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektin kanssa. Tutkimuksen teoreettiseen taustaan kuuluvat akkulturaatio, sosiaalinen tuki, vertaistuki, vertaisryhmät ja vertaisohjauksessa käytettävät menetelmät eli monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta, palvelunohjaus ja jalkautuva työ. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä oli haastattelu. Haastateltaviksi valitsimme viisi pakolaistaustaista vertaisohjausta saanutta maahanmuuttajaa. Litteroitu aineisto analysoitiin kvalitatiivisesti.

Haastateltavamme ovat kaikki asuneet Suomessa kahdesta kolmeen vuoteen. Oleskeluluvan saaminen on kestänyt kaikilla yli vuoden. Jokaisella haastateltavalla oli puutteita suomen kielen taidossa, minkä johdosta ohjattavilla oli monipuolisia avuntarpeita arjessa selviytymiseen. Lisäksi heillä ei ollut tietämystä Suomen palvelujärjestelmästä tai käytännöistä eikä riittävästi sosiaalisia verkostoja.

Haastateltavat ovat joutuneet odottamaan oleskelulupaa yli vuoden ja maahanmuuttajan mahdollisuus kunnan kotoutumistoimiin alkaa vasta oleskeluluvan saamisen jälkeen. Tulostemme perusteella vertaisohjaajien tuki nähtiin korvaamattomana. Pakolaistaustaiset ohjattavat tarvitsevat tulostemme mukaan moninaista tukea selviytyäkseen suomalaisessa yhteiskunnassa. Vertaisohjaajien apu sisälsi niin tukea ja ohjausta eri asioissa kuin jalkautumista palveluihin ohjattavan tueksi. Selkein hyöty ohjattaville oli apu kieliongelmiin liittyvissä asioissa, joihin liittyi vertaisohjaajan tulkkausapu ja vapaaehtoisten järjestämä suomenkielenopetus. Vertaisohjaus ja sen toiminnot tarjosivat ohjattaville myös sosiaalista tukea sen eri muodoissa ja vertaistukea. Tutkimuksemme perusteella voidaan todeta, että vastaavanlaista työtä kuin vertaisohjaajat toteuttavat tulisi saada pysyväksi osaksi kolmannen sektorin toimintaa.

Asiasanat: akkulturaatio, maahanmuuttaja, vertaisohjaus, sosiaalinen tuki ja vertaistuki

Isoaho, Sara & Magi, Mona

Per support work of immigrants from the point of view of recipients of peer-to-peer guidance

Year	2014	Pages	59
------	------	-------	----

This Bachelor's thesis investigates the peer support work of immigrants from the point of view of immigrant recipients of peer-to-peer guidance. Our study is intended to describe how these recipients experience the benefits of peer guidance, by setting out the fundamentals of peer guidance by describing and analysing the content of this activity from the perspective of the beneficiary.

The thesis takes the form of a qualitative study conducted in partnership with the Immigrant peer guidance project. The theoretical background to the study includes acculturation, social support, peer support, peer groups, and the methods applied in peer guidance, namely multi-cultural guidance and counselling, case management and outreach work. The data was gathered by interviewing five selected immigrants of refugee background who had received peer guidance. The transcriptions were then analysed qualitatively.

All of the interviewees had lived in Finland for between two and three years, with more than a year taken to secure the first residence permit in each case. All of the interviewees had some shortcomings in Finnish language skills, and consequently diverse needs for assistance in coping with everyday life. They were also unaware of the service system or practices in Finland, and lacked adequate social networks.

The interviewees had been required to wait for over a year before securing their first residence permits and subsequent eligibility for local authority integration services. Our findings indicate that support from peer counsellors is considered indispensable, and that the recipients of guidance with a refugee background require diverse forms of support in order to manage in the Finnish society. The help provided by guidance counsellors included both support and guidance in various matters, and outreach work in services to support their clients. The clearest benefit for the recipients of guidance came in the form of assistance with language problems. This involved interpretation assistance from peer counsellors and Finnish language instruction arranged by volunteers. Peer guidance and its functions also provided various forms of social support and peer support to clients. Our study suggests that work corresponding to peer counsellors work should become a permanent aspect of third sector operations.

Keywords: Acculturation, immigrants, peer guidance, social support and peer support

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Maahanmuuttajat	7
3	Opinnäytetyön teoreettinen perusta	12
3.1	Akkulturaatio.....	13
3.2	Sosiaalinen tuki ja sosiaaliset verkostot	16
3.3	Vertaistuki ja vertaisryhmät	18
3.4	Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta	20
3.5	Palvelunohjaus.....	21
3.6	Jalkautuva työ ja kulttuuritulkkaus.....	23
4	Aikaisempia tutkimuksia	24
5	Projektin toimintaympäristön kuvaus	26
5.1	Kalliolan setlementti	26
5.2	Pasilan asukastalo.....	27
5.3	Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektin lähtökohdat ja tavoitteet	27
5.4	Projektin alustava mallinnus	29
5.5	Vertsin synty ja projektin nykyhetki.....	30
5.6	Vertaisohjaajien yhteistyöverkostot	31
6	Tutkimuksen toteutus	33
6.1	Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	33
6.2	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	34
6.3	Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu.....	35
6.4	Aineiston analyysi	38
7	Tutkimuksen tulokset	40
7.1	Kulttuuritulkkaus	40
7.2	Ohjaus, neuvonta ja tiedonanto.....	42
7.3	Jalkautuminen	44
7.4	Palveluohjaus	46
7.5	Sosiaalinen tuki	47
7.6	Vertaistuki.....	49
7.7	Vertaisryhmät.....	50
7.8	Suomeen sopeutuminen.....	52
8	Pohdinta	54
8.1	Tulosten tarkastelu	54
8.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	57
8.3	Hyödyllisyys ja jatkotutkimusmahdollisuudet.....	59
	Lähteet	60
	Liitteet.....	64

1 Johdanto

Tilaston mukaan ulkomailta Suomeen muutti vuoden 2013 aikana 31 940 henkilöä, mikä on 660 henkilöä enemmän kuin vuonna 2012. Lukumäärä on näin ollen suurin Suomen itsenäisyyden aikana. (Tilastokeskus 2014.) Maahanmuuttajien määrä kasvaa Suomessa jatkuvasti ja sitä kautta tarve kehittää maahanmuuttajille tarkoitettujen palveluiden toimivuutta ja laatua kasvaa. Yhdessä avainasemassa palveluiden kehittämisessä toimii kolmas sektori eli esimerkiksi erilaiset järjestöt.

Kalliolan settlementin Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projekti, jonka toimintaa opinnäytetyössä tutkimme, pyrkii osaltaan vastaamaan tähän ajankohtaiseen tarpeeseen. Projektin tavoitteena on tuottaa toimintamalli, jota soveltamalla voidaan tukea vaikeissa elämäntilanteissa olevien maahanmuuttajien elämänhallinnan vahvistumista julkisten palveluiden ja järjestöjen yhteistyönä (Projektiseloste 2012).

Vertaisohjaustoiminta käynnistyi Pasilan asukastalossa, kun työntekijät huomasivat maahanmuuttajilla olevan avuntarpeita, jotka jäivät huomaamatta tai niihin ei voitu/osattu vastata Suomen palvelujärjestelmän piirissä. Projektimuotoinen toiminta käynnistettiin, kun asukastalon työntekijävoimin ei voitu enää vastata olemassa oleviin tarpeisiin ja varsin spontaanisti syntynyt toiminta tarvitsi paremmat rakenteet ja jäsentyneemmän sisällön. (Immonen 2014.) Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projekti on kestoltaan nelivuotinen ja sitä rahoittaa Raha-automaattiyhdistys (Projektiseloste 2012). Opinnäytetyön idean tarjosi meille projektin vastaava työntekijä suoritettuumme molemmat työharjoittelun Pasilan asukastalossa.

Projektin tarve on ajankohtainen. Aivan vastaavanlaista vertaisohjaajien työtä ei ole ollut aikaisemmin saatavilla. Vertaisohjaajat antavat vertaistukea ja ohjausta niin projektin tiloissa Vertsissä kuin Pasilan asukastalossa sekä jalkautuvat tarvittaessa ohjattavan tueksi viranomaistapaamisiin tai kotikäynneille. Vertaisohjaajat ovat itse maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, joiden oma kotoutumisprosessi on jo pitkällä ja jotka tuntevat sekä suomalaisen yhteiskunnan että palvelujärjestelmän toimintatapoja. Näin ollen he pystyvät opastamaan ohjattaviaan suomalaisen yhteiskunnan käytäntöihin heidän omalla kielellään ja toimimaan siltena kahden kulttuurin välillä. (Kalliolan settlementti 2014a.)

Opinnäytetyössä tutkimme maahanmuuttajien vertaisohjaustyötä ohjausta saaneiden maahanmuuttajien näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata maahanmuuttajataustaisten ohjattavien kokemuksia saamansa vertaisohjauksen hyödystä. Tavoitteena on tuottaa perustietoa vertaisohjauksesta kuvaamalla ja jäsentämällä toiminnan sisältöä ohjattavien näkö-

kulmasta. Tarkoituksenamme ei ole tuottaa määrällisesti tai tilastollisesti yleistettävää tietoa vaan tuoda tietämystä siitä, miten haastateltavat kokevat vertaisohjauksen hyödyn. Opinnäytetyöstä keräämäämme tutkimusaineistoa projekti hyödyntää toimintansa kehittämisessä.

Tutkimuskysymyksemme ovat ”Mihin asioihin maahanmuuttajataustaiset ohjattavat ovat hakenneet apua vertaisohjauksesta ja miten vertaisohjaus vastasi maahanmuuttajataustaisten ohjattavien avutarpeisiin heidän näkökulmastaan? Koska halusimme tutkimuksessa saada ohjausta saaneilta kuvaavia esimerkkejä vertaisohjauksesta, valitsimme aineistonkeruumenettelmäksi yksilohaastattelut. Haastattelu antaa haastattelijoille mahdollisuuden puhua kokemuksistaan vapaasti omin sanoin (Vilkkä 2005, 103 - 104). Haastateltavia oli yhteensä viisi. Aineiston analyysi oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimuksemme keskeisiä käsitteitä ovat: akkulturaatio, vertaisohjaus, sosiaalinen tuki ja vertaistuki. Aloitamme kertomalla perustietoa maahanmuuttajista, sillä vertaisohjaukseen hakeutuu maahanmuuttajia, jotka ovat muuttaneet eri syistä Suomeen. Näin ollen myös ohjauksen tarve voi olla erilainen.

2 Maahanmuuttajat

Ulkomaalaiseksi määritellään henkilö, joka astuu oman maansa rajojen ulkopuolelle. Suomessa ulkomaalaiseksi kutsutaan henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen. Näin ollen esimerkiksi turisti tai Suomessa väliaikaisesti opiskeleva henkilö on ulkomaalainen. Syyt, miksi ulkomaalainen asettuu pysyvästi Suomeen, voi johtua hyvin erilaisista asioista. (Räty 2002, 11.) Ulkomaalaisia voidaan määritellä tarkemmin muun muassa käsitteiden maahanmuuttaja, pakolainen, turvapaikanhakija ja siirtolainen kautta.

Pysyvästi Suomeen muuttanutta ulkomaalaista kutsutaan maahanmuuttajaksi. Jos hän on muuttanut maahan vapaaehtoisesti, voidaan häntä kutsua myös siirtolaiseksi. Maahanmuuttaja on voinut tulla Suomeen esimerkiksi avioliiton tai töiden johdosta, paluumuuttajana tai pakolaisena. Ulkomaalainen voi hakea Suomen kansalaisuutta, jos hän on esimerkiksi asunut Suomessa pääsääntöisesti viisi vuotta tai on avioliitossa suomalaisen kanssa ja on asunut Suomessa pysyvästi kahden vuoden ajan. (Räty 2002, 11, 13.)

Yhdistyneiden kansakuntien Pakolaisjärjestö UNHRC:n (United Nation Human Rights Council) mukaan pakolaiseksi määritellään henkilö ”joka on paennut kotimaastaan, koska hänellä on perusteltu syy pelätä joutuvansa vainotuksi rotunsa, etnisen taustansa, uskontonsa, kansallisuutensa tai poliittisen käsityksensä takia tai sen takia, että hän kuuluu tiettyyn yhteiskuntaryhmään, ja joka oleskelee sen maan ulkopuolella, jonka kansalainen hän on, ja joka mainitun uhan vuoksi ei voi tai halua palata takaisin”. Tämän pakolaisaseman saavat ne ulkomaalaiset, joille on myönnetty turvapaikka tai jotka tulevat Suomeen maakohtaisessa pakolais-

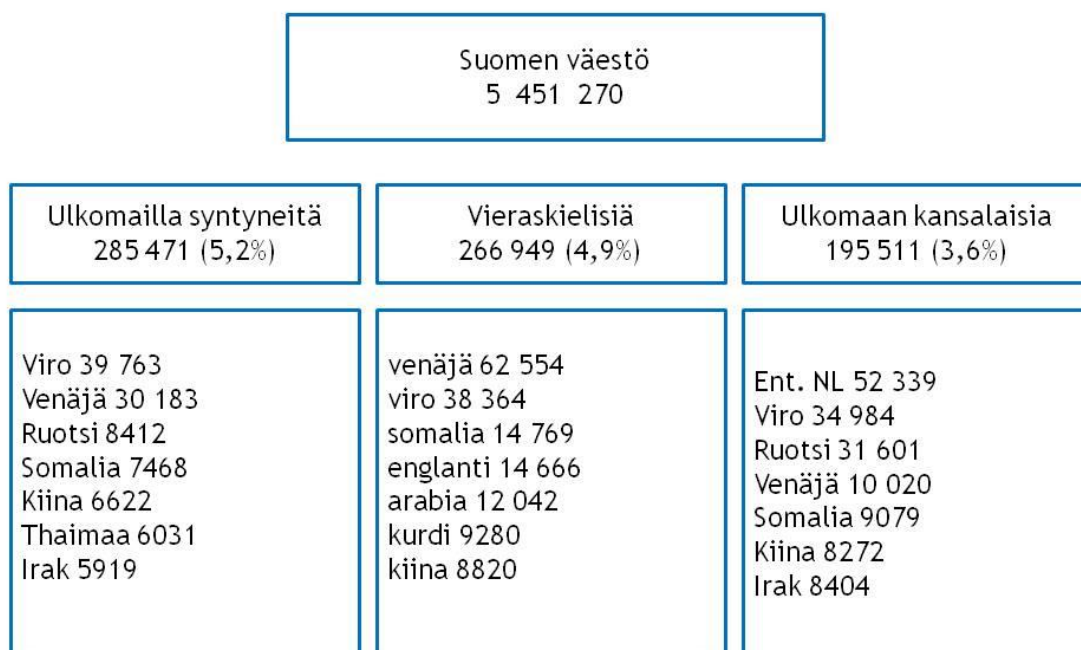
kiintiössä. Turvapaikanhakijaksi kutsutaan henkilöä, joka sanoo olevansa pakolainen, mutta sitä ei ole vielä pystytty todentamaan. Turvapaikanhakijasta tulee pakolainen, kun hän on saanut oleskeluluvan. Kiintiöpakolainen taas on henkilö, joka on lähtenyt joko kotimaastaan tai pysyvästä asuinmaastaan toiseen maahan, johon hän ei jostain syystä ole pystynyt asettumaan asumaan. Hänet on tässä tapauksessa voitu ottaa uudelleen sijoitettavaksi kolmanteen maahan niin sanotussa pakolaiskiintiössä. Lisäksi edellä mainittujen perheenjäsenet, jotka saavat oleskeluluvan perhesiteen johdosta, katsotaan pakolaisiksi. (UNHCR 2013; Rätty 2002, 11; Maahanmuuttovirasto 2014a.)

Suomi oli pitkään lähinnä maastamuuttomaa, sillä Suomesta lähdettiin maailmalle työn perässä. Maahanmuutto Suomeen alkoi 1980-luvulla ja jo 1990-luvulla maahanmuutto lisääntyi. Maahanmuuttajien määrä alkoi kasvaa enemmän 2000-luvulla. (Rätty 2002, 29 - 30.) Niihin aikoihin vuonna 1999 tuli voimaan nykyinen ulkomaalaislaki. Lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää oikeusturvaa sekä hyvää hallintoa ulkomaalaisasioissa. Laki edistää hallittua maahanmuuttoa ja kansainvälisen suojelun antamista. Tässä tulee ottaa huomioon ihmisoikeuksien ja perusoikeuksien kunnioittaminen sekä Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset. (Ulkomaalaislaki 2004/301.)

Valtiolla on kansainvälisen oikeusjärjestelmän mukaan oikeus päättää, kuka ulkomaalainen voi muuttaa maan rajojen sisäpuolelle. Tätä oikeutta rajoitetaan ja määritellään kansainvälisillä sopimuksilla. Nämä sopimukset koskevat niin suomalaisten oikeuksia maailmalla kuin ulkomaalaisten oikeuksia muuttaa Suomeen. Suomi on mukana kolmessa eri sopimuksessa, joita ovat: Pohjoismainen vapaa liikkuvuus, Euroopan unionin työvoiman vapaa liikkuvuus ja YK:n pakolaissopimus. Pohjoismainen vapaa liikkuvuus tarkoittaa sitä, että Pohjoismaiden kansalaiset saavat muuttaa vapaasti Pohjoismaasta toiseen. Tämä oikeus koskee vain Pohjoismaiden kansalaisia. Toinen sopimus on Euroopan unionin työvoiman vapaa liikkuvuus, joka tarkoittaa, että EU:n alueella henkilö voi muuttaa tekemään töitä toiseen EU-maahan. Jos henkilö on työtön työnhakija, hänellä on kolme kuukautta aikaa hakea työpaikkaa. Työssä käyvän henkilön perhe voi myös muuttaa hänen mukanaan. Tämäkin sopimus koskee vain EU:n alueella asuvia henkilöitä. Kolmantena sopimuksena on YK:n pakolaissopimus. Suomen pakolaispolitiikka pohjautuu Geneven yleissopimukseen ja myöhemmin tehtyyn täydentävään pöytäkirjaan. YK:n pakolaissopimukseen sitoutuneet maat ovat sopineet, etteivät karkota maansa alueelta laillisesti tullutta pakolaista tai palauta turvapaikanhakijaa alueelle, jossa henkilö saattaisi joutua vainotuksi. (Rätty 2002, 12.)

Suomessa toteutetaan humanitaarista maahanmuuttopolitiikkaa, jonka tarkoituksena on tarjota suojaa henkilöille, jotka ovat lähteneet kotimaastaan painavasta syystä johtuen. Tähän kansainväliseen suojeluun sisältyy turvapaikka eli pakolaisasema, toissijainen suojelu ja humanitaarinen suojelu. (Maahanmuuttovirasto 2014b; Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.) Tur-

vapaikanhakija jättää Suomeen saapuessaan turvapaikkahakemuksen poliisille tai rajaviranomaisille. Hakemusten käsittely ja päätösten tekeminen kuuluu Maahanmuuttovirastolle, jossa tutkitaan ja selvitetään haastattelun avulla onko hakijalla perusteltu tarve kansainväliselle suojelulle. Vuonna 2013 turvapaikkahakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli 190 päivää. Mikäli hakemuksen edellytykset eivät täyty henkilön turvapaikan saamiseen, hänelle voidaan myöntää oleskelulupa myös toissijaisen suojelun perusteella. Hakija voi saada toissijaisen suojeluaseman, jos häntä uhkaa kotimaassa tai pysyvässä asuinmaassa kuolemanrangaistus, teloitus, kidutus tai muu epäinhimillinen tai ihmisarvoa loukkaava kohtelu tai rangaistus. Samoin, jos turvapaikanhakija ei voi palata kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa joutumatta vakavaan henkilökohtaiseen vaaraan siellä vallitsevan aseellisen selkkauksen vuoksi, hänelle voidaan myöntää oleskelulupa. Mikäli niin turvapaikan kuin toissijaisenkaan suojelun edellytykset eivät täyty, oleskelulupa voidaan myöntää humanitaarisen suojelun perusteella. Tämä ehto täyttyy, jos hakijan kotimaassa tai pysyvässä asuinmaassa on tapahtunut ympäristökatastrofi tai siellä vallitsee huono turvallisuustilanne, joka voi johtua aseellisesta selkkauksesta tai vaikeasta ihmisoikeustilanteesta. (Maahanmuuttovirasto 2014a; Maahanmuuttovirasto 2014c; Pakolaisapu 2014.)

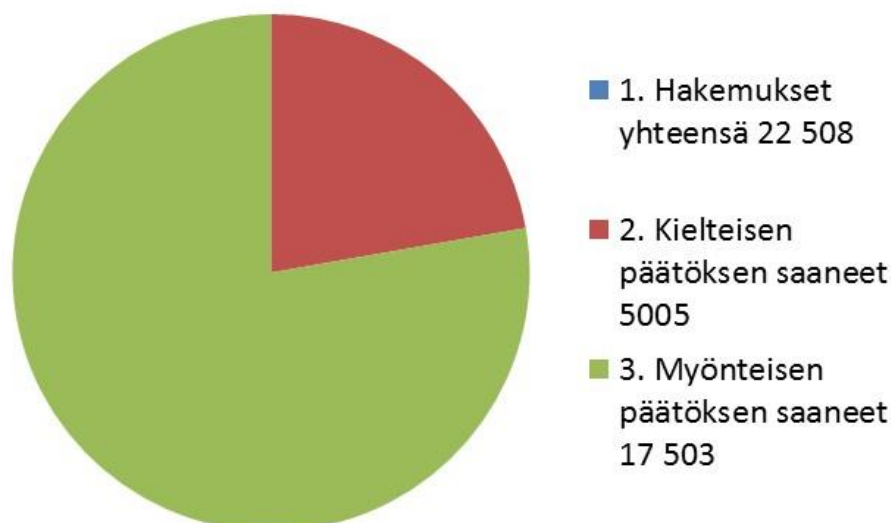


KUVIO 1. Suomen ulkomaalaisväestö kansalaisuuden, äidinkielen tai syntymän mukaan. Väestöliitto 2014 ks. Tilastokeskus. Väestönrakenne 2012.

Ulkomailta Suomeen kohdistuva muutto on viime vuosina lisääntynyt entisestään ja monipuolistunut. Vaikka ulkomaalaisten määrä on nousussa, heitä asuu Suomessa vähiten verrattuna muihin Länsi-Euroopan maihin. Joidenkin arvioiden mukaan ennustetaan, että vuoteen 2030

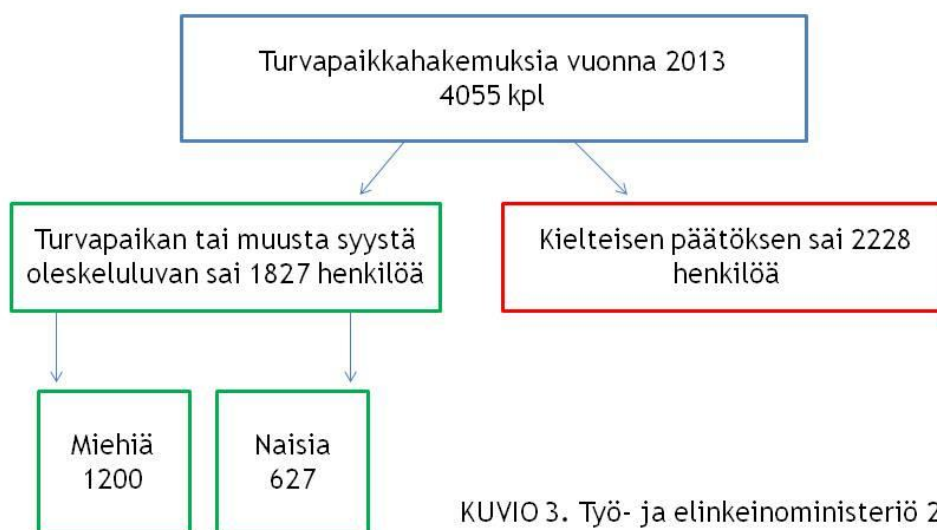
mennessä Suomeen kohdistuva maahanmuutto kasvaa puoleen miljoonaan. Ulkomaalaisten määrää Suomessa voidaan tilastoida eri tavoin, kuten Kuvio 1:ssä kansalaisuuden, äidinkielen tai syntymämaan mukaan (Väestöliitto 2012.) Määrään vaikuttaa se, arvioidaanko ulkomaalaisia esimerkiksi syntyperän tai vieraskielisyyden mukaan. Syntyperän mukaan Suomessa asui vakinaisesti vuoden 2012 lopussa 279 616 ulkomaalaista, mikä on 5,2 prosenttia väestöstä. Tarkastellessa taas saman vuoden vieraskielisten määrää, heitä oli 266 949 henkilöä, mikä oli 4,9 prosenttia väestöstä.

Oleskelulupahakemukset 2013



KUVIO 2. Maahanmuuttovirasto 2014. Tilastokatsaus.

KUVIO 2 näyttää, että vuonna 2013 Maahanmuuttovirastoon tuli 22 508 oleskelulupahakemusta, joista oleskelulupa myönnettiin 17 503 hakijalle. Edellisenä vuonna oleskelulupahakemuksia tuli 94 enemmän ja myönteisen päätöksen sai 346 vähemmän. Vuonna 2013 eniten oleskelulupia myönnettiin venäläisille, somalialaisille, intialaisille, kiinalaisille ja ukrainalaisille. Oleskeluluvan hakemiseen johtavat eri syyt. Suurin osa hakemuksista tuli perhesiteen perusteella, toiseksi eniten lupia haettiin työperusteella ja lähes yhtä paljon opiskelun perusteella. Muita syitä voi olla esimerkiksi paluumuutto tai adoptio. (Työ ja elinkeinoministeriö 2012, 2-5; Miettinen 2009; Tilastokeskus 2013; Maahanmuuttovirasto 2013; Maahanmuuttovirasto 2014d.)



KUVIO 3. Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.

Kuvio 3:ssa näkyy vuoden 2013 turvapaikkahakemusten määrä ja kielteisten ja myönteisten päätösten sekä naisten ja miesten osuus. Vuonna 2012 myönteisen päätöksen turvapaikasta sai 1601 henkilöä eli 226 vähemmän kuin vuonna 2013. Huomattavasti eniten turvapaikanhakemuksia vuonna 2013 tuli Irakista (1109 hakemusta), mikä on 375 hakemusta enemmän kuin vuonna 2012. Seuraavaksi eniten hakemuksia tuli Afganistanista, Venäjän federaatiosta ja Somaliasta. Suomeen tulevien kiintiöpakolaisten määrä päätetään eduskunnassa vuosittaisen talousarvion hyväksymisen yhteydessä. Suomeen tulevien kiintiöpakolaisten määrän on vuodesta 2001 lähtien ollut 750 henkilöä. Vuonna 2014 koettiin Syyrian väkivaltaisuuksien vuoksi ajankohtaiseksi vastaanottaa enemmän syyrialaisia pakolaisia. Suomi päätti varata vuotuisesta 750 pakolaisen kiintiöstä 200 syyrialaisille sekä vastaanottaa 300 syyrialaista lisäksi kiintiössä. (Maahanmuuttovirasto 2014; Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b, 10.)

Monikulttuurisuudesta ja -kielisyydestä on tullut enenevässä määrin osa yhteiskuntaamme (Työ ja elinkeinoministeriön 2012, 9). Suomen maahanmuuttajaväestöstä merkittävä osa asuu pääkaupunkiseudulla ja muissa isoissa kaupungeissa. Tarkastellessa vuotta 2010 Uudenmaan kaupungeissa asui 121 400 ulkomailla syntyneitä. Suomalaistaustaiset paluumuuttajat ja suomalaisten kanssa avioituneet asuvat tasaisemmin eri puolilla Suomea. Etenkin ulkomaalaiset, jotka muuttava Suomeen opiskelun tai työpaikan perässä, sijoittuvat pääkaupunkiseudulle. Myös pakolaiset ja turvapaikanhakijat asuvat pääosin pääkaupunkiseudulla, vaikka he olisivat alun perin asuneet eri puolilla Suomea. (Martikainen, Saukkonen & Säävälä 2013, 40.)

Maahanmuuttajien integroituminen yhteiskuntaan on tärkeää. Vastuu kotouttamisen suunnittelusta ja kehittämisestä on työministeriön maahanmuutto-osastolla. Tämän lisäksi vastuu on myös sen alaisena toimivilla työvoima- ja elinkeinokeskuksilla. Kuntien tehtävänä on käytännön toteutus maahanmuuttajien ja pakolaisten kotoutumisessa ja palveluiden yhteensovittaminen. Kunnat ovat velvollisia laatimaan kotouttamisohjelman, jossa määritellään käytännön kotouttamistoimet. (Räty 2002, 135.)

Maahanmuuttajille tulee antaa tietoa heidän oikeuksista ja velvollisuuksista Suomen yhteiskunnassa ja työelämässä kotouttamislain 1386/2010 mukaisesti. Tällaisten neuvonta- ja ohjauspalvelujen antaminen on tärkeää erityisesti maahantulon alkuvaiheessa. Maahanmuuttajalla on oikeus myös alkukartoitukseen ollessaan Suomessa työtön työnhakija tai muuten kuin tilapäisesti toimeentulotukea saava. Alkukartoituksessa arvioidaan maahanmuuttajat tarve yksilölliselle kotoutumissuunnitelmalle. Maahanmuuttajalle voidaan tehdä alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma myös hänen niitä pyytäessään tai jos ne katsotaan hänelle tarpeellisiksi. Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma laaditaan viimeistään kolmen vuoden päästä maahanmuuttajan saatua oleskeluluvan ja se laaditaan enintään yhden vuoden ajaksi. Suunnitelma on henkilökohtainen ja sen tarkoituksena on tukea maahanmuuttajaa saamaan riittävä suomen ja ruotsinkielen taito ja muita työelämään ja yhteiskuntaan liittyviä tärkeitä tietoja ja taitoja, jotka edistävät hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan toimintaan tasavertaisena jäsenenä. Kotoutumissuunnitelman enimmäisaika on kolme vuotta tai sitä voidaan pidentää enintään kahdella vuodella, jos maahanmuuttaja tarvitsee kotoutuakseen erityistoimenpiteitä tai suunnitelmaa ei ole voitu toteuttaa tilapäisesti merkittävästä syystä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010/1386.)

Tutkimusten mukaan ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajilla voi olla valtaväestöä enemmän haasteita esimerkiksi kielitaidossa, koulutuksen vastaavuudessa ja työelämän taidoissa, joihin voi liittyä erilaisia integraatio-ongelmia. Toisen ja sitä seuraavien sukupolvien voidaan olettaa olevan yhteiskunnalliselta menestykseltään verrattavissa valtaväestöön, koska he ovat saaneet pääsääntöisesti saman koulutuksen ja edellytykset kuin muu väestö. Toisen ja seuraavien sukupolvien menestystä voidaankin pitää ulkomaalais- ja integraatiopolitiikan mittarina pitkällä aikavälillä. Vaikka kiinnostus seuraavia sukupolvia kohtaan on kasvussa, heistä tehdyt tutkimukset ovat vielä vähäisiä. (Haikkola & Martikainen 2010, 9 - 10.)

3 Opinnäytetyön teoreettinen perusta

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme kannalta keskeiset käsitteet. Akkulturaatio on niistä ensimmäinen, sillä tyypillisesti maahanmuuttajien sopeutumista tarkastellaan akkulturaation näkökulmasta. Myös vertaisohjauksella pyritään tukemaan maahanmuuttajien sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

Seuraavaksi kerromme sosiaalisesta tuesta, jota tarkastelemme maahanmuuttajien ja hallinnan tunteen näkökulmasta. Tämä siksi, että vertaisohjauksella tavoitellaan ohjausta saaneiden maahanmuuttajien elämänhallinnan vahvistumista. Kolmantena esittelemme vertaistuen, joka kytkeytyy sosiaaliseen tukeen ja on myös keskeinen osa vertaisohjausta. Tämän lisäksi kerromme vertaisryhmistä vertaistuen muotona, sillä yksilöohjauksen lisäksi vertaisohjaajat järjestävät myös vertaisryhmiä.

Näiden jälkeen esittelemme vertaisohjauksen työmenetelmät, joita ovat monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta, palveluohjaus sekä jalkautuva työ.

3.1 Akkulturaatio

Klassinen ja käytetyin määritelmä akkulturaatiosta on Redfieldin, Lintonin ja Herskovitsin määritelmä. Heidän mukaansa akkulturaatio tarkoittaa kaikkia niitä ilmiöitä, joiden seurauksena eri kulttuureista tulleet ihmiset joutuvat jatkuvaan kulttuurikosketukseen toistensa kanssa niin, että eri kulttuuritaustaisten ihmisten kohtaamisessa joko toisen tai molempien henkilöiden kulttuurikäsitteet muuttuvat. (Sam & Berry 2006, 11 ks. Redfield ym. 1936, 149.)

Tutkijoiden keskuudessa akkulturaatiokäsite on ollut kiistelty ja monisisältöinen. Erimielisyyksiä on tullut siitä onko akkulturaatio prosessi vai tila ja onko prosessi yksi- vai kaksisuuntainen ja onko se osa assimilaatiota vai siitä erillinen prosessi. Nykyisin tutkijat ovat yhtä mieltä siitä, että akkulturaatio on kaksisuuntainen prosessi, niin yksilö kuin ryhmätasolla tapahtuva assimilaatiosta erillinen prosessi. Ero näiden kahden käsitteen välillä on se, että akkulturaatio ei edellytä arvojen tai identiteetin muutosta. (Kuczynski 1995, 65.)

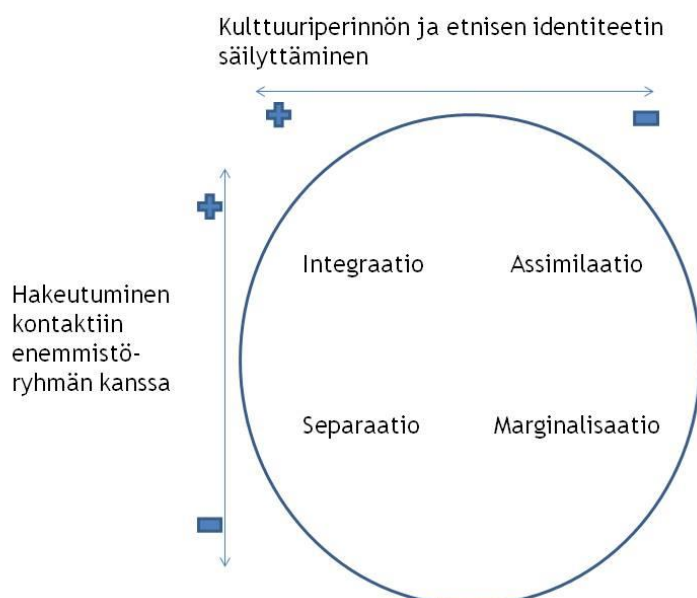
Redfieldin ym. (1936, 149) mukaan akkulturaation prosessi koostuu kolmesta rakennuspalikasta, joita ovat kontakti, vastavuoroinen vaikuttaminen ja muutos. Kontakti on sitä, kun vähintään kaksi yksilöä eri kulttuureista ovat jatkuvassa ja välittömässä kosketuksissa toistensa kanssa. Akkulturaatiossa onkin nimenomaan oleellista, että kontakti on jatkuvaa ja ensikäden kautta tapahtuvaa. Tämä tarkoittaa sitä, että yksilö tai ryhmä on kontaktissa samaan aikaan samassa paikassa eikä esimerkiksi internetin tai kirjeenvaihdon välityksellä. Toinen rakennuspalikka on vastavuoroinen vaikuttaminen. Redfieldin ym. määrittelemä lause ”*Eri kulttuuritaustaisten kohtaamisessa joko toisen tai molempien kulttuurikäsitteet muuttuvat.*” edellyttää molempien ryhmien molemminpuolista tai vastavuoroista vaikutusta toisiinsa. Vastavuoroiseen vaikuttamiseen voi vaikuttaa eri valtasuhteet. Erot voivat näkyä esimerkiksi siinä, että toisella voi olla enemmän sotilaallista, taloudellista tai numeerista valtaa kuin toisella. Vaikka toisella ryhmällä on enemmän vaikutusvaltaa kuin toisella, on väärin ja usein ajateltu, että vain ns. vähemmän valtaa omaava ryhmä muuttuu. Onkin tärkeää, että akkulturaatiotut-

kimuksissa otetaan huomioon yhtäläillä muutokset niin dominoivassa kuin ei dominoivassa ryhmässä. Kolmantena rakennuspalikkana on muutos, joka sisältää muuttuvan prosessin sekä lopputuloksen. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkittaessa akkulturaatiota, tarkastelun kohteena voi olla yhtäläillä prosessi itsessään kuin se, mitä muutoksia tapahtui akkulturaation aikana. (Sam & Berry 2006, 11, 14 - 16. ks. Redfield ym. 1936, 149.)

Amado Padillan kaksisuuntaisessa akkulturaatiomallissa keskeisinä käsitteinä ovat yksilön tai ryhmän kulttuuritietoisuus (cultural awareness) ja etninen lojaalius (ethnic loyalty). Kulttuuritietoisuudella tarkoitetaan esimerkiksi maahanmuuttajan tietoutta uuden tai vastaanottavan kulttuurin tavoista. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi maahanmuuttomaan historiaa, arvomaailmaa, kieltä yms. Tietoisuudella tarkoitetaan myös maahanmuuttajan tietoutta oman kulttuurinsa vastaavista tavoista. Etnisellä lojaaliudella puolestaan tarkoitetaan yksilön preferenssiä eli mieltymystä joko lähtö- tai tulokulttuurin suuntaan. Määrittävät tekijät, jotka vaikuttavat maahanmuuttajan sopeutumiseen, ovat kielen tuntemus ja sen käyttö, sukulaisuus, kulttuuriperintö, tapojen ja perinteen tuntemus, etninen ylpeys ja identiteetti sekä omanarvontunto. Tässä mallissa akkulturaatio prosessia tarkastellaan siis henkilön kulttuuritietoisuuden ja etnisen lojaaliuden näkökulmasta. (Lähde 1995, 62, 66 ks. Padilla 1980, 48 - 50.)

Suomessa taas useimmiten käytetty lainaus akkulturaatiosta on sosiaalipsykologi John Berryn akkulturaatio malli. Malli on kaksisuuntainen, sillä siinä tarkastellaan niin maahanmuuttajan halua säilyttää oma kulttuuriperintönsä kuin halua olla vuorovaikutuksessa hallitsevan ryhmän eli enemmistökulttuurin kanssa. Akkulturaation Berry määritteli prosessiksi, jossa yksilö on kosketuksissa omasta ja tutusta poikkeavaan kulttuuriseen ympäristöön. Akkulturaatiota voidaan tutkia joko yksilö tai yhteisö tasolla. Yksilötasolla on kyse psykologisista sopeutumisstrategioista, kun taas yhteisötasolla ryhmätason reaktioista suhteessa valtaväestöön. (Forsander, ym.2001, 36 - 37; Martikainen, Saukkonen & Säävälä 2013, 254).

Tarkennetusti Berryn malli lähtee siitä, että ihmiset suhtautuvat akkulturaatioprosessiin eri tavoin. Akkulturaatioasenteisiin vaikuttavat kaksi peruskysymystä, jotka jokainen maahanmuuttaja kohtaa. Ensimmäinen kysymys koskee oman etnisen tai kulttuurisen ominaislaadun ja identiteetin säilyttämistä ja sen kehittämistä. Esimerkiksi ovatko kulttuuriset tapani arvokkaita ja pitäisikö ne säilyttää? Toinen kysymys on ryhmien välisten kontaktien ja yhteiskunnallisen osallistumisen toivottavuus. Esimerkiksi tulisiko minun hakeutua vuorovaikutukseen valtaväestön kanssa? Berry jakoi akkulturaatiokäsitteen neljään eri akkulturaatioasenteeseen, jotka ovat assimilaatio, marginalisaatio, separaatio ja integraatio. Alla oleva kuvio havainnollistaa neljää eri akkulturaatioasennetta. (Liebkind ym. 2004, 50.)



KUVIO 1. Berryn akkulturaatio malli (Sam, D. & Berry, J. 2006, 35)

Akkulturaatioasenne kuvaa tapaa, jolla etninen tai kulttuurivähemmistö suhtautuu hallitsevaan ryhmään. Assimilaatiossa eli sulautumisessa yksilö omaksuu enemmistökulttuurin ja ikään kuin hylkää oman kulttuurin. Assimilaatio saattaa olla haitallinen sopeutumisen kannalta. Etenkin nuoret saattavat tyypillisesti menettää hallinnan omaan kulttuuriinsa yrittäessään tulla hyväksytyksi enemmistökulttuuriedustajien kanssa. Marginalisaatiolla eli syrjäytymisellä tarkoitetaan sitä, että yksilö eristyy omasta kulttuuristaan eikä myöskään omaksu uutta kulttuuria. Tässä tilanteessa yksilö putoaa kahden kulttuurin väliin. Berry pitää marginalisaatiota akkulturaation epäsuotuisimpana lopputuloksena. Separaatio eli eristäytyminen on tilanne, jossa yksilö pitäytyy omassa kulttuurissa viettäen aikaa saman kulttuuritaustaisten kanssa ja näin ollen välttämällä kontakteja oman ryhmän ulkopuolisiin henkilöihin. Separaatio saattaa tarjota yksilölle tilapäistä suojan tunnetta, mutta se kuitenkin sisältää samalla riskitekijöitä. Sopeutuminen vaikeutuu silloin, kun yksilön asenne aiheuttaa kyvyttömyyttä osallistua yhteiskunnan toimintaan. Berry akkulturaatiomallin mukaan (kuvio 4) integraatio on suotuisin lopputulos sopeutumiselle. Integraatiossa yksilö tuntee arvostusta ja kuulumista niin omaan kulttuuriin, kuin valtaväestöön kuuluvien kanssa. Eri elämänalueilla akkulturaatio voi olla eriasenteista. Henkilö voi pyrkiä esimerkiksi taloudellisesti assimilaatioon työelämässä ja separaatioon avioliittokäyttäytymisessä menemällä naimisiin oman ryhmän jäsenen kanssa. (Berry ym. 1987, Liebkind, Jaakkola, Kosonen, & Matinheikki-Kokko 1994, 25 - 26; Forsander ym. 2001, 37 - 38; Liebkind ym. 2004, 51.)

On tärkeää muistaa, että maahanmuuttajien integraatio ei tapahdu sosiaalisessa tyhjiössä. Integraatio ei ole riippuvainen vain heistä itsestään, koska enemmistö- ja vähemmistöryhmä vaikuttavat toisiinsa. On todettu, että maahanmuuttajia vastaanottavan maan siirtolais-, vähemmistö- ja pakolaispolitiikka, vastaanottokäytäntö sekä valtaväestön asenteet vaikuttavat vahvasti siihen, miten maahanmuuttajat sopeutuvat ja kotoutuvat uuteen yhteiskuntaan.

(Pirttilä-Backman, Ahokas, Myyry & Lähteenoja, 2005, 368. ks. Berry 1991; Ben-Shalom & Hornczyk 2003; Bourhis ym. 1997; Jasinskaja-Lahti ym. 2003; Westin 1991; 1993; Zarefka & Brown 2002.)

Akkulturaatio-käsitteellä on pitkä historia käyttäytymis- ja sosiaalitieteen tutkimuksissa etenkin koskien antropologia- ja yhteiskuntatieteitä. Nykyajan kansainvälinen muuttoliikenne, taloudellinen globalisaatio ja poliittiset konfliktit ovat edesauttaneet monikulttuuristen yhteiskuntien muodostumista. Tämän takia akkulturaatiosta on tullut tärkeä käsite selittäessä etnisten ja kulttuuristen vähemmistöjen erilaisia kokemuksia. (Chun, Organista, & Marin 2002, 5.)

3.2 Sosiaalinen tuki ja sosiaaliset verkostot

Ihmisen elinkaareissa maastamuutto voi olla yksi suurimmista muutoksista, sillä siihen liittyy usein erilaisten kulttuurien, elämäntapojen ja jonkin tasoista pakollista sopeutumista uusiin olosuhteisiin. Näin ollen maastamuutto voi aiheuttaa voimakkaita henkisiä paineita maahanmuuttajalle. Samaan aikaan siihen liittyy usein myös läheisten ihmissuhteiden ja tukiverkostojen menetyksiä ja näin olleen sosiaalisen tuen saannin mahdollisuudet saattavat heikentyä. (Liebkind ym. 2004, 96.)

Sosiaalinen tuki voi tarkoittaa ihmisen ja lähipiirin jakamaa hyväksyntää, arvostusta ja rakkautta, joita ihminen tarvitsee. Se näyttäytyy usein emotionaalisena ystävytenä, toveruutena tai empatiana. Tuki voi olla kuitenkin myös puhtaasti välineellistä avunantoa, huolenpitoa tai jopa tiedon välittämistä. (Hyypä 2002, 56.) Sosiaalinen tuki tuotetaan tietoisesti ja sen tarkoituksena on tuottaa vastaanottajalle hyötyä. Toki on eri asia pitääkö vastaanottaja saamaansa tukea hyödyllisenä. Tuki tapahtuu siis aina vähintään kahden ihmisen vuorovaikutuksessa ja se vaatii usein aikaa ja energiaa tai jopa rahaa / hyödykkeitä. Näin ollen sosiaalista tukea ei välttämättä tuoteta pyyteettömästi eli se sisältää ajatuksen vastavuoroisuudesta. Tästä johtuen tuki ei ilmene hetkellisissä suhteissa tuntemattomien ihmisten välillä. (Selder 2010, 24 - 25. ks. House 1981, 29; Heaney & Israel 1997, 180.)

Sosiaalista tukea voidaan jaotella sen muotojen mukaan. Yksi tunnetuimmista sosiaalisen tuen jaotteluista on tehnyt James House. Hän on jakanut muodot neljään eri luokkaan, joita ovat emotionaalinen, instrumentaalinen, informationaalinen ja arvioiva tuki. Tärkein sosiaalisen tuen tyypeistä on emotionaalinen tuki, joka vastaa kansankielistä käsitystä sosiaalisesta tuesta. Empatia, toisesta huolehtiminen, rakastaminen, luottamuksen tunteet ja niiden jakaminen sekä vastaanottaminen kuuluvat emotionaaliseen tukeen. Instrumentaalinen tuki on suoraa konkreettista apua eli esimerkiksi jonkin asian tekemistä toisen puolesta. Informationaalinen tuki on tiedon tuottamista eli esimerkiksi neuvojen antamista, jotta yksilö voi suoriutua jostakin tehtävästä paremmin. Tuki ei ole siis suoraa vaan antaa ikään kuin välineet, joita yksilö

voi itse käyttää selviytyäkseen henkilökohtaisista tai ympäristöön liittyvissä ongelmissa. Arvioivaan tukeen kuuluu ainoastaan tiedonsiirtoa kuten palautteen antamista, joka auttaa yksilöä arvioimaan itseään ja omaa suoritustaan. (Selander 2010, 25 - 26. ks. House 1981, 22 - 26.)

Sosiaalista tukea voidaan tarkastella myös muodollisena ja epämuodollisena. Epämuodollista sosiaalista tukea saadaan tyypillisesti ystäviltä ja perheeltä. Muodollisempaa tukea saadaan esimerkiksi kollegoilta ja esimieheltä ja niiden lisäksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta. Epämuodollisen tuen katsotaan olevan tehokkaampaa kuin muodollinen tuki, koska tuki perustuu molemminpuoliseen kunnioitukseen ja suhde on tuen antajan ja saajan välillä tasavertainen. Näin ollen epämuodollinen tuki voi olla merkityksellisempää ja helpommin hyväksyttävää. Epämuodollinen tuki on spontaanisti tuotettua ja eikä se näin ollen vaadi erityisiä rooleja kummaltakaan osapuolelta. (Selander 2010, 25. ks. House 1981, 22.)

Albrecht ja Adelman (1987) ovat esittäneet sosiaalisen tukea kuvaavista määritelmistä kolme erilaista lähestymistapaa. Lähestymistavat ovat joko hyväksyntää, vuorovaikutuksellisuutta tai hallinnan tunnetta korostavia. Sosiaalisen tuen määritelmät painottavat aina jotakin näistä lähestymistavoista. Hyväksytyksi tulemisen tunnetta korostavassa lähestymistavassa painottuvat yksilön havainnot ja kokemukset omista vuorovaikutussuhteista ja käsitys omasta merkityksellisyydestä ja yhteenkuuluvuudesta muiden kanssa. Vuorovaikutuksellisuutta korostavissa määritelmässä tuen perustana on viestintäsuhde ja tuki syntyy vastavuoroisuuden kautta. Keskeistä vuorovaikutuksellisessa lähestymistavassa on yksilön kokemus vuorovaikutuksesta ja läheisyyden tarpeiden täyttymisestä. (Mikkola 2006, 24 - 26.)

Hallinnan tunnetta korostavissa määritelmässä sosiaalinen tuki nähdään ensisijaisesti voimavarana, joka lisää yksilön selviytymiskeinoja. Tässä lähestymistavassa sosiaalisen tuen tehtävänä on hallinnan tunteen kasvattaminen. Kun hallinnan tunne lisääntyy, lisääntyvät myös voimavarat ja sitä kautta yksilön mahdollisuus saavuttaa henkilökohtaiset tavoitteensa. Lähestymistavassa tukea tuottavat resurssit nähdään syntyvän vuorovaikutussuhteessa. Itse sosiaalinen tuki nähdään kuitenkin ilmiönä, jossa tuki tulee näkyväksi vasta prosessin lopputuloksessa. Sosiaalinen tuki voi lisätä hallinnan tunnetta esimerkiksi niin, että yksilö kykenee suunnittelemaan elämäänsä eteenpäin toiselta saamansa tiedon perusteella. (Mikkola 2006, 25 - 26, 29.)

Sosiaalinen tuki on moniulotteista ja monet muut käsitteet liittyvät sosiaaliseen tukeen. Housen & Kahnin mukaan sosiaalinen tuki, sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen verkosto ovat käsitteitä, joita on käsiteltävä yhdessä. Tämä siksi, että ne ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa toisensa kanssa. Sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen intergraatio ovat sosiaalisen tuen yläkäsitteitä, joilla viitataan sosiaalisten suhteiden olemassaoloon ja määrään. Sosiaalinen verkosto

viittaa puolestaan sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteisiin. Tarkemmin määriteltynä sosiaalisella tuella tarkoitetaan ominaisuutta, joka on sosiaalisissa suhteissa positiivista, terveyttä edistävää ja stressiä ehkäisevää. (Selander 2010, 25. ks. House & Kahn 1985, 85 - 86; Heaney & Israel 1997, 180.)

Yksi vaikeimmista haasteista maahanmuutossa on sosiaalisten verkostojen muodostuminen uudessa asuinympäristössä. Sosiaaliset verkostot voivat tarjota konkreettista apua ja neuvoja. Ne voivat myös vaikuttaa ihmisen kykyyn sietää, käsitellä ja hallita ongelmiaan vahvistamalla heidän itsetuntoaan ja esittämällä heille erilaisia ongelmien ratkaisumahdollisuuksia. Erityyppisistä verkostoista voi saada erilaista tukea. Samassa elämäntilanteessa olevat pystyvät ymmärtämään toistensa ongelmia parhaiten, sillä monipuoliset ja vahvat siteet samankaltaisiin ihmisiin voivat tukea henkistä hyvinvointia. Tämä näkyy myös siinä, että tällaiset siteet vaativat vähemmän ponnistelua kuin erilaisessa asemassa olevien henkilöiden välinen vuorovaikutus. On myös tärkeää muistaa, ettei yksi tai muutama henkilö voi tarjota sosiaalista tukea kaikissa asioissa. Niinpä monipuolisen tuen saanti edellyttää usein suhteita monenlaisiin henkilöihin. Todettavaa on myös se, että verkostojen puute tai yksipuoleisuus voi olla riskitekijä henkiselle hyvinvoinnille. Erityisen heikossa asemassa ovat ne, joilla ei ole ensisijaista tai toissijaista sosiaalista tukea. Ensisijainen sosiaalinen tuki tarkoittaa perheen tai kotitalouden tukea ja toissijainen sosiaalinen tuki tarkoittaa puolestaan ystävien, työtovereiden tai naapureiden tukea. (Liebkind ym. 2004, 94 - 96.)

Sosiaalsiin verkostoihin on myös osittain sidoksissa kielitaito. Vaikka maahanmuuttajat kiinnostuivat omiin etnisiin verkostoihin, voi heidän valtakielen huono kielitaito ylläpitää eristyneisyyttä valtaväestön. Harvoilla maahanmuuttajilla on ennestään sosiaalisia kontakteja valtaväestön edustajien kanssa ja sosiaalisia suhteita valtaväestön kanssa syntyy usein vasta asumisajan pidentyessä. Yksikielinen henkilö, joka muuttaa alueelle, jossa ei ole tämän oman etnisen ryhmän edustajia, voi jäädä marginaaliasemaan kunnes oppii valtakielen. (Liebkind ym. 2004, 93, 97.)

Yhteenvedon voidaan todeta, että sosiaalisen tuen saaminen on tärkeää maahanmuuttajien henkiselle hyvinvoinnille. Monet tutkimukset ovat nimittäin osoittaneet, että sosiaalisen tuen saatavuus vaikuttaa myönteisesti heidän psyykkiseen ja fyysiseen terveydentilaan sekä lievittää syrjinnän aiheuttamia psykologisia ongelmia. Erityisesti omien etnisten verkostojen on todettu edistävän etenkin alkuvaiheessa maahanmuuttajien sopeutumista uusiin olosuhteisiin, sillä saman taustan omaavien henkilöiden kanssa kontakti on erityisen palkitsevaa ja henkistä hyvinvointia tukevaa. (Liebkind ym. 2004, 97.)

3.3 Vertaistuki ja vertaisryhmät

Kuten mainitsimme, vertaistuki on kytköksissä sosiaaliseen tukeen, koska se määritellään monissa tutkimuksissa kuuluvaksi ilmiönä ja käsitteenä sosiaalisen tuen alaan. Vertaistukea voidaan määritellä usealla eri tavalla. Sitä voidaan tutkia esimerkiksi sosiaalipoliittisesta, psykologisesta, sosiologisesta tai sosiaalipsykologisesta näkökulmasta. Vertaistuesta puhutaan kirjallisuudessa esimerkiksi käsitteillä self help (oma-apu), peer support (vertais-/vertainen tuki, tukiryhmä, kannattaja), mutual aid (keskinäinen tuki), self-help support (toiminnan tukijat). (Mikkonen 2009, 28.)

Vertaistuki on samassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kohtaamista tai samankaltaisten taustan omaavien ihmisten tukea. Tukea voi saada ja antaa monin eri tavoin. Niin sanottua luonnollista apua on läheisten toisilleen antama tuki. Vertaistukea voidaan tuottaa kahdenkeskeisesti, ryhmissä tai internetin tukiverkostoissa. Kun toinen ihminen on kokenut samankaltaisia kokemuksia elämässään, hänelle on yleensä helpompi puhua vaikeistakin asioista. Myös yhteinen kieli voi helpottaa tuntemusten jakamista. Vertaistuksessa vaihdetaan kokemuksia ja ajatuksia, jonka kautta yksilö voi huomata, että ongelmien kanssa ei tarvitse eikä pidä olla yksin. Vertaistuki ei ole kuitenkaan hoitoa, mutta se mahdollistaa ihmisen kohtaamisen ja aidon dialogin. Olennaista on tuettavan tunne siitä, että hän on tullut kuulluksi ja saanut apua ongelmatilanteeseensa. Vertaistuen kautta ihminen voi voimaantua jaksamaan ja selviämään paremmin arjen haasteista. Tuki mahdollistaa myös koko ihmisen elämänkaaren ja sen muuttuvien tarpeiden käsittelyn. (Kinnunen 2006, 32; Pakolaisapu 2005, 6-7.)

Nykyisin vertaistukea on tarjolla hyvin erilaisiin tilanteisiin ja sen tuomasta hyödystä keskustellaan runsaasti yhteiskunnassa. Vertaistuen yhtenä selkeänä hyötynä pidetään sitä, että vertainen on helpommin lähestyttävä ja sitä kautta myös vertaisen ja ohjattavan välille muodostuu helpommin yhteys samankaltaisten kokemusten kautta. (Konttinen 2010, 61.) Parhaimmillaan vertaistuen kaltaiset kolmannen sektorin toiminnot täydentävät ja edistävät maahanmuuttajien kotoutumista Suomeen. Tämä ei kuitenkaan poista julkisella sektorilla tehtävän maahanmuuttajatyön tarvetta. (Pakolaisapu 2005, 6.)

Kuten jo mainitsimme, vertaistukea voi saada ja antaa eri tavoin ja useassa muodossa. Vertaisryhmät ja vertaisverkostot ovat tällä hetkellä yksi nopeasti kehittyvistä sosiaalisen tuen muodoista. (Pakolaisapu 2005, 26, 27). Tunnusomaisia asioita vertaisryhmille ovat ryhmän jäsenten tunne kokemustensa samankaltaisuudesta. Ryhmäläisiä yhdistäviä tekijöitä voi olla monia. Näitä voivat olla esimerkiksi äidinkieli tai pakolaisuus. Myös ryhmäläisten elämäntilanteet ja taustat voivat muodostaa vertaisuuden, vaikka henkilöt tulisivat eri kulttuureista. Muita tunnusomaisia piirteitä vertaisryhmille ovat oman tarinan jakaminen muiden ryhmän jäsentien kanssa, luottamus, kunnioitus ja osallisuus. (Mehtola 2012, 7.) Tämän lisäksi ryhmille on tyypillistä tuen säännöllisyys ja yhdessä päätetyt ryhmän sisällöt (Pakolaisapu 2005, 7).

Vertaistukiryhmät ovat parhaimmillaan matalan kynnyksen toimintaa, joihin osallistuminen on helppoa. Ryhmän toiminta lähtee tyypillisesti ryhmäläisten omista tarpeista. Vertaisryhmissä voidaan käydä läpi esimerkiksi uuden asuinmaan kulttuurin ja kielen esiintuomia haasteta. Keskinäinen tuki ja rohkaisevat esimerkit voivat auttaa vertaisryhmäläisiä käsittelemään omia, vaikeitakin asioita. Maahanmuutto ja pakolaisuus voivat olla ihmisen elämässä kriisin laukaiseva tekijä. (Pakolaisapu 2005, 6, 12.) Vertaisuuden kokemus on kantava voima juuri kriisistä toipumisessa, sillä toisten selviytymistarinoiden kuulemisella on keskeinen merkitys silloin, kun ihminen on kohdannut identiteettiään ja koko olemassaoloa horjuttavia kokemuksia. Vertaisuus ja osallisuuden kokemukset ja vaikutukset ovat monipuolisia. Ne vaikuttavat muun muassa ihmisen selviytymiseen, itsekunnioituksen palautumiseen, toimijuuteen ja kykyyn määrittää omat tavoitteet. (Mehtola 2012, 7.)

Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmiset kokevat vertaisryhmät ja verkostot tärkeiksi. Vertaisryhmät tarjoavat mahdollisuuden saada uusia verkostoja ja ystäviä ja näin ollen lieventää esimerkiksi yksinäisyyden tunnetta. Ystävyyssuhteiden muodostumisen voi paikata puuttuvia sosiaalisia verkostoja. Ryhmistä voi saada uusia näkökulmia, joiden avulla voi löytää ratkaisuja arjen ongelmiin ja sitä kautta myös keinoja oman elämän hallintaan. Myös tunne arvostuksesta, hyväksynnästä ja tasavertaisuudesta kuuluu vertaisryhmiin. Sen lisäksi, että yksilö voi saada ryhmistä paljon voimavaroja, voi se myös samalla tukea muita samassa elämäntilanteessa olevia. Vertaisryhmiin osallistumisen vaikutukset voivat näkyä vielä vuosienkin päästä. (Pakolaisapu 2005, 6, 12, 26.)

3.4 Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta

Opinnäytetyössämme ohjauksella ja neuvonnalla tarkoitetaan niitä toimintoja, joiden avulla vertaisohjaajat auttavat ohjattavia löytämään ongelmiinsa tai haasteisiinsa ratkaisuja heidän omista lähtökohdista ja arvoista käsin. Ohjausta ja neuvontaa voidaan pitää toistensa lähi- tai sukulaiskäsitteinä. Käsitteet eroavat joiltain osin toisistaan ja niiden ero näkyy esimerkiksi siinä, että ohjauksella pyritään syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin perehtymään asiakkaan elämäntilanteeseen. Neuvontatyö on luonteeltaan nopeammin ja suoraviivaisemmin etenevää työtä asiakkaan tarpeisiin. (Korhonen & Puukari 2013, 15 - 16.)

Ohjaus- ja neuvontatyö voi olla myös puhdasta tiedon jakamista. Tiedotuksessa on tarkoituksena jakaa asiakkaalle hänen tarvitsemaansa tietoa. Tällöin keskustelu rakentuu yleensä asiakkaan kysymyksestä ja työntekijän vastauksesta. Työntekijän tehtävänä on huolehtia tietojen oikeellisuudesta ja riittävydestä. (Onnismaa 2007, 28.)

Neuvonnan perusrakenteessa asiakas odottaa saavansa ongelmaan ohjaajalta asiantuntijan neuvoja tai työntekijä voi antaa niitä omasta aloitteesta. Asiakas voi pyytää ja ottaa neuvoja

vastaan, mutta tekee kuitenkin itse omat päätöksensä noudattaako neuvoja vai ei. Neuvojen tulee olla myös asiantuntevia ja ymmärrettäviä. Ohjaaja on neuvontatilanteessa asiantuntija ja tietää eri toimintavaihtoehtoista enemmän kuin asiakas. Neuvontakeskustelu on usein lyhyt ja tyyliltään nopeammin etenevää. Sen pyrkimyksenä on löytää konkreettisia ratkaisuja asiakkaan esittämiin kysymyksiin. (Korhonen & Puukari. 2013, 15 - 16.)

Ohjauksessa asiakas osallistuu aktiivisesti ongelmiensa ratkaisuun. Asiakkaan omat tavoitteet ja tulkinnat ovat tässä lähtökohtana. Ohjauskeskustelussa ohjaaja ei yleensä anna asiakkaalle valmiita ratkaisumalleja, vaan pyrkii vahvistamaan ohjattavan omaa toimintakykyä. Ohjauskeskustelu koostuu usein monesta eri vaiheesta, eikä keskustelua voi tarkasti määritellä ennalta. Keskustelun etenemiseen vaikuttaa asiakkaan tekemät aloitteet ja työntekijän lähestymistapa. Ohjaus voi vaatia monta tapaamiskertaa. (Korhonen & Puukari 2013, 16; Onnismaa 2007, 26 - 28.)

Ohjaus- ja neuvontatyössä on tärkeää havaita sekä tuntea yhteisöllisen ja yksilökeskeisen kulttuurien eroja. Elämässä opitut kokemukset, uskomukset ja arvot kuuluvat osana kulttuuriin. Eri kulttuureita voidaan ryhmitellä esimerkiksi yksilöllisyys-yhteisöllisyys näkökulmasta. Länsimaisissa kulttuureissa tyypillisesti korostetaan paljon yksilöllisyyttä kun taas esimerkiksi aasialaisessa tai afrikkalaisessa kulttuurissa korostetaan yhteisöllisyyttä ja sen merkitystä. Ensiarvoista ei kuitenkaan ole tuntea yksityiskohtaisesti eri kulttuureita, vaan se, että ohjaaja tiedostaa eri kulttuurien vaikutukset ohjattavan persoonallisuuteen ja käyttäytymiseen. (Korhonen & Puukari 2013, 13; Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 180.)

Monikulttuurisessa ohjaus- ja neuvontatyössä kulttuurinen erilaisuus on asiakastyön lähtökohdanna. Ohjaajan tulee huomioida kulttuurieroista aiheutuvat haasteet mahdollisimman tarkasti pohtiessaan yhdessä ohjattavan kanssa ratkaisuja esiin tulleisiin kysymyksiin. Ohjaajan tulee toimia kulttuurisensitiivisesti erilaisten ohjattavien kanssa. Työskentelyssä ohjaajan tulee etsiä asiakaslähtöisesti sellaisia lähestymistapoja tai menetelmiä, joiden avulla pystytään yksilöllisesti huomioimaan ohjattavien kulttuuritaustat ja tarpeet. Ohjaustyössä keskeistä ei ole välttämättä tietää mahdollisimman paljon eri kulttuureista, vaan siitä, että ohjaaja tiedostaa eri kulttuurien vaikutukset ohjattavan persoonallisuuteen ja käyttäytymiseen. (Korhonen & Puukari 2013, 16; Onnismaa ym. 2000, 180.)

3.5 Palvelunohjaus

Palveluohjauksen käsitteellä tarkoitetaan asiakastyön menetelmää (case management) ja organisaatioiden tasolla palveluiden yhteensovittamista (service coordination). Palveluohjaus on organisaatiotasolla koordinaatiotyötä, joka edistää eri organisaatioiden ja hallinnonalojen yhteistoimintaa. Palveluohjauksessa tuki rakennetaan asiakkaan, hänen sosiaalisen verkoston-

sa, palveluohjaajan ja muiden palvelutuottajien voimavarojen varassa. Yksilökohtaiseen palveluohjaukseen kuuluu keskeisesti neuvonta, koordinointi ja asianajo. Asiakas nähdään palveluohjauksessa kokonaisuutena ja yksilöllisenä persoonana. Hänellä on myös oma yhteisö, kulttuuri ja jäsenyys yhteiskunnassa. Perinteisesti palveluohjauksen pyrkimyksenä on löytää asiakkaan voimavarat ja ohjata hänet niitä tukeviin palveluihin. Tarkoituksena on myös ylläpitää asiakkaan toiveikkuutta ja tulevaisuuteen suuntautumista. Lisäksi palveluohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä elämää ja auttaa häntä omien voimavarojen käyttöönottamisessa, jotta hän selviää jatkossa ilman palveluohjausta. Palveluohjauksella on suuri merkitys yksilöiden muutos- ja siirtymävaiheissa, kuten esimerkiksi maastamuutossa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2014; Hänninen 2007, 3, 11. ks. Rose & Black 1985; Suominen 2012. ks. Betsy Taylor 2002.)

Palveluohjaukselle on määritelty sen perusajatuksen pohjalta kolme lähestymistapaa: varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja palveluneuvonta. Varsinaisessa palveluohjauksessa työntekijällä ei ole viranomaisvaltaa asiakkaaseen, vaan asiakas on ohjauksessa päämies ja toimeksiantaja. Ohjaus on usein myös pitkäkestoista ja intensiivistä edellyttäen matalaa asiakasmäärää, jotta yksittäiselle asiakkaalle jää riittävästi aikaa. Palveluohjauksellisessa työtöteessä on puolestaan kysymys ”pienestä puuttumisesta”. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi palveluiden päällekkäisyyksien poistamista ja niiden varmistamista asiakkaalle sopiviksi. Myös asiakkaan edunvalvonta tai tukeminen jossakin palvelussa kuuluu palveluohjaukselliseen työtöteeseen. Palveluneuvonnassa työntekijä taas toimii palveluiden asiantuntijana ja ohjaa asiakkaan oikeiden palveluiden pariin. (Rauhala 2011. ks. Suominen & Tuominen 2007; Suominen 2012.)

Palveluohjaukseen liittyy olennaisesti kaksi eri asiaa. Suominen ja Tuominen (2007) korostavat suhteen merkitystä: ”Suhteen kautta muodostuvan tiedon avulla vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämää”. Palveluohjauksessa on keskeistä ohjaajan ja asiakkaan kontakti, kohtaaminen ja luottamus. Ohjaajan tavoitteena on tutustua asiakkaan elämään, arkeen, voimavaroihin ja tavoitteisiin. Valppu-Vanhainen (2002) puolestaan korostaa asiakkaan ja hänen elämänsä säätelevien rakenteiden välissä toimimista eli palveluohjauksen tehtävää: ”Silta asiakkaan tarpeiden ja palvelutuottajien mahdollisuuksien välillä”. Tässä on olennaista yhteistyö asiakkaan kanssa tämän hyvän itsenäisen elämän vahvistamiseksi. Työntekijä motivoi, kannustaa ja tukee asiakasta, jotta tämä voi vahvistua, valtaistua ja voimaantua oman aktiivisuuden ja toiminnan kautta. (Rauhala 2011.)

Sauli Suominen (2010) toteaa tutkimuksessaan, että palveluohjauksen perustana on palveluohjaajan ja asiakkaan hyvä kohtaaminen. Tämä tarkoittaa asiakkaan helppoa, joustavaa ja esteetöntä pääsyä ohjaajan luo sekä tapaamisen ajankohdan ja pituuden määrääytymistä asiakkaan tilanteen ja sen laajuuden mukaisesti. Hyvään kohtamiseen liittyy myös tasa-arvo ja

kumppanuus, minkä takia asiakassuhde ei ole suoranainen auttaja-autettava-asetelma. Siihen sisältyy myös ystävyyssuhteeseen liittyviä piirteitä. Toinen olennainen asia palveluohjauksessa on ohjaajan ja asiakkaan välinen luottamussuhde. Tähän liittyy esimerkiksi se, että ohjaaja voi ottaa asiakkaan kanssa käsittelyyn tärkeitä asioita, jotka voivat jäädä hoitamatta asiakkaan tilanteen vuoksi. Palveluohjauksen hyvässä kohtaamisessa asiakas tuntee tullessa kuuluksi ja välitetyksi. (Suominen 2010, 30; Suominen 2012.)

Asiointi hyvinvointijärjestelmän kanssa voi tuottaa monenlaisia vaikeuksia vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle. Hänen tulisi tietää miten apua haetaan ja mistä hyvinvointipalveluista, jonka lähtökohtana hänen tulisi ensin tunnistaa omat vaikeutensa ja avuntarpeensa. Valitettavasti ne henkilöt, jotka hyvinvointijärjestelmän tukea eniten tarvitsevat, saavat sitä kaikista vähiten. (Rauhala 2011.)

3.6 Jalkautuva työ ja kulttuuritulkkaukset

Vertaisohjaajat jalkautuvat asiakkaan mukaan palveluihin sekä tarvittaessa kotiin. Jalkautuminen antaa mahdollisuuden saada ohjattavan elämäntilanteesta kokonaisvaltaista kuvaa ja yhteyden luomiseen avuntarvitsijan ja palvelujärjestelmässä toimivien välille. (Ojaksela 2013.) Monet ohjattavien ongelmat voivat johtua heikosta palvelujärjestelmän tuntemuksesta sekä jokapäiväisten asioiden hoitoon liittyvien tietojen ja taitojen puutteesta. Suomen palvelujärjestelmässä annetaan asiakkaille paljon tietoa kirjallisesti. Asiointitilanteissa tulee usein täyttää erilaisia lomakkeita, tehdä hakemuksia ja ymmärtää virkamiehen tekemiä päätöksiä. Asiakkaille lähetetään paljon postia kirjeitse ja kirjeisiin tulee vastata tietyn ajan kuluessa, jos asiakas haluaa välttyä etuuksien katkeamiselta, sanktioilta sekä muilta ei-toivotuilta seurauksilta. (Peltola & Metso 2008, 38.)

Yksi suurimmista haasteista onkin yhteisen kielen puuttuminen viranomaisten kanssa. Periaatteena on, että palveluissa on paikanpäällä virallinen tulkki, sillä vertaisohjaajan tehtävänä ei ole toimia tulkkina. Useimmista tutkimuksista ja selvityksistä ilmenee tulkkien käyttöön liittyviä ongelmia. Tulkkeja ei ole riittävästi, eikä tulkkeja käytetä tarpeesta huolimatta. Esille on tullut myös, että virkamiehet eivät osaa käyttää tulkkeja, sillä tulkkien palvelun tuntemus on hyvin vaihtelevaa sekä tulkkeina saatetaan käyttää perheenjäseniä, kuten puolisoa tai lapsia suositusten vastaisesti. (Peltola & Metso 2008, 40.) Jalkautuessaan palveluihin vertaisohjaajat toimivat lähtökohtaisesti kulttuuritulkkina viranomaisen ja ohjattavan välillä, mutta joskus he joutuvat hoitamaan myös tulkin tehtäviä edellä mainituista syistä (Isoaho 2013; Ojaksela 2013).

Kulttuuritulkkaukset eivät ole terminä tai toimintana Suomessa vakiintunutta. Erilaisissa hankkeissa kulttuuritulkkauksilla on usein tarkoitettu henkilöä, joka käy vuoropuhelua valtakulttuurin ja vä-

hemmistökulttuurin edustajien välillä ja avaa epäselviä käsityksiä liittyen kulttuuriin ja käytänteisiin. Kulttuuritulkki omaa vähintään kahdesta tulkattavasta kulttuurista syvällistä tietoa. Tällaisen palvelun tarvetta voi olla niin maahanmuuttajalla kuin valtaväestön työyhteisöissä. Kulttuuritulkkauksen molempien osapuolten tulee olla sitoutuneita ja yhteinen tahto työn prosessiin. Usein kulttuuritulkkauksessa on kyse eri kulttuurien vuorovaikutuksen ja suvaitsevaisuuden lisäämisestä ja maahanmuuttajien aseman parantamisesta. Tällainen työ vaatii paljon aikaa ja kärsivällisyyttä. Toiminnan jatkuvuutta voi usein häiritä resurssipula ja projektien määräaikaisuus. (Heino 2013, 36; Muratti 2014.)

4 Aikaisempia tutkimuksia

Kuten aikaisemmin mainitsimme, maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektin idea syntyi Pasilan asukastalossa. Asukastalosta on tehty aikaisempia tutkimuksia. Esimerkiksi Erja Hassinen selvitti keväällä 2013 opinnäytetyössään työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden näkemyksiä Pasilan asukastalossa tapahtuvasta monikulttuurisesta työstä ja sen merkityksestä maahanmuuttajien kotoutumiselle. Opinnäytetyössään Hassinen (2013) haastatteli neljää asukastalon maahanmuuttajatyössä toimivaa työntekijää ja kahta yhteistyökumppania. Osana Pasilan asukastalon monikulttuurista työtä on maahanmuuttajien vertaisohjaus. Hänen opinnäytetyössään ilmeni, että asukastalossa käynnistynyt maahanmuuttajien vertaisohjaustyö nähtiin sekä työntekijöiden, että yhteistyökumppaneiden näkökulmasta merkityksellisenä. Esimerkiksi viranomaisten kanssa toimiessaan maahanmuuttajat tarvitsisivat enemmän omankielistä palvelua. Vertaisohjaajat koettiin korvaamattomaksi avuksi esimerkiksi tulkkauksessa ja oikean auttamiskanavan löytämisessä, mikä auttaa maahanmuuttajia pääsemään sisään palvelujärjestelmään. (Hassinen 2013, 2, 39, 45.) Opinnäytetyössämme tutkimme maahanmuuttajien vertaisohjausta nimenomaan ohjausta saaneiden maahanmuuttajien näkökulmasta.

Löysimme myös kaksi aikaisempaa opinnäytetyötä, joista toisessa tutkitaan suomalaista palvelujärjestelmää maahanmuuttajien näkökulmasta. Toisessa opinnäytetyössä taas selvitetään maahanmuuttajien omakielisen neuvontapalvelun hyödyllisyyttä ja sen kehitysmahdollisuuksia maahanmuuttaja-asiakkaiden, omakielisten neuvojen ja viranomaisten näkökulmasta. Omakielisessä neuvonnassa on paljon samankaltaisuuksia kuin opinnäytetyössämme tutkittavassa vertaisohjauksessa. Olennaisena erona näiden palvelujen välillä on kuitenkin se, että omakielinen neuvonta tapahtuu tietyissä tiloissa, kun taas vertaisohjausta tehdään myös jalkautuvasti.

Niin maahanmuuttajille kuin kaikille vakituisesti kunnissa asuville kuuluvat peruspalvelut. Peruspalvelut ovat tärkeitä maahanmuuttajien kotoutumisen kannalta. Kuitenkin suomalainen palvelujärjestelmä on sektoroitunut ja sirpaleinen ja sen hahmottaminen voi olla haastavaa maahanmuuttajille. Näin toteaa Minna Hallikainen opinnäytetyössään, joka liittyy läheisesti

tutkimaamme aiheeseen. Tutkimuskohteena Hallikaisen työssä toimi Mikkelin kunta. Opinnäytetyössä selvitettiin maahanmuuttajien kokemuksia siitä, millaista on olla suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaana. Opinnäytetyö toteutettiin Bikva-arviointimallin avulla ja tulokset esiteltiin maahanmuuttajien tukipalveluiden asiantuntijoille, asiakaspalvelutyötä tekeville viranomaisille sekä heidän johtajilleen. (Hallikainen 2011, 1.)

Toisen läheisesti opinnäytetyömme aiheeseen liittyvän opinnäytetyön on tehnyt Sirpa Vainio (2012). Hän toteaa maahanmuuttajien määrän kasvun tuoneen haasteita niin Suomen lainsäädäntöön kuin julkisen sektorin peruspalveluihin. Maahanmuuttajat kohtaavat suomalaisen palvelujärjestelmän kuin suomalainen. Eroksi hän korostaa sen, että maahanmuuttajilla ei välttämättä ole tarvittavaa tietoa, suomenkielen taitoa tai osaamista toimia viranomaisten vastaanotolla. Vainion opinnäytetyö selvitti Turun sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttajien palveluohjaushankkeen (Palo) järjestämän neuvontapalvelun hyödyllisyyttä eli miten maahanmuuttaja-asiakkaat, omakieliset neuvojat ja viranomaiset kokevat neuvontapalvelun hyödyllisyyden ja miten palvelua voisi kehittää. (Vainio 2012, 7.)

Hallikaisen (2011) ja Vainion (2012) opinnäytetyöt antavat ajankohtaista ja tärkeää tietoa maahanmuuttajien asemasta Suomen palvelujärjestelmässä. Molemmissa ilmenee se tosiasia, että suomalaisessa palvelujärjestelmässä on kehittämistarpeita maahanmuuttajien näkökulmasta. Vainion yksi tutkimustulos oli se, että maahanmuuttajien on vaikea hahmottaa suomalaista palvelujärjestelmää. Samoihin tuloksiin päätyi myös Hallikainen, sillä hänen tutkimuksessaan ilmeni, että maahanmuuttajat kokivat tarvitsevansa kokonaisvaltaista tietoa ja ymmärrystä niin suomalaisesta yhteiskunnasta kuin palvelujärjestelmästä. Opinnäytetyöhön osallistuneiden maahanmuuttajien ja tukipalveluiden asiantuntijoiden mielestä tämä on yhtä suuri kotouttamista edistävä tekijä kuin suomenkielentaidon kehittyminen. Maahanmuuttajat tarvitsevat tukea monenlaisissa tilanteissa kuten esimerkiksi erilaisten vaihtoehtojen esille tuomisessa ja arvioinnissa, oikeaan palveluun hakemisessa, asioimisessa, lomakkeiden täyttämässä ja päätösten ymmärtämisessä. (Hallikainen 2011, 94, 98; Vainio 2012, 34.)

Hallikaisen (2011) opinnäytetyössä asiantuntijat kävivät keskustelua tällä hetkellä tehtävästä neuvonnasta ja ohjauksesta maahanmuuttajille. Tuloksena oli, ettei heidän mielestään yhteiskunta vastaa maahanmuuttajien yksilöllisen neuvonnan ja ohjauksen tarpeisiin. Hallikaisen opinnäytetyössä heräsi kysymys siitä, voisiko suomalaiseen yhteiskuntaan saada perehdytystä ja opastavaa tietoa viralliselta järjestelmältä ammatillisesti toteutettuna niin että samalla huomioidaan maahanmuuttajan kieli ja kulttuuritausta. Tämänkaltaista työtä on yhteiskunnassamme tehty lähinnä kolmannen sektorin toimesta. Hallikaisen tutkimustulosten mukaan hankkeiden tarjoama tuki ja palveluohjaus koetaan myös tärkeäksi. (Hallikainen 2011 85, 96, 106.)

Tähän tarpeeseen on esimerkiksi pyrkinyt vastaamaan Palo -hanke, jonka hyödyllisyyttä Vainio (2012) tutki opinnäytetyössään. Tutkimustulokset olivat selkeitä. Maahanmuuttajille tehdystä omakielisestä neuvontapalvelusta hyötyivät niin maahanmuuttaja-asiakkaat kuin viranomaiset. Palvelujärjestelmän hahmotus helpottui omakielisen neuvonnan avulla. Vertaistuki, ohjaus ja neuvonta nopeuttivat maahanmuuttajien integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Vainion haastattelemissa maahanmuuttajista ja viranomaisista kaikki olivat sitä mieltä, että neuvontapalveluiden tulisi olla osana kaupungin pysyvää toimintaa. Yhtenä kehitysehdotuksena maahanmuuttajat esittivät, että omakielinen neuvoja voisi olla maahanmuuttajan vertaistukena viranomaisen luona asioinnissa tulkin lisäksi (Vainio 2012, 36 ja 38 - 40.)

Edellä mainittuun kehitysideaan pyritään vastaamaan tutkimassamme maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektissa. Projektissa vertaisohjaajat tekevät omakielistä lähiohjausta niin projektin tiloissa kuin jalkautumalla maahanmuuttajien tueksi viranomaistapaamisiin tai kotikäynneille. Opinnäytetyössämme selvitämmekin nyt vertaisohjausta saaneiden maahanmuuttajien kokemuksen tämänkaltaisen toiminnan hyödyllisyydestä.

5 Projektin toimintaympäristön kuvaus

Tässä luvussa esittelemme projektin toimeksiantajan eli Kalliolan settlementin ja siihen kuuluvan Kalliolan kansalaistoiminnan. Tämän jälkeen kerromme lyhyesti Pasilan asukastalosta, jossa projektin idea syntyi. Seuraavaksi kerromme tarkemmin maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektin lähtökohdista ja tavoitteista. Näiden jälkeen kerromme projektin nykypäivästä ja sen uusista toimitiloista Malmilla. Viimeiseksi esittelemme vertaisohjaajien yhteistyöverkostot.

5.1 Kalliolan settlementti

Kalliolan settlementti on kolmannen sektorin toimija. Se perustettiin vuonna 1919 ja se muodostuu Kalliolan Kannatusyhdistys ry:stä, Kalliolan nuorista ja Kalliolan senioripalvelusäätiöstä. Sen toiminta-ajatuksena on koko elämän kestävä oppimisen mahdollistaminen, elämänhallinnan edistäminen, ihmisten keskinäisen vuorovaikutuksen tukeminen sekä yhteisöllisyyden toteuttaminen. Kalliolan settlementin arvoina ovat erilaisuuden hyväksyminen, luottamus ihmiseen ja tämän kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia, tasa-arvoisuus sekä yksilön oikeuksien kunnioittaminen. (Kalliolan settlementti 2014b.)

Kalliolan kansalaistoiminnan yksikkö on osa Kalliolan settlementin moninaista toimintaa. Kansalaistoiminta kuuluu osana Kalliolan Kannatusyhdistys ry:n, jonka muita toimintoja ovat Lastensuojelupalvelut, Päihdepalvelut ja Kansalaisopisto. Kalliolan kansalaistoiminnan yksikkö perustettiin vuonna 2004. Sen toimintaa rahoittavat Raha-automaattiyhdistys ja pääkaupunki-

seudun kunnat. Kalliolan kansalaistoiminnan toiminta-ajatus on luoda edellytyksiä kansalaisten toiminnalle ja ihmisten osallisuudelle yhteiskunnassa. Kansalaistoiminta toimii yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa hyvinvoinnin parantamiseksi. Se edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta sekä uudistaa setlementtityötä. Yksi Kansalaistoiminnan monista toiminnoista on Itä-Pasilan asukastalo, jossa maahanmuuttajien vertaisohjausprojekti sai alkunsa. (Kalliolan setlementti 2014d.; Kalliolan setlementti 2014e.)

5.2 Pasilan asukastalo

Itä-Pasilan asukastalo perustettiin alueelle aktiivisten asukkaiden aloitteesta ja sen toiminta käynnistyi Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana projektina vuoden 2008 alusta. Projektivaihe päättyi vuoden 2010 lopussa ja toiminta jatkuu edelleen Ray:n ja Helsingin kaupungin rahoituksella. Asukastalon toiminta noudattaa setlementtityön lähtökohtia mm. edistämällä erilaisten ihmisten ja ihmisryhmien vuorovaikutusta sekä alueen hyvinvointia. Toiminta on avointa kaikille, eikä se ole ongelmalähtöistä. Asukastalon tiloissa toimivat myös Kalliolan Nuoret ja kaupungin leikkipuisto Lehdokki. (Väisänen, Immonen & Ojaksela 2011, 1, 3, 6.)

Asukastalossa työskentelee kolme työntekijää: asukastalon vastaava, yhteisötyöntekijä sekä asukastalon ohjaaja. Asukastalossa on myös työntekijöitä palkkatuella, työkokeilussa ja opiskelijaharjoittelijoita eri oppilaitoksista. Myös vapaaehtoistoimijoilla on merkittävä osuus asukastalon toiminnassa, esimerkiksi maahanmuuttajille tarkoitettuja suomenkielien ryhmiä ohjaavat vapaaehtoiset. (Haaksluoto 2013.)

Pasilan asukastalossa toteutetaan ihmisten tilanteista ja tarpeista lähtevää toimintaa, joka voi olla kävijöiden omia toimintoja, yhdessä tuotettuja tai asukastalon työntekijöiden organisoimia. Asukastaloon voi myös tulla tapaamaan muita ihmisiä ja / tai käydä kahvilla olohuoneessa ilman osallistumisvelvoitteita mihinkään toimintaan. Talo on erilaisten verkostojen kohtaamispaikka ja siellä koordinoidaan esim. asukastoimintaa, aluetyötä ja jalkautuvaa vapaaehtoistyötä. Keskeistä toiminnassa on alueen ja sen asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen niin, että pystytään vastaamaan paikallisista olosuhteista nouseviin haasteisiin. Asukastalossa on myös tarjolla vertais- ja ammatillista neuvontaa sekä apua ongelmien ratkaisemiseksi. (Väisänen, Immonen & Ojaksela 2011, 1.)

Paikallisten olosuhteiden asettamiin haasteisiin ja avuntarpeisiin vastaaminen synnyttivät myös maahanmuuttajien vertaisohjaustoiminnan, josta sittemmin kehittyi tutkimuskohteenamme oleva Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projekti.

5.3 Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektin lähtökohdat ja tavoitteet

Maahanmuuttajien vertaisohjaustoiminta syntyi vastauksena maahanmuuttajaväestön kokeisiin ongelmiin. Itä-Pasila onkin yksi Helsingin kaupunginosista, jossa asuu paljon maahanmuuttajia (Forsander 2012). Kymmenessä vuodessa Pasilan maahanmuuttajaväestö on lähes kaksinkertaistunut. Alueen noin 10 000 asukkaasta oli vuonna 2013 tehdyn arvion mukaan muita kuin suomen tai ruotsin kieltä puhuvia 1 339 eli 15,1 %. Vuonna 2003 samat lukemat olivat 714 ja 8,7 %. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2013, 45.)

Asukastalossa huomattiin, että maahanmuuttajilla on avuntarpeita, jotka jäävät huomaamatta tai niihin ei voida taikka osata vastata palvelujärjestelmän piirissä. Asukastalossa kertyneiden tietojen perusteella erityisen heikossa asemassa ovat ikääntyneet maahanmuuttajat ja kotona lapsiaan hoitavat äidit. Avuntarpeita esiintyy myös maahanmuuttajataustaisilla lapsiperheillä ja henkilöillä, jotka eivät osaa käyttää tarjolla olevia palveluita. (Projektiseloste 2012.)

Ongelmien taustalla on usein se, että suomalainen palvelujärjestelmä tunnetaan huonosti ja jokapäiväisten asioiden hoitoon liittyvissä tiedoissa ja taidoissa on puutteita. Näihin haasteisiin liittyy usein heikko tai olematon suomen kielen taito. Taustalla voi löytyä myös pelkoa tai epäluuloisuutta julkisia palveluita kohtaan. (Projektiseloste 2012.)

Alussa maahanmuuttajien tarpeisiin pyrittiin vastaamaan Pasilan asukastalon silloisen henkilökunnan voimin. Tieto toiminnasta kuitenkin levisi puskaradion kautta ja avunhakijoita asukastaloon tuli niin eri puolilta pääkaupunkiseutua kuin myös sen ulkopuoleltakin. Kasvaneen kysynnän johdosta oli tarve lähteä kehittämään jo olemassa olevaa toimintaa, johon haettiin Ray-rahoitusta vuonna 2012. Projektirahoitus saatiin neljäksi vuodeksi (1.2.2013 - 28.2.2017). (Projektiseloste 2012.)

Projekti toteutetaan osana Kalliolan Kansalaistoiminnan yksikön toimintaa. Sen tarkoitus ja päämäärä on kehittää sellaisia työskentelytapoja / -menetelmiä, joita soveltaen pystytään vastaamaan nykyistä paremmin vaikeissa elämäntilanteissa olevien maahanmuuttajien tarpeisiin julkisten palveluiden ja järjestöjen yhteistyönä. Projektissa kehitetään asukastalossa toteutettua vertaisohjaustoimintaa esimerkiksi selvittämällä minkälaiset toteutusmuodot ja toteutusympäristön vertaisohjaus tarvitsee. Tämän jälkeen tarkoituksena on tuottaa toiminnalle rakenteet ja jäsentynyt sisältö. (Projektiseloste 2012.)

Kun aloitimme opinnäytetyömme tekemisen, maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektissa työskenteli kokopäiväisesti projektin vastaava ja palkkatuella kaksi vertaisohjaajaa. Kun opinnäytetyömme oli haastatteluvaiheessa, projektissa työskenteli enää vain toinen vertaisohjaajista. Projektin vastaavan tehtävänä on projektin kokonaisuudesta vastaaminen. Tämä sisältää muun muassa vertaisohjaajien lähiesimiestehtävät, verkostotyön, vastuun asiakas-

työn dokumentoinnista, tilastoinnista, raportoinnista, asiakastyön tukemisen, yhteistyökuvioiden rakentamisen viranomaisiin ja alueen eri toimijoihin, toiminnan tiedotus sekä vastuu projektin hankinnoista ja budjetoinnista. Vertaisohjaajien työnkuvaan kuuluu asiakastyö, vertaisohjaus, palveluohjaus, kulttuuritulkkaukset, asiakas case raportointi ja verkostotyö. Molemmilla vertaisohjaajilla oli lähihoitajan koulutus sekä Suomen Pakolaisapu ry:n vertaisohjauskoulutus. Vertaistukea on tällä hetkellä saatavilla erityisesti arabian, kurdi-soranin ja englannin kielillä. (Ojaksela 2014.)

Vertaisohjausprojekti syntyi suhteellisen spontaanisti maahanmuuttajien tarpeen pohjalta ja tästä syystä sille ei ole kertynyt selkeitä toimintarakenteita Pasilan asukastalossa. Projektin tavoitteina onkin selkeyttää vertaisohjauksen toimintarakenteita, kehittää niin asiakastyötä kuin ennaltaehkäisevää työtä, parantaa yhteyksiä keskeisiin yhteistyötahoihin ja tehdä vertaisohjausmenetelmää tunnetuksi. Projektin taustalla laajempaan tavoitteena on kehittää koko kansalaistoiminnan yksikön monikulttuurista työtä. (Projektiseloste 2012.)

Projektin toimintarakenteita pyritään selkeyttämään kuvaamalla nykyinen vertaisohjauksen toimintamalli. Tarkoitus on tutkia jo olemassa olevan toimintamallin vahvuudet sekä heikkoudet. Tarkoituksena on myös kehittää toimintamallia eteenpäin sekä täsmentää vertaisohjauksen toteuttamistapoja. (Projektiseloste 2012.)

Asiakastyötä kehitetään kouluttamalla vertaisohjaajia ja ottamalla käyttöön vertaisohjauksen eri toimintamuotoja. Toimintamuotoja ovat yksilöohjaus, vertaisryhmät, toiminnalliset ryhmät sekä retket ja leirit. Ennaltaehkäisevää toimintaa otetaan osaksi projektia ohjaamalla asiakkaita myös muihin palveluihin, kehittämällä uusia toimintoja ja edistämällä suvaitsevaisuutta ja vuorovaikutusta eri väestöryhmien välillä. (Projektiseloste 2012.)

Projektin tavoitteena on tehdä vertaisohjausmenetelmä tunnetuksi eri toimijoille, sillä projektin pyrkimyksenä on vastata paremmin maahanmuuttajien tarpeisiin julkisten palveluiden yhteistyönä. Projekti esitetään yhteistyötahoille ja pyritään näin saamaan yhteys toimimaan vastavuoroisesti molempiin suuntiin. Näin maahanmuuttajia pystytään saattamaan heille kuuluvien palveluiden käyttäjiksi tehokkaammin. (Projektiseloste 2012.)

5.4 Projektin alustava mallinnus

Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektissa tuotetaan toimintamalli järjestön ja julkisten palveluiden yhteistyönä, jota soveltaen voidaan tukea maahanmuuttajien elämänhallinnan vahvistumista. (Isoaho 2013, 22. ks. Kalliolan settlementti 2013c.)

Maahanmuuttajien vertaisohjaus on matalan kynnyksen palvelua. Tällä tarkoitetaan sitä, että avuntarvitsija voi hakeutua tai hänet voidaan ohjata palvelun piiriin ilman ennakkoehtoja. Asiakkuus perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja on asiakkaalle maksutonta. (Isoaho 2013, 23. ks. Ovaskainen, Immonen & Ihalainen 2009, 33.)

Maahanmuuttajien vertaisohjauksen perustana on asiakkaan ihmisarvon, ainutlaatuisuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Vertaisohjaus on dialogista asiakastyötä, oleellista on yhdenvertaisuus, kuuleminen, vastavuoroisuus ja luottamuksellisuus. Avuntarvitsijalla on mahdollisuus selvittää ja pohtia elämäntilannetta yhdessä vertaisohjaajan kanssa. Kuulluksi tuleminen, arvostus ja kokemus ”puolelle asettumisesta” rakentavat keskinäistä luottamusta. Vertaisohjausprosessi rakentuu asiakkaan tilanteen, tarpeiden ja toiveiden huomioimisen perustalle. Niin ohjaajalla kuin ohjattavalla on oma historiansa, kulttuurinsa ja uskomuksensa. Ohjaajalla tulee olla perustietämystä kulttuuristen erojen vaikutuksesta ohjausprosessiin. (Isoaho 2013, 24 - 25. ks. Ovaskainen ym. 2009, 33; Korhonen & Puukari 2013, 12 - 13.)

Vertaisohjaajana voi toimia henkilö, joka jo tuntee suomalaisen yhteiskunnan toimintatapoja ja palvelujärjestelmää sekä pystyy avaamaan ne asiakkaalle tämän omalla kielellä. Tavoitteena vertaisohjauksessa on vahvistaa avuntarvitsijan elämänhallintaa, ongelmatilanteissa selviytymistä, suomalaiseen yhteiskuntaan tutustumista ja siihen sopeutumista. Vertaisohjaaja on apuna sellaisissa tilanteissa, joista avuntarvitsija ei selviydy yksin esim. puutteellisen kielitaidon, voimavarojen riittämättömyyden tai palvelujärjestelmän toimintaan liittyvien ongelmien vuoksi. (Isoaho 2013, 23, 26, ks. Ovaskainen ym. 2009, 33.)

Avuntarpeet ovat hyvin vaihtelevia: Asiointiapu kaupassa, pankkiautomaatin käyttämisen ohjaus, kotiin tulleen postin kääntäminen asiakkaan omalle kielelle tai ajanvaraus lääkärille. Toisaalta kyse voi olla monimutkaisista tilanteista, joissa tarvitaan yhteydenottoja moniin eri viranomaisiin. Usein ohjattavan elämäntilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen on tarpeen, koska ensimmäiseksi ohjaajalle kerrottu asia voi olla vain pieni osa ongelmien kokonaisuutta. Asiakkaan valmiudet ja mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen otetaan ohjauksessa huomioon ja asioiden selvittelyssä edetään asiakkaan edellytysten mukaisesti. (Isoaho 2013, 28. ks. Ovaskainen ym. 2009,36; Ojaksela 2013.)

5.5 Vertsin synty ja projektin nykyhetki

Projektissa huomattiin, että asukastalon tilat alkoivat tuntua ahtailta, sillä ohjattavien määrä kasvoi nopeasti. Projektilla hankittiin omat tilat Malmille Pasilan sijasta (Ojaksela 2014.) Malmi onkin tällä hetkellä kasvava asuinalue ja samalla se toimii koillisen Helsingin keskuksena. Malmin alue on Pasilan tavoin monikulttuurinen, sillä alueen asukkaista oli vuonna 2013 vieraskielisiä 11 prosenttia. Vieraskielisten määrä alueella on kasvanut runsaasti, sillä vielä

2003 vastaava luku oli tuolloin 5,7 prosenttia. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2012, 136, 138; Helsingin kaupungin tietokeskus 2013, 45, 136.)

Monikulttuurisen alueen lisäksi Malmi valittiin toiminta-alueeksi muun muassa siksi, että vertaisohjaus haluttiin laajentaa alueelle, jossa vastaavaa toimintaa ei ole. Projektissa haluttiin kokeilla myös vertaisohjaustoiminnan juurruttamista alueelle, joka ei ole Pasilan tapaan tuttu alue. (Ojaksela 2014.)

Malmin asukkaita tukevaa ”asukastalomaista” toimintaa kehitetään yhdessä Malmin toimintakeskuksen kautta. Projektin muutto Malmille tapahtui vuoden 2013 lopussa ja sen avajaiset pidettiin 15.1.2014. Uusi toimitila kulkee nimellä Vertsit. Vertaisohjausta toteutetaan nykyisin jouhevasti niin Vertsissä kuin jalkautumalla Pasilan asukastaloon tai ohjattavan mukaan palveluiden piiriin. Jalkautuvan työn ja yksilöohjauksen lisäksi vertaisohjaajat pitävät vertaisryhmiä, toiminnallisia ryhmiä, retkiä ja leirejä ohjattaville. (Ojaksela 2014.)

Ryhmiä ovat esimerkiksi kerran viikossa järjestettävät arabiankielisten ja somaliankielisten naisten ryhmät sekä kurdimiesten ryhmä. Ryhmissä käsitellään jäseniä kiinnostavia asioita. Naistenryhmissä on käsitelty esimerkiksi seksuaalisuutta, terveellisiä elämäntapoja ja muita vastaavia asioita. Miestenryhmissä käsitellään tyypillisesti ajankohtaisia asioita. Ryhmissä vieraillee ajoittain myös asiantuntijoita luennoimassa sekä esimerkiksi eri alojen opiskelijoita vetämässä tunteja. Toinen vertaisohjaajista on vetänyt 10 viikkoa kestävästä Suomen Pakolaisavun vertaiskotokurssista. Kurssilla yhdistetään koulutus ja vertaisryhmätoiminta. Kurssin aikana käydään läpi suomalaiseen arkielämään liittyviä asioita yhteistyössä viranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa. Koulutukseen osallistuvat keskustelevat ensin pienryhmissä koulutuksen teemoista omalla äidinkielellään, jonka jälkeen niitä käsitellään syvällisemmin ja luottamuksellisesti vertaisohjaajan kanssa. Tämä on osoittautunut hyväksi kanavaksi huomata ihmisiä, jotka voisivat hyötyä vertaisohjauksesta. (Ojaksela 2014.)

Vertaisohjaajien toiminnallisia ryhmiä on esimerkiksi naisten vesiliikuntaryhmä, joka järjestetään kerran viikossa. Retket ja leiritoiminta lähtevät pitkälti ohjattavien ideoista. Suosittuja retkiä ovat olleet muun muassa risteilyt niin Tallinnaan kuin Tukholmaan. Kesällä 2013 projektin vastaava työntekijä ja toinen vertaisohjaajista olivat mukana ”Äiti-tytär” leirillä yhdessä SOPU-hankkeen ja Kalliolan Nuorten kanssa. Leirille osallistui kahdeksan perhettä. (Ojaksela 2014.)

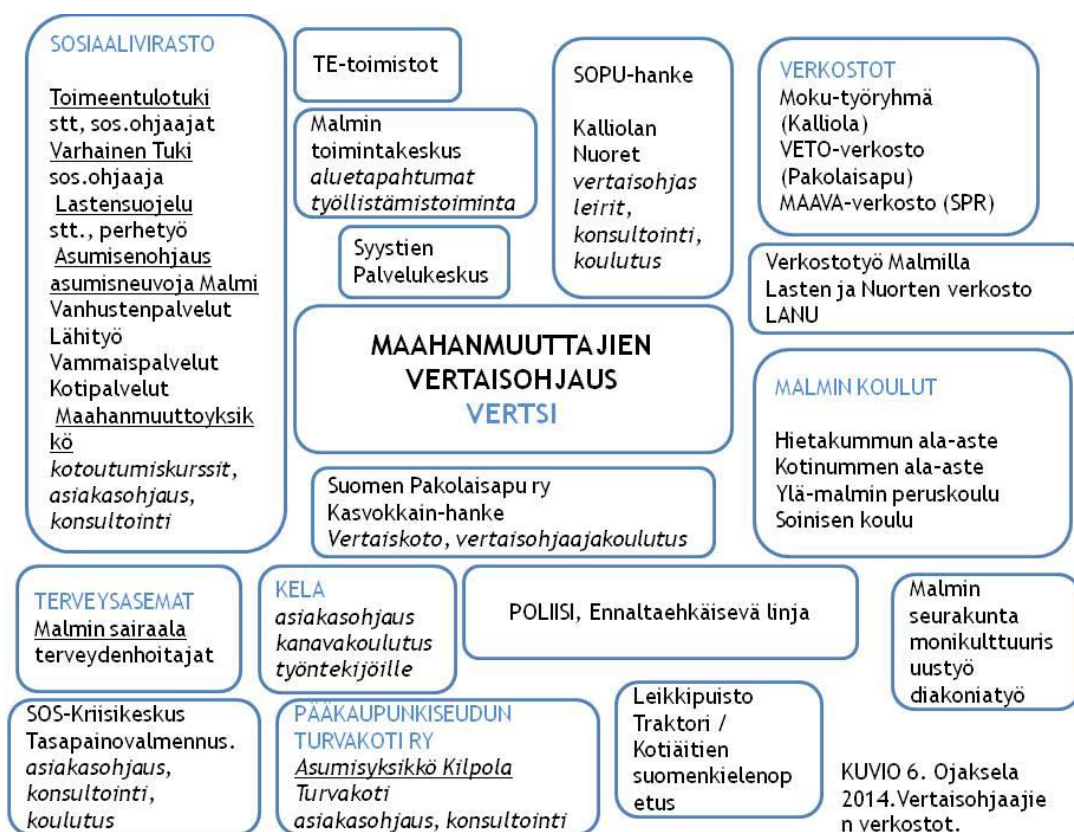
5.6 Vertaisohjaajien yhteistyöverkostot

Vertaisohjaajien yhteistyöverkostojen rakentuminen perustuu siihen, että asiakkaiden kokonaisvaltainen tukeminen edellyttää yhteistyön sujuvuutta asiakkaiden kannalta tärkeiden tahojen kanssa. Sekä Pasilan että Malmin alueella yhteistyö eri toimijoiden kanssa on syntynyt ohjattavien tarpeiden pohjalta. Verkostoissa vertaisohjaajan rooli on toimia viranomaisten ja ohjattavien välissä edistäen heidän välistään vuorovaikutusta ja työn toimivuutta. Vertaisohjaajien tavoitteena on kartuttaa ohjattavan tietoisuutta siitä, mihin asiakas voi ottaa yhteyttä erilaisissa tuen ja tiedon tarpeissa. Ohjattava päättää aina itse saatavilla olevien palveluiden käytöstä. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita vertaisohjaajilla ovat sosiaalitoimi, Kalliolan settlementin Monikulttuurinen työryhmä, terveysasemat, koulut sekä Kela. (Immonen & Ojaksela 2014; Kalliolan settlementti 2014f.) Kuvaamme tarkemmin yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävää toimintaa myöhemmin. (Liite 4.)



* Sosiaalitoimien työntekijä

KUVIO 5. Ojaksela 2014. Vertaisohjaajien verkostot.



6 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme tutkimusmenetelmän ja siihen liittyvät ratkaisumme. Aluksi esittelemme tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen perustelemme kvalitatiivisen tutkimuksen, aineistonkeruumenetelmän ja analyysin valintaa.

6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä tutkimme maahanmuuttajille suunnattua vertaisohjausta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata maahanmuuttajataustaisten ohjattavien kokemuksia saamansa vertaisohjauksen hyödystä. Tavoitteenamme on tuottaa perustietoa vertaisohjauksesta kuvaamalla ja jäsentämällä toiminnan sisältöä ohjattavien näkökulmasta. Tätä tietoa maahanmuuttajien vertaisohjaus -projekti käyttää vertaisohjaustoiminnan kehittämisessä.

Maahanmuuttajille on tarjolla erilaisia palveluita, mutta täysin vastaavaa vertaisohjaustyötä ei ole ollut tarjolla. Opinnäytetyömme tuo uutta tietoa tämänkaltaisen toiminnan merkityksellisyydestä maahanmuuttajien näkökulmasta.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Mihin asioihin maahanmuuttajataustaiset ohjattavat ovat hakeneet apua vertaisohjauksesta?
- Miten vertaisohjaus vastasi maahanmuuttajataustaisten ohjattavien avuntarpeisiin heidän näkökulmastaan?

6.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Perinteisesti tutkimusmenetelmiä ovat laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus ja määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus (Vilka 2005, 49). Tutkijan onkin valittava, millaista tietoa hän haluaa tutkimuksessaan tuoda ilmi. Tutkimuksemme idea tuli meille toimeksiantajalta eli Kalliolan settlementin Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektilta. Projektilla oli selkeä näkemys siitä, millaista tietoa he toivoivat opinnäytetyömme selvittävän, mikä vaikutti olennaisesti tutkimusmenetelmämme valintaan. Opinnäytetyömme tutkimusmenetelmäksi valitsimme kvalitatiivisen tutkimuksen.

Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta kutsutaan myös aineistolähtöiseksi tutkimukseksi. Siinä on lähtökohtana oikean elämän kuvaaminen. Tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkittavaa ilmiötä on tarkoitus tutkia mahdollisimman kattavasti todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on ymmärtää ja tulkita tutkittavan ilmiön esiintymisen merkityksiä. Tässä tutkimusmenetelmässä suositaan ihmistä tiedonkeruun instrumenttina ja opinnäytetyömme tutkimuskysymysten kannalta saimme parhaiten tietoa tutkittavien kokemuksista heidän kertoessaan niistä itse. Aineiston keräsimme haastattelemalla. Halusimme selvittää haastateltavien henkilökohtaisia näkemyksiä vertaisohjauksesta, sen *hyödystä* ja siitä, mitä he pitävät ohjauksessa *tärkeänä* omien kokemustensa ja elämäntilanteidensa kautta. Tästä syystä mittausvälineillä hankittu tieto ei olisi tuonut riittävän monipuolisia vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ihmisten kertomusten oletetaan sisältävän heille tärkeitä ja merkityksellisiä asioita elämässä sekä tapahtumaketjuja, jotka liittyvät heidän elämänsä tai omissa elämässään pidemmälle ajanjaksolle sijoittuvaan asiaan. Näistä seikoista olemme tutkimuksemme johdosta kiinnostuneita. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2010, 164; Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014; Vilka 2005, 97.)

Kuten jo mainitsimme, vastaavanlaista maahanmuuttajien vertaisohjaustoimintaa ei ole aikaisemmin tutkittu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritäänkin paljastamaan odottamattomia

seikkoja. Tästä syystä sen lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen vaan aineiston monitahoinen sekä yksityiskohtainen tarkastelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ajatuksena on se, ettei tutkimusmenetelmä selitä kaikkien yksilöiden toimintaa. Myös poikkeavuudet ovat tutkimusaineistossa mielenkiintoisia. Tarkennetusti kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonintressinä on selittää ihmisen toimintaa intentionaalisesti, eli toisin sanoen ihmisen toimintaa koskevien päämäärien ymmärtämisen kautta. Ymmärtämisellä tarkoitetaan tässä sitä, että tutkimuksen tarkoituksena on tuoda ilmi merkityksiä, joita ihmiset toiminnalleen antavat. Jokaisella haastateltavalla on omat ainutlaatuiset kokemukset ja vertaisohjauksen tarve on voinut johtua monesta eri syystä tai elämäntilanteesta. Opinnäytetyöhön valitsimme tarkkaan haastateltavat, sillä pyrimme kuvaamaan erilaisia ohjauspolkuja. Vertaisohjausta hakevat naiset, miehet, nuoret, ikääntyneet, vasta Suomeen muuttaneet tai pidempään täällä asuneet ja niin vähemmän apua kuin pidempää ohjausprosessia tarvitsevat. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on ominaista, että tutkittavat on valikoitu tarkoituksenmukaisesti. Haastateltavat valitsimme projektin vastaavan ja vertaisohjaajan kanssa, sillä heillä on kattavin tieto ohjattavista. (Hirsjärvi ym. 2010,164; Vilkkä 2005, 50.)

6.3 Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu

Kuten jo totesimme, valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun. Haastattelu on ollut perinteisesti päämenetelmänä kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Se on myös ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, sillä siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa. Tiesimme jo etukäteen, että haastateltavilla saattaa olla puutteita suomenkielen taidossa, joten näimme aiheelliseksi käyttää tulkkia. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34 - 35; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 204 - 205.)

Tulkki on ammattilainen, joka mahdollistaa kommunikaation kahden tai useamman henkilön kesken, joilta puuttuu yhteinen kieli. Tulkin tehtävänä on viestin välittäminen tulkkauksessa niin, että hän toimii puolueettomana ja neutraalina viestinnän välittäjänä. Tulkin käyttö mahdollistaa sen, että osapuolet voivat keskittyä hoidettavaan asiaan ilman huolia kielestä ja sen aiheuttamista haasteista kuten väärinkäsityksistä. Myös tutkimuksen eettisyyden näkökulmasta on haastateltaville tarjottava mahdollisuus puhua omalla äidinkielellään, sillä monimutkaisten ja syvällisten tunteiden ilmaiseminen muulla kuin äidinkielellä ei ole mahdollista. (Mäkinen 2006, 106.)

Maahanmuuttajien vertaisohjauksesta ja sen hyödyistä ei ole projektissa konkreettista tutkimustietoa, joten koimme tämän vuoksi haastattelun sopivimmaksi aineistonkeruumenetelmäksi. Haastattelun käyttöä suositellaan, kun aiheena on vähän kartoitettu, tuntematon alue ja tutkijoiden on vaikea tietää etukäteen vastausten suuntia tai aihe voi tuottaa monitahoisia vastauksia. Haastattelun avulla tutkittavasta aiheesta saadaan kuvaavia esimerkkejä, joita

opinnäytetyössämme juuri haemme. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34 - 35; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 204 - 205.)

Hirsjärvi ym. (2010, 204) toteavat, että haastattelu menetelmänä tuo mukanaan niin etuja kuin haittoja. Puhuttaessa haastattelun eduista mahdollisesti eniten korostuu menetelmän joustavuus aineistoa kerätessä. Etuna on myös se, että suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen. Lisäksi tutkittavia on helpompi motivoida, kuin esimerkiksi lomakekyselyssä. Haastattelussa ihminen nähdään subjektina, jolloin hänelle tulee mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esille mahdollisimman vapaasti. Silloin ihminen on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. Haastattelu antaa haastateltavalle myös mahdollisuuden tulkita kysymyksiä ja esittää lisäkysymyksiä sekä haastattelijalle mahdollisuuden selvittää tarvittaessa vastauksia.

Haastattelun voi toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Tutkijan tehtävänä on pohdita, mikä menettely tuo omaan tutkimukseen luultavimmin parhaimman tuloksen. Valinnan tulee perustua ennen kaikkea siihen, mikä on tutkimuksen aihe ja mitä haastateltavat ovat. Koska tutkimuksen aihe käsittelee maahanmuuttajien omakohtaisia ja ehkä jopa arkojakin kokemuksia, oli meistä luontevaa toteuttaa aineistonkeruun yksilöhaastatteluina. Toinen olennainen syy valinnalle oli tulkin käyttö. Kokemattomina haastattelijoina tilanne, jossa pitäisimme ryhmähaastattelua tulkin välityksellä, ei olisi ollut mielekäästä. Myös kahta tai useita ihmistä haastateltaessa samaan aikaan on se riski, että joku tai jotkut haastateltavista voivat jäädä taka-alalle (Hirsjärvi ym. 2010, 210 - 211; Mäkinen 2006, 106; Pointti- Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa - hanke 2011, 3 - 4.)

Tutkimushaastattelujen lajeja on lukuisia. Usein haastattelulajit jaetaan strukturoituihin, strukturoimattomiin ja puolistrukturoituihin haastatteluihin. Strukturoitu haastattelu voi olla esimerkiksi lomakehaastattelu. Siinä kysymykset ovat tarkkaan jäsennellyt ja muotoiltu. Strukturoimaton haastattelu voi olla esimerkiksi avoinhaastattelu, joka muistuttaa paljon vapaata keskustelua. Puolistrukturoitu haastattelu voi olla esimerkiksi teemahaastattelu. Teemahaastattelu on yleisimmin käytetty haastattelun muoto. Opinnäytetyömme suunnitelmavaiheessa tarkoituksenamme oli lähteä keräämään tutkimusaineistoa teemahaastattelumenetelmällä, sillä koimme näin saavamme tutkimuskysymystemme kannalta parhaiten tietoa. Tämä siksi, että teemahaastattelu mahdollistaa myös vapaamman keskustelun haastateltavien kanssa. Haastattelusta puuttuu myös kysymysten tarkka muoto ja järjestys, joten kysymykset voi esittää aina kussakin haastattelussa haastateltavalle luonnollisessa järjestyksessä. Oleellista teemahaastattelussa on käydä läpi kaikki teema-alueet jokaisen haastateltavan kanssa. (Vilka 2005, 101 - 102; Hirsjärvi & Hurme 2011, 48.)

Poimimme teemahaastatteluun tutkimuskysymystemme kannalta keskeiset aiheet, joita käsittelemällä meidän oli tarkoitus saada tutkimuskysymyksiimme vastaukset. Ennen varsinaisia haastatteluita, toteutimme esihaastattelun. Olimme varautuneet mahdollisten kieliongelmien johdosta tarkkoihin apukysymyksiin. Pyrimme pitämään esihaastattelun keskustelunomaisina tulkista ja yhteisen kielen puuttumisesta huolimatta. Huomasimme kuitenkin, että jouduimme läpi haastattelun käyttämään apukysymyksiä, sillä vapaamuotoisen keskustelun pitäminen tulkin välityksellä ei onnistunut. Näin ollen jouduimme esihaastattelun jälkeen vaikean ratkaisun eteen. Pohdimme tulisiko meidän vaihtaa aineistonkeruumenetelmämme esimerkiksi lomakehaastatteluksi. Opinnäytetyömme on kuitenkin työelämälähtöinen ja meidän tuli huomioida se, mitä meidän halutaan tutkittavan. Tulimme siihen tulokseen, että strukturoimattomampien haastatteluiden avulla saamme tutkimuskysymystemme kannalta parhaiten tietoa, koska olemme opinnäytetyössämme kiinnostuneita selvittämään maahanmuuttajien omakohdaisia kokemuksia vertaisohjauksen tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä. Kuten aikaisemmin kerroimme, tämä onnistuu parhaiten henkilön kertoessa niistä vapaasti omin sanoin. Haastattelumme muistutti puolistrukturoitua haastattelua, sillä nimesimme haastatteluille teemat, mutta niiden lisäksi meillä oli tarkkoja apukysymyksiä ja niistä jokainen esitettiin kaikille haastateltaville. Haastattelumme olivat myös keskustelevampia kuin lomakehaastattelut. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 57.)

Kohderyhmämme toi mukanaan myös tutkimuseettisiä kysymyksiä, joita meidän tutkijoiden tuli huomioida. Tutkimusprosessiin vaikuttavat muun muassa kulttuuriset erot, kuten arvot ja asenteet, tavat, uskonto, sukupuoli, kieli, koulutus ja ammatti. Kulttuurisen vaihtelun takia ihmisten maailmankuvat eroavat toisistaan, joten meidän tutkijoiden tuli huomioida ja arvostaa haastateltavien erilaisia tapoja katsoa maailmaa. Haastateltavien kulttuuritausta voi vaikuttaa siihen, kuinka he suhtautuvat tutkimusaineiston keruuseen tai siihen miten he ymmärtävät tutkijan heille esittämät kysymykset. Esimerkiksi jos haastateltavalla ei ole akateemista tutkintoa tai hän ei ymmärrä tutkimusprosessin kulkua, voi se vaikuttaa vastauksiin. Varauhimme tähän selkeillä haastattelukysymyksillä. Eettiseltä kannalta on erityisen tärkeää, että haastattelija ja haastateltava ovat tasa-arvoisessa asemassa. Tämän lisäksi maahanmuutto voi usein olla rankkakin prosessi ja siitä puhuminen voi nostaa mieleen arkoja tai vaikeita ajatuksia. Tästä syystä haastateltava ei saa missään vaiheessa tuntoa pakkoa vastata kysymyksiin. (Mäkinen 2006, 103, 108, 110.) Aloitimme haastattelut aina tervehtien ja keskustellen epämuodollisesti esimerkiksi säästä. Alkukeskustelun jälkeen kerroimme, että käytämme haastattelussa nauhuria ja painotimme myös, että kysymyksiin vastaaminen on vapaaehtoista.

Lähetimme sekä haastateltaville (Liite 1), että tulkille (Liite 3) saatekirjeet. Tulkki käänsi haastateltavien saatekirjeet heidän omalle äidinkielelleen, sillä tutkimukseen osallistumisen edellytyksenä on tietoisuuden saaminen haastateltavilta. Heidän tulee ymmärtää, mitä tutkimus pitää sisällään. (Mäkinen 2006, 106.) Toimitimme kirjeet haastateltaville ver-

taisohtaaajien kautta. Vertaisohtaaajien ja ohjattavien välille on muodostunut luottamussuhde sekä heillä on yhteinen kieli. Näin ollen ohjattavan voi olla helppo esittää kysymyksiä opinnäytetyöstämme ennen kuin suostuu haastateltavaksi. Ennen haastatteluja lähetimme myös tulkille saatekirjeen sekä haastattelurungon. Tulkin saatekirjeessä on kerrottiin Maahanmuuttajien vertaisohtaus -projektista ja opinnäytetyöstämme. Tällä halusimme varmistaa, että myös tulkki tietää mistä projektissa on kyse ja mitä opinnäytetyömme tavoittelee. Ennen ensimmäisen haastattelun toteutusta kutsuimme tulkin hyvissä ajoin paikalle, jotta meillä oli aikaa antaa vielä viimehetken perehdytystä tutkimuksesta ja annoimme tulkille myös mahdollisuuden esittää kysymyksiä. (Mäkinen 2006, 106.) Esihaastattelussa käyttämämme tulkki osoittautui liian heikosti suomea puhuvaksi, joten vaihdoimme tämän jälkeen toiseen tulkkiin. Käytimme toista tulkkia kaikissa varsinaisissa haastatteluissa.

Toteutimme kaikki haastattelut projektin tiloissa Vertsissä, joka on kaikille ohjattaville tuttu ympäristö. Projektin työntekijä oli varannut haastatteluja varten meille viihtyisän olohuoneen kaltaisen tilan. Mietimme myös toteuttavamme haastattelut haastateltavien kotona, mutta päädyimme tähän ratkaisuun, sillä kaikilla heistä ei ole omaa asuntoa. Vertaisohtaaaja ilmoitti haastateltaville sopivat ajat, joiden mukaan toteutimme haastattelut. Kestoltaan haastattelut olivat 45 minuutista 1,5 tuntiin. Alustavasti olimme suunnitelleet haastattelevamme ainakin seitsemää maahanmuuttajaa. Kuitenkin haastateltuamme viittä maahanmuuttajaa, huomasimme aineiston saturaation eli kylläntymisen. Tämä tarkoittaa, että haastatteluista saamamme aineisto alkoi toistaa itseään ja näin ollen emme saaneet enää tutkimusongelmamme kannalta uutta tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87.) Haastateltaviksi valikoitui kolme naista ja kaksi miestä. Haastateltavien taustoista kerrottakoon, että heidän ikäjakaumansa oli 22-vuotiaasta aina 66-vuotiaaseen. Heistä jokainen oli asunut Suomessa yli kaksi vuotta, mutta kuitenkin alle kolme vuotta. Haastateltavat olivat kaikki kotoisin Irakista ja ovat lähteneet kotimaastaan turvallisuusongelmien takia Suomeen, tarkennetusti turvapaikanhakijoina. Oleskeluluvan saaminen oli kestänyt haastateltavilla 1-1,5 vuotta. Saimme haastateltaviksi henkilöitä vain yhdestä maasta, sillä tehdessämme haastatteluja, projektissa työskenteli enää vain toinen vertaisohtaaajista. Hänen ohjattavansa ovat pääosin irakilaisia. Haastateltavista kolme kertoi kuulleensa vertaisohtaus toiminnasta kaveriltaan. Yksi haastateltavista kertoi, että oli kuullut toiminnasta kaveriltaan, joka oli taas kuullut siitä sosiaalityöntekijältä. Yksi mainitsi, että oli saanut suoraa tiedon sosiaalityöntekijöiltä.

6.4 Aineiston analyysi

Laadullinen tutkimus voidaan analysoida teorialähtöisesti, aineistolähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Se, mikä näistä kolmesta vaihtoehdoista valikoituu tutkimuksen analyysimenetelmäksi, riippuu olemassa olevan teoratiedon merkityksestä tutkimukselle. Teorialähtöisessä analyysissä esimerkiksi aikaisemmat teorat ohjaavat analyysin kulkua ja siinä usein testataan jo

olemassa olevaa teoriaa uudessa kontekstissa. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus, joten näin ollen olemassa olevalla tiedolla ei pitäisi olla merkitystä analyysin toteutumiselle ja lopputulokselle. Tosin tästä Tuomi ja Sarajärvi (2003) ovat antaneet kritiikkiä muun muassa kirjoittamalla, ettei tutkija pysty tekemään täysin objektiivisiä havaintoja, sillä jo tutkimuksessa käytetyt käsitteet ja menetelmät ovat tutkijan itse asettamia ja näin ollen ne vaikuttavat tuloksiin. Tähän tulee meidänkin tutkijoina kiinnittää tarkkaan huomiota. (Eskola 2001a, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 98.)

Opinnäytetyösuunnitelmassa ajatuksenamme oli toteuttaa teoriaohjaava sisällönanalyysi. Siinä ei testata teoriaa, vaan käytetään tiettyjä teoreettisia kytkentöjä. Teoria toimii teoriaohjaavassa analyysissä ennemminkin apuna analyysin tekemisessä ikään kuin auttaen uusien ajatusten heräämisessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96 - 97.) Mielenkiinnon kohteenamme oli tarkastella saamaamme haastatteluaineistoa aineistolähtöisesti, mutta kuitenkin tunnistamalla aikaisempien tutkimusten ja teorioiden vaikutus. Litteroimme kaikki nauhurille tallentamamme haastattelut pian haastattelujen tekemisen jälkeen. Litterointi on tavallista ja helpointa toteuttaa kun haastateltavia on muutamia ja haastattelut eivät ole kestäneet kovin pitkään. Suurin osa haastatteluvastauksista sisälsi tutkimuskysymyksillemme oleellista tietoa, joten emme tehneet valintoja mitä osia haastatteluista litteroimme vaan kirjoitimme kaiken sanasta sanaan. Merkitsimme tekstiin myös tauot, naurun tai itkun. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138.) Litteroinnin jälkeen lähdimme tarkemmin tutustumaan saamaamme aineistoon.

Suurimpia haasteita kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pidetty juuri aineiston analyysiä. Kvalitatiivinen tutkimus on suurimassa määrin luova prosessi ja se vaatii meiltä tutkijoilta tarkkaa aineiston lukua ja herkkyyttä omaan aineistoon. (Syrjäläinen, Eronen & Värri 2007, 8.) Huomasimme aineistoon paneutuessamme, että emme olleet saaneet haastatteluissa riittävän kattavia vastauksia, jotta olisimme voineet toteuttaa teoriaohjaavan sisällönanalyysin. Hyödynsimme aineiston analyysissä teemoittelua, sillä meillä oli teemahaastattelurunko ja näin ollen olimme puhuneet jokaisen haastateltavan kanssa kaikista teemoista. Huomasimme kuitenkin, että haastatteluvastausten jakaminen teorioiden mukaisesti palvelisi opinnäytetyön tarkoitusta. Näin saimme tietää mistä asioista vertaisohjaustyö koostuu, millaista tukea ohjattavat olivat tarvinneet ja kuinka vertaisohjaus oli pystynyt vastaamaan heidän avuntarpeisiin eli toisin sanoen selvittämään ohjauksesta saatua hyötyä. Kun olimme järjestäneet aineiston teorioiden mukaisesti teemoihin, kokosimme kunkin teeman alle kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa puhuttiin kyseenomaisesta teemasta. Toteutimme tämän kopioimalla aineistosta osia teeman alle. Tutkimusraporteissa usein esitellään teemojen käsittelyn yhteydessä sitaatteja. Analyysia tehdessämme tämä tuntui myös meille luontevalta tavalta esittää tutkimustuloksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 105 - 106.) Tutkimuksen toimeksianta- ja voi vaikuttaa siihen kuinka tuloksia esitellään. (Vilkkä 2005, 166.) Päädymme käyttämään

sitaatteja melko runsaasti, sillä koemme, että maahanmuuttajat ovat omien kokemustensa asiantuntijoita ja näin ollen he pystyvät itse kertomaan niistä parhaiten. Koemme myös maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektin saavan näin parhaiten tarvitsemaansa tutkimustietoa projektinsa kehittämiseksi. Säilytimme haastateltavien anonymiteetin valitsemissamme sitaateissa. Käyttämämme sitaatit ovat muutoin suoria tulkin käännöksiä haastateltavien puheesta, mutta haastateltavan käyttäessä vertaisohjaajan etunimeä olemme korvanneet tämän ”ohjaaja” sanalla.

Tutkimuksemme analyysiprosessia ohjasi kaiken aikaa tutkimuskysymyksemme (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 96). Laadullisen tutkimuksen tärkein tavoite on inhimillisen ymmärryksen lisääminen ja näin ollen meidän tutkijoiden tulee kyetä tulkitsemaan saamiamme tuloksia tarkasti (Syrjäläinen, Eronen & Värri 2007, 8). Sitaattien lisäksi pyrimme tutki-
maan haastatteluvastauksia teorioiden avulla. Olimme tarkkaan miettineet, mitkä teoriat liit-
tyvät niin tutkimuskysymyksiimme kuin kohderyhmäämme. Aineistoa tutkiessamme huo-
masimme tarpeen kirjoittaa vielä yhdestä teoriasta, sillä haastateltavat puhuivat paljon ver-
taisryhmien merkityksestä heidän elämässään. Itse analyysin tekeminen on myös helpompaa,
kun sen apuna käytetään teorioita. Teoria auttoi meitä jäsentämään, tulkitsemaan ja selvit-
tämään haastatteluvastauksia. Pyrimme analyysissä tulkitsemaan haastateltavien kokemuksia
vertaisohjaukset tarpeellisuudesta ja hyödystä niin, että meidän tulkintojen tukena toimi teo-
ria. Pyrimme siihen että meidän tulkintojen ja teorian välillä olisi vuoropuhelua. (Saaranen-
Kauppinen & Puusniekka 2009, 12.)

7 Tutkimuksen tulokset

Tuloksissa esittelemme haastateltaviemme kertomat avuntarpeet käyttäen sitaatteja, jotka esittelemme eri aihealueiden ja teorioiden avulla.

7.1 Kulttuuritulkkaukset

Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektin alustavassa mallinnuksessa kirjoitettiin, että ver-
taisohjaajat toimivat kulttuuritulkkeina esimerkiksi jalkautuessaan ohjattavan mukaan eri
palveluihin. Kulttuuritulkki käy vuoropuhelua valtakulttuurin ja vähemmistökulttuurin edusta-
jien välillä avaten epäselvyyksiä liittyen kulttuuriin ja käytänteisiin (Isoaho 2013, 26; Heino
2013, 36; Muratti 2014). Haastateltavien kertomusten pohjalta ilmeni kuitenkin käytännössä
monia tilanteita, joissa ohjattavat ovat tarvinneet puhdasta tulkkausapua vertaisohjaajalta.
Tulkkausapu oli ohjattavien puheiden perusteella selkeä hyöty, mitä he kertoivat saaneensa
vertaisohjauksesta. Haastateltavien vastausten perusteella tarpeita saada tulkkausta oli kir-
jeiden lukemisessa, jalkautuvasti eri palveluissa kuten myös yllättävissä tilanteissa puhelimen
välityksellä.

”Kun kävin myös terveyskeskuksessa tai terveysasemalla, että öö silloin taas soitin ohjaajalle ja ohjaaja kertoi sitten öö pystyin kertomaan, että mitä minulla on.”

”...Esimerkiksi postissa. Aina, kun minulle tuli postia minä en tiennyt mitkä ne ovat. Ja jouduin öö aina käydä Itäkeskuksessa, koska asuin siellä. Ja kuunnella ihmisistä, että jos kuulin joku puhu kurdiksi sitten, että näkee hänelle nää kirjeet, että mitkä nämä ovat.”

”Alkuvaiheessa öö, että olin ihan eksesyksi..eksesyksenä, kun sain paljon öö öö postia. Ja melkein itkin niiden kanssa ja sanoin, että miten voin selvittää mitä öö tässä kerrotaan. Ja yritin googlen kautta esimerkiksi saada jotain käännöstä, mutta se käännös ei ollut mikään hyvä. Mutta, kun öö otin öö kontaktia tähän paikkaan, että ei ole minulle enää tätä ongelmaa. Että onneksi öö kaikki tällaiset asiat hoitui hyvin ongelmatta.”

”Öö tämä..todella tämä hyvin vakava asia toi kieliongelma, että kun ei osaa kieltä niin ei osaa hoitaa asioita.”

Useimmissa haastatteluissa toistui sana kieliongelma. Yksi suurimmista haasteista viranomais-
tahon ja maahanmuuttajan välillä on yhteisen kielen puuttuminen (Peltola & Metso 2008, 38).
Etenkin ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajilla on tutkimusten mukaan todettu olevan
haasteita kielitaidossa. Tämä näkyi myös meidän haastatteluissamme. Kun yhteistä kieltä ei
ole, asiakaspalvelutilanteissa tulisi käyttää virallista tulkkia. (Martikainen & Haikkola 2010, 9 -
10; Pohjois-Savo -hanke 2010, 2) Teoriaosuudessa kerroimme, että useat tutkimukset ovat
myös osoittaneet tulkkien käyttöön liittyvän erilaisia haasteita. Tulkkeja ei ole riittävästi eikä
tulkkeja käytetä tarpeesta huolimatta. Tutkimuksien kautta on selvinnyt myös se, että tulkke-
ja ei osata käyttää, sillä tulkkien palvelun tuntemus on hyvin vaihtelevaa. (Peltola & Metso
2008, 40.) Edellä mainitut aikaisemmat tutkimustulokset näkyivät myös haastateltavien ker-
tomuksissa, joita seuraavat sitaattit kuvastavat hyvin:

”Minulla on kieliongelma ja sen takia tämä on ainut paikka, josta sain apua.”

*”Joo silloin, kun öö kortti oli hävinnyt öö, että minun piti ilmoittaa sosiaali-
toimistoon. Ja siellä neuvonnassa öö heillä oli se oli yksi arabimies, mutta se
oli tai tämä arabimies ei ollut paikalla. Joku suomalainen oli sitten, että soitin
ohjaajalle ja ohjaaja öö sitten kertoi tästä asiasta tälle miehelle.”*

Vastausten perusteella kieliongelma ei aiheuta maahanmuuttajalle hankaluuksia pelkästään viranomaistilanteissa vaan myös arjessa esiintyviä tilanteita, joissa ohjattavat tarvitsevat apua vertaisohjaajalta.

”Unohdin kotiavaimet sisälle. Ja soitin ohjaajalle ja ohjaaja heti Pasilasta tuli Itäkeskukseen meille sinne ja hän soitti huoltomiehelle ja hänen avulla saimme sitten avattua sitten oven.”

Maahanmuuttajat, joiden valtakielen taito on huonoa tai olematonta ovat siis riippuvaisia muista ihmisistä hankkiessaan tietoa heille tärkeistä asioista (Liebkind ym. 2004, 80). Tämä tutkimustulos näkyi selkeästi läpi koko aineistomme.

7.2 Ohjaus, neuvonta ja tiedonanto

Vastausten perusteella haastateltavien avuntarve on ollut monipuolista ja vaihtelevaa. Haastatteluiden esiintyi kolme erilaista avuntarvetta, joita olivat tiedotuksen, neuvonnan ja syvämmän ohjauksen tarve. Keskeinen havaintomme oli myös, että haastateltavat tarvitsivat näitä kaikkia apumuotoja ja olivat hyvin riippuvaisia vertaisohjaajasta. Kerromme seuraavaksi esimerkit kustakin avuntarpeesta aloittaen ensimmäiseksi tiedotustarpeesta.

Eniten haastateltavat antoivat esimerkkejä juuri tiedonsaantiin liittyvistä avuntarpeista. Tiedotuksessa on tarkoituksena jakaa ohjattavalle hänen tarvitsemaansa tietoa. Tällaisia tilanteita haastateltavien kertomuksissa olivat esimerkiksi julkisten kulkuneuvojen ja reitin ohjeistaminen tai suomalaisista käytännöistä tiedottaminen. Asiakastilanne on näin ollen rakentunut asiakkaan kysymyksestä ja vertaisohjaajan vastauksesta. Teorian mukaan ohjaus- ja neuvontatyö voi olla myös puhdasta tiedon jakamista. (Onnismaa 2007, 28.)

”Mmm joo saman tien sain apua. Heti nopeasi esimerkiksi voin tuoda yhen esimerkin, kun minä tarvitsin ööö Irakin suurlähetystön yhteystiedot, koska mun piti käydä siellä enkä tiennyt missä se on. Tulin tänne, kysyin ohjaajalta ja hän sanoin mulle nää kaikki tiedot eli se ei kestänyt kymmenen minuuttia. Eli missä se on ja millä bussilla voit mennä sinne jaa näin.”

”Ja kerrottu meille itsenäisyyspäivästä, vapusta ja se ylioppilas..öö sellainen ylioppilastutkintopäivä. Nämä ovat hyviä päiviä ja hyviä tilaisuuksia..kerrottiin meille.”

Toisissa vastauksissa haastateltavien kuvaama avuntarve muistuttaa tapaamiskerroiltaan ja monipuolisuudeltaan ohjausta ja neuvontaa. Esimerkkejä ohjausta ja neuvontaa vaativista asioista olivat aineistomme pohjalta esimerkiksi opiskeluun ja työharjoitteluun hakeminen.

”Noo minä sain monenlaista uutta tietoa heidän kautta esimerkiksi toi peruskoulun hakemisesta, että minä en osaa hakea ja olen kysynyt muualta paljon, mutta en saanut varsinaisesti mitään apua. Mutta heti kun tulin tänne sitten toi ohjaaja auttoi heti”

”He ovat auttaneet minua hallitsemaan tilannetta elii ennen, kun tutustuin heihin olin koulussa ja keskeytin koulun en tiennyt, mutta kun sain tarpeeksi ohjeita ja kannustusta heidän kautta sitten olen nyt jatkanut tätä nykykoulua. En ole halunnut keskeyttää.”

Neuvonnassa ja ohjauksessa pyritään löytämään ratkaisuja asiakkaan ongelmiin tai haasteisiin tämän omista lähtökohdista ja arvoista käsin. Haastateltavat kertoivat saaneensa monenlaisia neuvoja ohjaajalta. Kuten neuvontatyölle on tyypillistä, haastateltavat olivat pyytäneet ohjaajalta neuvoja tai ohjaaja oli antanut niitä omasta aloitteesta. (Korhonen & Puukari 2013, 15 - 16.)

”Ohjaaja tuli mukaan. Esimerkiksi tällä viikolla emme tienneet yhdestä asiasta, että kun ohjaaja kertoi meille, että jos joku haluaa matkustaa ulkomaille, piti rokottaa lasta.”

Ohjauksessa asiakas osallistuu aktiivisesti ongelmiensa ratkaisuun ja tämän omat tavoitteet ja tulkinnat ovat tässä lähtökohtana. Ohjauskeskustelussa ohjaaja ei yleensä anna asiakkaalle valmiita ratkaisumalleja, vaan pyrkii vahvistamaan ohjattavan omaa toimintakykyä. (Korhonen & Puukari 2013, 16; Onnismaa 2007, 26 - 28.) Vertaisohjauksen ohjauksellinen työote tulee näkyviin siinä, kun jokainen haastateltava vastasi ohjauksen lisänneen omaa elämänhallintaa. Tästä kerromme enemmän alaluvussa 7.5 Sosiaalinen tuki. Seuraava sitaatti kuvastaa haastateltavan elämänhallinnan kohentumista:

”Öö aina kun mä ensimmäisellä kerralla, että öö tarvitsen ohjaajaa käy kun käydään sairaalassa tai jossain. Sitten että öö seuraavalla kerralla osaan itse hahmottaa paikat ja pystyn öö itse hoitamaan sen asian.”

Joidenkin haastateltavien kuvauksista ilmenee, että heidän avuntarpeensa on jatkuvaa ja kokonaisvaltaista. Eräs haastateltavista kertoi, että hän tarvitsee jatkuvasti vertaisohjaajan apua ja kaikki on hoitunut ohjaajan avulla. Tämä tukee Korhosen ja Puukarin (2013, 16) ja

Onnismaan (2007, 26 - 28) teoriaa, että ohjaustyö on syvää ja kokonaisvaltaista perehtymistä asiakkaan tilanteeseen. Haastateltavat kokivat myös saavansa apua nopeasti. Ensimmäiset kolme esimerkkiä kuvastavat ohjauksen jatkuvaa tarvetta sekä kokonaisvaltaisuutta ja viimeinen esimerkki kuvastaa vertaisohjaajan nopeaa auttamista:

”Noo jatkuvasti minä tarvitsen apua. Öö tässä iässä ja tässä tilanteessa, että öö melkein jatkuvasti kohtaan vaikeuksia ja tarvitsen apua.”

”Eli kaikki hoituu ohjaajan kautta. En ole kenenkään muihin yhteyttä tai yhteydessä.”

”Jatkuvasti melkein päivittäin, että öö monesti öö minulle tulee tarvetta öö saada apua ja minun täytyy soittaa hänelle.”

”Öö jos kysymyksessä oli ee ee piti soittaa jonnekin, että heti kyllä he hoitivat sen asian, että soittivat meidän asiasta ja hoitui. Mutta jos oli sellainen asia, että tarve käydä meidän kanssa korkeintaan kaksi vuorokautta kesti.”

7.3 Jalkautuminen

Haastatteluvastauksien perusteella ohjattavien asiointi itsenäisesti eri palveluissa oli vaikeaa. Useimmat haastateltavat kertoivat kokevansa, etteivät pärjää tai pysty yksin hoitamaan asioitaan eri toimipaikoissa. Syyksi osoittautui haastatteluiden perusteella erityisesti kieliongelma. Ohjattavien kertomuksissa näyttäytyi vahvasti tarve saada vertaisohjaajalta paikanpäällä annettavaa apua eri palveluissa asioidessa.

”Esimerkiksi yhtenä päivänä huomasin, että oli tullut minun tilille liikaa rahaa. 1300 euroa. Koska minulle kuuluu vain 470 euroa, jotain sen verran. Mutta heti kun huomasin sen, soitin öö ohjaajalle ja kävimme sosiaalitoimistossa selvittämään tämä asia. Ja he sanoivat, että ei mitään hätää eli tää se on vuokra-rahana, että itse maksat sitten vuokra tästä rahasta. Jos hän ei olisi tullut mukana, ei olisi tullut selvittämään asia minun kanssa, olisin ihan eksyksiksieni.”

Ohjattavien kertomusten perusteella jalkautumisen tarvetta oli niin virallisiin tahoihin kuin epävirallisempien asioiden hoitamiseen. Virallisia tahoja, joihin haastateltavat mainitsivat tarvitseensa vertaisohjaajaa apua, olivat sosiaalitoimistot, Kansaneläkelaitos (Kela), työ- ja elinkeinotoimisto (Te -toimisto), poliisi, pankki, terveysasemat ja lääkäri. Sosiaalitoimistoissa haastateltavat mainitsivat tarvitsevänsä apua esimerkiksi asumistukeen liittyvissä asioissa. Poliisiasemilla vertaisohjaaja on ollut mukana auttamassa passin ja henkilökortin hankkimis-

sessä. Terveysasemalla ja lääkärikäynneillä ohjattavat ovat tarvinneet apua aina ajanvarauksista paikanpäällä tukemiseen asti.

”Yksi minun vaikee asia, mitä en ole pystynyt hoitamaan, esimerkiksi toi verkkotunnukset, pankin verkkotunnukset. Että kävin siellä Nordean konttorissa, Itäkeskuksessa öö ne eivät suostuneet antamaan meille, koska he vaativat, että täytyy osata joko suomi tai englantia hyvin. Sitten voimme antaa teille. Mutta kun ohjaaja tuli mukaan ja kävimme siellä malmin konttorissa, sitten keskusteli virkailijan kanssa. Hyvin helposti hän antoi meille nää verkkotunnukset. Myös tiliotteesta aaa joo ohjaaja sanoi, että voi tilata että se kuukausittain lähetetään kotiin sinulle. Pankki lähettää automaattisesti. Öö kävin täällä Malmilla tilamaan sen, mutta he sanoivat että se ei käy. Mutta ohjaajan kanssa kävimme Itäkeskuksen konttorissa, että siellä kävi.”

”Joskus olen saanut aika jonnekin sairaalaan. Ja toki minä en tiedä missä nämä sairaalat ovat. Eri sairaaloita on..kaupungissa, että ennen aikaa kävin täällä ja kysyin, että missä tämä on. Vaikka on näytetty minulle sitten kartta, mutta mä en osaa lukea kartta. Eli ohjaa oli kattonut sitten internettiä ja on saanut tietoa jopa on käynyt minun kanssa öö sairaalassa. Ja melkein jopa kymmenen kertaa käynyt minun kanssa, kun minulle on varattu aika sairaalaan.”

”Esimerkiksi mulla oli yks todella vaikea asia, että kohtasin ongelman sitten että menitin ton opiskelupaikan Amiedussa ja sitten sain karenssiajan kuukaudeksi työvoimatoimistolta. Sitten silloin ää pyysin apua ohjaajalta jaa sitten hän tuli mun kanssa siellä työvoimatoimistolla ja selvitimme sen asian hänen avulla.”

”Hän on käynyt meidän kanssa poliisissa, sairaalassa ja pankissakin jaa minun vaimolla on ollut terveysongelmaa ja sitten vaimon kanssa on käynyt hyvin usein eri paikoissa öö neljä kolme kertaa hän on käynyt meidän kanssa pankissa meidän kanssa.”

Kuten aikaisemmin mainitsimme, haastateltavilla on ollut avuntarpeita myös arkisten asioiden hoitamisessa. Vertaisohjaaja on tarvittu mukaan esimerkiksi ohjattavan hankkiessa puhelin- tai internetliittymää. Haastatteluista ilmeni myös liikkumisen hankaluus ilman tarvittavaa kieli- ja kartanlukutaitoa. Lisäksi vertaisohjaajalta on tarvittu apua ympäristöön tutustumisessa ja vertaisohjaaja on lähtenyt ohjattavan mukaan tutustumaan eri paikkoihin.

”Ja jopa viikonloppuina hän tuli näyttämään minulle paikkoja. Missä juna-asema on, miten metrolla öö kuljetaan ja mihin asemaan ja missä Kamppi on. Ja millä bussinumerolla sitten voi kulkea ja näitä hän on näyttänyt minulle ja auttanut. Ja hänen ansiosta nyt minä öö osaan kulkea... hyvin monissa paikoissa.”

”...Että heidän avullaan kävimme eri paikoissa. He on näyttänyt meille myös miten voimme kulkea varsinkin Helsingissä. Öö kauppoja näytettiin meille. Sitteen kirpputoriakin. Kun emme tienneet missä ne ovat, nämä kaikki sain heidän avulla tietää.”

7.4 Palveluohjaus

Kuten aiemmin teoriassa kerroimme, palveluohjaukseen kuuluu palveluiden yhteensovittamista, jossa koordinoidaan asiakkaan kannalta oikeat palvelut ja ohjataan hänet niihin. (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2014; Suominen 2012). Palveluohjaus on maahanmuuttajien kannalta erittäin tärkeää, sillä haastateltavien kertomuksista kantautui tietämättömyys siitä, mihin palveluihin heidän kannattaa hakeutua. Samaan tulokseen päätyi myös Vainio (2012, 34) opinäytetyössään todetessaan, että maahanmuuttajien on vaikea hahmottaa suomalaista palvelujärjestelmää. Tekemistämme haastatteluista selvisi, että perinteinen palveluohjaus ei olisi tuonut haastateltaville riittävää apua kieliongelman vuoksi. Haastateltavat tarvitsivat vertaisohjaajaa jalkautumaan heidän mukaansa eri palveluihin. Palveluohjauksen yhdessä lähestymistavassa, palveluohjauksellisessa työtoteessa on tyypillistä asiakkaan tukeminen tai edunvalvonta jossakin palvelussa. Jalkautumisen lisäksi vertaisohjaaja oli tehnyt myös palveluohjaukseen liittyvää koordinoitua tilanteessa, jossa hän ei pystynyt auttamaan haastateltavaa. (Rauhala 2011. ks. Suominen & Tuominen 2007; Suominen 2012)

”Öö minun öö oleskelukortti hävisi ja tulin tänne itkemään todella ja sanoin, että en tiedä mitä ei kannata tehdä.”

”Hän on käynyt minun kanssa Kelassa ja...poliisissa ja eri paikassa. Ja sitten kun haimme passia. Minä en tiedä mitään, että kaikki hoitui öö hänen avulla.”

”Kyllä on ollut myös tällaisia tapauksia eli hän on yrittänyt mahdollisimman paljon auttaa mutta, jos hän ei pystynyt auttamaan sitten hän neuvoi minua miten täytyy tehdä ja missä täytyy käydä.”

Palveluohjauksessa on myös tärkeää ohjaajan ja asiakkaan välinen luottamussuhde ja se, että asiakas tuntee tulleensa kuulluksi ja välitetyksi (Suominen 2010, 30). Palveluohjaukseen liit-

tyykin keskeisesti työntekijän ja asiakkaan hyvä kohtaaminen, joka edellyttää asiakkaan helppoa ja esteetöntä pääsyä ohjaajan luo. Tapaamisten ajankohta ja pituus määräytyvät asiakkaan tarpeiden mukaan. (Rauhala 2011. ks. Suominen & Tuominen 2007; Suominen 2010; Suominen 2012.) Hyvä kohtaaminen tarkoittaa palveluohjauksessa myös sitä, että työ ei perustu suoranaisesti auttaja-autettava asetelmaan vaan siihen kuuluu myös ystävyyssuhteeseen liittyviä tunnusmerkkejä. Seuraavissa sitaateissa näkyy haastateltavien kokeminen läheisistä väleistä vertaisohjaajan kanssa, kuulluksi tulemisesta ja nopea apu kuvastaa myös helppoa ja esteetöntä pääsyä vertaisohjaajan luo:

”Eli ohjaaja on minulle niin kuin minun omainen täällä, että melkein, että hän korvaa minut minun lähisukulaisia. Ja kun olen puhunut ja soittanut minun lapsille, niin olen kertonut, että minulla on täällä hän. Että hän aina...öö.. soittaa minulle ja kysyy...minun voinnista ja kuulumisia.”

”Ja öö yksi hyvä ominaisuus, mitä hänellä on, että hän on hyvin rauhallinen ja ymmärtäväinen.”

”Monessa asioissa, että he ovat auttaneet minua ja he olivat öö hyvin...ystävällisiä. Ja aina sain apua. En tiedä kaikissa asioissa he ovat...auttavaisia.”

”Öö sosiaalityöntekijän kautta, että monesti asiat jää jumiin ja en saanut riittävästi apua, mutta tämän paikan kautta kyllä aina, kun soitin ohjaajalle tai otin häneen yhteyttä, sain apua.”

Yksi haastateltavista kertoi perusasioiden hoitamisen vaikeudesta oleskeluluvan saamisen jälkeen, kun maahanmuuttajan tulee käydä poliisissa, kelassa tai pankissa. Hän sanoo, että voi maahanmuuttajalle käydä huonosti, mikäli näitä asioita ei saa hoidettua. Jokainen haastateltavista mainitsi saaneensa apua vertaisohjaajalta viranomaispalveluissa. Palveluohjauksen tehtävänä on vastata yksilöiden avuntarpeeseen heidän muutos- ja siirtymävaiheessa, kuten maahanmuutossa. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2014).

7.5 Sosiaalinen tuki

Haastateltavien kertomukset saamastaan vertaisohjauksesta sisältävät sosiaalisen tuen piirteitä eri muodoissa. Kuten aikaisemmissa tuloksissa kerroimme, että haastateltavilla on tarpeita saada apua asioiden hoitamisessa, joita he eivät osaa tai pysty hoitamaan itse. Tällaisissa tilanteissa haastateltavat olivat saaneet suoraa ja konkreettista apua vertaisohjaajalta. Tätä voidaan pitää sosiaalisen tuen yhtenä muotona eli instrumentaalisenä tukena. Kerroimme

myös, että haastateltavat kertoivat tarvitsevansa tietoa ja neuvoja eri asioiden hoitamisessa. Näissä asioissa tukeminen on sosiaalisen tuen muodoista informationaalista tukea, jossa on tarkoituksena antaa välineitä, joilla tuettava voi selvittää ongelmatilanteestaan. (House 1981, 22 - 26, Selander 2010, 25 - 26.)

Suurin osa haastateltavista kertoi vertaisohjaajan olevan heille hyvin tärkeä henkilö. Osa heistä kertoi, että vertaisohjaaja on ollut hyvin aktiivisesti heidän tukena esimerkiksi terveysasioissa. Ohjaaja on käynyt katsomassa heitä sairaalassa ja sanonut, että hänelle voi soittaa milloin vain, jos heille sattuu jokin terveydellinen hätätapaus. Yksi haastateltava kertoi pitävänsä vertaisohjaaja jopa lähiomaisena. Sosiaalisen tuen yksi muodoista on emotionaalinen tuki, joka vastaa kansankielistä käsitystä sosiaalisesta tuesta ja se on sosiaalisen tuen muodoista tärkein. Emotionaaliseen tukeen sisältyy esimerkiksi toisesta huolehtiminen ja luottamuksen tunteiden jakaminen ja vastaanottaminen. (House 1981, 22 - 26, Selander 2010, 25 - 26.)

”Minä vain toivon öö kovasti, että he jatkavat samaa rataa. Öö he ovat hyvin tärkeitä ihmisiä ja he ovat auttaneet paljon ihmisiä ja öö edelleen auttavat niitä...meikäläisiä.”

”Toivon, että ohjaajan kaltaisia olisi paljon...koska todella maahanmuuttajat tarvitsevat öö tällaisia ihmisiä.”

”Toivon heille parasta ja öö todella, että he ovat tärkeitä ihmisiä. Ohjauksessa ja öö muistan, että kerran kun kävin täällä...yksi arabimies öö iäkkäinen oli täällä ja hän oli lähes itkemässä, kun häntä on autettu täällä ja ohjaaja öö auttoi häntä, että luki hänelle jotain tekstiä, mitä oli hänelle tärkeää lukea.”

Vertaisohjauksen tavoitteena on lisätä ohjattavan omaa elämänhallintaa ja hallinnan tunnetta. Sosiaalisen tuen hallinnan tunnetta korostavissa määritelmässä sosiaalinen tuki nähdään voimavarana, joka lisää yksilön selviytymiskeinoja. Vertaisohjaajalta saatu sosiaalinen tuki lisää ohjattavan hallinnan tunnetta saa tämä voimavaroja, joiden avulla hän pystyy selviytymään henkilökohtaisista tavoitteistaan. (Mikkola 2006, 25 - 26, 29.) Jokainen haastateltava kertoi oppineensa vertaisohjaajalta hoitamaan osaa asioistaan itsenäisesti ja pärjäämään näin paremmin. Tämä on nähtävissä esimerkiksi seuraavissa sitaateissa:

”Öö aina kun mä ensimmäisellä kerralla, että öö tarvitsen ohjaajaa käy kun käydään sairaalassa tai jossain. Sitten että öö seuraavalla kerralla osaan itse hahmottaa paikat ja pystyn öö itse hoitamaan sen asian.”

”...olen huomannut että pikkuhiljaa ajan myötä että olemme vähäntäneet että käydä täällä tai käymistä täällä, koska molemmat minä ja vaimo olemme kursilla (suomen kielen kurssi) jaa olemme oppineet hoitamaan monia asioita ja yritämme myös hoitaa.”

7.6 Vertaistuki

Haastattelemamme ohjattavat kokivat vertaisohjauksen tärkeäksi pääasiassa kahdesta syystä. Näitä olivat samankaltaiset kokemukset ja yhteinen kieli. Ohjattavat kertoivat, että vertaisohjaajalla on samoja kokemuksia kuin heillä ja näin hän pystyy auttamaan paremmin. Yhtenä vertaistuen selkeänä hyötynä pidetään sitä, että vertainen on helpommin lähestyttävä ja sitä kautta myös vertaisten välille muodostuu helpommin yhteys samankaltaisten kokemusten kautta. (Kari ym. 2010, 61.)

”Kyllä varmaan hän on kokenut samoja asioita, mitä minä olen kokenut ja hän on päässyt yli. Ja sen takia, että hän ymmärtää hyvin minkälaisia ja pystyy auttamaan myös riittävästi.”

”...hän maahanmuuttajataustainen varmaan hänellä oli myös vastaavia kokemuksia tai ongelmia ja hän varmaan tietää, että minkälaiset meidän ongelmat ovat ja mitä haasteita meillä on ja miten hän voi auttaa.”

”Kyllä on ollu paljon esimerkiksi kielin kannalta, että kun pystymme suoraan kommunikoida kurdin tai arabin kielillä. Se on tärkeä, että hän itse osaa kurdia, että hän kurdi, että arabiaa. Jos projektin vastaava työntekijä on paikalla esimerkiksi, että varmaan emme ole pystyneet saamaan samoja asioita tai samaa apua.”

”Mm. Minulle se oli ihan täydellinen. Että öö kun hän öö puhuu minun omaa kieltä. Ja monesti hän sanoo, että öö että kun hän tulee maahan hänellä oli paljon haastetta ja ongelmia. Ja hän ei halua, että muut kokevat samat haasteet, samat ongelmat. Ja sen takia hän hyvin mielellään auttaa meitä. Ja monesti, että minulla on todella ikävä kotona. Ja en öö halua että olen näin kotona, että huonossa kunnossa, että tulen tänne. Ja sitten öö heti halaan ohjaajaa ja sanon, että tarvitsen häntä kovasti. Onneksi, kun ainakin minulla on sinut.”

Yhteinen kieli voi helpottaa tuntemusten jakamista. (Kinnunen 2006, 32; Pakolaisapu 2005, 6-7.) Vertaistukea voi saada myös ryhmistä, joista kerromme tarkemmin seuraavaksi vertaisryhmien tuloksissa.

7.7 Vertaisryhmät

Monet aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmiset kokevat vertaisryhmät ja verkostot tärkeiksi. Sama tulos näkyi myös haastateltaviemme kertomuksissa. Kuvaillessaan vertaisryhmää, haastateltavat käyttivät esimerkiksi sanoja ”hyödyllinen”, ”itselleen sopiva” ja ”tyytyväinen”. Haastateltavat kertoivat saavansa ryhmien kautta vertaistukea, informaatiota ja uusia ystäviä. Seuraava esimerkki kertoo hyödyllisyydestä:

”Mmm nää keskusteluryhmät ja kielikurssit olivat erittäin hyödyllisiä minulle ja sain itselleni vähän taustaa ja sen takia nykykursille (Te-toimiston kielikurssi) olen paras oppilas.”

Vertaisohjaajat järjestävät ohjattaville vertaistoimintoja eli vertaisryhmiä, retkiä ja leirejä. Haastateltavien vastausten pohjalta jokainen ohjattava on osallistunut ainakin yhteen vertaistoimintoon ja suurin osa aktiivisesti moneen. Haastatteluissa ohjattavat mainitsivat vertaisryhmistä muun muassa naistenryhmän, miestenryhmän, kurdipoikienryhmän, vertaiskotokurssin, vanhempainryhmän. Suomenkielenryhmä on ainut, missä vertaisohjaaja ei ole mukana, vaan kielen opetusta antavat vapaaehtoiset. Erilaisista retkistä mainintoja saivat tutustumisretki eduskuntaan, saunaretki Herttoniemeeseen sekä Tallinnan ja Tukholman risteilyt. Leireistä haastateltavat mainitsivat kolme päivää kestäneen leirin maaseudulle ja hiljattain järjestetyn leirin Saloon.

”Öö toi Te-koulutuksessa, kun olen tällä hetkellä, niin tuo opettaja sanoi minulle, että öö kyllä osaat hyvin. Öö ja silloin kielitestissä, että testattiin minun kiel..öö kielitaitoa ja olin kolmannessa tasossa. Ja öö kysyi minulta, että mistä olen oppinut...nämä asiat. Sanoin, että täältä.”

”Öö minä olen hyvin tyytyväinen tähän ryhmään. Että me ryhmäläiset olemme yksinäisiä naisia, ilman miestä, ilman lasta.”

Haastateltavien kertomuksista ilmeni, että ryhmissä on samankaltaisia tai samassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Tunnusomaista asioita vertaisryhmille ovatkin jäsenten tunnekokemustensa samankaltaisuudesta. Projektin vertaisryhmät kokoontuvat säännöllisesti. Haastateltavat kertoivat keskustelleensa ryhmissä heille tärkeistä asioista ja saaneensa ryhmien kautta paljon informaatiota. Ryhmät ovat tarjonneet haastateltaville sosiaaliseen tukeen kuuluvaa informaationaalista tukea eli tietoa, kuten neuvoja, joita ohjattavat voivat käyttää väli-

neinä selviytyäkseen henkilökohtaisista ja ympäristöönsä liittyvistä ongelmista. (Selander 2010, 25 - 26. ks. House 22 - 26.) Osa kertoi, että he ovat antaneet ehdotuksia ryhmän toimintoihin ja näin päässeet vaikuttamaan niiden sisältöön. Teorian mukaan vertaisryhmille ominaisia piirteitä on ryhmien säännöllisyys ja yhdessä päätetyt ryhmäsisällöt. (Mehtola 2012, 7; Pakolaisapu 2005, 7.)

”Tiistaisin me kokoontumme täällä ja joku tulee esittämään öö puheenvuoro esimerkiksi kertomaan meille Suomesta, Suomen kulttuurista tai jotain ihan yhteiskunnasta. Tai me voimme esittää jokin aihe. Minä esimerkiksi olen kirjoittanut monesti aiheesta öö, jotta me voisimme keskustella siitä, esimerkiksi lasten kasvatuksesta tai meidän kokemuksesta tai ihan mitä vaan. Sitten, että me keskenämme keskustelemme.”

Kuten teoriaosuudessa kerroimme, maastamuutto voi olla yksi suurimmista muutoksista maahanmuuttajan elämässä ja se voi aiheuttaa maahanmuuttajalle voimakkaita henkisiä paineita. Vertaisuuden kokemus voi olla kantava voima esimerkiksi kriisistä toipumisessa. Eräs haastateltavista korostikin ryhmän merkitystä etenkin juuri Suomeen muuttaneiden kohdalla. (Mehtola 2012, 7.)

”Öö se ryhmä se on mielestäni menestynyt ja sopiva öö ryhmä ja hyvä keino öö näille öö uudelle tulijoille, jotka tulevat maahan ja eivät osaa hoitaa omia asioita. Että mielestäni se on paras keino auttaa muita.”

Kuten teoriaosuudessa kerroimme, maastamuutto voi olla yksi suurimmista muutoksista maahanmuuttajan elämässä, sillä siihen liittyy usein erilaisten kulttuurien, elämäntapojen ja jonkin tasoista pakollista sopeutumista uusiin olosuhteisiin. Lisäksi läheisten ihmissuhteiden ja tukiverkostojen menetys voi heikentää sosiaalisen tuen saantia. Maastamuutto voi näin ollen aiheuttaa voimakkaita henkisiä paineita. (Liebkind, ym. 2004, 96.) Kaikilla haastateltavilla ei ollut kertomustensa mukaan riittävästi lähiomaisia tai ystäviä. Saamiemme vastausten perusteella, vertaisryhmät ovat tarjonneet ohjattavalle jotain tekemistä ja mahdollisuuden saada uusia sosiaalisia verkostoja ja ystäviä, mikä on näin ollen lieventänyt yksinäisyyden tunnetta. Tärkeäksi osoittautui haastatteluvastauksien perusteella se, että vertaistoimintoja on tarjolla myös koko perheelle.

”Ennen tätä kurssia kävin, mutta ei se ollut täällä vaan Pasilassa. Ja kävin kussilla, jotten olis koko ajan kotona.”

”Sain paljon ystäviä täällä. Tutustuin muihin...myös.”

”Osallistujien joukossa on ihmisiä, jotka ovat olleet pitkään Suomessa, 12 vuotta, 20 vuotta... mutta silti...he tarvitsevat öö tätä paikkaa ja tulevat ryhmiin keskustelemaan...tai tulevat keskusteluryhmiin...osallistuvat.”

”Viikko sitten meillä oli retki kolmepäiväinen retki Saloon. Noin kuusi seitsemän perhettä osallistui. Se oli hyvin ööö hyvin hyödyllinen ja se oli vaihtelua meille, koska monet perheet jäivät vain kotiin ja se on todella tylsää.”

7.8 Suomeen sopeutuminen

Kysyessämme vertaisohjauksen vaikutusta Suomeen sopeutumisessa, haastateltavat kertoivat erilaisia tapoja, joiden avulla he kokevat vertaisohjauksen auttaneen sopeutumisessa. Näitä olivat muun muassa informaation saanti, avuntarpeisiin vastaaminen, ohjeet ja kannustus ja paikan jonne tulla viettämään aikaa. Kerromme ensimmäisenä informaation saamisesta.

Kuten olemme jo kertoneet, informaatiota ohjattavat kertoivat saaneensa niin yksilöohjauksen kuin ryhmien kautta. Haastateltavat kertoivat muun muassa saaneensa tietoa esimerkiksi Suomen yhteiskunnasta, käytännöistä ja maahanmuuttajien oikeuksista. Amado Padilla on omassa akkulturaatio mallissaan määrittänyt, että tekijät jotka vaikuttavat maahanmuuttajan sopeutumiseen uuteen asuinmaahan, ovat esimerkiksi niin uuden asuinmaan kuin oman kulttuurin tapojen ja perinteen tuntemus. (Lähde 1995, 62 ja 66. ks. Padilla 1980,48 - 50.) Seuraavat esimerkit vahvistavat teoriaa:

”Sain heiltä hyvin paljon tietoa öö Suomen yhteiskunnasta, että öö miten voin sopeutua ja sen takia minusta tuntui, että sain paljon apua heiltä.”

”Suomen systeemistä esimerkiksi minä en tiedä mitään ja en tiennyt. Mutta öö kuitenkin he ovat järjestäneet öö sellaista keskustelutilaisuuksia. Ja joissa kerrottiin Suomen öö säännöistä ja elämäntavasta ja öö esimerkiksi, jos ihminen öö asuu yksin...mitä kannattaa tehdä, jos on perheellinen taas mitä se muuttaa ja niin pois päin. Maahanmuuttajien koskevaa sääntöjä ja erilaisia toimintoja, että mitkä nämä ovat...ja mitä kannattaa tehdä, että...ja meidän oikeuksista, että kaikki on tää...täällä on kerrottu meille.”

Yksi haastateltavista kertoi vertaisohjauksen auttaneen häntä sopeutumaan, kun on ylipääntänsä saanut apua asioidensa hoitamisessa.

”Alussa, kun tulin Suomeen ajattelin, että minä en voi selviä tässä yhteiskunnassa, että mä en pärjää ollenkaan, mutta nyt kun olen saanut apua heiltä et-

*tä olen hyvin iloinen, optimistinen ja..toivokas. Ja minusta tuntuu, että olen sopeutumassa ihan hyvin. Öö tuntuu, että pärjään Helsingissä. Ja tässä ilmas-
tossakin pärjään, että olen tottunut. Ja sitten öö osaan miten hakea ystäviä.”*

Eräs haastateltavista koki vertaisohjauksen auttaneen sopeutumisessa sillä tavoin, että on saanut ohjeita ja kannustusta vertaisohjaajalta.

*”Sain paljon ohjeita heitä ööö, että esimerkiksi he kannustivat minua opiske-
lemaan ja että ei saa keskeyttää opiskelua ja sitten että kannattaa oottaa
yhteyttä suomalaisiin ja sitten että löytää oma paikka yhteiskunnassa.”*

Yksi haastateltavista määritteli vertaisohjauksen auttaneen sopeutumaan uuteen maahan tar-
joamalla paikan, jossa voi viettää aikaa ja myös jotain muuta tekemistä yksinolon sijaan.

*”Sataprosenttisesti he ovat auttaneet minua. Paljon öö esimerkiksi näissä ret-
kissä on ollut todella tärkeää, koska öö minulla ei ole ketään tässä maassa ja
jos öö tämä paikka ei olisi ollut, että olisin jäänyt kotiin. Mutta öö kuitenkin
jos ei ole mitään öö toimintoja, että ainakin tulen tänne. Voin tavata muita öö
voin kuunnella jotain uutta. Öö sellaista öö ja sen takia se heidän toiminta öö
on ollut öö erittäin tärkeä minulle ja auttavainen.”*

Eräs haastateltavista määritteli Suomen sopeutumisen olevan lähinnä asennekysymys eikä ko-
kenut sopeutumisen riippuvan vertaisohjaajista. Hän oli kuitenkin sitä mieltä, että vertaisoh-
jaajat voisivat auttaa sopeutumisessa, mikäli ohjaajat järjestäisivät tilaisuuksia tavata suo-
malaisia. Haastateltava nimittäin koki ongelmaksi, että monet maahanmuuttajat eivät tunne
suomalaisia. Hän kertoi tuntevansa maahanmuuttajia, jotka ovat asuneet Suomessa jopa 20
vuotta, mutta heillä ei ole yhtään suomalaisia ystäviä. Syynä tähän osittain lienee kielitaito,
minkä jokainen haastateltava toi useasti esille. Nykyisin tutkijat ovat yhtä mieltä siitä, että
akkulturaatio on kaksisuuntainen eli niin yksilö kuin ryhmätasolla tapahtuva prosessi. Myös
meidän saamamme aineisto kuvaa prosessin kaksisuuntaisuudesta. (Kuczynski 1995, 65.) Seu-
raavat sitaatit kuvastavat tätä hyvin:

*”Eli kun jos tulee jotain ongelmia, eli emme esimerkiksi ymmärrä mitä lääkäri
sanoo, mutta yksi asia mitä olen huomannut on kiva, että suomalaiset on hyvin
ymmärtäväisiä, että jos vaikka hyvin huonosti kerromme asian niin he ymmär-
tävät mitä me tarkoitamme ja sitten he ovat hyvin ymmärtäväisiä vaikka pu-
hut huonosti suomea, mutta silti kuunnellaan hyvin tarkasti.”*

”Öö ja kun katson Suomea, että Suomi on todella, että kunnioitavasti ottanut vastaan meikäläisiä ja auttaa taloudellisesti ja kaikki.. että minä olen todella kiitollinen.”

8 Pohdinta

8.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksemme tavoitteena oli tuottaa perustietoa vertaisohjauksesta kuvaamalla ja jäsentämällä toiminnan sisältöä ohjattavien näkökulmasta. Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme oli mihin asioihin maahanmuuttajataustaiset ohjattavat ovat hakeneet apua vertaisohjauksesta. Vastauksien perusteella voimme todeta, että haastateltavamme ovat tarvinneet ja hakeneet laajasti apua vertaisohjauksesta aina arkisista käytännön asioista, viranomaispalveluihin ja vertaistukeen saakka. Haastateltavien avuntarve oli monipuolinen, sillä he tarvitsivat jatkuvasti apua oman elämänsä hallinnassa. Haastateltavien avuntarpeeseen vaikutti kolme tekijää, jotka olivat haastateltavien puutteellinen suomenkielen taito, vähäinen tieto niin Suomen käytännöistä kuin palvelujärjestelmästä ja sosiaalisten verkostojen puute.

Vastausten perusteella voimme todeta, että pääasiallinen syy haastateltavien monipuolisen ja jatkuvan avuntarpeen aiheutti puutteellinen suomenkielen taito. Se vaikutti haastateltavien kykyyn etsiä tarvittavia tietoja koskien niin virallisten kuin arkisten asioiden hoitoa. Haastateltavilla oli näin ollen myös heikko tietämys palvelujärjestelmästä ja he tarvitsivat tukea päästäkseen oikeiden palveluiden piiriin. Sen lisäksi haastateltavien kertomuksista näyttäytyi tarve saada vertaisohjaajalta suomenkielen tulkkausta, sillä he eivät kokeneet pystyvänsä asioimaan itsenäisesti eri palveluissa kuten virastoissa kieliongelman vuoksi. Näin ollen keskeinen havaintomme oli, että haastateltaville ei ollut riittänyt ainoastaan perinteisen palveluohjaukseen kuuluva palveluiden koordinointi ja ohjaaminen niihin vaan vastaustemme perusteella he tarvitsivat palveluohjausta jalkautuvasti toteutettuna. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2014; Suominen 2012). Vertaisohjaajan jalkautuminen oli tärkeää myös sen vuoksi, että saamiemme vastausten perusteella eri palveluissa ei ollut usein paikalla tulkkia. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa on näyttäytynyt maahanmuuttajien kielitaidon puute ja palvelujärjestelmän heikko tuntemus, minkä vuoksi he ovat tarvinneet tukea eri palveluissa (Hassinen 2013, 39; Hallikainen 2011, 89).

Haastatteluvastauksista kantautui myös yksinäisyyden tuntemuksia. Osa haastateltavista kertoi, ettei heillä ollut läheisiä tai ystäviä Suomessa. Maahanmuuton johdosta yksilö voi menettää läheisiä ihmissuhteita ja tukiverkostoja, mikä näyttäytyi myös meidän haastatteluvastauksissa. On todettu, että kaikista heikoimmassa asemassa ovat ne maahanmuuttajat, joilla ei ole perheen eli ensisijaisen tuen lisäksi esimerkiksi ystävän tai naapurin tukea eli toissijaista

tukea. Kun sosiaalisten verkostojen muodostuminen uudessa ympäristössä on usein vaikeaa, voi myös sosiaalisen tuen saanti heikentyä. (Liebkind ym. 2004, 94 - 96.) Sosiaalisen verkostojen vähäisyyden lisäksi haastateltavat kertoivat myös arjen tylsyydestä ja tekemisen puutteesta.

Toinen tutkimuskysymyksemme oli miten vertaisohjaus vastasi maahanmuuttajataustaisten ohjattavien avuntarpeisiin heidän näkökulmastaan. Kaikki haastateltavat korostivat, että vertaisohjaaja on auttanut heitä paljon ja osa kertoi, että ei ollut pyytänyt mistään muualta apua kuin vertaisohjaajalta. Vertaisohjaaja oli auttanut haastateltavia heti tai hyvin pian, kun he olivat häneltä apua pyytäneet. Mikäli asia koski esimerkiksi tiedonhankintaa, vertaisohjaaja oli auttanut haastatteluiden perusteella heti. Kun vertaisohjaajaa tarvittiin jalkautuvasti palveluihin, siinä saattoi vastausten perusteella kestää pari päivää. Ainoastaan yksittäisessä asunnonhakutilanteessa vertaisohjaaja ei ollut pystynyt haastateltavaa auttamaan.

Selkein hyöty vertaisohjaajan avussa haastateltaville oli apu kieliongelmiin liittyvissä asioissa. Eräs haastateltavista kertoi, että projektin toimitila Vertsi oli ainut paikka, josta hän sai apua kieliongelman vuoksi. Vertaisohjaaja oli esimerkiksi tulkannut haastateltaville tulleita posteja ja ollut tulkkausapuna eri palveluissa jalkautuen tai puhelimen välityksellä. Haastateltavien avuntarpeesta johtuen vertaisohjaaja ei tehnyt ainoastaan perinteistä palveluohjauksen koordinoitua ja palveluihin ohjausta. Vertaisohjaajan toteuttama apu oli tukea ja edunvalvontaa paikan päällä palveluissa, mikä on tyypillistä palveluohjauksellisessa työtöteessä (Rauhala 2011 Ks. Suominen & Tuominen 2007; Suominen 2012; Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2014). Vertaisohjaajan jalkautuminen näissä tilanteissa ohjattavien avuksi mahdollistaa heidän elämäntilanteen kokonaiskuvan näkemisen ja yhteyden luomisen palveluntarjoajan ja ohjattavan välille (Ojaksela 2013).

Haastatteluvastausten perusteella vertaisohjaaja antoi haastateltaville emotionaalista tukea, jota pidetään sosiaalisen tuen muodoista tärkeimpänä. Vastauksissa näkyi muun muassa vertaisohjaajan tärkeys haastateltaville. Suurin osa haastateltavista kertoi, että vertaisohjaaja on ainut henkilö, joka auttaa heitä, kun he apua tarvitsevat. Vertaisohjaaja oli haastateltavien kertomusten mukaan huolehtinut heidän hyvinvoinnista ja pärjäämisestä monissa eri tilanteissa. Näitä olivat esimerkiksi vertaisohjaajan tiedustelu haastateltavien voinnista ja jaksamisesta sekä vertaisohjaajan käyminen sairaalassa katsomassa haastateltavaa. Luottamuksen tunteet ja toisesta huolehtiminen ovat ominaista emotionaalisisessa tuessa. (Selander 2010, 25 - 26. ks. House 1981, 22 - 26.) Haastateltavat saivat vertaisohjaajalta myös vertaistukea. Vertaistukea pidetään sosiaalisen tuen yhtenä alalajina. Haastateltavat uskoivat vertaisohjaajan kokeneen samoja asioita kuin hekin Suomeen muutettuaan. Haastateltavat kertoivat samankaltaisen taustan lisäksi tärkeäksi sen, että he pystyvät kommunikoimaan omalla äidinkielellään vertaisohjaajalle. Eräs haastateltava kertoi, että kun vertaisohjaajalla on sama tausta,

osaa hän siksi auttaa häntä riittävästi. On todettu, että saman taustan ja kielen omaavat, pystyvät tarjoamaan toisilleen vertaistukea. (Pakolaisapu 2005, 6-7.)

Haastatteluiden perusteella vertaisohjaaja käytti työmenetelminään ohjausta, neuvontaa ja tiedotusta. Näitä työmenetelmiä käyttämällä vertaisohjaaja on tarjonnut haastateltaville myös sosiaalisen tuen muodoista instrumentaalista ja informaationaalista tukea. Vertaisohjaajan apu haastateltaville oli koostunut kysymykseen ja vastaukseen perustuvasta tiedotuksesta tai neuvonnasta haastateltavien ongelmatilanteissa. Instrumentaalinen tuki on suoraa ja konkreettista tukea kuten jonkin asian tekemistä toisen puolesta. Haastatteluissa tuli ilmi esimerkiksi tilanteita, joissa vertaisohjaaja on etsinyt haastateltavan tarvitsemia tietoja heidän puolestaan. Tämä siksi, että ohjattavat eivät ole kyenneet huonon kielitaitonsa takia siihen itse. Informaationaalisen sosiaalisen tuen saanti tuli näkyviin siinä, että vertaisohjaaja on antanut neuvoja ja ohjeita, joilla haastateltavat pystyivät selviytymään erilaisista ongelmatilanteista kuten opiskelupaikan löytämisestä. (Selander 2010, 25 - 26. ks. House 1981, 22 - 26; Korhonen & Puukari 2013, 16; Onnismaa 2007, 26 - 28.) Vertaisohjaajan ohjaus, neuvonta ja tiedotus oli haastatteluvastausten perusteella edesauttanut haastateltavien elämänhallinnan lisääntymistä, mikä on vertaisohjauksen tavoitteena (Ojaksela 2013). Tilanteita, joissa näkyi hallinnan tunteen lisääntyminen, oli esimerkiksi ympäristön hahmotuskyvyn lisääntyminen. Haastateltava pystyi esimerkiksi liikkumaan omatoimisemmin pääkaupunkiseudulla.

Haastateltavien yksinäisyyteen vertaisohjaaja vastasi antamalla apua ja tukeaan. Kuten olemme jo maininneet vertaisohjaaja järjestää ohjattaville myös ryhmätoimintaa. Vertaisohjaaja ja vertaisryhmien jäsenet ovat osa haastateltavien sosiaalista verkostoa. Ryhmätoiminta mahdollisti haastateltaville vertaistuen saamisen muilta vastaavia kokemuksia omaavilta. Vertaisuuden lisäksi ryhmätoiminnan katsottiin olevan tärkeä informaation lähde. Haastateltavat pääsivät vaikuttamaan myös vertaisryhmien sisältöön ja keskustelemaan näin ollen heille tärkeistä asioista muiden vertaisten kanssa. Eräs haastateltava sanoi ryhmätoimintojen olevan paras keino auttaa juuri Suomeen muuttaneita. Kuten olemme useaan otteeseen kertoneet, haastateltavien huono suomenkielen taito on keskeinen syy heidän lukuisille avuntarpeille. Projektissa tämä on huomioitu järjestämällä maahanmuuttajille mahdollisuus opiskella suomenkieltä vapaaehtoisten toimesta. Suomenkielen ryhmä oli haastateltavien mielestä hyvin hyödyllinen ja vastausten perusteella se lisäsi heidän elämänhallintaansa, sillä heidän oppiessaan suomenkieltä, pystyivät he hoitamaan asioitaan paremmin itsenäisesti. Haastatteluiden perusteella voimme todeta, että vertaisohjaus ja ryhmätoiminnot ovat vastanneet haastateltavien yksinäisyyteen tarjoamalla tekemistä ja vertaistukea.

Haastatteluiden perusteella voimme todeta, että vertaisohjaus on auttanut haastateltavia Suomeen sopeutumisessa. Vertaisohjaaja on tukenut heitä selviämään paremmin suomalaisessa yhteiskunnassa käyttämällä edellä mainittuja työmenetelmiä, joita olivat palveluohjaus, jalkautuminen, tiedotus, neuvonta ja ohjaus. Näiden avulla vertaisohjaaja auttoi haastatelta-

via löytämään heille kuuluvat palvelut ja tuki tiedotuksella, neuvonnalla ja ohjauksella heitä saamaan tarvittavat asiat kuntoon esimerkiksi oleskeluvan saamisen jälkeen. Ryhmätoiminnot vähensivät riskiä syrjäytyä, sillä ne tarjosivat haastateltaville vertaisten kohtaamisen ja jotakin tekemistä kotona olemisen sijaan. Yksi haastateltavista kertoi, että ilman ryhmätoimintaa hän jäisi vain kotiin. Voimme todeta, että vertaisohjaus on pienentänyt haastateltavien riskiä marginalisoitua.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on keskeinen osa tieteellistä tutkimusta. Tämä siksi, että tutkimukselle on asetettu tiettyjä normeja ja arvoja, joihin tutkijoiden tulisi pyrkiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteuttamista ja tutkimuksen luotettavuutta ei tule erottaa toisistaan. Luotettavuutta tulee näin ollen arvioida jokaista tutkimuksessa tehtyä valintaa kohden. Tiivistetysti tutkijan tulee pystyä kuvaamaan, arvioimaan ja perustelemaan luotettavuus tutkimuksessaan. (Vilka 2005, 159.) Selostimme jokaisen tutkimuksen vaiheen perustellen valintojamme eri vaiheissa mahdollisimman tarkasti.

Tehtäessä ihmisiin kohdistuvaa tutkimusta, edellyttää se tutkijalta hyvän tutkimuskäytännön toteuttamista. Ihmisarvon kunnioittaminen on keskeinen lähtökohta, kuten myös jokaisen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (Kuula 2006, 60 - 61). Pyrimme kirjoittamaan mahdollisimman selkeästi haastateltaville saatekirjeet, jotka tulkitsevat tämän jälkeen heidän äidinkielelleen. Saatekirjeessä (Liite 1) kerroimme tutkimuksen aiheen, tarkoituksen, osallistumisen vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden keskeyttää osallistuminen siihen. Kerroimme tietojen käsittelyn luottamuksesta, anonyymiyden säilymisestä ja saadun aineiston käytöstä ja hävittämisestä. Kerroimme myös, että tulkitseminen on paikalla haastattelussa, jotta haastattelut voi toteuttaa heidän omalla äidinkielellä. Saatekirjeen lisäksi, jokaiselta haastateltavalta pyydettiin kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta (Liite 2). Suostumuslomakkeeseen kirjasimme meidän yhteystietojemme lisäksi ohjaavan opettajamme ja projektin vastaavan yhteystiedot, mikäli haastateltavalla herää kysyttävää. Vertaisohjaaja toimitti haastateltaville saatekirjeen ja suostumuslomakkeen henkilökohtaisesti, jolloin haastateltavalla oli mahdollisuus tiedustella tutkimuksestamme. Pidimme tärkeänä lähettää myös tulkitseville oma saatekirje (Liite 3) ja haastattelurunko (Liite 5), jotta hän pystyi omalta osaltaan valmistautumaan haastatteluihin. Tilasimme tulkin hyvissä ajoin paikalle ennen ensimmäistä haastattelun toteuttamista, jolloin kävimme läpi yhdessä saatekirjeen ja haastattelurungon.

Haastattelun toteuttamiseen liittyy myös eettisiä kysymyksiä, joita meidän tutkijoiden tuli huomioida. Kuten on todettu, maastamuutto voi aiheuttaa voimakkaita henkisiä paineita maahanmuuttajalle ja samaan aikaan siihen liittyy usein myös läheisten ihmissuhteiden ja tukiverkostojen menetyksiä. (Liebkind, ym. 2004, 96.) Näin ollen haastattelu voi herättää kieluvia tuntemuksia. Haastattelut aloitimme kuulumisten vaihtelulla ja mukavia puhumalla.

Ennen varsinaisen haastattelun aloittamista, korostimme, ettei jokaiseen kysymykseen ole pakko vastata ja haastattelun saa halutessaan keskeyttää. Kun olimme kysyneet viimeisen haastattelukysymyksen, meistä oli tärkeätä jatkaa vapaamuotoista keskustelua positiivisissa merkeissä.

Tulkin käyttö lisäsi mielestämme tutkimuksemme luotettavuutta. Tulkin käytön johdosta meidän tuli kuitenkin pohtia luotettavuuden toteutumista eri näkökulmasta. Tärkeää luotettavuuden kannalta oli valita sujuvasti suomen sekä kurdin kieltä taitava henkilö. Tutkimuksessa satunnaisvirheitä voi aiheuttaa esimerkiksi se, että haastateltava vastatessaan kysymyksiin ymmärtää asian eri tavalla kuin me tutkijat olimme sen tarkoittaneet. Toki myös me tutkijat voimme tehdä virhetulkinnan haastatteluvastauksista. Tärkeä asia luotettavuuden kannalta oli myös se, että meidän tutkijoiden tuli osata tulkita haastateltavan vastauksia kulttuuristen merkitysten ja merkitysmaailman valossa. Haastatteluiden luotettavuutta pystyimme melko hyvin päättelemään haastatteluvastauksista siitä onko tulkki ensinnäkin esittänyt meidän kysymyksen tarkoituksenmukaisesti sekä onko haastateltava ymmärtänyt kysymyksen oikein. Luotettavuuteen vaikuttaa myös haastateltavan taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35; Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2010, 207.) Maahanmuuttajat voivat olla niin kiitollisia saamastaan avusta, etteivät uskalla antaa kritiikkiä ohjauksesta.

Opinnäytetyömme tulokset olemme raportoineet niin, ettei haastateltavia voida tunnistaa. Tämän varmistimme valikoimalla sitaatteja ja myös niin, että haastateltavien vastauksia ei voida yhdistää toisiinsa, koska emme käyttäneet vastaajatunnusta. Aineiston käsittely ja analyysivaihe osoittautui haastavaksi, sillä suunnittelemaamme analyysitapa ei toteutunut, haastatteluvastauksien ollessa liian suppeat. Haimme tutkimuksessamme vastauksia vertaisohjauksen hyödyllisyydestä ohjattavien kokemana, joten analyysiämme ohjasi tutkimuskysymyksemme niin, että etsimme litteroidusta aineistostamme niihin vastaukset. Haastateltavien kertomusten lisäksi analyysin tueksi käytimme teoriaa aineiston jäsentämisessä, tulkitsemisessä ja haastateltavien vastauksien selvittämisessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 12.)

Eettistä on myös pohtia, miksi opinnäytetyön aiheen tutkiminen on perusteltua (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 23). Tutkimuksemme aiheella on yhteiskunnallisesti merkitystä, sillä maahanmuuttajien määrä kasvaa Suomessa jatkuvasti ja sitä kautta tarve kehittää maahanmuuttajille tarkoitettujen palveluiden toimivuutta ja laatua kasvaa. Kuten kerroimme, aivan vastaavanlaista vertaisohjaajien työtä kuten projektissa toteutetaan, ei ole ollut aikaisemmin saatavilla maahanmuuttajille. Projektissa vertaisohjaajat tekevät omakielistä lähiohjausta niin projektin tiloissa kuin jalkautumalla maahanmuuttajien tueksi viranomaista-paamisiin tai kotikäynneille. Pidämme tutkimustulostemme yhtenä luotettavuutta kuvaavana seikkana sitä, että tuloksemme olivat vastaavanlaisia, mitkä aikaisemmat tutkimukset samasta aihealueesta ovat todenneet.

8.3 Hyödyllisyys ja jatkotutkimusmahdollisuudet

Tutkimuksemme tuo perustietoa vertaisohjauksesta ja sen hyödystä suhteellisen vähän aikaa Suomessa asuneille pakolaistaustaisille maahanmuuttajille. Tutkimuksemme perusteella voidaan todeta, että puutteellisesti suomenkieltä osaavat pakolaistaustaiset maahanmuuttajat tarvitsevat jatkuvaa tukea ja apua elämänhallinnassaan.

Tutkimustuloksemme osoittavat, että julkiset palvelut eivät ole olleet riittäviä pakolaistaustaisille maahanmuuttajille, vaan he tarvitsivat tämän tueksi vertaisohjaajien toteuttamaa työtä. Vertaisohjaajien tekemä työ on tutkimustulostemme mukaan hyvin merkityksellistä maahanmuuttajien hyvinvoinnin kannalta, koska sillä on pystytty vastaamaan lähes poikkeuksetta haastateltavien monipuolisiin avuntarpeisiin. Kuten olemme kertoneet, vastaavanlaista toimintaa maahanmuuttajille ei ole aikaisemmin ollut tarjolla. Erona muihin vastaaviin toimintoihin on se, että vertaisohjaaja jalkautuu ohjattavien tueksi palveluiden piiriin. Näin ollen vertaisohjaaja on ollut myös merkittävässä avainasemassa yhteyksien luomisessa maahanmuuttajan ja viranomaisen välillä.

Haastateltavat itse toivoivat toiminnan pysyvyyttä ja laajentamista lisäämällä esimerkiksi vertaisohjaajien määrää. Voimme yhtyä tähän, sillä vertaisohjaajien tekemä työ osoittautui niin hyödylliseksi maahanmuuttajien näkökulmasta, että sen tulisi olla pysyvä osa kolmannen sektorin toimintaa. Tästä hyötyisi niin maahanmuuttajat kuin julkinen sektori.

Kuten mainitsimme, opinnäytetyömme tuo perustietoa vertaisohjauksesta haastateltavien näkökulmasta. Mielestämme olisi tärkeätä, että vastaavanlainen tutkimus toteutettaisiin vertaisohjaajien näkökulmasta. Tämä mahdollistaisi kokonaisvaltaisen kuvan saamisen vertaisohjaustyön tarpeesta ja hyödyllisyydestä. Tutkimuksemme oli laaja ja näin ollen siitä voisi toteuttaa useita jatkotutkimuksia paneutumalla esimerkiksi yhteen vertaisohjaajien toteuttamaan työmenetelmään ja sen vaikutuksiin maahanmuuttajan näkökulmasta.

Lähteet

- Berry, J., Poortinga, Y., Breugelmans, S., Chasiotis, A. & Sam, D. 2011. *Cross-Cultural Psychology. Research and Applications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chun, K., Oranista, P., & Marin, G. 2002. *Acculturation. Advances in Theory, Measurement, and Applied Research*. Washington: American Psychological Association.
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2011. Vältä väärinkäsityksiä - käytä tulkkia. Viitattu: 27.2.2014. <http://pointti.eu/wp-content/uploads/2012/10/VÄLTÄ-VÄÄRINKÄSITYKSIÄ-KÄYTÄ-TULKKIA-PÄIVITYS-1-11-2011.pdf>
- Forsander, A., Ekholm, E., Hautaniemi, P., Ali, A. Alitolppa-Niitamo, A. Kyntäjä, E. & Cuong, N. 2001. *Monietnisyys, yhteiskunta ja työ*. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Haikkola, L. & Martikainen, T. 2012. *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Hallikainen, M. 2011. *Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina*. YAMK-opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.2.2014. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26407/Hallikainen_Minna.pdf?sequence=1
- Hassinen, E. 2013. *Pasilan asukastalo kotouttajana*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu: 1.3.2014. http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/58074/Hassinen_Erja.pdf?sequence=1
- Heino, E. 2013. *Kulttuuritulkkitoiminta venäläistaustaisten perheiden voimaantumisen tukena*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Viitattu: 1.9.2014. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41284/URN:NBN:fi:jyu-201304301528.pdf?sequence=1>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. *Tutki ja kirjoita*. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi
- Hyyppä, M. & Liikanen, H. 2005. *Kulttuuri ja terveys*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hyyppä, M. 2002. *Elinvoimaa yhteisöstä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hänninen, K. 2007. *Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. STAKESin raportteja. Viitattu: 3.1.2014. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Immonen, T. 2014. *Kehittämissuunnittelijan haastattelu* 19.3. 2014. Vertsii. Helsinki.
- Isoaho, S. 2013. *Maahanmuuttajien vertaisohjaus- projektin malliluonnos*. Työn kehittämisen harjoittelu G0095. Kehittämisorja. Laurea.
- Kalliolan settlementti. 2014a. *Maahanmuuttajien vertaisohjaus*. Viitattu: 19.4.2014. <http://www.kalliola.fi/sosiaalitoiminta/neuvonta-ja-tuki/maahanmuuttajat/>
- Kalliolan settlementti. 2014b *Arvot ja toiminta-ajatus*. Viitattu: 9.4.2014. <http://www.kalliola.fi/tietoa-kalliolasta/toiminnan-perusta/arvot-ja-toiminta-ajatus/>
- Kalliolan settlementti. 2014c *Maahanmuuttajien vertaisohjaus- projekti (2013-2017)*. Seuranta 2013. Julkaisematon asiakirja.
- Kalliolan settlementti. 2014d *Organisaatio ja hallinto*. Viitattu: 9.4.2014. <http://www.kalliola.fi/tietoa-kalliolasta/toiminnan-perusta/organisaatio-ja-hallinto/>

Kalliolan setlementti. 2014e. Kansalaistoiminnan yksikkö. Julkaisematon asiakirja.

Kalliolan setlementti. 2014f. Vertaisohjaajien verkosto. Julkaisematon asiakirja.

Kinnunen, T. 2006. Vertaistuki erityislapsen vanhempien voimavarana. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Pro gradu -tutkielma. Viitattu: 4.11.2013.
https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8787/URN_NBN_fi_jyu-2006372.pdf?sequence=1

Konttinen, R. 2010. Vapaaehtoisuus ja vertaisuus erityispiirteinä. Teoksessa Kari, A. Liimatainen, H. Pieviläinen, H. Puumalainen, H. & Sulku S. (toim.) Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuczynski, A. 1995. Meikäläisiä muukalaisia. Kulttuurien kohtaaminen käytännössä. Helsinki: Ethnos ry.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Liebkind, K.1994. Maahanmuuttajat. Kulttuurinen kohtaaminen Suomessa. Helsinki: Gaudeamus.

Liebkind, K., Mannila, S. Jasinskaja-Lahti, I., Jaakkola, M. Kyntäjä, E. & Reuter, A. 2004. Venäläinen, virolainen, suomalainen. Kolmen maahanmuuttaja ryhmän kotoutuminen Suomeen. Helsinki: Gaudeamus.

Maahanmuuttovirasto. 2014a. Kansainvälistä suojelua koskevat päätökset. Viitattu 1.8.2014.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/paatos/turvapaikka_ja_kansainvalinen_suojelu

Maahanmuuttovirasto. 2014b. Kansainvälistä suojelua ja turvapaikka Suomessa. Viitattu 1.8.2014. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta

Maahanmuuttovirasto. 2014c. Toteutuneet keskimääräiset käsittelyajat vuorokausissa vuonna 2013. Viitattu 1.8.2014.
http://www.migri.fi/asiointi/kasittelyajat/keskimaaraiset_kasittelyajat

Maahanmuuttovirasto. 2014d. Tilastokatsaus. Oleskeluluvat 1.1.-31.12.2013. Viitattu 1.9.2014.
http://www.migri.fi/download/50381_Tilastokatsaus_Oleskeluluvat_2013_pdf.pdf?4988e5999b94d188

Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. 2013. Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Tallinna: Gaudeamus.

Mehtola, S. 2012. Vertaisryhmän käsikirja. Väkiäältä kokeneiden naisten osallisuuden ja voimaantumisen tukeminen. Viitattu 22.8.2014 http://ensijaturvakotienliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/8d2f505f2369a505d8b5f6444aee3425/1415380283/application/pdf/4208516/Vertaisryhma_V%C3%A4kivaltaa_kokeneiden_naisten_osallisuuden_ja_voimaantumisen_tukeminen28032014.pdf

Miettinen, A. 2009. Väestöliitto. Maahanmuuttajien määrä. Viitattu 11.11.2013.
http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/

- Mikkola, L. 2006. Tuen merkitys potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Viitattu: 29.10.2013.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13414/9513927288.pdf?sequence%20=1>
- Mikkonen, I. 2009. Sairastuneen vertaistuki. Kuopion yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos. Akateeminen väitöskirja. Viitattu: 4.11.2013.
<http://www.kansalaisareena.fi/irjasbn978-951-27-1232-8.pdf>
- Muratti - Maahanmuuttajien ura ammattiin - Ohjaajan työkalupakki. 2014. Kulttuuritulkkkaus. Viitattu 15.9.2014. http://salpro.salpaus.fi/muratti/2_9_kulttuuritulkkkaus.html
- Ojaksela, A. 2014. Projektin vastaavan haastattelu. 19.3.2014. Vertsi. Helsinki
- Ojaksela, A. 2013. Projektin vastaavan haastattelu. 7.5.2013. Pasilan asukastalo. Helsinki
- Ollikainen, H. 2004. Turmiolan Tommi internetissä. Tampereen yliopisto. Tiedotusopin laitos. Lisensiaatintutkielma. Viitattu: 4.11.2013.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76388/lisuri00021.pdf?sequence=1>
- Onnismaa, J. & Pasanen, H. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ovaskainen, S., Immonen, T. & Ihalainen, K. 2009. Talousohjausopas. Neuvoja ja ohjeita asiakkaan talous- ja velkatilanteen selvittämiseen sekä talouden hallintaan saamiseen. Viitattu 3.6.2013. <http://www.kalliola.fi/SiteCollectionDocuments/Talousohjausopas.pdf>
- Pakolaisapu. 2014. Suomen pakolais- ja turvapaikkakäytännöt. Viitattu 1.8.2014.
<http://www.pakolaisapu.fi/fi/tietoa/tietoa-pakolaisuudesta/pakolaisuus-suomessa/pakolais-ja-turva-paikkakaytannot.html>
- Pakolaisapu. 2005. Voimaa vertaistuesta - Kokemuksia Suomen Pakolaisvun tukena - projektista 2003-2005. Forssa: Forssan kirjapaino. Viitattu: 14.1.2013.
http://www.pakolaisapu.fi/images/pdf/Kotimaan_Tyo/PDFs-Kasvokkain-Materiaalipankki/voimaa_vertaistuesta.pdf
- Pirttilä-Backman, A-M., Ahokas, M., Myyry, L. Lähteenoja, S. 2005. Arvot, moraalit ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus.
- Projektiseloste. 2012. Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektin projektiseloste avustushakemukseen Ray:lle.
- Rauhala. 2011. Palveluohjauksen määritelmiä. Suomen palveluohjausyhdistys. Viitattu 1.9.2014. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Sam, D. & Berry, H. 2006. Acculturation psychology. Cambridge: Cambridge University Press.
- Selander, K. 2010. Sosiaalisen tuen rooli työn imun taustalla. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 30.11.2013.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/25551/URN:NBN:fi:jyu-201011033055.pdf?sequence=1>
- Sisäasiainministeriö. 2012. Maahanmuuton vuosikatsaus. Viitattu: 5.2.2014.
http://www.migri.fi/download/43811_43667_Maahanmuuton_tilastokatsaus2012_web.pdf?651d278892fbd088

Suominen, S. 2010. Palveluohjaaja - Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry. Viitattu 1.9.2014.
<http://www.thl.fi/documents/10542/471223/palveluohjaus.pdf>

Suominen, S. 2012. Palveluohjaus asiakkaan tukena. Artikkel. Talentia Sosiaalialan edunvalvonta ja -ammattilehti. Viitattu 1.9.2014.
http://www.talentia.fi/lehti/puheenvuorot/puheenvuorot_arkisto/palveluohjaus_asiakkaan_tukena.3240.blog

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 2014. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu: 20.1.2014.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/palveluprosessi/palveluohjaus/>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 2013. Viitattu: 20.11.2013.
http://www.thl.fi/fi-FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/aikuissosiaalियोn_vaikuttavuus/aikuissosiaalियो/palveluohjaus

Tilastokeskus. 2013. Väestörakenne. Viitattu: 10.12.2013.
http://www.stat.fi/til/vaerak/2012/01/vaerak_2012_01_2013-09-27_tie_001_fi.html ja
http://www.stat.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. 2014. Muuttoliike. Viitattu 10.9.2014.
<https://www.tilastokeskus.fi/til/muutl/index.html>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2012. Valtioneuvoston periaatepäätös valtion kotouttamisohjelmasta. Hallituksen painopisteet vuosille 2012-2015. Julkaisu 2012/32. Viitattu 8.11.2013.
http://www.tem.fi/files/34550/TEMjul_32_2012_web.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014a. Pakolaisten vastaanotto. Viitattu 1.8.2014.
http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/pakolaisten_vastaanotto

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014b. Vastaanotto tietyillä, kotouttamistyö kaikilla. TEM raportteja 10/2014. Viitattu 15.8.2014.
https://www.tem.fi/files/38928/TEMrap_10_2014_web_27022014.pdf

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.

UNHCR. 2013. Pakolaiset. Viitattu 15.11.2013. <http://www.unhcr.se/fi/keita-autamme/pakolaiset.html>

Vainio, S. 2012. Yli kielimuurin - omakielinen neuvonta osana julkisen sektorin palvelua. Case infotori. AMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.2.2014.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39551/Vainio_Sirpa.pdf?sequence=1

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Väestöliitto. 2012. Suomen ulkomaalaisväestö kansalaisuuden, äidinkielen tai syntymämaan mukaan. Kuvio 1. Viitattu 1.9.2014
<http://www.vaestoliitto.fi/@Bin/3034711/m%3a4%c3%a4r%c3%a4tlaatikoissa.gif>
Väisänen, V. Immonen, T & Ojaksela, A. 2011. Settlementtityön juurilla nykyajassa. Helsinki: Aksidenssi Oy

Liitteet

Liite 1 Saatekirje haastateltaville	65
Liite 2 Suostumuslomake haastateltaville	66
Liite 3 Saatekirje tulkille	67
Liite 4 Vertaisohjaajien verkostojen kuvaus	69
Liite 5 Haastattelurunko	71

Liite 1 Saatekirje haastateltaville

Hei,

Olemme sosionomiopiskelijoita Laurea-ammattikorkeakoulusta Espoon Otaniemestä. Teemme opinnäytetyötä maahanmuuttajien vertaisohjauksesta. Opinnäyteyömmme tarkoituksena on kuvata maahanmuuttajataustaisten ohjattavien kokemuksia saamansa vertaisohjauksen hyödyistä.

Haluamme haastatella Sinua, sillä paras tieto vertaisohjauksesta löytyy ohjausta saaneelta. Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja haastattelun voi halutessaan keskeyttää. Haastatteluun osallistuu meidän lisäksi tulkki, jotta voit kertoa kokemuksistasi omalla äidinkielläsi. Meitä opiskelijoita ja tulkkia sitoo vaitiolovelvollisuus. Haastattelut on tarkoitus nauhoittaa, joten tarvitsemme sinulta luvan käyttää nauhuria.

Haastatteluaineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja niin ettei tutkimuksen missään vaiheessa sinun henkilöllisyys tule ilmi. Saatua haastatteluaineistoa hyödynnetään vain tässä tutkimuksessa, minkä jälkeen aineisto hävitetään.

Tutkimustamme varten pyydämme suostumustanne haastatteluun kirjallisena. Sovimme jokaisen haastateltavan kanssa erikseen haastattelun ajankohdan ja paikan. Haastattelut on tarkoitus toteuttaa keväällä 2014. Haastattelut kestävät 1-2 tuntia. Seuraavalla sivulla on suostumuslomake tutkimukseen osallistumisesta.

Jos sinulla on kysyttävää tai haluat saada lisää tietoa, vastaamme mielellämme!

Ystävällisin terveisin,

Sara Isoaho
opiskelija
Laurea Otaniemi
p. 044 300 1176
sara.isoaho@laurea.fi

Mona Magi
opiskelija
Laurea Otaniemi
p. 040 703 4449
mona.magi@laurea.fi

Anu Ojaksela
projektivastaava
Maahanmuuttajien vertaisohjaus-projekti
p. 04577311391
anu.ojaksela@kalliola.fi

Veikko Rantanen
ohjaava opettaja
Laurea Otaniemi
p. (09) 8868 7550
veikko.rantanen@laurea.fi

Liite 2 Suostumuslomake haastateltaville

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyö: Maahanmuuttajien vertaisohjaus ohjattavien kokemana
Opinnäytetyön tekijä: Sara Isoaho ja Mona Magi
Opinnäytetyön ohjaaja: Anu Ojaksela ja Tuula Immonen
Opinnäytetyön ohjaava opettaja: Veikko Rantanen, lehtori

Tutkimuksen tulokset esitellään Maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektissa sekä Laurea-ammattikorkeakoulun oppilaille ja henkilökunnalle. Valmis opinnäytetyö tallennetaan internetiin Theseus-verkkokirjastoon.

Minulle on kerrottu, mitä opinnäytetyössä tutkitaan. Tiedän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja maksutonta. Tutkimuksen missään vaiheessa henkilöllisyyteni ei paljastu ja haastatteluaineistoa käytetään vain tässä tutkimuksessa, minkä jälkeen se hävitetään. Suostun haastateltavaksi ja haastattelun nauhoitukseen. Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa.

Päiväys: _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys:

Liite 3 Saatekirje tulkille

Hei,

Olemme sosionomiopiskelijoita Laurea-ammattikorkeakoulusta Espoon Otaniemestä. Opinnäytetyömme on osana maahanmuuttajien vertaisohjaus -projektia, jota työsteetään osana Kalliolan Kansalaistoiminnan yksikön toimintaa ja se saa rahoitusta Raha-automaattiyhdistykseltä. Projekti on kestoltaan nelivuotinen. Sen tarkoitus ja päämäärä on kehittää sellaisia työskentelytapoja / -menetelmiä, joita soveltaen pystytään vastaamaan nykyistä paremmin vaikeissa elämäntilanteissa olevien maahanmuuttajien tarpeisiin julkisten palveluiden ja järjestöjen yhteistyönä.

Maahanmuuttajien vertaisohjaus on matalankynnyksen työtä. Projektissa työskentelee kaksi vertaisohjaajaa. Ohjaajat ovat omassa kotoutumisprosessissa pidemmällä ja näin tuntevat suomalaisen yhteiskunnan toimintatapoja ja palvelujärjestelmää niin että he pystyvät avaamaan ne ohjattavalle tämän omalla kielellä. Vertaisohjaaja toimii apuna ohjattaville sellaisissa tilanteissa, jossa ohjattava ei selviydy yksin esimerkiksi puutteellisen kielitaidon, voimavarojen riittämättömyyden tai palvelujärjestelmän toimintaan liittyvien ongelmien vuoksi. Vertaisohjaajat tapaavat ohjattavia niin Pasilan asukastalossa kuin Malmin ”Vertissä”, jonka lisäksi he jalkautuvat tarvittaessa ohjattavan mukana palveluiden piiriin. Vertaistukea on tällä hetkellä saatavilla erityisesti somalian, arabian-, kurdi-soranin ja englannin kielillä.

Opinnäytetyössä tutkimme vertaisohjaajien tekemää työtä maahanmuuttajille. Tutkimuksemme tarkoituksena on kuvata maahanmuuttajataustaisten ohjattavien kokemuksia saamallaan vertaisohjauksen hyödystä. Tavoitteenamme on tuottaa perustietoa vertaisohjauksesta kuvaamalla ja jäsentämällä toiminnan sisältöä ohjattavien näkökulmasta. Tätä tietoa maahanmuuttajien vertaisohjaus -projekti käyttää vertaisohjaustoiminnan kehittämisessä.

Tutkimuksemme haastattelemme ainakin seitsemää maahanmuuttajaa, jotka ovat saaneet vertaisohjaajilta yksilöohjausta. Vertaisohjausta hakevat naiset, miehet, nuoret, ikääntyneet, vasta Suomeen muuttaneet tai jo pidempään asuneet ja niin pientä avustusta kuin pidempää ohjausprosessia tarvitsevat. Myös syyt ohjattavien maahanmuutolle voivat olla erilaisia. Pyrkimyksemme on saada haastateltaviksi mahdollisimman erilaisia ja eri elämäntilanteissa olevia henkilöitä. Haastateltavina on niin somalian-, arabian- kuin kurdi-soraninkielisiä.

Tiedonkeruumenetelmäksi valitsimme teemahaastattelun, jonka toteutamme yksilöhaastatteluna. Haastatteluun poimitaan tutkimuskysymyksen kannalta keskeiset teema-alueet, joita käsittelemällä saamme siihen tarvittavat vastaukset. Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Mihin asioihin maahanmuuttajataustaiset ohjattavat ovat hakeneet apua vertaisohjauksesta?
- Miten vertaisohjaus vastasi maahanmuuttajataustaisten ohjattavien avuntarpeisiin heidän näkökulmastaan?

Teemahaastattelusta puuttuu kysymysten tarkka muoto ja järjestys, joten kysymykset voimme esittää aina kullekin haastattelutilanteelle luonnollisessa järjestyksessä. Oleellista teemahaastattelussa on käydä läpi kaikki teema-alueet kaikkien haastateltavien kanssa.

Nauhoitamme haastattelut ja saatua aineistoa käsittelemme luottamuksellisesti ja niin ettei tutkimuksen missään vaiheessa haastateltavien henkilöllisyys tule ilmi. Saatua haastatteluaineistoa hyödynnetään vain tässä tutkimuksessa, minkä jälkeen se hävitetään.

Haastattelut on tarkoitus toteuttaa Malmilla, Vertsin tiloissa keväällä 2014. Ennen ensimmäistä haastattelua, voisimme istua yhdessä alas, ja käydä läpi opinnäytetyötämme, haastattelua ja mahdollisesti heränneitä kysymyksiä. Muutoin jokaiseen haastatteluun tulisi varata 1-2 tuntia.

Mikäli haluat lisää tietoa tai sinulla on jotain kysyttävää, vastaamme mielellämme!

Ystävällisin terveisin,

Sara Isoaho
opiskelija
Laurea Otaniemi
p. 044 300 1176
sara.isoaho@laurea.fi

Mona Magi
opiskelija
Laurea Otaniemi
p. 040 703 4449
mona.magi@laurea.fi

Anu Ojaksela
projektivastaava
Maahanmuuttajien vertaisohjaus-projekti
p. 04577311391
anu.ojaksela@kalliola.fi

Veikko Rantanen
ohjaava opettaja
Laurea Otaniemi
p. (09) 8868 7550
veikko.vaisanen@laurea.fi

Liite 4 Vertaisohjaajien verkostojen kuvaus

Sosiaalivirasto

- Ohjattavien toimeentulohakemukset
- Varhainen tuki:
 - o Varhaiskasvatusviraston palvelu
 - o ennaltaehkäisevää ja myös jalkautuvaa tukea lapsiperheille
 - o neuvoa ohjattavien perheasioihin
- Lastensuojelu:
 - o avustavat ilmoituksen tekemisessä
 - o osallistuminen ohjattavan toiveesta lastensuojeluverkoston kokouksiin
- Asumisohjaus:
 - o neuvoa ohjattavien asumiseen liittyvissä ongelmissa
- Maahanmuuttoyksikkö
 - o ohjataan asiakkaita kotoutumiskursseille
 - o saavat konsultointiapua

Työ- ja elinkeinotoimisto

- ohjattavia palvelun piiriin
-

Terveysasemat

- esim. ohjattavien hoitoon pääsyn ongelmat, saattaminen ja jalkautuminen

Koulut

- yhteistyö opettajien, kuraattorien ja terveydenhoitajien kanssa
 - o vanhempien kanssa kommunikointi ja koulunkäyntiin liittyvät asiat
- hallinto-ohjelma Wilman tiedotteiden lukeminen ja niihin vastaaminen

Kalliolan nuoret

- leiritoiminta yhteistyö
- ohjataan nuoria koulutusta tukevaan toimintaan esim. läskykerhoon

Islamkeskus

- tiedotetaan vertaisohjauksesta
- ohjattavien avioeroasiat imaamin kanssa

Kalliolan settlementin MOKU-työryhmä

- monikulttuurisuustyön foorumi
- Kalliolan settlementin monikulttuurisen työn kehittäminen ja organisointi
- konsultointiapua Kalliolan settlementin työyhteisöille

VeTo-verkko (Suomen Pakolaisapu)

- Pakolaisavun Kasvokkain-toiminnan järjestämä yhteistyöverkosto
- maahanmuuttajien vertaistuellisia ryhmiä järjestävälle taholle
- Tiedon ja kokemusten vaihto ja hyvien käytäntöjen levittäminen
- Toisiaan tukevien palvelujen ja toimintojen kehittäminen
- Vertaistoiminnan profiloiminen
- Keskinäisen koordinaation, asiakasohjauksen ja vertaisohjaajien rekrytoinnin parantaminen
- Koulutusyhteistyö

MaaVa-verkosto (Suomen Punainen Risti)

- vapaaehtoistoimintaa tarjoaville järjestöille
- maahan muuttaneiden tiedotus järjestötoiminnasta
- järjestöjen välisen tiedonvaihdon edistäminen
- asiantuntijuuden jakaminen ja vertaistuen tarjoaminen maahan muuttaneiden kanssa työskenteleville

Malmin LaNu-verkosto

- ennaltaehkäisevän nuorisotyön toimijoiden yhteistyön edistäminen

SOPU-hanke

- kunniakonfliktiin liittyvien väkivaltatilanteiden osapuolten auttaminen
- perheiden ja viranomaisten konsultointi
- koulutusta nuorisotyöntekijöille, koululaisille, oppilaitosten opiskelijoille ja kunniaväkivaltaa kohtaaville työntekijöille
- konflikteja ennaltaehkäisevää vertaisryhmätoimintaa naisille, miehille, tytöille ja pojille
 - o Vertsissä kurdi-soraninkielinen vanhempainryhmä

Vertaiskoto-kurssi ("Vertsissä" arabian kielellä)

- Suomen Pakolaisavun kehittämä
- järjestetään järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyönä
- 10 viikon kotoutumiskurssi vasta maahan muuttaneille Sosiaaliviraston maahanmuuttoyksikön asiakkaille
- asiantuntijaluennot + omakielinen vertaisryhmä, jossa keskustellaan luennosta

SOS-kriisikeskuksen Tasapaino-ohjelmien

- ryhmätoimintaa traumatisoituneille maahanmuuttajille

Kela:

- Kanavakoulutus:
 - o opastus asiakkaiden ohjaamisesta Kelan etuisuuksiin liittyen

Malmin toimintakeskus

- Ohjattavia tukevaa "asukastalomaista" toimintaa kehitetään toimintakeskuksen kanssa

Poliisi

- kirjeiden selvitys ohjattavalle
- poliisit pitävät asiantuntijaluentoja vertaisryhmille

Junailijakujan asumisyksikkö

- vertaisohjaajat avustavat somiasiakkaiden kohdalla

Liite 5 Haastattelurunko

TAUSTATIEDOT

- Ikä
- kotimaa
- mistä syystä tullut Suomeen ja kauan asunut
- koulutustausta/ammatti
- tieto vertaisohjauksesta

AVUNTARVE

- mihin hakenut apua
- avuntarpeen kesto
- tapaamisten määrä
- onko vielä avuntarpeita
- muihin toimintoihin osallistuminen (ryhmät, retket, leirit)

VERTAISOHJAUKSEN HYÖTY

- miten vastannut avuntarpeeseen
- mielipide vertaisohjauksesta (mikä mennyt hyvin, missä haasteita)
- tunne avunsaamisesta
- mitä uutta tietoa on saanut avun hakemiseen ongelmatilanteissa
- mitä hyötyä maahanmuuttajataustaisen henkilön avusta
- muu hyöty
- onko jotain asioita mihin ei olla pystytty vastaamaan

ELÄMÄNHALLINTA JA SUOMEEN SOPEUTUMINEN

- apu sopeutumisessa
- kokemus omien asioidensa hallitsemisesta

NYKYTILANNE

- kokemus nykytilanteesta
- haluaako muutosta/ onko ongelmia

KEHITTÄMISIDEAT

- vapaamuotoinen palaute ja kehitysajat