

# **OPITAAN YHDESSÄ**

Maahanmuuttajataustaisten vertaisohjaajien tukeminen  
ja ohjaus Hämeen Setlementissä



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Ohjaustoiminta

Kevät 2017

Eeva-Stiina Blomqvist

Visamäki  
Ohjaustoiminnan artonomi (AMK)  
Terapeuttinen ohjaustoiminta

---

|                     |                                                                                                      |                   |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Tekijä</b>       | Eeva-Stiina Blomqvist                                                                                | <b>Vuosi</b> 2017 |
| <b>Työn nimi</b>    | Opitaan yhdessä, maahanmuuttajataustaisten vertaisohjaajien tukeminen ja ohjaus Hämeen Setlementissä |                   |
| <b>Työn ohjaaja</b> | Jana Vyborna-Turunen                                                                                 |                   |

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia minkälaista lisäkoulutusta maahanmuuttajataustaiset vertaisohjaajat kaipaavat työnsä tueksi ja minkälaisia haasteita ja onnistumisia vertaisohjaajat kokivat ryhmiä ohjattaessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös kehittää vertaistoimintaa Hämeen Setlementissä, joka oli työn toimeksiantaja. Aiheenvaihtelu selkiytyi Suomen Pakolaisavun Kasvokkain -toiminnan järjestäessä vertaisohjaajakoulutuksen Hämeen Setlementissä.

Teoreettinen viitekehys pohjautuu Suomen Pakolaisavun materiaaleihin, Setlementti-julkaisuihin sekä Väestöliiton toimittamiin julkaisuihin. Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia, haastattelua ja kyselyä. Tutkimusta tehtiin etnografisesta näkökulmasta, koska opinnäytetyön tekijä oli tiiviisti mukana prosessissa tutkimuksen avainhenkilöiden kanssa aina ensimmäisestä koulutuksesta vertaisryhmien ohjaamiseen ja loppuarviointiin.

Tutkimustuloksista ilmenee, että vertaisohjaajat kokivat olleensa hyödyksi, tuottaneensa iloa muille ja saaneensa hyvää kokemusta. Vaikeinta oli työsuhteeseen liittyvien käytännön asioiden hoitaminen Kelan ja verotoimiston kanssa sekä osallistujien tavoittaminen tai neuvottomuus vaikeissa tilanteissa. Lisäkoulutusta he kaipaavat mm. toiminnallisten menetelmien käyttämisessä, lomakkeiden täyttämässä, työn hakuun liittyvissä asioissa sekä tietoa siitä, miten toimia vaikeissa tilanteissa ryhmää ohjattaessa.

Vertaistoiminta nähdään Hämeen Setlementissä hyvänä tukena kotoutumisessa ja sen vaikutukset ovat positiivisia sekä vertaisryhmiin osallistuville, vertaisohjaajille ja kotouttamistyötä tekeville.

**Avainsanat** Vertaistoiminta, kotoutuminen, kotouttaminen, monikulttuurisuus.  
**Sivut** 27 s. + liitteet 6 s.

Hämeenlinna  
Degree programme in Crafts and Recreation  
Therapeutic Crafts and Recreation

---

|                    |                                                                    |                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Author</b>      | Eeva-Stiina Blomqvist                                              | <b>Year</b> 2017 |
| <b>Subject</b>     | Learn together, peer-to-peer work in Settlement of Tavastia Proper |                  |
| <b>Supervisors</b> | Jana Vyborna-Turunen                                               |                  |

---

ABSTRACT

The aims of this thesis were to examine what kind of additional training immigrant peer tutors need and what kind of challenges and successes the peer tutors experienced when facilitating groups. The aim was also to develop peer group activities at Settlement Association of Häme, the commissioner of the thesis. The choice of subject was clarified when the Finnish Refugee Council organized their first peer tutor training in Settlement Association of Häme.

The theoretical frame of reference is based on the materials and publications of the Finnish Refugee Council, Finnish Settlement Association, and the Family Federation of Finland. A qualitative research method was used in this thesis and the material was collected by using observation, interview and enquiry. An ethnographic approach was used, because the author of the thesis was closely involved in the process, from the first training course until facilitating the peer groups and the final evaluation.

The results show that peer tutors felt they had been useful, given joy to others and gained good experience. The peer tutors faced the most difficulties when running errands at the Social Insurance Institution, Kela, and the tax office. Reaching the participants and feeling at loss in difficult situations were also considered challenging. Peer tutors need further training in using functional methods with groups, filling in forms, applying for work, and more information on how to handle difficult situations when facilitating groups.

Settlement Association of Häme finds that the peer group activity supports integration and has a positive influence on the peer group participants, the peer tutors and all those involved with the integration of immigrants.

**Keywords** Peer group action and peer-to-peer work, integration, multi-culture  
**Pages** 27 p. + appendices 6 p.

# SISÄLLYS

|       |                                                          |    |
|-------|----------------------------------------------------------|----|
| 1     | JOHDANTO.....                                            | 1  |
| 2     | TYÖELÄMÄYHTEYS.....                                      | 2  |
| 2.1   | Hämeen Setlementti .....                                 | 2  |
| 2.2   | Tutkimuksen tarve ja ajankohtaisuus .....                | 3  |
| 2.3   | Tutkimuksen taustana käytettyä kirjallisuutta.....       | 4  |
| 3     | KESKEISET KÄSITTEET.....                                 | 5  |
| 3.1   | Kotoutuminen .....                                       | 5  |
| 3.2   | Kotouttaminen ja monikulttuurinen ohjaus .....           | 5  |
| 3.3   | Vertaisryhmätoiminta .....                               | 6  |
| 3.4   | Vertaisohjaaja.....                                      | 7  |
| 3.5   | Yhteistyössä Suomen Pakolaisapu .....                    | 7  |
| 4     | TUTKIMUKSEN TAVOITE, TUTKIMUSKYSYMYS JA -MENTELMÄT ..... | 8  |
| 4.1   | Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....           | 8  |
| 4.2   | Tutkimusmenetelmät.....                                  | 8  |
| 4.2.1 | Kvalitatiivinen tutkimus.....                            | 9  |
| 4.2.2 | Etnografinen tutkimus.....                               | 9  |
| 4.2.3 | Havainnointi .....                                       | 10 |
| 4.2.4 | Haastattelu ja kysely.....                               | 11 |
| 4.3   | Laadullisen aineiston analyysi: sisällönanalyysi .....   | 11 |
| 4.4   | Tutkimusetiikka .....                                    | 12 |
| 5     | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA YHTEENVETO TOIMINNASTA..... | 13 |
| 5.1   | Tutkimuskohteet ja avainhenkilöt.....                    | 14 |
| 5.2   | Aineiston keruun vaiheet .....                           | 14 |
| 5.3   | Tutkimusaineiston analyysi .....                         | 17 |
| 5.4   | Vertaisohjaajat ja ryhmät lukuina .....                  | 17 |
| 5.5   | Vertaisryhmien luonne ja niiden toiminta .....           | 18 |
| 6     | TUTKIMUKSEN TULOKSET.....                                | 19 |
| 6.1   | Vertaisohjaajan työn mielekkyys .....                    | 19 |
| 6.2   | Vertaisohjaajan työn haasteet .....                      | 20 |
| 6.3   | Onnistumisia ja ongelmatilanteita .....                  | 21 |
| 6.4   | Hämeen Setlementistä saatu tuki ja ohjaus.....           | 22 |
| 6.5   | Haastattelun tulokset.....                               | 22 |
| 6.6   | Vertaisohjaajien ohjaamisessa huomioitavat asiat.....    | 23 |
| 6.7   | Tulosten luotettavuus .....                              | 23 |
| 7     | JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTOIMENPITEET .....                | 24 |
| 7.1   | Miksi vertaistoimintaa tulisi kehittää?.....             | 24 |
| 7.2   | Miten vertaistoimintaa tulisi kehittää?.....             | 26 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 8 LOPPUSANAT ..... | 27 |
| LÄHTEET .....      | 28 |

Liitteet

|         |                                       |
|---------|---------------------------------------|
| Liite 1 | Vertaisohjaajan haastattelu 16.2.2016 |
| Liite 2 | Kysely vertaisohjaajille              |
| Liite 3 | Mainos vertaisohjaajakoulutuksesta    |

## 1 JOHDANTO

Yksi settlementityön tärkeimpiä toimintatapoja on toimia areenana ihmisten välisille suhteille, mahdollistaa ystävyys, toimia siltana ihmiseltä ihmiselle. Samalla settlementi toimii osallisuuden välittäjänä; ryhmässä tapahtuu voimaantumista, verkostot punovat meidät yhteisiin kokemuksiin eri kulttuureista ja vastuuseen yhteisestä tekemisestä. (Keinänen 2005)

Tässä opinnäytetyössä tullaan kertomaan uuden vertaistoiminnan käynnistämisestä Hämeen Settlementissä, joka on toiminut Hämeenlinnassa vuodesta 1997 ja ollut keskeisessä kolmannen sektorin roolissa kaupunkiin muuttavien maahanmuuttajien kotoutumisen tukena. Toimintamalleja on kehitetty tavoitteellisesti ja työ on tuottanut hedelmää. Kohtaamispaikan ympärille on rakentunut vuosien mittaan monikulttuuriseen työhön painottuvien neuvontapalveluiden, kerhotoiminnan sekä vapaaehtoistyön lisäksi laaja valikoima erilaisia toimintoja, joiden avulla tuetaan mm. työllistymistä, terveyden edistämistä ja osallisuutta.

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset näkyvät Kohtaamispaikassa erilaisten avun tarpeiden lisääntyessä. Muutoksista huolimatta olemme samaan aikaan saaneet seurata monien jo kauemmin Suomessa asuneiden ihmisten kotoutumisen edistymistä ja heidän tavallista elämäänsä. Maahanmuuttaja ei ole yksinomaan toimenpiteiden kohde vaan Suomeen muuttavat ja asettuvat ihmiset on otettava mukaan rakentamaan maan tulevaisuutta. Heidät tulisi nähdä osallisina ja aktiivisina toimijoita, ei vain palvelujen ja toimenpiteiden kohteena.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on nostaa esille vertaisryhmätoiminta ja erityisesti vertaisohjaajat, joka voisivat edistää maahanmuuttajien kotoutumista. Vertaisohjaajat toimivat samaa kieltä äidinkielenään puhuvien henkilöiden ohjaajana vertaisryhmässä, jossa käsitellään erilaisia teemoja ryhmän tarpeista riippuen. Kerron millä tavalla Suomen Pakolaisavun Kasvokkain-toiminnan kouluttamat vertaisohjaajat kokivat työskentelyn vertaisryhmien ohjaajina ja minkälaisiin haasteisiin ja onnistumisiin törmäsimme toimintakauden ollessa käynnissä.

Opinnäytetyön lopussa kuvaan ensimmäisen toimintakauden toimintaa ja tutkimuksen tuloksia. Varsinaisten ryhmätoimintojen päätyttyä aktiivinen toiminta hiljeni, mutta vertaisohjaajat ovat olleet mukana eri tavoin oman perustyömme tukena. Vertaisryhmien ohjaamisen lisäksi olemme voineet todeta vertaisohjaajien tekemän yksilöohjauksen sekä ns. vertaistulkkauksen korvaamattomaksi voimavaraksi Kohtaamispaikan toiminnassa. Pohdin myös sitä, miksi ja miten vertaisohjaajatoimintaa tulisi kehittää omassa työpaikassani.

## 2 TYÖELÄMÄYHTEYS

Hämeenlinnassa on vuosia luotu vahvaa pohjaa ja monikulttuurisen työn verkostoa, jonka ansiosta tänä päivänä tehtävä kotouttamistyö voidaan toteuttaa mahdollisimman hyvin, avoimin mielin ja yhteistyössä. Kaupunki, kolmas sektori ja oppilaitokset pyrkivät yhteistyössä luomaan toimintamalleja ja palveluita kotoutumisen edistämiseen ottaen huomioon elämän eri osa-alueet, kuten suomen kielen opiskelu ja työllistyminen.

Seuraavaksi esittelen opinnäytetyön työelämänyhteytenä toimineen kolmannen sektorin toimijan, Hämeen Setlementin. Kerron tarkemmin tutkimuksen lähtökohdista ja tarpeesta sekä kirjallisuudesta, jota on käytetty opinnäytetyön teoriapohjana.

### 2.1 Hämeen Setlementti

Ihmisten keskellä, ihmisten kesken  
Hämeen Setlementti

Hämeen Setlementti ry. on nopeasti kehittyvä ja ajankohtaisissa asioissa nopeasti toimeen tarttuva toimija, joka viettää 20 v. juhlavuotta tänä vuonna 2017. Kanta-Hämeen maakunnassa toimivan monialajärjestön tehtävänä on osallisuuden tukeminen, toimintamahdollisuuksien luominen, sekä yhteiskuntaan vaikuttaminen. Hämeen Setlementin toimintaa ohjaavat arvot ovat yhteisöllisyys, kohtaaminen ja luottamus. Monikulttuurinen työ on ollut alusta saakka iso osa toimintaa, palvelupakettiin kuuluu tällä hetkellä työllistämispalvelut, terveyden edistäminen, kotoutumisen tukemiseen liittyvät liitännäispalvelut kuten suomen kielen kerhot, neuvonta ja ohjaustyö, kuntouttava työtoiminta ja vapaaehtoisten koordinointi.

Yhdistys tavoittaa myös muita ihmisiä ja ryhmiä kuten senioreita, eri-ikäisiä vapaaehtoisia, äitejä ja lapsia sekä muita toiminnasta kiinnostuneita. Hämeen Setlementti on verkostoitunut seudun sosiaali- ja terveystalouden järjestöjen kanssa ja Hämeenlinnassa toimivat lähiökeskukset siirtyivät 2016 vuoden alussa järjestön alaisuuteen. Fyysiset toimintaympäristöt ovat Hämeenlinnan Kumppanuustalo, Itäinen ja Läntinen lähiökeskus. Hämeenlinnan lisäksi TyöPolku -hanke toimii myös Lahdessa ja Forssassa.

Yhdistys työllistää tällä hetkellä reilut 30 henkilöä. Vapaaehtoistoiminnassa on mukana 150 vapaaehtoista. Yhdistys tarjoaa myös harjoittelupaikkoja opiskelijoille, työkokeilu paikkoja työttömille ja työtoimintaa kuntouttavassa työtoiminnassa oleville henkilöille.

Hämeen Setlementin Kohtaamispaikassa on tehty matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjaustyötä 2000-luvun alusta saakka. Kohtaamispaikan päivystykseen on voinut tulla ilman ajanvarausta ja kävijät ovat saaneet apua erilaisiin arkisiin asioihin, kuten lomakkeiden täyttämiseen, laskujen maksamiseen, läksyihin jne. Vuosien aikana kävijät ovat vaihtuneet, kaupunkiin on muuttanut uusia asukkaita, läksyjä tekevät lapset ovat kasvaneet aikuisiksi ja perustaneet omia perheitä. Joistakin on tullut Suomen kansalaisia ja jotkut ovat palanneet takaisin kotimaahansa.

## 2.2 Tutkimuksen tarve ja ajankohtaisuus

”Yhä enemmän kaikessa toiminnassa tulisi ottaa mukaan myös maahanmuuttajia ja heidän järjestöjään, jotka tekevät osaltaan arvokasta työtä maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa. Monipuolinen yhteistyö ja keskinäinen kunnioitus ja arvostus antavat hyvän pohjan monikulttuuristuvan yhteiskunnan tasapainoiselle kehitykselle sekä auttavat maahanmuuttajia pääsemään osalliseksi suomalaiseen yhteiskuntaan.” (Alitolppa-Niitamo, Fågel & Säävälä 2013, 46).

Kotouttamispalveluiden ja erityisesti monikulttuurisen työn kenttä vaatii ajan tasalla olevia toimintoja ja toimintojen päivittämistä. Tärkeää on, että yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin ja yhteistyöverkostossa vastaan tuleviin tarpeisiin on kyky vastata nopeasti ja ammattitaitoisesti. Tähän Hämeen Setlementti pyrkii omassa toiminnassaan rohkeasti ja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa omiin arvoihinsa luottaen.

Hämeen Setlementissä Suomen kielen opetustoiminnasta vastaava Tarja Helanen kertoi haastattelussa maaliskuussa 2016 seuraavaa: ”Turvapaikanhakijoita Hämeenlinnan alueella on nyt maaliskuussa 2016 noin 800. Heistä moni saa myönteisen päätöksen lähiviikkojen tai kuukausien aikana. Heidän lisäksi Hämeenlinnan seudulla asuu paljon eri syistä äskettäin Suomeen muuttaneita ulkomaalaisia. Monet heistä ovat päätyneet Suomeen avioituttuaan täällä asuvan kanssa, monet ovat työperäisiä maahanmuuttajia tai heidän perheenjäseniään, osa on tullut Suomeen opiskelemaan ja osa kiintiöpakolaisina tai perheenyhdistämisen kautta.

Kotoutumiskoulutukseen moni uusi, oleskeluluvan saanut maahanmuuttaja joutuu jonottamaan. Kotoutumiskoulutuksen voi tulla katkos tai muutaman kuukauden odotus moduulien välillä, sillä määrärahat eivät salli riittävän monen ryhmän yhtäaikaista aloitusta.

Resurssit ammatti- ja asiointitulkkien käyttöön ovat rajalliset. Joissain kielissä erityisesti arabian kielessä on tällä hetkellä myös pulaa koulutetuista tulkeista.

Paljon puhutaan kotoutumisen edistämisestä jo turvapaikkaprosessin aikana: suomen kielen ja kulttuurin opiskelusta, työelämään tutustumisesta ja jopa työhön pääsemisestä ja kaksisuuntaisesta kotoutumisesta.

Turvapaikanhakijan pitkäväteinen arki, pitkään jatkuva epävarmuus tule-vasta ja mahdolliset aikaisemmat traumaattiset kokemukset, ympäröivä vieras suomalainen kulttuuri, asuminen jaetuissa ja joskus ahtaissa, mutta aina väliaikaisissa hätämajoituksen ja vastaanottokeskusten tiloissa, mahdollisesti heikentynyt terveys, huoli sukulaisista lähtömaassa – kaikki tämä hermostuttaa ja turhauttaa.

Suomen kielen opetusta ja kontakteja suomalaisiin on monen mielestä liian vähän. Kysymyksiä turvapaikanhakijoilla on paljon. Joskus vastauksia on vaikea ymmärtää ja/tai uskoa. Suomalaisten vapaaehtoisten panos on arvokasta.” Tähän henkilökohtaiseen tiedonantoon tiivistyy monia seikkoja, joiden vuoksi Hämeen Setlementti ry. lähti kokeilemaan, miten maahanmuuttajat itse voisivat toimia maahanmuuttajien kotoutumisen tukena kotoutumistyötä tekevien tahojen rinnalla.

Yhteistyö Suomen Pakolaisavun Kasvokkain-toiminnan kanssa oli aloitettu vuotta aikaisemmin, keväällä 2015. Kasvokkain-toiminnan toimistot ovat Helsingissä ja Joensuus-



sa, mutta vertaisohjaajakoulutuksia ja toimintaa levitetty Suomessa eri kaupunkeihin. Usean vuoden aikana kerätty kokemus ja tieto ovat laajaa ja monipuolista. Heidän toiminnassaan on useita eri kieli- ja ikäryhmiä. Yhteistyö aloitettiin orientaatiolla, joka oli suunnattu työntekijöille ja muille yhdistystoimijoille. Päivän aikana selkeni, että Kasvokkain -toiminta sopii hyvin kokeiltavaksi Hämeen Setlementtiin.

Vertaisryhmätoiminta voi parhaimmillaan tukea ryhmään osallistuvien kotoutumista jakamalla tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista, luoda verkostoja ja ystävyyssuhteita sekä tuottaa hyvää mieltä. Ryhmien vertaisohjaajat ovat avainasemassa ryhmien toiminnassa sekä hyvän ja turvallisen ilmapiirin luomisessa, he kuitenkin tarvitsevat koulutusta ja työnohjausta sekä muuta neuvontaa toteuttaakseen omaa työtänsä vertaisohjaajina. Vertaisryhmiin osallistuvien henkilöiden kokemukset ja vertais-toiminnan hyödyt osallistujille ovat tärkeitä kotouttamistyön kehittämistä varten. Tässä opinnäytetyössä keskityn ryhmiin osallistuvien henkilöiden ja ryhmän sijaan ryhmää ohjaaviin vertaisohjaajiin ja heidän työnsä tukemiseen ja kehittämiseen.

### 2.3 Tutkimuksen taustana käytettyä kirjallisuutta

Taustatietoa monikulttuurisesta vertaisryhmätoiminnasta ja sen aloittamisesta löytyi Suomen Pakolaisavun Kasvokkain-toiminnasta, materiaaleista ja julkaisuista, Erikseen mainittakoon Vertaisryhmätoiminnan opas maahanmuuttajatyöhön (2011), johon on koottu kattava paketti tietoa, ideoita, ja menetelmiä tavoitteelliseen ja ammatilliseen vertaisryhmä-toimintaan.

Setlementtityössä on tutkittu monikulttuurista työtä ja ryhmätoimintaa jo 2000-luvun alussa. Mielenkiintoista taustatietoa sain Marjo Harju-Tolpan lisensiaattitutkielmasta, jossa hän tutki monikulttuuristen naisryhmien voimaantumista ja ryhmiä sosiaalisten verkostojen edistäjänä. Harju-Tolpan tutkimuksessa nostetaan esiin Setlementin tärkeä rooli monikulttuurisen työn kehittäjänä.

Uudempi setlementtijulkaisu, josta saa tietoa, hyödynnettäviä toimintatapoja ja ideoita vertaisohjaajatoiminnan kehittämiseen on Kotoutumisen tukiverkkoja – kokemuksia monikulttuurisesta vapaaehtoistoiminnasta. Vapaaehtoisten kanssa työskentelyssä on hyvin paljon samoja piirteitä kuin vertaisohjaajatoiminnassa, etenkin koulutuksen, motiivoinnin ja tukemisen saralla.

Vertaisohjaajien kokemuksia on kerätty ainakin Pohjois-Karjalan ammattikorkeakouluun tehdyssä opinnäytetyössä Ryhmänohjaajien kokemuksia maahanmuuttajien vertaistukiryhmistä (Räsänen & Tirkkonen 2011). Myös tässä opinnäytetyössä tutkimuskohde oli Kasvokkain-toiminnan kouluttamat vertaisohjaajat.

Kotoutumisesta ja kotouttamisesta sekä monikulttuurisuuden kohtaamisesta mm. ohjaustyössä on toimitettu julkaisu Olemme muuttaneet ja kotoudumme, maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä (2013).

### 3 KESKEISET KÄSITTEET

Päävastuu kotoutumista edistävien toimenpiteiden järjestämisestä kuuluu kunnille ja työ- ja elinkeinotoimistoille ja ne perustuvat kotoutumislakiin. Kotoutumislaki taas koskettaa ihmisiä, jotka ovat saaneet oleskeluluvan Suomeen ja ovat siirtyneet vastaanottokeskuksen palveluista kunnallisiin palveluihin.

Viranomaisten lisäksi monikulttuurista työtä tekee suuri määrä erilaisia kansalaisjärjestöjä, jotka voivat suunnata omia palveluita ja toimintaa kaikille maahanmuuttajille, myös heille, jotka eivät vielä kuulu kunnallisten palveluiden piiriin. Tärkeää on, että kolmannen sektorin monikulttuuristatyötä tekevät tahot täydentävät joustavasti kuntien ja viranomaisten tekemään kotouttamistyötä. Yhteistyö ja yhteydenpito helpottavat kaksisuuntaista kotoutumista ja asiakkaiden ohjaamista sopivien palveluiden ja toimintojen pariin.

Tässä luvussa esittelen monikulttuurisen työn ja vertaistoiminnan keskeiset käsitteet sekä kerron vertaistoimintaa jo pitkään organisoineen Suomen Pakolaisavun Kasvokain-toiminnan roolista vertaistoiminnan kehittäjänä.

#### 3.1 Kotoutuminen

”Kotoutuminen on maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka päämääränä on, että maahanmuuttaja tuntee olevansa yhteiskunnan aktiivinen ja täysivaltainen jäsen.”

”Tavoitteena on, että maahanmuuttaja omaksuu yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Samalla kun hän tutustuu uuden asuin maansa kielelliseen ja kulttuuriseen ympäristöön, tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Vastavuoroisesti vastaanottava yhteiskunta saa uusia vaikutteita ja monimuotoistuu.” (Työ- ja elinkeinoministeriön osaamiskeskus n.d.)

Alitolppa ym. (2013, 7) mukaan kotoutumisen onnistumisen tiedetään onnistuvan parhaiten tasa-arvoisessa yhteiskunnassa. Tämä vaatii kaksisuuntaista kotoutumista jossa viranomaiset, poliittiset päättäjät ja valtaväestö luovat edellytykset maahan muuttaneille toimia uudessa kotimaassaan ja ylläpitää omaa kulttuurista erityisyyttään tunnustaen kuitenkin yhteiskunnan yhteiset pelisäännöt ja lait. Kotoutuneet muuttajat osallistuvat työelämäänsä ja muuhun kansalaistoimintaan, osaavat paikallista kieltä, heillä on suhteita valtaväestön ihmisiin ja he arvostavat omaa kulttuuristaustaansa. Kaikki tämä edellyttää sitä, että valtaväestö antaa tilaa erilaisuudelle, ei syrji eikä eristä heitä.

#### 3.2 Kotouttaminen ja monikulttuurinen ohjaus

”Kotouttaminen on kotoutumisen monialainen edistäminen ja tukeminen. Tähän pyritään viranomaisten ja muiden tahojen tarjoamien kotoutumista edistävien ja tukevien toimenpiteiden ja palveluiden avulla. Nämä määritellään henkilökohtaisessa kotoutumissuunnitelmassa.” (Työ- ja elinkeinoministeriön osaamiskeskus n.d.)

Kotouttamisen ympärillä toimii monia tahoja ja organisaatioita aina vastaanottokeskuksesta kaupungin sosiaalipalveluihin, päiväkodeista ja kouluista erilaisiin yrityksiin ja kolmannen sektorin toimijoihin. Monikulttuurista ohjausta annetaan siis hyvin erilais-

sa paikoissa ja hyvin erilaisista lähtökohdista. Kaikkien maahanmuuttajien parissa tavalla tai toisella työskentelevien tulisi huomioida kunnioittava ja myötätuntoinen lähestymistapa tukeakseen asiakkaiden kotoutumista. ”Onnistunut ohjaus edellyttää ohjaajalta asiakkaan kulttuuristen taustojen huomioimista, mutta myös ohjaajan ymmärrystä omista kulttuurisista lähtökohdistaan ja elämänhistoriastaan” (Alitolppa-Niitamo 2013, 9).

”Monikulttuurinen ohjaus pyrkii järjestelmällisesti ottamaan ohjauksessa huomioon kulttuurisia eroja. Ohjauksessa on keskeistä ymmärtää kuinka kokonaisvaltaisesti kulttuuri vaikuttaa ihmisiin ja heidän tapaansa hahmottaa ja ymmärtää maailmaa. Kulttuuri, jossa olemme kasvaneet, vaikuttaa monilla tavoilla arvoihimme, ajattelutapoihimme ja käyttäytymismallemme. Ilman sen kulttuurin riittävää tuntemusta, jossa ihminen on kasvanut, on vaikea ymmärtää häntä syvällisesti. Näistä syistä ohjaustyötä tekevien on tärkeää oppia vähitellen yhä monipuolisemmin tuntemaan ja ymmärtämään niin omaa kuin ohjattaviensa kulttuuritaustaa ja sen vaikutusta elämään ja valintoihin.” (Alitolppa-Niitamo 2013, 36.)

### 3.3 Vertaisryhmätoiminta

”Koskaan ei voi tietää, mikä kohtaaminen voi toimia virikkeenä sille, että ongelmat lähtevät purkautumaan kohti jonkinlaista ratkaisua tai helpotusta tilanteeseen” (Harju-Tolppa 2004, 16).

”Vertaistuessa ihminen ei ole hoidon ja toimenpiteiden kohde, vaan itse oman elämänsä ja ongelmiansa paras asiantuntija. Ajatuksena on, että samanlaisia kokemuksia omaava ihminen saattaa olla paljon parempi tuki ja ymmärtäjä kuin esimerkiksi alan ammattilainen. Vertaistuki voi tapahtua kahden ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa tai isommassa ryhmässä.” (Sharifi & Toivikko 2011, 6.)

Harju-Tolppa (2004, 17) lisensiaattitutkielmassaan kertoo Naistarin toiminnasta Setlementti Naapurissa. Hän tutki naisryhmien voimauttavaa vaikutusta ja kirjoittaa naisten hyvinvoinnille olevan tärkeätä se, että he voivat omalla kielellään saada tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, lainsäädännöstä, kulttuurista ja palvelujärjestelmästä naisten omista vertaisverkostoista, että työntekijöiltä. Harju-Tolpan (2004, 52.) mukaan ryhmien avulla on mahdollista myös ennaltaehkäistä yksinäisyyttä ja kehittää voimavaroja sekä sosiaalisia verkostoja. Toisaalta ryhmästä voi olla hyötyä vain silloin, kun henkilö on itse siihen valmis. Naistarissa on hyviä kokemuksia sekä pitkäkestoisesta naistenryhmästä että vapaamuotoisen suomen kielen kerhon muodossa toimivasta naistenryhmästä. Hänen mukaansa Suomessa on useita maahanmuuttajien yhdistyksiä. Niitä voidaan luonnehtia vertaisverkostoiksi, joissa yhdistävänä osatekijänä ovat samankaltaiset elämäntilanteet ja kokemukset. (Harju-Tolppa 2004, 17)

Sharifi ym. (2011, 7.) toteaa, että maahanmuuttajien vertaisryhmät voivat olla monenlaisia. Yhteinen tavoite ryhmällä on luoda kotoutujille tukiverkkoja ja tarjota työkalu, jonka avulla voi tutustua uuteen ympäristöön ja kulttuuriin. Niissä voidaan käsitellä mm. kulttuurieroja, lasten kasvatusta, vanhemmuutta, työttömyyttä tai koulutusta sekä käydään läpi oman ja suomalaisen kulttuurin eroja. Yhteisen äidinkielen avulla samassa tilanteessa olevat ymmärtävät mistä on kysymys ja ryhmän ohjaaja voi tuoda

uusien näkökulmia ryhmäläisen akuuttiin tilanteeseen. Jo omista tunteista puhuminen ja niiden tunnistaminen auttavat sopeutumisessa. Ryhmien aiheet perustuvat ryhmäläisten tarpeisiin.

Jo pidempään maassa olleiden maahanmuuttajien ja pakolaisten vertaistoiminnassa korostuu keskustelu tietyn teeman ympärillä ja ilmiöiden syvällisempi ymmärtäminen. Kotoutumisen alkuvaiheessa olevia henkilöitä taas palvelee parhaiten informatiivinen ryhmätoiminta, jossa kerrotaan mm. suomalaisesta palvelujärjestelmästä.

### 3.4 Vertaisohjaaja

On tavallista, että maahanmuuttajayhteisöissä on suomen kieltä taitavia ihmisiä, jotka toimivat välittäjinä viranomaisten suuntaan. He myös osaavat toimia suomalaisessa byrokratiassa. Näin he voivat auttaa oman kieli- ja kulttuurialueensa ihmisiä sopeutumaan uuteen maahan. (Harju-Tolppa 2004, 19.)

Toivikko & Muhammed (2011, 24-25) kirjoittavat hyvän vertaisohjaajan olevan omassa kotoutumisprosessissaan pidemmällä kuin ryhmäläiset. Hän omaa suomalaisen kulttuurin tuntemusta ja riittävän suomen kielen taidon. Hän on kuuntelija ja ymmärtäjä ja samankaltaisten kokemusten läpikäyneenä vertaisohjaaja pystyy samaistumaan ryhmäläisen elämäntilanteeseen ja rohkaisemaan heitä. Hän voi myös toimia positiivisena roolimallina ryhmäläisille ja sekä luoda hyvää ilmapiiriä. Vertaisohjaaja on vaitiolovelvollinen. Joskus ohjaajana toimiminen omien maanmiesten parissa voi olla haastavaa ja siksi on tärkeää, että ohjaaja osaa ottaa ammattimaisen roolin ryhmässä. Vertaisohjaajan ei tarvitse tietää kaikkia asioita, mutta on tärkeää, että hän on valmis etsimään vastauksia ryhmäläisten kysymyksiin. Ohjaajan rooli on toimia eri ammattilaisten ja ryhmäläisten välissä ”kulttuuritulkkina”.

On hyvä huomioida myös toisenlaiset tarpeet ja elämäntilanteet. Etenkin pienemmissä kunnissa ja kaupungeissa, missä verkostot ja yhteisöt ovat pienempiä, voi kynnys avata omaa elämäänsä saman kieliryhmän ja kulttuurin edustajalle olla korkea. Aina ei kuitenkaan ole itsestään selvää, että henkilö pystyy hyvin auttamaan omalta kieli- ja kulttuurialueeltaan tulevaa henkilöä. Joskus maahanmuuttajat haluavat myös hakea apua nimenomaan suomalaiselta työntekijältä esimerkiksi asian arkaluontoisuuden takia. (Harju-Tolppa 2004, 19.)

### 3.5 Yhteistyössä Suomen Pakolaisapu

Pakolaisapu on valtakunnallisesti toimiva pakolaisuuden ja kotoutumisen asiantuntija, joka tarjoaa asiantuntijatukea ja erilaisia kotoutumisen tukipalveluja viranomaisille, järjestöille ja kotoutuville henkilöille. Pakolaisavun Kasvokkain-toiminta kehittää maahanmuuttajien vertaisryhmätoimintaa ja kouluttaa vertaisryhmätyöhön. Toiminnassa huomioidaan koko kotoutumisen kaari, maahan muuttaneiden erilaiset taustat sekä vastaanottavan yhteiskunnan rooli. (Suomen Pakolaisapu n.d.)

## 4 TUTKIMUKSEN TAVOITE, TUTKIMUSKYSYMYS JA -MENETLMÄT

Opinnäytetyö käsittelee uuden toiminnan aloittamista ja kehittämistä Hämeen Setlementin ydinpalvelun rinnalle. Tämä uusi toiminta on vertaisryhmätoiminta maahanmuuttajataustaisille henkilöille. Vertaisryhmien toimivuuden ja hyödynnettävyyden vuoksi on kehitettävä vertaisohjaajia tukevaa palvelua ja yhteistyötä heidän kanssaan. Jotta vertaisryhmätoiminta toteutuu mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti, on tärkeää, että järjestävä taho pitää huolen vertaisohjaajistaan, kuten työnantaja työntekijöistään. Minua kiinnostaa se, minkälaista ohjausta ja tukea maahanmuuttajataustainen vertaisohjaajana toimiva henkilö toivoo? Kuinka ohjata vertaisohjaajaa?

Seuraavassa luvussa kerron tutkimuskysymykseni ja esittelen tutkimusmenetelmäni, havainnoinnin, erityisesti osallistavan havainnoinnin sekä kyselyn ja haastattelun lyhyesti. Näiden menetelmien avulla kerättyä tietoa sekä etnografiseen tutkimukseen perustuvaa, olemassa olevaa kokemusta käyttäen pyrin saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiini.

### 4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoite on tutkia vertaisohjaajien tuen ja ohjauksen tarpeita ja näitä vastauksia hyödyntäen kehittää vertaistoimintaa työpaikallani.

Keskeinen tutkimuskysymykseni on seuraava:

1. Minkälaista ohjausta, tietoa ja taitoa maahanmuuttajataustaiset vertaisohjaajat kaipaavat suoriutuakseen työstään ryhmäohjaajana paremmin?

Lisäksi minua kiinnostaa:

2. Minkälaisia onnistumisia ja haasteita vertaisohjaajat kokivat työssään vertaisryhmien ohjaajana?
3. Miten maahanmuuttajien vertaistoimintaa tulisi kehittää Hämeen Setlementissä?

### 4.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa en vielä tarkkaan tiennyt tutkimusmenetelmiä, joita tulisin käyttämään. Valitsin etnografian tutkimusmenetelmäksi, koska perustyössäni olen saanut kerätä strukturoimatonta tietoa ja havaintoja jo ennen tutkimuksen aloittamista. Myös työyhteisössäni ja verkostossani on runsaasti tietoa ja kokemusta, jota voin hyödyntää opinnäytetyössäni. Monet työssämme vastaan tulleet asiat ja tilanteet sekä asiakkaiden kohtaamiset ovat antaneet lähtökohdat tutkimukselle. Nämä asiat ovat opettaneet meitä, mutta vastausten saamisen ohella on herännyt myös paljon kysymyksiä. Olen kiinteästi osa tutkimuskohdetta ja käytän osallistuvaa havainnointia aineiston keruussa. Nämä piirteet muun muassa liitetään etnografiaan.

”Kvalitatiivisen eli laadulliseen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto” (Tuomi & Sarajärvi 2002. 73). Tiesin, että havainnoinnin avulla tutkimusprosessin aikana tulee kertymään paljon aineistoa, koska opinnäytetyöni keskiössä on uusi toimintamalli, jota me yhdessä vertaisohjaajien eli tutkittavien avainhenkilöiden kanssa opetelimme. Kysely tutkimusmenetelmänä selkiytyi myöhemmin, loppuarviointipäivän lähestyessä.

Kyselyn avulla pyrin keräämään yksityiskohtaista tietoa sekä vertaisohjaajien kokemuksia, joiden avulla saatoinkin myös vahvistaa tai kumota omia havaintojani ja tulkintojani. Kyselyn ja haastattelun vastauksista saatujen tietojen avulla voimme myöhemmin kehittää vertaistoimintaa sekä vertaisohjaajien ohjaamista Hämeen Setlementissä.

#### 4.2.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tuomi ym. (2002, 87) kirjoittavat laadullisesta tutkimuksesta seuraavasti: ”Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Niissä pyritään mm. kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle.”

Laadullinen tutkimus onkin ns. pehmeää. Sitä käytetään nimenomaan ihmistieteiden aloilla ja se perustuu pitkälti havainnointiin, tutkittavan omien kokemusten kuulemiseen esimerkiksi haastattelun tai päiväkirjan avulla. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan usein käyttää jotakin toiminnallista tapaa tutkia asiaa ja ilmiötä sekä ihmistä. Määrällisen tutkimuksen aineiston kerääminen tapahtuu usein tilastoihin ja numeroihin perustuen ja se on etäisempää. Toki joitakin menetelmiä kuten kyselyjä voidaan käyttää molemmissa tutkimustyypeissä. Niitä voi myös hyödyntää yhdessä, laadullisen tutkimuksen empiirinen aineisto voi synnyttää teoriaa ja sen pohjalta voidaan kokeilla ja tutkia jotakin uutta ja toimivaa.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (1997, 161) kuvailevat laadullista tutkimusta todellisen elämän kuvaamiseksi. Todellisuuden nähdään olevan moninainen, mutta tutkimuksessa on kuitenkin otettava huomioon, että todellisuutta ei voi pilkkoa osiin vaan kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tapahtumat vaikuttavat toisiinsa ja asioista onkin mahdollista löytää monen suuntaisia suhteita.

#### 4.2.2 Etnografinen tutkimus

Eskola & Suoranta (1998, 106) kertoo etnografian olevan ennen kaikkea kokemalla oppimista. ”Etnografiassa tutkija elää tutkimassaan yhteisössä sen arkipäivää määrätyn pituisen jakson. Tavoitteena on oppia tuon yhteisön kulttuuri, sen ajattelu- ja toimintatavat ns. sisältäpäin.”

Laadullisella ja etnografisella tutkimuksella on yhteisiä piirteitä aineiston keruu menetelmien käyttämisen ja sisällönanalyysin sekä tulosten analysoinnin suhteen. Nämä kaksi menetelmää tukevat toisiaan. Eskola ym. (1998, 107) kokoaa etnografisen tutkimuksen ominaisuuksia yhteen.

- Tutkija viettää tutkittavassa kulttuurissa pitkähkön ajan ja tutkii ihmisten toimintaa jokapäiväisissä tilanteissa. Kenttätyössä vietetyn ajan nähdään vaikuttavan tutkimuksen luotettavuuteen.
- Pääasiallisten aineiston keruu menetelmiä ovat havainnoinnin eri muodot sekä keskustelut ja haastattelut. Näiden lisäksi tutkimusaineistoa kerätään monista eri lähteistä ja se on suhteellisen strukturoimatonta.
- Tutkimusaineiston analysoinnissa ei myöskään käytetä valmiita luokituksia vaan aineistoa tarkastellaan sen sisältämiä merkityksiä, ihmisten toimintaa kokonaisvaltaisesti. Haaste on, että etnografian kokonaisvaltaisuus ei kuitenkaan käänny liialliseksi vaikutelmanvaraisuudeksi ja liialliseksi subjektiivisuudeksi.
- Tulokset esitellään pääasiassa kirjallisina kuvauksina ja selityksinä kuin määrällisinä tai taulukoituna.

Helsingin Yliopiston avoimen yliopiston verkkopalvelun artikkelissa kerrotaan etnografiasta ”Etnografia on menetelmä, jonka avulla voi tutkia ihmisille merkityksellisiä arkielämän ilmiöitä. Etnografiassa tutkitaan ihmisiä omassa kulttuurisessa ympäristössään. Arkipäiväinen kohde voi ensin näyttää itsestään selvältä, mutta tutkimuksen avulla siitä voi löytyä uusia, kiinnostavia puolia. Etnografia on tutkimusta, jota tehdään ihmisistä, mutta myös ihmisten kanssa ja heidän parissaan. Etnografiassa hyväksytään se, että tutkimus on vahvasti subjektiivista, sillä tutkija on aina tutkimustilanteessa mukana ja näkee asiat omalla tavallaan. Tutkijan on pakko heittäytyä mukaan tilanteeseen.” (Helsingin yliopisto n.d.)

#### 4.2.3 Havainnointi

Hirsjärvi ym. (1997, 209) painottaa sitä, että tieteellinen havainnointi on tarkkailua eikä vain näkemistä. Sitä on pidetty tieteiden yhteisenä ja välttämättömänä perusmenetelmänä. Sen avulla voidaan kerätä monipuolista aineistoa suoraan yksilöiden tai ryhmien toiminnasta, käyttäytymisestä ja vuorovaikutussuhteista ihmisten ja asioiden luonnollisessa ympäristössä.

Tuomen ym. (2002, 83) mukaan havainnointi aineistonhankintamenetelmänä on perusteltua silloin, jos tutkittavasta ilmiöstä tiedetään hyvin vähän tai ei lainkaan. Havainnoimalla voidaan kytkeä muita aineistonkeruumenetelmiä paremmin saatuun tietoon eli asiat nähdään havainnoinnin avulla ikään kuin oikeissa yhteyksissään. Toisaalta havainnointi ainoana aineistonkeruumenetelmänä on analyysin kannalta haasteellista, koska se on suuritöistä ja aikaa vievä.

Tuomi ym. (2002, 84) esittelee mallin neljästä eri havainnoinnin muodosta. Ne ovat piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi ja osallistava havainnointi. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija toimii aktiivisesti tutkimuksensa tiedonantajien kanssa. Sosiaaliset vuorovaikutustilanteet muodostuvat tärkeäksi osaksi tiedonhankintaa. Osallistavassa havainnoinnissa pääajatus on, että ihmistä ei voi opettaa pakolla, mutta vuorovaikutuksessa molemmat osapuolet voivat laajentaa ajatteluaan. Yhteistä osallistamiseen perustuville menetelmille on tutkimusprojektiin osallistuvien henkilöiden tiedon arvostaminen ja usko siihen, että jokaiseen asiaan on enemmän kuin yksi näkökulma ja että ne kaikki ovat tärkeitä.

Eskolan ym. (1998, 102) mukaan eettiset kysymykset huomioidaan osallistuvassa havainnoinnissa pääperiaatteena se, että havainnointia ei pitäisi tehdä ilman havainnoitavan suostumusta. Haasteena on, että havainnointi voi häiritä sekä tutkimusta että tutkittavan yhteisön toimintaa. Hirsjärvi ym. (1997, 210) nostaa esiin myös muita seikkoja, jotka saattavat vaikuttaa aineistonkeruu tilanteessa. Kuten se, että havainnoija saattaa häiritä tilannetta ja jopa muuttaa tilanteen kulkua. Havainnoija saattaa myös sitoutua emotionaalisesti tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen. Joissakin tilanteissa havaintojen tallentaminen välittömästi muistiin ei ole mahdollista. Tällöin tutkijan täytyy vain kirjata havainnot myöhemmin.

#### 4.2.4 Haastattelu ja kysely

Tuomi ym. (2006, 75) eivät erottele jyrkästi kyselyä ja haastattelua keskenään. He lainaavat Eskolaa (1975), joka määrittelee kyselyn sellaiseksi menettelytavaksi, jossa tiedonantajat itse täyttävät heille esitetyn kyselylomakkeen joko valvotussa ryhmätilanteessa tai kotonaan. Haastattelulla Eskola tarkoittaa henkilökohtaista haastattelua, jossa haastattelija esittää kysymykset suullisesti ja merkitsee tiedonantajan vastaukset muistiin. ”Haastattelussa tiedonantaja vastaa suullisesti, kyselyssä kirjallisesti. Kyselyn ja haastattelun ero siis liittyy tiedonantajan toimintaan tiedonkeruuvaiheessa.”

Eskolan ym. (1998, 86) mukaan haastattelu on yksi yleisimmistä tavoista kerätä laadullista aineistoa Suomessa. ”Haastattelun idea on hyvin yksinkertainen ja järkevä. Kun haluamme tietää jotain ihmisestä – mitä hän ajattelee, minkälaisia motiiveja hänellä on jne. – niin miksi emme kysyisi sitä häneltä suoraan?”

Eskola ym. (1998, 87) jakavat haastattelutyypit neljään eri osaan: Strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Hirsjärvi ym. (1997, 192) jakavat kyselyn muodot kahteen päätapaan; postikyselyyn ja kontrolloituun kyselyyn. Kyselylomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoja tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Kysymysten muotoilusta he kirjoittavat seuraavasti:

”Kysymyksiä voidaan muotoilla monella tavalla. Yleensä käytetään kolmea muotoa;

1. Avoimet kysymykset, joissa esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten.
2. Monivalintakysymykset, joissa tutkija on laatinut valmiit vastausvaihtoehdot ja vastaaja merkitsee rastin tai rengastaa lomakkeesta valmiin vastausvaihtoehdon tai useampia vaihtoehtoja, jos sellainen ohje on annettu.
3. Asteikkoihin eli skaaloihin perustuva kysymystyyppi, jossa esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä.”

#### 4.3 Laadullisen aineiston analyysi: sisällönanalyysi

Janhonen & Nikkonen (2003, 23) kirjoittavat sisällönanalyysistä seuraavasti: ”Sisällönanalyysillä tarkoitetaan kerätyn tietoaineiston tiivistämistä niin, että tutkittavia ilmiöitä voidaan lyhyesti ja yleistävästi kuvailla tai että tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet



saadaan selkeinä esille. Analysoitava informaatio voi olla laadullista, kuten kertomuksia tai se voi olla kvantitatiivisesti mitattavia muuttujia. Laadullisella informaatiolla tarkoitetaan verbaalisessa tai kuvallisessa muodossa olevia aineistoja, kuten päiväkirjoja, kirjeitä, puheita, raportteja, kirjoja, artikkeleita, filmejä, kuvanauhoja, laulujen sanoja, valokuvia ja taideteoksia. Sisällönanalyysi on menetelmiä, jonka avulla voidaan tehdä havaintoja dokumenteista ja analysoida niitä systemaattisesti. Dokumenttien sisältöä kuvataan tai selitetään sellaisenaan. Dokumenteista voidaan myös kerätä tietoa ja tehdä päätelmiä muista ilmiöistä.”

Hirsjärvi ym. (1997, 218) puolestaan toteavat, että ”aineistoa kerätään monissa vaiheissa ja usein rinnakkaisesti eri menetelmin (haastatteluin ja havainnoiden), analyysia ei tehdä vain yhdessä tutkimusprosessin vaiheessa, vaan pitkin matkaa. Aineistoa siis analysoidaan ja kerätään osittain samanaikaisesti.”

Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan, luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitetään. Tämä on analysointia, mutta ilman raportoitua yhteenvetoa ei ryhmittely sinällään vielä ole tutkimustulos. Janhosen ym. (2003, 28) mukaan ”aineiston ryhmittelyssä etsitään pelkistettyjen ilmaisujen erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään samaksi luokaksi ja annetaan sille sen sisältöä kuvaava nimi.”

Luokittelua pidetään yksinkertaisimpana aineiston järjestämisen muotona. Alkeellisimmillaan aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan, montako kertaa jokainen luokka esiintyy aineistossa. Teemoittelu voi olla periaatteessa luokituksen kaltaista, mutta siinä painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu. Tyypittelyssä aineisto ryhmitetään tietyiksi tyypeiksi. (Tuomi ym. 2006, 95)

Ryhmittelyn jälkeen aineisto abstrahoidaan, mikä tarkoittaa tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon erottelua. Valikoidun tiedon perusteella muodostetaan sen jälkeen teoreettisia käsitteitä. (Tuomi ym. 2006, 114). Aineiston abstrahointivaiheessa yhdistetään saman sisältöisiä luokkia, jolloin saadaan yläluokkia. (Janhonen ym. 2003, 29)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi ym. 2006, 115)

#### 4.4 Tutkimusetiikka

Hyvää tutkimustoimintaa voidaan toteuttaa noudattamalla hyvää tieteellistä käytäntöä. Kuulan mukaan (2006, 25) tieteen ja tutkimuksen maailmassa on ollut yhteisiä arvoja ja normeja jo vuosisatojen ajan.

Kuula (2006, 264) luonnehtii tutkimusetiikkaa näin: ”tutkijoiden ammattietiikka, johon kuuluvat eettiset periaatteet, normit, arvot ja hyveet, joita tutkijan tulee noudattaa harjoittaessaan omaa ammattiaan. Sisältää tutkimustyötä koskevat moraaliset käsitykset ja tutkijoiden työssään tekemät moraaliset päätökset. Vastuu tutkimusetiikasta on jokaisella tutkijalla, tieteelliset seurakunnat ja vastaavat ovat laatineet tutkijoiden avuksi

normistoja. Suomalaiset tutkimusorganisaatiot ovat sitoutuneet noudattamaan yhteisesti sovittua hyvää tieteellistä käytäntöä.”

Tutkimuseettiset periaatteet tulevat osittain lainsäädännöstä. Esimerkiksi Henkilötietolakiin sisältyy periaatteita, jotka velvoittavat tutkijoita. Huolellisuusveloitteen mukaan henkilötietoja sisältäviä tutkimusaineistoja tulee käsitellä laillisesti ja huolellisesti noudattaen hyvää tietojenkäsittelytapaa niin, että tutkittavien yksityisyyden suoja ei vaarannu. Toisen periaatteen mukaan henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua ja asiallisesti perusteltua. (Kuula 2006, 87). Aineiston säilytys tulee huolehtia niin, ettei henkilötietoja tai mitään yksityisasiota ole kenenkään ulkopuolisen saatavilla. Aineisto myös käsitellään tutkimuksen valmistuttua sopivin keinoin.

Ohjauksen tutkimuksessa aiheet vievät tutkijan lähelle yksittäisiä henkilöitä. Jos aineiston keruun vaiheessa tutkittava päästää tutkijan hyvinkin syvälle yksityisyyteensä, on ainoa eettinen tapa olla tämän luottamuksen arvoinen.

Eskolan ym. (1998, 56) mukaan ”Erityisesti arkaluonteisia tietoja kootessaan on tutkijan pyrittävä selvittää itselleen, tarvitseeko hän niitä ja onko tutkimuksen mukanaan tuoma tiedon lisä niin arvokas, että se oikeuttaa puuttumaan ihmisen yksityisyyteen. Jokaiselle tutkittavalle pitää antaa riittävä informaatio tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta sekä korostettava vastaamisen vapaaehtoisuutta. Tästä periaatteesta voidaan poiketa esimerkiksi osallistuvaa havainnointia käytettäessä, kunhan tutkittavien anonymiteetti varmistetaan.”

Kuula (2006, 136) puolestaan kirjoittaa seuraavasti: ”Arkaluonteisuuden määrittely onkin toisinaan hyvä jättää tutkittaville itselleen. Kulttuuriset ja tilannekohtaiset tekijät vaikuttavat siihen, mikä on arkaluonteista ja mikä taas ei. Suhtautuminen voi olla erilaista samankin ryhmän sisällä, ja tutkijalle vähäpätöisiltä tuntuvat seikat voivat olla tutkittavalle hyvin merkittäviä.”

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA YHTEENVETO TOIMINNASTA

Tutkimuksen lähtökohdat olivat Suomen Pakolaisavun kanssa aloitettu yhteistyö sekä kentältä noussut tarve, joka näkyi Kohtaamispaikan päivystyksessä. Vertaisohjaajakoulutus järjestettiin syksyllä 2015, samaan aikaan alkoi Lähi-Idästä, etenkin Irakista ja Afganistanista, ja Afrikasta historiallinen pakolaisvirta kohti Eurooppaa. Uusi tilanne näkyi myös Hämeenlinnan seudulla. Vertaisryhmille nähtiin olevan tarve jo kauemmin Suomessa asuneille henkilöille, mutta myös vastaanottokeskuksessa asuville turvapaikanhakijoille.

Aineistonkeruu alkoi koulutuksessa ja jatkui läpi toimintakauden kevääseen 2016. Aineistoa kerättiin koulutuksen lisäksi muissa yhteisissä tapaamisissa, yksilöohjaustilanteissa ja vertaisryhmien ohjaustilanteissa havainnoimalla ja keskusteluiden yhteydessä. Kauden päättyessä vertaisohjaajat vastasivat kyselyyn. Tässä luvussa kerron tarkemmin tutkimuksen toteuttamisesta sekä siitä, kuinka vertaistoiminta toteutui Hämeen Setlementissä toimintakauden 2015-2016 aikana.

## 5.1 Tutkimuskohteet ja avainhenkilöt

Opinnäytetyöni tutkimuskohteena oli maahanmuuttajataustaisten vertaisohjaajien ja heidän työnantajan Hämeen Setlementti ry:n välinen toiminta. Erityisesti tutkimuskohteena olivat vertaisohjaajien kokemukset heidän tuen ja ohjauksen tarpeistaan.

Koulutukseen osallistui 14 henkilöä, joista neljä olivat suomalaisia ja 10 maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, naisia oli 10 ja miehiä neljä.

Suomalaisista osallistujista kolme oli Hämeen Setlementti ry:n työntekijöitä, jotka toimivat myöhemmin ohjaajapareina vertaisohjaajille. Yksi suomalainen oli vapaaehtoinen, joka tuli myöhemmin toimimaan miesten ryhmiä ohjaavien vertaisohjaajien ohjaajaparina.

Koulutuksen jälkeen vertaisryhmätoiminnan aloitti kahdeksan vertaisohjaajaa erilaisilla aikatauluilla. Miesten toimintaan tuli mukaan myöhemmin yksi uusi maahanmuuttajataustainen vertaisohjaaja.

## 5.2 Aineiston keruun vaiheet

Alkuperäinen suunnitelmani opinnäytetyön aikataulusta muuttui matkan varrella. Aluksi suunnittelin kerääväni aineistoa syyskauden 2015 ja aloittavani aineiston analyysin ja raportoinnin heti alkuvuodesta 2016. Työ vei kuitenkin mennessään ja toisaalta en kokenut saaneeni tarpeeksi kattavaa tietoa vielä ensimmäisten toimintakuukausien aikana. Esimerkiksi kokeilimme järjestää arabinkielisten naisten ryhmän Kumpu-uustalossa loppuvuonna 2015. Siihen ei markkinoinnista huolimatta osallistunut yhtään naista. Helmikuussa 2016 aloitimme arabinkielisten naisten kokoontumiset vastaanottokeskuksen toimintaympäristössä kerran viikossa ja tähän ryhmään osallistui joka kerta viidestä kymmeneen henkilöä. Päätin siis jatkaa aineiston keruuta kevääseen asti, jolloin vertaisohjaajat olivat myös saaneet enemmän kokemusta ja näin ollen myös aineisto tulisi olemaan kattavampaa.

Havainnointia tein strukturoidusti sekä vapaamuotoisesti kaikissa tilanteissa vertaisohjaajien kanssa. Ensimmäinen yhteinen tilaisuus oli koulutus. Tämän jälkeen tapasimme yhteisesti lisäkoulutuksessa. Pikkujouluissa tehtiin väliarviointia sekä keväällä suoritettiin loppuarviointi. Näihin tapaamisiin osallistui myös Kasvokkain-hankkeen kouluttaja.

Yhteisiä tapaamisia tärkeämmäksi aineiston keruun kannalta koin tilanteet, jossa tapahtui vertaisohjaajan yksilöllistä ohjaamista. Näitä tilanteita olivat mm. vertaisryhmien kokoontumiset ja niissä ohjaajaparina toimiminen sekä kohtaamispaikassa ryhmien suunnittelu ja käytännön asioiden hoitaminen yhdessä vertaisohjaajan kanssa.

Yhteydenpito vertaisohjaajien kanssa oli tiivistä koko toimintakauden. Useimmat vertaisohjaajat olivat ensimmäistä kertaa työsuhteessa, joten samalla opettelimme työelämään liittyviä asioita, kuten verotoimiston kanssa asioimista ja muuta vastaavaa.

### *Aineiston keruun ensimmäinen vaihe: Koulutus*

Koulutus järjestettiin syyskuussa 2015 Hämeenlinnan Kumppanuustalolla Hämeen Setlementin toimesta. Kouluttajat olivat Pakolaisavun Kasvokkain-toiminnan työntekijöitä. Koulutukseen osallistui 14 henkilöä, joista neljä olivat suomalaisia ja 10 maahanmuuttaja taustaisia henkilöitä, naisia oli yhdeksän ja miehiä viisi. Maahanmuuttajataustaisten äidinkieliä olivat swahili, arabi, somali, kurdi sorani, dari, farsi, ja thai. Koulutus kesti yhteensä 12 tuntia ja se järjestettiin kahtena perättäisenä päivänä.

Koulutuksessa opiskeltiin seuraavia asioita:

- Mitä vertaisohjaajuus ja vertaisryhmä on. Sille ei ole kaikilla maailman kielillä edes omaa sanaa
- Miksi toimintaa järjestetään ja miten?
- Ryhmän suunnittelu asiakaslähtöisesti, teemat ja sisältö
- Käytännön asioiden suunnittelu, kuten: tiedottaminen, ajankohta, kokoontumispaikka
- Parityömalli; kulttuuriryhmän edustaja sekä suomalainen ohjaajapari tukena
- Ryhmän raportointi ja seuranta
- Ryhmän arviointi
- Vaitiolovelvollisuus
- Mahdolliset haasteet ja mahdollisuudet
- Ohjauspalkkiot

Viikonlopun aikana puhuimme myös ryhmädynamiikasta, ohjaajan omasta jaksamisesta, kotoutumisprosessista sekä teimme muutamia toiminnallisia harjoituksia.

Koulutus oli ensimmäinen vaihe kerätessäni aineistoa opinnäytetyötäni varten. Tutustuin paremmin tutkimuksen avainhenkilöiden taustoihin, kuulin ja näin heidät opiskelemissa vertaisohjaajuutta, opiskelimme yhdessä. Tulevat vertaisohjaajat olivat aktiivisia oman oppimisensa suhteen ja jakoivat alusta asti omat näkemyksensä ja ideansa.

Koulutuksessa nousi esiin vastaanottokeskus toimintaympäristönä. Osalla vertaisohjaajista oli omia kokemuksia vastaanottokeskuksessa asumisesta, ja niihin kokemuksiin perustuen heillä oli ymmärrys siitä, kuinka paljon hyötyä turvapaikkaprosessin ollessa käynnissä olisi, jos asukkaat saisivat tietoa ja tukea omalla äidinkielellään. Vertaisryhmiä suunniteltiin myös jo oleskeluluvan saaneille henkilöille, jotka ovat asuneet Suomessa jo kauemmin.

Koulutuksessa tuli esiin se, että monet vertaisohjaajat toivoivat lisäkoulutusta toiminnallisten menetelmien harjoitteluun sekä vielä aikaa ajatusten vaihtamiseen ja koulutuksen jälkeisten tunnelmien jakamiseen. Sovimme koulutuspäivän, suunnittelimme ja toteutimme sen kuukauden sisällä koulutuksesta.

### *Aineiston keruun toinen vaihe: Ryhmänohjausmenetelmien lisäkoulutuspäivä*

Ensimmäinen lisäkoulutus oli toiminnallisten ryhmänohjausmenetelmien päivä vertaisohjaajille. Tähän päivään osallistui yhdestätoista koulutetusta vertaisohjaajasta

seitsemän. Päivän aikana kävimme läpi erilaisia ryhmänohjausmenetelmiä kuten tutustumisharjoituksia, sosiometrisiä harjoituksia ja lämmittelyä. Kävimme läpi ryhmän kaarta sekä ohjauksen kulkua. Miten ryhmä aloitetaan, mitä sitten tapahtuu, miten lopetetaan. Tutustuimme erilaisiin kortteihin, joita voi käyttää ohjauksissa sekä keskustelimme paljon ohjaajien ajatuksista, joita koulutus oli herättänyt. Toki edellä mainittuja asioita oli opiskeltu jo vertaisohjaajakoulutuksessa, mutta jo siellä tehtyjen havainnointien ja palautteen perusteella lisäkoulutuspäivä oli tarpeen.

Suunnittelutyötä jatkoimme myös tämän päivän aikana. Suunnitteluprosessiin kuului käytännön asioiden tarkempi järjestely (esim. ryhmien ajankohdat, mainoksen tekeminen ja työtehtävien jakaminen vertaisohjaajien ja järjestävän tahon kesken). Sovimme myös tarkemmin ohjaajaparien muodostamisesta.

Koen, että asioihin palaaminen ja toiminnallisten menetelmien konkreettinen harjoittelu melko pian koulutuksen jälkeen on tärkeää, jotta motivaatio ja innostus pysyvät yllä. Se on myös hyvän ryhmähengen luomisen kannalta positiivinen asia. Vertaisohjaajat ovat keskenään toistensa vertaisryhmä ja keskinäinen tuki ja kokemusten vaihto ovat tärkeä osa vertaisohjaajatoimintaa.

#### *Aineiston keruun kolmas vaihe: Haastattelu*

Tutkimusprosessin aikana tein yhden teemahaastattelun, jonka nauhoitin. Tässä tapahtui kuitenkin opinnäytetyöni ikävä takapakki; menetin noin puolen tunnin haastattelusta yli puolet teknisistä syistä johtuen. Onneksi olin tehnyt haastattelun aikana muistiinpanoja, joita saatoinkin käyttää analysointivaiheessa.

#### *Aineiston keruun neljäs vaihe: Kysely ja loppuarviointi*

Viimeinen yhteinen tapaaminen oli kesäkuussa 2016. Tapaamiseen osallistui Kasvokain-toiminnan työntekijä Skypen välityksellä tehden avointa loppuarviointia. Jokainen sai vielä kerrata oman ryhmänsä toteutumista ja jutella ajatuksistaan sekä pohtia onko halukas olemaan jatkossa mukana. Osa vertaisohjaajista totesi, että oma opiskelu vie paljon aikaa ja siihen täytyy keskittyä. Osa ilmaisi selkeästi, että olisi halukas jatkamaan toiminnassa mukana.

Samana tapaamisen aikana he saivat vastata kyselyyn, jonka olin laatinut kerätäkseni vielä yksityiskohtaisempaa tietoa kuluneen kauden onnistumisista ja haasteista sekä vertaisohjaajien kokemuksia työn mielekkyydestä, työn haasteista sekä Settlementin tarjoamasta ohjauksesta ja tuesta vertaisohjaajille. Kyselyssä oli mahdollista myös kertoa omin sanoin mahdollisista ongelmatilanteista sekä onnistumisen kokemuksista. Toivoin saavani myös palautetta, jonka avulla toimintaa voisi kehittää jatkossa vertaisohjaajien näkökulmasta toimivampaan muotoon.

Kyselylomakkeessa oli viisi yläotsikkoa, joiden alla otsikkoihin liittyviä kysymyksiä. Yläotsikot olivat tausta, työn mielekkyys, haasteet, omin sanoin ongelmatilanteet ja haasteet ja lopuksi Settlementistä saatu ohjaus ja tuki. Kyselyssä oli asteikkokysymyksiä, monivalintakysymyksiä sekä osaan sai vastata omin sanoin.

### 5.3 Tutkimusaineiston analyysi

Minua kiinnosti aineistossa pääasiassa kyselystä saatu informaatio, jonka avulla pyrin saamaan mahdollisimman tarkkaa ja monipuolista tietoa vertaisohjaajien kokemuksista ja tarpeista. Pystyin tutkimuksen aikana saadun etnografisen kokemuksen ja tiedon pohjalta laatimaan kyselyn, mutta analyysivaiheessa minulle selvisi, että tutkimuskysymyksiä tuli vielä tarkentaa.

Koska olin kerännyt aineistoa laadullisin menetelmin, havainnoimalla sekä haastattelun ja kyselyn avuin, käytin aineiston analyysissa laadullista sisällönanalyysia. Kävin läpi omia muistiinpanojani sekä tutkimuspäiväkirjan merkintöjä ja tekstiä. Aloitin pelkistämällä tekstejä ja löysin teemoja, joita aloin ryhmitellä

Kyselyt analysoin siten, että kävin kysymys kerrallaan läpi kaikki kyselyt ja laskin vastaukset asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä sekä monivalintakysymyksissä. Vapaa- muotoiset vastaukset litteroin ja ryhmittelin samaan tapaan kuin omat muistiinpanoni.

Ryhmittely oli selkeää ja aineistossa oli paljon samaa keruumenetelmästä huolimatta. Monipuolisesta aineistosta nousi selkeästi teemoja, mutta keskityin aluksi nimenomaan tutkimuskysymyksiin ja vastauksiin ja kirjoitin niistä yhteenvedon. Onnistuin saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiini ja esittelen ne luvussa Tutkimuksen tulokset.

Tämän jälkeen aloitin muiden aineistosta esiin nousseiden asioiden teemoituksen. Teemoja nousi esiin useita, sekä pieniä yksittäisiä aiheita että laajempia kysymyksiä liittyen kotouttamiskenttään yleensä.

Haasteita olivat kuitenkin oma suhteeni tutkimuksen aiheeseen ja se, kuinka rajaan tutkimuksen nimenomaan vertaisohjaajiin enkä koko kotouttamiskentän kehittämistarpeisiin. Tutkimuksen aikana tapahtui suuria mullistuksia maahanmuuttoon ja kotoutumisen uusiin tarpeisiin liittyen. Tämä vaikutti sekä itse vertaisryhmien toimintaan, että tutkimustulosten analyysiin ja tulkintaan. Tämä yhteiskunnallinen tilanne vahvisti omaa näkemystäni siitä, että vertaistoiminta tulee olemaan yksi menetelmä, jonka avulla kotouttamistyötä voidaan tehdä entistä paremmin vastaamaan monenlaisiin, muuttuviin ja erityisiin asiakastarpeisiin.

### 5.4 Vertaisohjaajat ja ryhmät lukuina

Koulutukseen osallistuneista 11 maahanmuuttajataustaisista henkilöistä 8 oli mukana toiminnassa ryhmien aloittamisessa. Ryhmiä käynnistettiin kaiken kaikkiaan 11:

- 7 naisten ryhmää, joista 5 toteutui käytännössä, kahteen ryhmään ei tavoitettu osallistujia.
- 1 lasten ryhmä.
- 3 miesten ryhmää, jotka kokoontuivat vastaanottokeskuksessa ja olivat avoimia tilanteita, jolloin asukkaat saivat tulla puhumaan omista asioistaan vertaisohjaajien ja suomalaisen ohjaajaparin kanssa.

Miespuoliset vertaisohjaajat tavoittivat vastaanottokeskuskäyntiensä aikana useita kymmeniä ihmisiä. Miehet kävivät vastaanottokeskuksessa lähes viikoittain marraskuusta 2015 kesäkuun loppuun 2016.

Arabinkielisten naisten ryhmä kokoontui kahdeksan kertaa ja sinne saapui viikoittain 5-10 naista sekä heidän lapsiaan.

Kumppanuustalolla viisi kertaa kokoontuneisiin naistenryhmiin osallistui kuhunkin 1-6 henkilöä viikoittain.

Lastenryhmään, johon oli sitoutunut useampi perhe, osallistui lapsia keskimäärin 15 lasta / viikko. Kerho kokoontui tammikuusta toukokuun loppuun.

Ryhmässä käytettyjä kieliä oli 9: arabia, somali, dari, farsi, thai, swahili, kurdi sorani, englanti, suomi.

### 5.5 Vertaisryhmien luonne ja niiden toiminta

Vertaisohjaajien ohjaamat vertaisryhmät olivat keskenään hyvin erilaisia sekä sisällöltään että toimintaympäristöiltään. Ryhmätoimintaa järjestettiin Hämeen Setlementin tiloissa sekä eräässä Etelä-Suomessa sijaitsevassa vastaanottokeskuksessa. Tämä tarkoittaa sitä, että ryhmissä käsitellyt aiheet olivat luonteeltaan erilaisia ja eri tavoin vertaisohjaajia kuormittavia.

Suomessa jo kauemmin asuneiden vertaisryhmässä aiheet ja teemat liittyivät enemmän esimerkiksi työhön ja opiskeluun, kun taas vastaanottokeskuksessa kokoontuvien ryhmien keskusteluaiheet liikkuvat pääosin turvapaikanhakuprosessin kulkuun, oleskelulupa-asioihin ja vastaanottokeskuksessa asumiseen ja siellä päätöksen odottamiseen.

Yksi vertaisryhmä oli suunnattu kokonaan lapsille ja siellä aiheena olivat oman kotimaan ja Suomen kulttuurit. Tämä ryhmä kokosi myös lasten vanhempia yhteen ja kauden lopussa ryhmästä oli muodostunut yhteisöllinen harrastus. Perheiden vanhemmat osallistuivat muun muassa valmistamalla eväitä ryhmälle.

Yksi vertaisohjaaja oli halukas ohjaamaan liikunnallista ryhmää. Hän suunnitteli, markkinoi ja toteutti Naisten liikuntaryhmän, joka kokoontui Kumppanuustalolla kerran viikossa tammikuusta toukokuun loppuun. Ryhmässä kävi säännöllisesti 3-7 naista.

Eräs vertaisryhmä teki toiminnan ollessa käynnissä lopullisen ratkaisun oman yhdistyksen perustamisesta. Tässä ryhmässä vertaisohjaajana toimi henkilö, joka oli tehnyt jo pohjatyötä yhdistyksen perustamisen eteen. Vertaisryhmässä asiat loksahdivat lopullisesti paikoilleen.

Niin kuin kaikessa ohjaustyössä, ohjaajan tärkeä työkalu on oma persoona. Myös vertaisohjaajat tekivät jokainen työtään omalla tavallaan ja omista lähtökohdistaan. Kokemukset vertaisohjaajuudesta vaihtelivat. Uskon, että tähän on vaikuttanut muun muassa ryhmien erilaisuus. Vastaanottokeskuksessa toimineiden vertaisohjaajien jakaminen huoletti ajoittain, sillä he joutuivat hyvin raskaiden asioiden eteen. He saattoivat kokea voimattomuutta ja neuvottomuutta, mutta toivat asioita ja huolenaiheita aktiivisesti työntekijöiden tietoon. Ryhmien kokoontumisten jälkeen heillä oli mahdol-

lisuus puhua ohjaajaparin kanssa tilanne läpi ja miettiä yhdessä ratkaisuja erilaisiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Koulutuksessa ymmärsin vertaisuuden siten, että se on myös yhdessä oppimista.

- Vertaisohjaaja 2016

Tutkimuksen tulokset koostuvat kyselyyn osallistuneiden vastauksista, yhdestä haastattelusta sekä havainnoista, joita tein työparieni kanssa koko prosessin ajan. Yhteistyö vertaisohjaajien kanssa oli ryhmien käynnissä ollessa tiivistä. Aineistoa kertyi etnografista tutkimusmenetelmää käyttäen runsaasti, ja tätä kokemusta olemme ottaneet käyttöön perustyössämme koko ajan. Tutkimuksen varsinaisten tulosten lisäksi vertaisohjaajien kanssa työskentely on antanut arvokasta tietoa mm. erilaisista kulttuuritaustoista tai vaikkapa maakohtaisista yhteiskunnallisista kysymyksistä, jotka taas ovat tukeneet omaa työtämme Kohtaamispaikassa.

Kyselyyn vastasi seitsemän vertaisohjaajaa, joista yksi oli suomalainen ohjaajaparina toiminut henkilö. Vastaajista kolme oli naisia ja neljä miehiä. Luvussa 6.3 on kyselyn vapaamuotoisia vastauksia, joista voi lukea vertaisohjaajien kokemia onnistumisia ja ongelmatilanteita.

Keräämäni aineiston pohjalta ja tiiviisti tutkimuksessa mukana olleena näen, että käytännöstä nouseva tieto ja kokemus antoivat arvokasta tietoa, joka vahvistui kyselyn tuloksista.

### 6.1 Vertaisohjaajan työn mielekkyys

Kaikki kyselyyn vastanneet kertoivat vertaisohjaajana työskentelyn olleen mielekästä ja merkityksellistä. Kyselyn vastauksista selvisi, että vertaisohjaajan työ on mielekästä, koska siitä sai hyvää kokemusta ja siinä pääsi auttamaan muita ihmisiä. He kokivat olleensa hyödyksi ja tuottaneensa iloa muille. He kokivat saaneensa vaikuttaa oman työnsä toteuttamiseen paljon tai erittäin paljon ja he uskoivat myös kokemuksesta olevan heille hyötyä tulevaisuudessa.

Myönteisin asia vertaisohjaajuudessa oli ollut uuden kokemuksen saaminen, uuden oppiminen sekä vertaisohjaajien yhteiset tapaamiset. Muita myönteisiä asioita vertaisohjaajuudessa oli syksyllä järjestetty vertaisohjaajakoulutus, ryhmien toiminnan ja sisällön suunnittelu sekä itse ryhmien ohjaaminen.

Vähiten mielekästä työssä oli ryhmien loppuminen ja työstä maksettu palkka. Korvaus, jonka vertaisohjaaja sai, oli 20 euroa / ryhmänohjaus. Kahdessa vastauksessa tuotiin esiin, että tämä korvaus oli liian pieni.



## 6.2 Vertaisohjaajan työn haasteet

Kyselyn avulla keräsin tietoa työn haastavuudesta. Halusin tietää, kokivatko vertaisohjaajat työn vaikeaksi. Kaksi oli vastannut työn olleen ”ei vaikeaa”. Yksi vastasi työn olleen ”melko vaikeaa”. Kolmen mielestä työ ei ollut vaikeaa eikä helppoa.

Väsymystä vastaajat olivat kokeneet vaihtelevasti. Kolme vastaajista ei ollut kokenut väsymystä, kun taas neljä oli kokenut väsymystä vähän tai melko paljon.

Ryhmiiin osallistujien tavoittaminen oli ollut vaikeaa erityisesti arabian- ja somalinkielisten naisten osalta. Hankaluus oli vertaisohjaajien mukaan sopivan ajankohdan löytyminen. Esiin nousi myös se, onko naisten vaikeampi päästä lähtemään kodin askareiden ja lasten hoidon vuoksi.

Vastaanottokeskuksessa järjestettyyn arabinkielisten naisten ryhmään taas osallistui jokaisella kerralla noin 5-10 naista. Tähän vaikutti se, että osallistujat tavoitettiin vastaanottokeskuksen työntekijöiden avulla.

Pääosin ryhmien aloittaminen ei tuntunut vaikealta, vain yksi vastaaja kertoi sen olleen keskivaikeaa.

Ryhmien toiminnan suunnittelun ei koettu olleen vaikeaa, kun taas ryhmään osallistuneiden tukeminen ja kannustaminen koettiin enemmän vaikeaksi kuin helpoksi. Suullisesti syitä tuli esiin eri keskusteluissa vertaisohjaajien kanssa. Yksi vertaisohjaaja kertoi kokeneensa vaikeaksi sen, kun vertaisryhmään osallistujien ongelmiin vastaanottokeskuksessa ei voinut itse vaikuttaa ja konkreettinen auttaminen ei ollut mahdollista. Toinen kertoi olevan turhauttavaa, kun osa turvapaikanhakijoista ei ymmärtänyt miksi heidän täytyy odottaa maahanmuuttoviraston haastatteluun pääsyä.

Vastaanottokeskuksen toimintaympäristössä vertaisohjaajat joutuivat kuulemaan asioita, jotka ovat raskaita ja lohduttomia. Näissä tilanteissa vertaisohjaajan oma samankaltainen kokemus saattaa olla voimavara. Hän toimii esimerkkinä, kuuntelijana ja jopa rauhoittelijana. Rooli voi olla raskas ja vertaisohjaajan oma persoona ja tapa käsitellä asioita vaikuttavat siihen, kuinka tilanteet koskettavat häntä.

Neljän kyselyyn vastanneen mukaan oman elämän ja vertaisohjaajuuden yhteensovittaminen ei ollut helppoa eikä vaikeaa, kun taas kolme vastasi sen olleen helppoa.

Vaikeinta vertaisohjaajana toimimisessa oli työsuhteeseen liittyvien käytännön asioiden hoitaminen Kelan ja verotoimiston kanssa. Tämä näkyi toimintakauden aikana myös järjestävälle taholle. Kaikki vertaisohjaajat opiskelivat työmarkkinatuella tai opintorahalla ja kuukausittain tuli ilmoittaa Kelaan, kuinka paljon palkkaa oli ansainnut. Lähes jokaisella vertaisohjaajalla oli jossakin vaiheessa Kelan kanssa ongelmia, joita yhdessä selvittelimme. Lähinnä kyse oli työmarkkinatuen maksamisen viivästyksistä.

### 6.3 Onnistumisia ja ongelmatilanteita

#### Onnistumisia:

Onnistuimme antamaan naisille tukea ja iloa. Heistä tuntui hyvältä, kun olimme paikalla ja kuuntelimme heidän ongelmia. Autoimme naisia saamaan parempaa kohtelua. Järjestimme heille infon koulutuksesta.

Mielestäni vertaisohjaus on hyvin hyödyllinen mahdollisuus maahanmuuttajan kotoutumisessa suomessa.

Minulle oli kiva, että sain uusia ajatuksia ja tapasin hienoja ihmisiä. Se auttoi minun sosiaalisessa tilanteessa myös. Että tulkkasin toisten ongelmia ohjaajaparille ja ratkaisimme niitä tai annettiin neuvontaa toisille.

Minusta tuntui hyvältä, koska toiset ovat tyytyväisiä.

Aina vertaisryhmä auttaa ihmisiä, selvittää toisten asioita ja näyttää millainen elämä on Suomessa ja millaisia lakeja on ja millaisia suomalaiset ovat.

Olin siellä heitä varten, kun he tarvitsivat minua ja pystyin auttamaan muita omalla tiedollani.

#### Ongelmatilanteita:

Joskus maahanmuuttajat olivat vihamielisiä toisiaan kohtaan. Koitimme rauhoitella toisia, sain ryhmäkaverilta tukea ja tehtiin yhteistyötä. Ongelma ratkaistiin nopeasti ja otettiin homma ihan käsiin.

Luoda vuorovaikutusta toisiin ja se paransi tilannetta, kun otimme asian ihan vakavasti ja miten ratkaistiin sitä.

Vastaanottokeskuksessa oli yleisesti heikosti ja mun mielestä ei riittävästi onnistunut, sen takia naisten toiveita oli vaikea toteuttaa. Kuitenkin saimme tukea ja asioita, että naiset saivat tukea ja apua.

Oli jotain vaikeaa koska haluaisin infota paremmin ja haluaisin, että meillä olisi jotain hauska aihe, että ehkä enemmän ihmisiä tulee ja kiinnostaa, mutta ei ollut mahdollista.

Ongelmatilanteita johon mahdollisesti törmäsin voi olla paljon, koska mulla oli paljon lapsia. Sen takia voi sattua vahingot tai lapset rikkovat jotain. Jos minulla olisi ohjaajapari, se olisi kiva.

#### 6.4 Hämeen Setlementistä saatu tuki ja ohjaus

Kaiken kaikkiaan vertaisohjaajat olivat kokeneet Hämeen Setlementistä saadun ohjauksen ja tuen toimivana ja riittävänä. He tiesivät mitä heiltä odotettiin, heidän mielipiteensä otettiin huomioon ja heidän tekemää työtä arvostettiin. Ohjaajapari oli kaikilla paitsi yhdellä ja ohjaajapari oli ollut hyvin tavoitettavissa ja kysymyksiin sai aina vastauksia. Kysymykseen ”saitko työstäsi riittävästi palautetta?” vastaukset jakaantuivat kyllä ja en osaa sanoa vastauksen välille.

Lisäkoulutusta kaipasivat kaikki. Tarve koettiin mm. lomakkeiden täyttämässä, oleskelulupaan liittyvissä asioissa, työn hakemisessa, tietotekniikassa sekä siinä kuinka toimia vaikeissa tilanteissa.

Vertaiskoulutuksessa jo tuotiin esiin, että ryhmien ohjaamisesta maksetaan 20 euroa / ohjaus, eli 10 euroa/ tunti. Käytäntö osoitti kuitenkin sen, että kaikkiaan vertaisohjaajilla kului aikaa viikossa enemmän kuin kaksi tuntia. Vastaanottokeskuksissa työskennelleiden vertaisohjaajien matkoihin kului aikaa huomattavasti ja käytännössä kahdessa tunnissa ryhmien lopettaminen ei ollut aina mahdollista, koska viikoittain ihmisiä tuli tapaamisiin paljon. Yksi suomalainen ohjaajapari kolmen eri kieliryhmän kanssa ei ollut riittävä vastaanottokeskuksessa.

#### 6.5 Haastattelun tulokset

Haastattelemani vertaisohjaaja oli nainen ja hänen ryhmänsä oli kokoontunut Kumppanuustalolla. Haastateltava kertoi lähteneensä vertaisohjaajakoulutukseen oppiakseen uusia asioita ja saamaan kokemusta. Hän on kotimaassaan opiskellut opettajaksi ja Suomessa valmistunut koulunkäyntiavustajaksi.

Ryhmään oli ilmoittautunut viisi naista. Sitä oli mainostettu oppilaitoksessa kertomalla ryhmästä paikan päällä. Mainosta oli jaettu myös kaupungissa monikulttuurisen työn verkostolle sekä kohtaamispaikassa kävijöille. Tapaamisiin oli tullut 1-5 osallistujaa. Haastateltava kertoi, että vaikeaa ryhmän ohjaamisessa oli ollut saada ihmiset noudattamaan sovittuja aikoja. Haastavaa oli myös saada ihmiset innostumaan ryhmästä. Hän oli pettynyt siihen, että mainostamisesta ja omasta innostuksesta huolimatta hän ei saanut mukaan enempää osallistujia. Yhdellä kerralla ryhmään ei tullut ketään. Oman kielen käyttäminen ohjauksessa oli ollut hänen mielestään antoisaa.

Hän kertoi toivovansa, että Suomeen tulleet naiset olisivat enemmän kiinnostuneet opiskelusta ja itsensä eteenpäin viemisestä. Hän ajattelee, että monet jäävät kotiin hoitamaan lapsia eivätkä ole motivoituneita opiskelemaan suomen kieltä. Hänen tavoitteensa oli, että voisi motivoida naisia olemaan aktiivisia ja auttaa heitä ymmärtämään sen, että Suomessa on tärkeää lähteä opiskelemaan suomen kieltä, sekä jokapäi-

väisessä tarvittavia taitoja kuten verkkopankin ja sähköpostin käyttöä. Koulutuksessa haastateltava kertoi ymmärtäneensä vertaisuuden siten, että se on myös yhdessä opimista. Tästä ajatuksesta syntyi opinnäytetyöni nimi Opitaan yhdessä.

## 6.6 Vertaisohjaajien ohjaamisessa huomioitavat asiat

Maahanmuuttajataustaisten vertaisohjaajien tukemisessa ja ohjaamisessa on tärkeää, että heidän kulttuuriset taustansa ymmärretään ja huomioidaan. Esimerkiksi koulutuksessa ja tapaamisissa kommunikoidaan selkokielellä ja varmistetaan, että osallistujat ymmärtävät kaiken. Vertaisohjaajien oma elämäntilanne tulee ottaa huomioon kaikilla osa-alueilla. Heitä tuetaan ottamaan omat vahvuutensa käyttöön mahdollisimman monipuolisesti.

Työsuhteen muotoutuessa tulee huomioida se, että maahanmuuttajataustaisen vertaisohjaajan sekä suomalaisen ohjaajaparin ja työnantajan työnjako on selkeä ja toimiva. Ennen kaikkea ohjauksen tarve muotoutuu sen perusteella, minkälaisia tarpeita vertaisohjaajalla itsellään on.

Työnantajan tulee hallita järjestelmät ja operatiiviset rutiinit siten, että vertaisohjaaja saa tarvitsemansa tuen ja koulutuksen käytännön asioissa. Ohjausta annettiin mm. seuraavissa asioissa: työsopimuksen kirjoittaminen, verokortin toimittaminen, palkasta ilmoittaminen tarvittaessa Kelalle, vaitiolosopimuksen allekirjoittaminen, vertaisryhmästä mainoksen tekeminen ja siitä tiedottaminen, kävijöiden tilastointi, ryhmistä raportointi, työtuntien ilmoittaminen työnantajalle.

Vaitiolovelvollisuutta tulee painottaa sekä vertaisohjaajille että vertaisryhmiin osallistuville. Vertaisohjaajien tulee olla luotettavia ja toimia työnantajan arvoja ja toiminta-periaatteita kunnioittaen.

Vertaisryhmistä riippuen ja vertaisohjaajien tarpeet huomioon ottaen työnantajan tulee järjestää vertaisohjaajille riittävästi aikaa henkilökohtaiseen ohjaukseen ja keskusteluun. On tärkeää kuulla heidän ajatuksia ja nimenomaan ideoita ryhmien toiminnan kehittämiseen. Vertaisohjaajat antoivat heti toiminnan aloittamisvaiheessa erittäin tärkeitä ideoita ja toimintaehdotuksia, joita lähdimmekin yhdessä toteuttamaan.

Vertaisohjaajilla oli tämän palvelun muotoilussa suuri merkitys. Vertaisohjaajilta odotettiin aktiivista osallistumista tuomalla esille asioita, joissa he tarvitsivat itse lisäohjausta ja koulutusta tai apua käytännön asioissa. Vertaisohjaajilta itseltään tuli kehittämissuhteita lisäkoulutuksien järjestämiseen, teemoina mm. lomakkeiden täyttämisen, oleskelulupaan liittyvät asiat, työn hakeminen, tietotekniikka sekä ohjaustyöhön liittyvät asiat.

## 6.7 Tulosten luotettavuus

Kyselyn tuloksia läpi käydessäni oli ilahtunut siitä, että vastaajat olivat kirjoittaneet myös avoimiin kysymyksiin vastauksia. Ne olivat pääpiirteittäin sellaisia, joita olin odottanut. Etukäteen pohdin sitä, kuinka luotettavia vastauksia saisin. Vertaisohjaajista oli

kauden aikana tullut minulle läheisiä ja työssäni olen huomionnut myös sen, että ihmisten voi olla vaikea antaa kriittistä palautetta suoraan. Tämä voi johtua kulttuuriin liittyvistä seikoista, ei haluta loukata vaan ennemmin antaa kiitosta ja positiivista palautetta. Pelätään, että palautteen antaminen loukkaa. Antaessani kyselyn täytettäväksi olin painottanut sitä, että arvostan suoraa ja rehellistä palautetta, koska vain sen avulla voimme tehdä seuraavalla kerralla asioita paremmin.

Kyselyn olisi tullut olla selkeämpi. Kysymykset, joissa oli vastaus vaihtoehtoina numerot 1-5 täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä, olisi ollut hyvä yksinkertaistaa. Myös tulosten analysointi oli vaikeaa näillä annetuilla vastausvaihtoehdoilla. Vasta tuloksia läpikäydessäni ymmärsin, että minua olisi kiinnostanut tietää enemmän maahanmuuttajuuteen ja kulttuuriin liittyvistä asioista vertaisohjaajan näkökulmasta.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTOIMENPITEET

Opinnäytetyön tavoite oli tutkia uuden toiminnan aloittamista Hämeen Setlementissä sekä kartoittaa maahanmuuttajataustaisten vertaisohjaajien ohjauksen ja tuen tarpeita työnsä tukena. Yhteinen toimintakausi vertaisohjaajien kanssa yhdessä vertaistoimintaa oppiessamme antoi valtavasti uutta tietoa ja näkökulmia kotouttamiseen ja kotoutumiseen. Toisaalta se myös nosti esiin uudenlaisia kysymyksiä. Koen, että Hämeen Setlementissä saimme erilaista kosketuspintaa kohderyhmäämme ja uudenlaista verkostoitumista syntyi vertaisohjaajien ansiosta. Esimerkiksi vastaanottokeskuksissa osa turvapaikanhakijoista ovat myöhemmin saaneet oleskelulupia Suomeen ja siirtyneet vastaanottokeskuksen palveluista Hämeenlinnaan kuntalaisiksi. Tänä päivänä he käyttävät Kohtaamispaikan palveluita suomen kielen kerhoista päivystyksessä asioimiseen.

Tutkimuskysymyksiä oli minkälaisia onnistumisia ja haasteita vertaisohjaajat kokivat toimiessaan vertaisryhmien ohjaajina sekä miten vertaisryhmätoimintaa voisi kehittää työpaikassani Hämeen Setlementissä. Opinnäytetyön keskeisin tutkimuskysymys oli minkälaista ohjausta, tietoa ja taitoa maahanmuuttajataustaiset vertaisohjaajat kaipaavat suoriutuakseen työstään ryhmäohjaajana paremmin? Matkan varrella nousi kuitenkin esiin myös tärkeä kysymys; miksi?

Seuraavaksi kerron minkälaisia johtopäätöksiä vertaisohjaajien kanssa työskentelystä ja tutkimuksen tuloksista syntyi. Minkälaisia jatkotoimenpiteitä vertaistoiminta vaatii, jotta siitä voidaan kehittää tulevaisuudessa hyvä ja toimiva kokonaisuus.

### 7.1 Miksi vertaistoimintaa tulisi kehittää?

Vertaistoimintaa tulisi kehittää muun muassa seuraavista syistä:

- Toimivan ja erilaisiin tarpeisiin vastaavan vertaistoiminnan muotojen kehittämiseksi ja vakiinnuttamiseksi Hämeenlinnaan kotouttamistyön tueksi

- Kasvokkain -toiminnan parityöskentelymallia hyödyntäen ja erilaisten ryhmätoimintojen toteuttamiseksi yhteisöstä nousevia ajatuksia ja toiveita kuunnellen sekä osallistamalla ihmiset mukaan toteuttajiksi
- Yksilöllisen vertaisohjauksen mahdollistamiseksi erilaisissa elämäntilanteissa omalla äidinkielellä.

Vertaisohjaajia tarvitaan kielten ja kulttuurien tulkkina sekä tukena uusien maahanmuuttajien erilaisissa elämäntilanteissa. He ovat myös korvaamattomia viestin viejiä suomen kieltä taitamattomien tai heikosti osaavien ja viranomaisten sekä kantaväestön välillä. Omalla äidinkielellä ja oman kulttuurin piiristä tulevalle on aina helpompi ilmaista syvempiä tuntemuksia ja ahdistaviakin asioita. Usein oman kielen ja kulttuurin edustajat ovat myös paras alkuvaiheen kotoutumistuki ja nopea tiedonvälittäjä uudelle maahanmuuttajalle.

Maahanmuuttajien omia voimavaroja ja heillä olevaa hiljaista tietoa tulee ehdottomasti hyödyntää kotoutumista edistävässä työssä. Vertaisohjaaja voi jakaa oikeaa informaatiota kentällä ja estää väärän tiedon leviämisen. Parhaimmillaan vertaisohjaaja saa kokemuksen myötä hyvät valmiudet tiedon jakamiseen erilaisissa infotilaisuuksissa tai koulutuksissa tai arjessa satunnaisissa tilanteissa.

Suomi on sekä tuhansien järvien maa sekä tuhansien yhdistysten maa. Maahanmuuttajien yhteisöistä löytyy myös kiinnostusta perustaa omia yhdistyksiä. Hämeenlinnassa on keväällä 2017 kolme maahanmuuttajien yhdistystä, jotka toimivat enemmän ja vähemmän aktiivisesti. Kaksi vertaisohjaajaa on mukana monikulttuurisessa yhdistystoiminnassa.

Tarve vertaisohjaajille Hämeen Setlementin Kohtaamispaikassa: Neljä vertaisohjaajaa teki yksilöohjausta Kohtaamispaikalla vielä ryhmänohjausten päätyttyä. He auttoivat asiakastilanteissa tarvittaessa ja olivat käytettävissä myös pitkäkestoisemmissa ohjauksissa mm. perheen yhdistämistapauksissa sekä asumiseen ja asioimiseen liittyvissä asioissa, jolloin asiakas sai puhua omalla äidinkielellään. Ilman vertaisohjaajan työtä olisi useampi asiakas jäänyt ilman palvelua riittämättömän suomen ja englannin kielen vuoksi. Näissä tilanteissa vertaisohjaajalta vaaditaan erityisesti ammattimaista työtettä ja hyvää kielitaitoa. Vertaisohjaajien tulee ymmärtää täysin mm. vaitiolovelvollisuuden merkitys ja asiakkaiden yksilölliset elämäntilanteet.

Vertaisohjaajien puoleen olemme kääntyneet myös muissa Kohtaamispaikan toimintojen ja tapahtumien toteuttamisessa. Näistä esimerkkejä olivat syksyllä 2016 järjestetty Tervetulojuhla, Naisten lauantai, jossa käsiteltiin yhteiskunnallisia asioita ja naisten terveyttä sekä Hyvän Mielen ilta, jossa teemana oli rentoutuminen ja mielenterveyteen liittyvät asiat.

Vertaisohjaajan saama kokemus: Vertaisohjaajat kertoivat oppineensa uutta ja saaneensa hyvää kokemusta vertaisohjaajana toimimesta. He saivat itse uutta tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, järjestelmästä ja ohjaustyöstä. He pääsivät mahdollisesti ensimmäistä kertaa opettelemaan työelämässä vaadittavia taitoja ja saivat tuoda omaa osaamistaan ja vahvuuksiaan esille.

Vertaisohjaajat olivat osa-aikaisessa työsuhteessa ja saivat kauden päätyttyä myös työtodistukset. Ehkä vertaisohjaajana toimiminen voi auttaa joitakin henkilöitä myös oman tulevaisuuden suunnitelmien selkiyttämisessä.

Vertaisohjaajia palkattiin kesällä 2016 Hämeenlinnan kaupungin luotsaamiin OVAT-ryhmiin sekä talvella 2017 Hämeen Setlementin ja Hämeenlinnan kaupungin järjestämälle kotoutumiskurssille, joissa he toimivat apuna kielen kanssa. Myös erääseen vastaanottokeskukseen palkattiin kaksi vertaisohjaajaa kertaluontoisiin tapahtumiin, joihin kaivattiin apua arabian kielen kanssa. Yksi vertaisohjaaja on lähtenyt myös Hämeen Setlementin hallitukseen mukaan varajäsenenä.

## 7.2 Miten vertaistoimintaa tulisi kehittää?

### *Vertaisohjaajien koulutus ja toimintaan sitoutuminen*

Kasvokkain-toiminta on luonut toimivan ja joustavan vertaistoiminnanmallin, joka on toteutettavissa osana Hämeen Setlementti ry:n toimintaa. Koulutus on kevyt ja raikas ja antaa hyvän pohjan lähteä toteuttamaan toimintaa vertaisohjaajien omista lähtökohdista käsin ja kentältä nousevia tarpeita kuunnellen.

Jotta vertaisohjaajan olisi helppo sitoutua toimintaan, tulee järjestävän tahon pyrkiä antamaan riittävästi aikaa työnohjaukseen, ryhmän perustamisessa auttamiseen ja käytännön asioiden hoitamiseen. Yhteiset vapaamuotoiset tapaamiset ja eri teemojen ympärille suunnitellut lisäkoulutukset vahvistavat ryhmähenkeä vertaisohjaajien ja mahdollisten ohjaajaparien kesken. Yhdessä jaetut asiat innostavat ja antavat näkökulmaa oman ryhmän ohjaamista ajatellen. Myös asianmukainen korvaus tehdystä vertaisohjaajan työstä antaa työlle lisäarvoa, motivoi ja vahvistaa vastuun kantamista.

### *Markkinointi ja yhteistyö*

Markkinointia tulee kehittää. Yhteistyötä Hämeenlinnan kaupungin kotouttamistyötä tekevien tahojen sekä oppilaitosten kanssa tulee vahvistaa. Ensisijaisesti vertaisryhmät on suunniteltu palvelemaan maahanmuuttajia itseään. On tärkeää, että toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa suunnitella juuri kentältä nouseviin tarpeisiin, joita näkevät esim. sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat sekä opettajat. Sosiaalityöntekijöiden kautta osallistujia myös tavoitetaan paremmin.

Vertaisohjaajien omaa verkostoa tulee hyödyntää. He tavoittavat kohderyhmän mahdollisesti arjessaan. Jalkautumalla oppilaitoksiin esim. kotoutumiskoulutuksessa oleviin ryhmiin voi mennä vierailemaan sovitusti. Kohtaamispaikassa tavoitetaan kohderyhmä päivittäin sekä päivystyksessä että suomen kielen kerhoissa. Mainonnassa käytetään kunkin vertaisryhmän omaa äidinkieltä sekä suomea.

### *Resurssit*

Vapaaehtoiset ohjaajaparit: Vertaisohjaajakoulutusta tulisi markkinoida vielä aktiivisemmin Hämeen Setlementin vapaaehtoisille. Vertaisryhmässä on tarve suomalaiselle ohjaajaparille. Tämän ansiosta vertaisohjaajan on mahdollista jakaa vastuuta ja ryhmässä nousseita asioita toisen kanssa. Suomalaisen ohjaajaparin kanssa vertaisohjaaja saa helpommin vastauksia mahdollisiin vaikeampiin kysymyksiin vaikkapa lainsäädännöstä tai kulttuurista. Omille vapaaehtoisille koulutuksen markkinoimisesta on se etu,

että heillä on jo tarvittava kosketuspinta olemassa monikulttuurisesta toiminnasta ja he ovat tuttuja työntekijöille.

Vertaistoiminta vaatii useita työtunteja kahdelta Kohtaamispaikan työntekijältä. Tunnit kuluivat ensimmäisen koulutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen, ryhmien aloittamiseen, markkinointiin ja järjestelyihin aina viimeiseen loppuarviointiin saakka. Työtä tehtiin Kohtaamispaikan perustyön, päivystyksen ja suomen kielen opetuksen ohella. Mikäli toimintaa tullaan kehittämään pysyväksi, tulisi sen koordinointiin varata selkeästi työtunteja. Taloudellisia resursseja kuluu vertaisohjaajien palkkioihin sekä heidän ja vapaaehtoisten mahdollisiin matkakuluihin. Toimintakuluihin lasketaan tarjottavat, kuten kahvit ja teet.

## 8 LOPPUSANAT

Keväällä 2017 järjestettiin Hämeen Setlementissä toinen vertaisohjaajakoulutus ja tiimiin on tullut mukaan uusia vertaisohjaajia. Tulevaisuudessa tulemme hyödyntämään vertaisohjaajien osaamista erilaisissa asioissa. Pyrimme pysymään ajan tasalla kohde-ryhmän tarpeista jatkossakin ja uskon, että yhteistyö Hämeenlinnassa jatkuu eri toimijoiden kesken ja vertaistoiminta voi olla yksi muoto tukea uusien Hämeenlinnalaisten kotoutumista.

Kasvokkain-toiminta jatkaa maahanmuuttajien vertaistuen kehittämistä. Keväällä 2017 on mm. tarkennettu vertaisohjaajien kriteereitä ja vertaisohjaajakoulutus tullaan uudistamaan kesän 2017 loppuun mennessä. Vertaistuen kehittämisessä on vahvasti mukana myös VeTo-verkosto, joka on maahanmuuttajien vertaistoimintaa järjestävien tahojen yhteistyöverkosto pääkaupunkiseudulla ja jota koordinoi Suomen Pakolaisapu. Verkosto muuttuu valtakunnalliseksi vuodesta 2018 alkaen.

On hauskaa, että suoritin opintojeni ensimmäinen työssäoppimisjakson Setlementissä ja myöhemmin aloitin siellä työskentelyn. Nyt opintojeni päättyessä, sain tehdä opinnäytetyön samaan paikkaan. Hämeen Setlementissä työskentely on ollut suurta ammatillista kasvun aikaa samalla, kun opinnot ovat tukeneet kehittymistäni työntekijänä. Aikaa tutkimukseen ja etenkin raportointiin kului enemmän, kuin alun perin oli tarkoitus, mutta toisaalta vertaisohjaajien kanssa jatkunut työ varsinaisten vertaisryhmien päätyttyä antoi tutkimuksen tuloksiin lisää painoarvoa. Matkan varrelle mahtui iloja ja ihmetyksen hetkiä, väsymystä ja epäluuloa, paljon uusien ihmisten kohtaamisia ja verkostoitumista. Tänäpäin voin olla tyytyväinen, että lähdimme yhdessä oppimaan.

Yksin en tätä tehnyt, vaan mukana rinnalla ja lähellä on kulkenut työkaverini Tarja Helanen, Emma Nurmi-Matongo ja toiminnanjohtaja Sanna Airaksinen. Vapaaehtoisena toiminut Timo Laakso toi viikottain kuulumisia miesten vertaisryhmistä ja Kasvokkain-toiminnan työntekijä Petri Komulainen piti tiiviisti yhteyttä sekä meihin työntekijöihin, että vertaisohjaajiin. Opinnäytetyön ohjaavana opettaja toimi Jana Vyborna-Turunen. Vertaisohjaajamme saavat suurimmat kiitokset uskomattoman innostavasta ja rohkeasta asenteestaan ja positiivisesta suhtautumisestaan kaikkeen.



## LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (2013). *Olemme muuttaneet – ja kotoutumme, Maahan muuttaneiden kohtaaminen ammatillisessa työssä*. Helsinki: Väestöliitto ry.

Eskola, A. (1975). *Sosiologian tutkimusmenetelmät II*. Helsinki: WSOY

Eskola, J. & Suoranta J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Harju-Tolppa M. (2004). *Monikulttuuristen maisryhmien voimaantuminen ja sosiaaliset verkostot*. Helsinki: Suomen Setlementtiliitto.

Helsingin Yliopisto. Avoin yliopisto. Ajankohtaista. *Etnografiassa tutkija heittäytyy mukaan*. Haettu 28.5.2017 osoitteesta

[https://www.avoin.helsinki.fi/ajankohtaista/2014/laura\\_hirvi\\_ja\\_eerika\\_koskinen-koivisto.htm](https://www.avoin.helsinki.fi/ajankohtaista/2014/laura_hirvi_ja_eerika_koskinen-koivisto.htm)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. 1. -2. painos. Helsinki: Kirjayhtymä

Janhonen, S. & Nikkonen, M. (2003). *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. 2., uudistettu painos. Helsinki: WSOY

Keinänen, P. (2005). Esipuhe julkaisussa M. Harju-Tolppa *Monikulttuuristen naisryhmien voimaantuminen ja sosiaaliset verkostot*. Helsinki: Suomen Setlementtiliitto, 6.

Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka, aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Toivikko, K., Halme, E. & Rustanius, M. (2011). *Vertaisryhmätoiminnan opas maahanmuuttajatyöhön*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Pakolaisapu ry.

Toivikko, K. & Muhammed, D. (2011). Millainen on hyvä vertaisohjaaja? Artikkelijulkaisussa K. Toivikko, E. Halme & M. Rustanius. *Vertaisryhmätoiminnan opas maahanmuuttajatyöhön*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Pakolaisapu ry, 24 – 25.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2006). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 1. -4. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen osaamiskeskus. Kotouttaminen.fi. *Keskeiset käsitteet*. Haettu 28.7.2016 osoitteesta

<http://kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>

Sharifi, Y. & Toivikko, K. (2001). Mitä vertaistuki on? Artikkelijulkaisussa K. Toivikko, E. Halme & M. Rustanius. *Vertaisryhmätoiminnan opas maahanmuuttajatyöhön*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Pakolaisapu ry, 6 – 8.

Suomen Pakolaisapu. *Työ Suomessa*. Haettu 28.5.2017 osoitteesta <http://pakolaisapu.fi/pakolaisapu/tyo-suomessa/#Kasvokkain>

#### HAASTATTELUT

Vertaisohjaaja (2016). Suullinen avoin haastattelu 16.2.2016. Hämeenlinna

Helanen, T. (2016) Suomen kielen opetustoiminnan ohjaaja. Suullinen haastattelu 2.3.2016. Hämeenlinna.

1. Kuka olet?
2. Ikä?
3. Koulutustausta?
4. Miksi lähdit mukaan vertaistoimintaan?
5. Minkälainen sinun ryhmäsi oli?
6. Mikä oli vaikeaa ryhmänohjauksessa?
7. Mikä oli helppoa ryhmän ohjauksessa?
8. Minkälaisia odotuksia sinulla oli vertaisryhmän ohjauksesta?
9. Toteutuiko sinun odotuksesi?
10. Miten vertaisohjaajana toimiminen on vaikuttanut sinuun?
11. Miten uskot tämän kokemuksen hyödyttävän sinua tulevaisuudessa?
  
12. Saitko vertaisohjaajakoulutuksessa tarpeeksi tietoa ohjaajana toimimisesta?
13. Mitä olisit kaivannut koulutukselta lisää?
14. Mitä lisäkoulutusta koet kaipaavasi?
  
15. Saitko Setlementistä tarpeeksi tukea ryhmän ohjaukseen?
16. Saitko Setlementistä tarpeeksi tukea käytännön asioiden hoitamiseen kuten KELA?
17. Mikä asia ei sinun mielestäsi toiminut hyvin Setlementin puolesta?
18. Koetko, että sinua kuultiin riittävästi?

**SETLEMENTIN VERTAISTOIMINTA 2015/2016  
LOPPUARVIOINTI 6.6.2016****1. TAUSTA**

|                |             |               |
|----------------|-------------|---------------|
| <b>a. OLEN</b> | <b>mies</b> | <b>nainen</b> |
|----------------|-------------|---------------|

**2. TYÖN MIELEKKYYS****a. KUINKA KIVAA OLII LÄHTEÄ TÖIHIN RYHMIEN OLLESSA KÄYNNISSÄ?**

|                    |           |                |
|--------------------|-----------|----------------|
| Ei kivaa ollenkaan | 1 2 3 4 5 | Erittäin kivaa |
|--------------------|-----------|----------------|

**b. KOEN, ETTÄ TYÖNI VERTAISOHJAANA OLII MIELEKÄSTÄ (= kivaa, mukavaa)**

|                         |           |                     |
|-------------------------|-----------|---------------------|
| Ei ollenkaan mielekästä | 1 2 3 4 5 | Erittäin mielekästä |
|-------------------------|-----------|---------------------|

**c. TUNSIIN, ETTÄ TYÖNI ON MERKITYKSELLISTÄ (=tärkeää)**

|                               |           |                           |
|-------------------------------|-----------|---------------------------|
| Ei ollenkaan merkityksellistä | 1 2 3 4 5 | Erittäin merkityksellistä |
|-------------------------------|-----------|---------------------------|

**d. KIVOINTA VERTAISOHJAAJUUDESTA OLII (merkitse 1 erittäin kiva – 5 ei ollenkaan kiva)**

Vertaisohjaajakoulutus syksyllä  
Ryhmien suunnittelu  
Ryhmien vetäminen  
Ryhmien loppuminen  
Yhteiset vertaisohjaajien tapaamiset  
Työstä maksettu palkka  
Uuden oppiminen / uusi kokemus  
Sosiaaliset suhteet  
Muu, mikä?

**e. SAIN VAIKUTTA A OMAN TYÖNI TOTEUTTAMISEEN**

|                               |           |                                |
|-------------------------------|-----------|--------------------------------|
| En saanut vaikuttaa ollenkaan | 1 2 3 4 5 | Sain vaikuttaa erittäin paljon |
|-------------------------------|-----------|--------------------------------|

**f. USKON VERTAISOHJAAJA TYÖSTÄ OLEVAN MINULLE HYÖTYÄ TULEVAISUUDESSA**

|              |           |                 |
|--------------|-----------|-----------------|
| Ei ollenkaan | 1 2 3 4 5 | Erittäin paljon |
|--------------|-----------|-----------------|

### 3. HAASTEET

#### a. VERTAISOHJAAJAN TYÖ TUNTUI VAIKEALTA

Ei ollenkaan vaikeaa                      1 2 3 4 5                      Erittäin vaikeaa

#### b. VERTAISOHJAAJAN TYÖ VÄSYTTI MINUA?

Ei väsyttänyt ollenkaan                      1 2 3 4 5                      Väsytti erittäin paljon

#### c. VAIKEAA VERTAISOHJAAJUUDESSA OLI (merkitse 1 ei ollenkaan vaikeaa – 5 erittäin vaikeaa)

Löytää ryhmiin osallistujia

Mainoksen tekeminen

Sisällön suunnittelu

Ryhmien aloittaminen

Oman elämän ja vertaisohjaajuuden yhteen sovittaminen (ajan käyttö)

Ryhmään osallistujien tukeminen ja kannustaminen

Käytännön asioiden järjestäminen (Esim. kela, verotoimisto)

Muu, mikä?

### 4. OMIN SANOIN

a. KERRO LYHYESTI ONGELMATILANTEESTA JOHON MAHDOLLISESTI TÖRMÄSIT? MINKÄLAISTA TUKEA OLISIT KAIVANNUT TÄSSÄ TILANTEESSA? SAITKO TUKEA?

b. KERRO LYHYESTI MSSÄ ONNISTUIT? MIKÄ TUNTUI HYVÄLLE? POSITIIVNEN KOKEMUS?

## 5. SETLEMENTISTÄ SAATU OHJAUS JA TUKI

### a. KERROTTIINKO SINULLE ETUKÄTEEN MITÄ SINULTA ODOTETAAN?

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

### b. SAIN RIITTÄVÄSTI TUKEA JA KANNUSTUSTA VERTAISOHJAAJUUTEEN?

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

### c. MIELIPITEENI OTETTIIN HUOMIOON SETLEMENTISSÄ?

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

### d. KOEN, ETTÄ TYÖTÄNI ARVOSTETTIIN SETLEMENTISSÄ?

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

### e. MINULLA OLI OHJAAJAPARI?

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

### f. HÄN OLI HELPOSTI TAVOITETTAVISSA?

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

### g. SAIN VASTAUKSIA KYSYMYKSIINI

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

### h. SAITKO TYÖSTÄSI RIITTÄVÄSTI PALAUTETTA?

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

### i. OLISITKO KAIVANNUT VUODEN AIKANA LISÄKOULUTUSTA?

Kyllä                      En osaa sanoa                      Ei

**Jos kaipasit lisäkoulutusta, minkälaista koulutusta olisit kaivannut?**

**j. VINKKEJÄ JA OHJEITA SETLEMENTIN TYÖNTEKIJÖILLE;  
MITÄ VOISIMME TEHDÄ PAREMMIN ENSI KERRALLA?  
MIKÄ ON OLLUT HYVÄÄ?**



## **HALUATKO MUKAAN VERTAISOHJAAJIEN ILOISEEN TIIMIIN?**

**Puhutko äidinkielenäsi muuta kuin suomea ja olet kiinnostunut auttamaan erilaisia ihmisiä yli kulttuurirajojen?**

**Suomen pakolaisavun Kasvokkain -hanke järjestää vertaisohjaajakoulutuksen Kumppanuustalolla 1-2.10.2016**

**Jos haluat kuulla lisää, ota yhteyttä!**

**Lisätietoja:**

Eeva-Stiina Blomqvist, p. 050 3269146

[eeva-stiina.blomqvist@hameensetlementti.fi](mailto:eeva-stiina.blomqvist@hameensetlementti.fi)

Tarja Helanen, p. 050 374 2433

[tarja.helanen@hameensetlementti.fi](mailto:tarja.helanen@hameensetlementti.fi)

Kirjastokatu 1, 13100 Hämeenlinna

Esteetön sisäänkäynti Kirjastokadun puolelta.

Avoinna: ma – to 8.45 – 16.00, pe 8.45 – 15.00

**Vertaisryhmät tarjoavat maahanmuuttajille ohjausta Suomessa elämisen haasteisiin sekä mahdollisuuksia tutustua ohjatusti erilaisiin toimintoihin ja palveluihin.**

**Suomen Pakolaisapu on järjestänyt vertaistoimintaa maahanmuuttajille yli kymmenen vuoden ajan. Vertaisryhmä tukee erityisesti niitä maahanmuuttajia, joiden kielitaito on heikko ja joiden kotoutuminen on vasta alkanut tai jäänyt puolitiehen.**

**Hämeen Setlementti ry on 1997 perustettu Kanta-Hämeessä toimiva monialajärjestö, jonka tehtävänä on osallisuuden tukeminen, toimintamahdollisuuksien luominen, sekä yhteiskuntaan vaikuttaminen. Hämeen Setlementin tehtävän toteuttamisessa näkyy monikulttuurinen työote, vapaaehtoistoiminta ja kansalaistoiminnan kehittäminen.**

