



VAIKUTTAAKO VERTAISOHJAUS?

Maahanmuuttajataustaisille nuorille suunnatun vertaisohjauskokeilun arviointia

Leena Taipale

Opinnäytetyö
Marraskuu 2015
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

TAIPALE, LEENA:

Vaikuttaako vertaisohjaus?

Maahanmuuttajataustaisille nuorille suunnatun vertaisohjauskokeilun arviointia

Opinnäytetyö 80 sivua, joista liitteitä 7 sivua

Marraskuu 2015

Maahanmuuttajataustaisilla nuorilla on kantaväestön nuoria suurempi riski jäädä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle. Tampereen kaupungin alueellisen maahanmuuton kehittämishankkeen Alman ja Settlementinuorten Hämeen piiri ry:n Kølvi-toiminnan yhteistyössä toteuttama maahanmuuttajataustaisten nuorten vertaisohjauskokeilu liittyi laajempaan tarpeeseen tavoittaa nuorisotakuun piirissä olevia nuoria ja ehkäistä nuorten syrjäytymistä. Kokeilun tavoitteena oli innostaa maahanmuuttajataustaisia nuoria vertaisohjaajan oman kokemuksen ja esimerkin avulla aktiivisiksi yhteiskunnan jäseniksi. Lisäksi tavoitteena oli tarjota nuorille ajantasaista tietoa opiskelu- ja työllistymismahdollisuuksista ja auttaa heitä kädestä pitäen koulutus- ja työelämäpoluilla eteenpäin. Kokeilussa pyrittiin tarjoamaan nuorille vertaistuellista, helposti saavutettavaa matalan kynnyksen ohjausta kohtaamalla nuoria kasvokkain ja antamalla aikaa sekä konkreettista apua.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa arviointitietoa vertaisohjauskokeilusta selvittämällä nuorten asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä vertaisohjauksesta. Opinnäytetyössä tarkasteltiin vertaisohjauksen vaikutuksia inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta sekä pyrittiin identifioimaan vertaisohjausmallin vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentui arviointitutkimuksen ja vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnin sekä vertaisohjauksen käsitteistölle. Tutkimus toteutettiin laadullisena arviointitutkimuksena, jossa oli piirteitä sekä vaikutusten että prosessien arvioinnista. Pääaineisto koostui nuorten ja työntekijöiden teemahaastattelumateriaalista, jonka lisäksi hyödynnettiin kokeilun aikana tuotettua dokumentaatiota. Aineisto analysoitiin teemoitteleamalla.

Vertaisohjauksen vaikutukset kiteytyivät vertaisohjaajan tarjoamana sosiaalisena tukena, joka voi parhaimmillaan edistää nuorten toimijuutta ja sosiaalista vahvistumista. Lisäksi vertaisohjauksella oli vaikutuksia laajemmin organisaatioiden tasolla ja yhteiskunnallisessa kontekstissa. Vertaisohjauksessa korostuivat hyvän asiakassuhteen piirteet, jotka perustuivat vertaisuuden ja vastavuoroisuuden kokemuksiin sekä luottamuksellisiin ja kunnioittaviin vuorovaikutuskäytäntöihin, hyvään ilmapiiriin ja kuulluksi tulemiseen. Kehittämiskohteina tunnistettiin resurssien rajallisuus ja esimerkiksi työparin puute verrattuna osin epärealistisiksi koettuihin odotuksiin, työohjauksen puute, tyttöjen tavoittamisen ongelmat sekä vertaisohjaajan oppisopimuskoulutukseen liittyen opintojen ja työn yhdistämisen hankaluudet.

Asiasanat: arviointi, maahanmuuttajat, vaikuttavuus, vaikutusten arviointi, vertaisohjaus

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme of Social Services

TAIPALE, LEENA:

Does Peer Tutoring Make a Difference?

Evaluating a Peer Tutoring Pilot Project Targeted at Young People with Immigrant Background

Bachelor's thesis 80 pages, appendices 7 pages
November 2015

Compared with the native population, young people with immigrant background run a greater risk of being excluded from education and job market. The peer tutoring pilot was targeted at young people with immigration background in Pirkanmaa area and carried out by Setlementtinuorten Hämeen piiri ry Kølvi organisation in cooperation with Alma, the Tampere city developmental programme of regional immigration. The pilot targeted at offering young people up-to-date information and hands-on guidance on education and employment possibilities by providing peer support based, easy-access and low-threshold concrete guidance by meeting the young face-to-face in an unhurried atmosphere.

The purpose of this study was to provide evaluation information on the peer tutoring pilot by examining the experiences and opinions of the young customers and employees regarding peer tutoring. This study concentrated on studying the outcomes of peer tutoring from the personal effectiveness point of view as well as identifying the strengths and the development areas of the peer tutoring model. Methodologically the study was a qualitative evaluation study with aspects both from outcomes and process evaluation. The primary data were gathered by interviewing the young people and the employees in addition to which documentation produced during the pilot was utilized. The data were analysed by thematising.

The outcomes of peer tutoring were crystallized in the forms of social support offered by the peer tutor which can have a positive influence on young people's agency and social strengthening. Additionally, peer tutoring had impacts on organisational and societal level. Features of a good client relationship based on peer relationship and reciprocity, confidential and respectful interaction, good atmosphere and being heard were central aspects in peer tutoring. Limited resources and the lack of a close colleague in comparison with the partially unrealistic expectations as well as problems in reaching girls and combining the peer tutor's studies with the work demands were identified as areas for development.

Key words: evaluation, effectiveness, immigrants, outcomes evaluation, peer tutoring

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN KONTEKSTI JA TAVOITTEET.....	7
2.1	Opinnäytetyön taustaa.....	7
2.2	Nuorelta nuorelle –vertaisohjaus	8
2.3	Opinnäytetyön tavoitteet ja teoreettinen viitekehys.....	10
3	NÄKÖKULMIA ARVIOINTIIN.....	12
4	VAIKUTTAVUUS ARVIOINNIN KOHTEENA.....	15
5	VERTAISUUS, OHJAUS, VERTAISOHJAUS.....	18
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
6.1	Tutkimukselliset lähtökohdat.....	21
6.2	Menetelmälliset valinnat ja tutkimusaineisto.....	23
6.3	Haastattelujen toteutus	25
6.4	Aineiston analyysi.....	27
7	NUORTEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA VERTAISOHJAUSKOKEILUSTA	30
7.1	Vertaisohjauksen tarve ja tavoitteet.....	31
7.2	Vertaisohjauksen käytännöt ja toimintaympäristö.....	37
7.3	Vertaisohjauksen vaikutukset	40
7.3.1	Vaikutukset kohderyhmään - vertaisohjaajan tarjoama sosiaalinen tuki.....	41
7.3.2	Vaikutukset organisaatioissa, verkostoissa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa.....	48
7.4	Vertaisohjausmallin vahvuudet.....	50
7.5	Vertaisohjausmallin kehittämiskohteet.....	56
8	POHDINTA.....	60
8.1	Arvioinnin antia - näkökulmia vertaisohjauskokeilun merkityksiin.....	60
8.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	64
	LÄHTEET.....	68
	LIITTEET	74
	Liite 1. Saatekirje suomeksi	74
	Liite 2. Saatekirje englanniksi	76
	Liite 3. Teemahaastattelun runko ja tarkentavat kysymykset – vertaisohjaukseen osallistuneet nuoret - suomeksi	78
	Liite 4. Teemahaastattelun runko ja tarkentavat kysymykset – vertaisohjaukseen osallistuneet nuoret – englanniksi	79
	Liite 5. Teemahaastattelun runko ja tarkentavat kysymykset - työntekijähaastattelu	80

1 JOHDANTO

Nuorten syrjäytyminen koulutuksesta ja työelämästä puhuttaa laajasti suomalaisessa yhteiskunnassa. Elinkeinoelämän Valtuuskunnan teettämän raportin mukaan maahanmuuttajatausta vaikeuttaa huomattavasti nuorten pääsyä koulutukseen ja työmarkkinoille ja alhainen koulutustaso on merkittävin syrjäytymistä selittävä tekijä. (Myrskylä 2012, 4, 8). Maahanmuuttajien määrän kasvaessa tehokkainta syrjäytymisen ehkäisyä onkin raportin mukaan maahanmuuttajanuorten kotouttamiseen sekä koulutukseen ja työmarkkinoille ohjaamiseen panostaminen. (Myrskylä 2012, 3–5.)

Pirkanmaalla elokuussa 2014 alkanut ja huhtikuussa 2015 päättynyt maahanmuuttajataustaisille nuorille suunnattu Nuorelta nuorelle –vertaisohjauskokeilu on pureutunut juuri maahanmuuttajataustaisten nuorten koulutuksen ja työmarkkinoille integroitumisen edistämiseen. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa päätyneestä vertaisohjauskokeilusta arviointitietoa selvittämällä sekä nuorten asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä vertaisohjauksesta sekä näkemyksiä siitä, miten vertaisohjauskokeilussa on onnistuttu ja miten sitä voisi kehittää. Arviointitietoa voidaan hyödyntää vertaisohjausmallin jatkosuunnittelussa ja kehittämisessä.

Opinnäytetyön aluksi tarkastelen tutkimuksen lähtökohtia ja tavoitteita sekä luon katsauksen tutkimuksen yhteiskunnalliseen viitekehykseen ja kohdeorganisaatioon. Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdyn arvioinnin monisyiseen käsitteeseen ja arvioinnin teoriaan etsimällä vastauksia muun muassa kysymyksiin mitä arviointi on, miksi arviointia tehdään ja mitä sillä tavoitellaan. Vertaisohjauksen teoreettiseen viitekehykseen pureudun tarkastelemalla vertaisuuden ja ohjauksen määritelmiä ja lopulta vertaisohjauksen käsitettä. Arvioinnin ja vertaisohjauksen käsitteiden lisäksi tarkastelen vaikuttavuuden käsitettä erityisesti sosiaalialan kontekstissa. Marketta Rajavaaran mukaan (2007) vaikuttavuus on arviointikeskustelun avainkäsitteitä, joten käsitteen avaaminen on perusteltua myös tämän opinnäytetyön kontekstissa.

Tutkimuksen toteutusta käsittelevässä osiossa avaan näkökulmia laadullisen tutkimuksen käyttöön arvioinnissa ja kartoitan tutkimuksen menetelmällisiä ratkaisuja. Tutkimusaineisto koostuu keväällä 2015 toteutetuista vertaisohjauskokeilun nuorten asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluista kerätystä haastattelumateriaalista. Lisäksi hyö-

dynnän arvioinnissa kokeilun aikana tuotettua dokumentaatiota kuten tarveanalyysityyppisistä dokumentteja ja kokeilun lähtökohtiin ja tavoitteisiin liittyvää dokumentaatiota. Tutkimuksen tulosesiintöön kokoan sekä haastatteluaineiston että dokumentaation perusteella vertaisohjauskokeilun tavoitteisiin ja tarpeisiin liittyviä näkökohtia. Lisäksi tuon esiin nuorten asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia vertaisohjausmallista, sen käytännön toteutuksesta, koetuista vaikutuksista sekä mallin vahvuuksista ja kehittämiskohteista.

2 OPINNÄYTETYÖN KONTEKSTI JA TAVOITTEET

2.1 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytetyö liittyy keskeisesti ajankohtaiseen yhteiskunnalliseen nuorisotyöttömyydestä ja nuorten syrjäytymisestä käytävään keskusteluun. Huomiota on kiinnitetty myös erityisesti maahanmuuttajataustaisten nuorten vaikeuksiin löytää koulutusväyliä ja integroitua suomalaisille työmarkkinoille.

Tilastokeskuksen työssäkäyntitilastoon perustuvan tilastotutkimuksen mukaan ulkomaalaistaustaisilla on kantaväestöä selkeästi suurempi riski jäädä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle (Myrskylä 2011, 14–15). Myös Elinkeinoelämän Valtuuskunnan teettämän raportin mukaan maahanmuuttajatausta vaikeuttaa huomattavasti nuorten pääsyä koulutukseen ja työmarkkinoille. Lisäksi raportti toteaa alhaisen koulutustason olevan merkittävin syrjäytymistä selittävä tekijä. (Myrskylä 2012, 4, 8). Maahanmuuttajien määrän kasvaessa tehokkainta syrjäytymisen ehkäisyä onkin raportin mukaan maahanmuuttajanuorten kotouttamiseen sekä koulutukseen ja työmarkkinoille ohjaamiseen panostaminen (Myrskylä 2012, 3–5).

Valtakunnallisten tutkimusten ohella samansuuntaiseen johtopäätökseen päätyy maakunnallisella tasolla Tampereen kaupungin alueellisen maahanmuuton kehittämishankkeen Alman pirkanmaalaisten maahanmuuttajataustaisten nuorten työllisyys- ja koulutustilanteesta sekä palvelutarpeista teettämä selvitys (Karinen, Lahtinen, Rasilainen & Sinkkonen 2014), jonka mukaan maahanmuuttajien työmarkkina-asema on kantaväestöä heikompi Pirkanmaalla. Selvityksen mukaan erot nuorten pääasiallisessa toiminnassa äidinkielen mukaan tarkasteltuina ovat huomattavia. Suomen- ja ruotsinkielisistä nuorista lähes 60 prosenttia kuului työvoimaan ja heistä 11 prosenttia oli työttömiä, loput työllisiä. Vieraskielisistä työvoimaan kuului ainoastaan 47 prosenttia, joista työttömänä oli 23 prosenttia. Työvoiman ulkopuolella suomen- tai ruotsinkielisistä oli opiskelijoita 83 prosenttia, kun taas muita kieliä äidinkielenään puhuvista työvoiman ulkopuolisista nuorista opiskelijoita oli ainoastaan 55 prosenttia. Selvityksen mukaan vieraskielisten syrjäytymisriski onkin kantaväestöä suurempi, ja maahanmuuttajataustaisten

nuorten työllistyminen ja työllisyyden edistäminen nähdään erityisen haastavana. (Kari-
nen ym. 2014, 24–25.)

Aloite opinnäytetyön laatimisesta tuli Nuorelta nuorelle -vertaisohjauskokeilua koor-
dinoivan Kölvi-toiminnan maahanmuuttajapoikatyön johtajalta. Tartuin opinnäytetyöti-
laisuuteen, koska vertaisohjauskokeilussa tiivistyvät sosionomiopintojeni keskeiset mie-
lenkiinnon kohteet eli työllistymisen ja kouluttautumisen kysymykset sekä maahan-
muuttajatyö. Opinnäytetyön aihe on myös äärimmäisen ajankohtainen ja yhteiskunnalli-
sesti tärkeä, sillä nuorisotyöttömyys ja nuorten syrjäytyminen yleensä ja maahanmuutta-
jataustaisten kantaväestöä korkeampi syrjäytymisriski erityisesti ovat päivänpolttavia
keskustelunaiheita yhteiskunnallisilla foorumeilla. Arviointi opinnäytetyön tutkimusel-
lisena lähtökohtana on niin ikään äärimmäisen ajankohtainen ja mielenkiintoinen, sillä
sosiaalityön ja hyvinvointipalvelujen vaikuttavuuden arvioinnista on tullut tärkeä osa
sosiaalialan organisaatioiden toimintaa sekä sosiaalialan ammattilaisten osaamispää-
omaa. Omakohtaisen kiinnostuksen ja yhteiskunnallisen ajankohtaisuuden lisäksi minua
innosti aiheen pariin se, että olen toiminut vapaaehtoisena vertaisohjauskokeilun koor-
dinoinnin kotipesässä Kölvissä, joten asiakaskunta ja osa työntekijöistä olivat minulle
entuudestaan tuttuja.

2.2 Nuorelta nuorelle –vertaisohjaus

Maahanmuuttajataustaisten nuorten työmarkkinoille integroitumiseen puretuva elo-
kuussa 2014 alkanut ja huhtikuussa 2015 päättynyt Nuorelta
le -vertaisohjauskokeilu toteutettiin Setlementtinuorten Hämeen piiri ry:n Kölvi-
toiminnan ja Tampereen kaupungin alueellisen maahanmuuton kehittämishankkeen
Alman yhteistyönä (Tampereen kaupunki 2014). Vertaisohjauskokeilun tavoitteena oli
vahvistaa maahanmuuttajanuorten koulutukseen ohjautumista ja tukemista Pirkanmaalla
pilotoimalla matalan kynnyksen ja avoimuuden periaatteella toimivaa vertaisohjausta
maahanmuuttajanuorille pääosin Tampereella. Pilotin innoittajana on ollut Helsingin
kaupungin maahanmuuttajataustaisten nuorten koulutuspoluista tehty selvitys, jonka
mukaan maahanmuuttajanuoret tarvitsevat erityistä tukea koulutuspoluille ohjautumi-
sessa. (ALMA – Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke 2014.)

Maahanmuuttajataustaisille nuorille suunnattu vertaisohjauskokeilu liittyi laajemmin Tampereen kaupungin tarpeeseen tavoittaa nuorisotakuun piirissä olevia nuoria ja ehkäistä nuorten syrjäytymistä (Tampereen kaupunki 2014). Nuorisotakuun tavoitteena on edistää nuorten työllistymistä ja ehkäistä syrjäytymistä siten, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta (Tuusa ym. 2014, 128). Nuorisotakuu on eri toimijoita sitouttava palvelulupaus, jonka tavoitteena on taata kaikille nuorille polku koulutukseen ja työelämään ja siten yhteiskuntaosallisuuteen (Tuusa ym. 2014, 13).

Vertaisohjauskokeilun kotiorganisaationa oli Setlementtinuorten Hämeen piiri ry:n Kølvi-toiminnan yksikkö Tampereella. Kølvi-toiminta on monikulttuurinen poikatyön yksikkö, jonka tavoitteena on tukea murrosikäisenä Suomeen muuttaneita poikia kotoutumisessa ja suomalaiseen yhteiskuntaan integroitumisessa harrastus- ja viriketoimintaa ja erilaisia tukimuotoja yhdistämällä. (Setlementtinuorten Hämeen piiri ry / Kølvi-toiminta 2014.)

Vertaisohjaajana toimi osa-aikaisesti itse maahanmuuttajataustainen nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajaksi opiskeleva nuori. Vertaisohjaajan päätoiminta-alueena oli Tampere ja päätoimipisteinä olivat Kølvi-toiminnan tilat Tampereella. Lisäksi vertaisohjaaja vieraili kouluissa, oppilaitoksissa ja nuorisotiloissa, jolloin myös kohderyhmään kuuluvat tytöt voitiin ottaa huomioon toiminnassa. Vertaisohjaaja otettiin mukaan Kølvi-toiminnan tiimin jäseneksi ja vertaisohjaajan perehdytyksestä vastasivat Kølvi-toiminnan johtaja ja tiimi yhdessä. Lisäksi vertaisohjauskokeilun tueksi koottiin ohjausryhmä, jossa olivat mukana kokeilun pääyhteistyökumppanien ALMA-hankeen ja Kølvi-toiminnan edustajat sekä muiden yhteistyökumppanien edustajia TE-hallinnosta ja oppilaitoksista. (Kølvi 2014; Haastattelu 1.)

Tilastojen valossa vertaisohjaajalla oli ohjattavanaan kuukausittain keskimäärin 143 nuorta, joista enemmistö (92 %) oli poikia. Vertaisohjaus käsitti sekä ryhmä- että yksilöohjausta. Kohtaamisten tyypit luokiteltiin opiskeluun, työnhakuun tai henkilökohtaiseen muuhun ohjaukseen liittyviksi, palveluohjaukseksi tai tutustujaryhmiksi/tiedotukseksi. Lähes puolet kohtaamisista liittyi henkilökohtaiseen muuhun ohjaukseen, jonka puitteissa keskusteltiin muun muassa rasismista, syrjinnästä, parisuhteeseen ja perheeseen liittyvistä aiheista tai harrastuksista. Viidennes kohtaamisista luokiteltiin

opiskeluun ohjaukseksi ja runsas kymmenesosa työnhakuun liittyväksi ohjaukseksi. Tutustumisryhmät/tiedotus-kategoriaan luokiteltiin nuorten tutustumisvierailut Kölviin sekä erilaiset tiedotus- ja yhteistyötapaamiset yhteistyökumppanien luona. (Ojanen & Rasilainen 2015.)

2.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön päämääränä on tuottaa arviointitietoa Pirkanmaan alueella elokuussa 2014 käynnistyneestä ja huhtikuussa 2015 päättyneestä maahanmuuttajataustaisille nuorille suunnatusta Nuorelta nuorelle -vertaisohjauksoikeilusta. Tavoitteena on tuottaa arviointitietoa päättyneestä vertaisohjauksoikeilusta selvittämällä nuorten asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä vertaisohjauksesta sekä heidän näkemyksiään siitä, miten vertaisohjauksoikeilussa on onnistuttu ja miten sitä voisi kehittää. Tavoitteena on, että arviointitietoa voitaisiin hyödyntää vertaisohjausmallin jatkosuunnittelussa ja kehittämisessä.

Tutkimuksen tavoitteena on siten

- selvittää, minkälaisia vaikutuksia vertaisohjauksoikeilusta on ollut kohderyhmälle sekä miten hankkeelle asetetut tavoitteet on saavutettu (vertaisohjauksoikeilun vaikutusten arvioinnin tavoite)
- tunnistaa vertaisohjausmallin vahvuuksia maahanmuuttajataustaisten nuorten opintoihin ja työelämään ohjauksessa sekä identifioida kehittämiskohteita (vertaisohjauksen kehittämisen tavoite).

Näistä tavoitteista on johdettu seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Mitä vaikutuksia vertaisohjauksoikeilusta on ollut maahanmuuttajataustaisille nuorille ja miten vertaisohjauksoikeilu on onnistunut saavuttamaan tavoitteensa?
2. Miten maahanmuuttajataustaisille nuorille suunnattua vertaisohjausta voidaan kehittää ja parantaa?

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu tutkimuksen tavoitteiden pohjalta arvioinnin sekä vaikuttavuuden ja vaikutusten tutkimuksen teoreettisten lähtökohtien sekä

vertaisohjauksen käsitteen ympärille. Kartoitan arvioinnin monisyistä käsitettä ja arvioinnin teoriaa etsimällä vastauksia muun muassa kysymyksiin mitä arviointi on, miksi arviointia tehdään ja mitä sillä tavoitellaan. Arviointia tutkimusmenetelmänä erityisesti tämän opinnäytetyön kontekstissa tarkastelen erikseen tutkimuksellisia lähtökohtia käsittelevässä luvussa. Vertaisohjauksen teoreettiseen viitekehykseen pureudun tarkastelemalla aluksi joitakin vertaisuuden ja ohjauksen määritelmiä ja lopulta vertaisohjauksen käsitettä.

Arvioinnin ja vertaisohjauksen käsitteiden lisäksi tarkastelen vaikuttavuuden käsitettä erityisesti sosiaalialan kontekstissa. Marketta Rajavaaran mukaan (2007) vaikuttavuus on arviointikeskustelun avainkäsitteitä, joten käsitteen avaaminen on perusteltua myös tämän opinnäytetyön kontekstissa. Rajavaaran mukaan vaikuttavuus on myös yhteiskuntapoliittisesti merkittävä käsite, sillä vaikuttavuutta käytetään perusteena julkisen sektorin työntekijöiden toiminnan moraaliseen sääntelyyn sekä eri hallinnonalojen, myös esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön alaisen toiminnan ohjaamiseen. (Rajavaara 2007, 14.) Tässä vertaisohjauskokeilun arvioinnissa tarkastellaan toiminnan vaikutuksia inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta, jossa korostuvat asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukset toiminnan merkityksellisyydestä (Pohjola 2012, 350–351). Lisäksi toiminnan kehittämiseksi tehdään havaintoja siitä, miten vertaisohjauskokeilu on tavoitteissaan onnistunut ja pyritään kartoittamaan toiminnan vahvuuksia ja kehittämisalueita. Näin vertaisohjauskokeilun arviointi niveltyy myös vaikuttavuuden osoittamisesta käytävään keskusteluun.

3 NÄKÖKULMIA ARVIOINTIIN

Arviointi on osa inhimillistä toimintaa, sillä ihmiset arvioivat jatkuvasti ympäristöään, omaa ja muiden toimintaa, asioita, tekemisiä ja tapahtumia arkisen päätöksentekonsa pohjaksi. Ammattimaisena toimintana arvioinnin määrä on kuitenkin lisääntynyt 2000-luvulle tultaessa suomalaisessa yhteiskunnassa jopa siinä määrin, että voimme ajatella elävämme arviointiyhteiskunnassa. Laadun, tehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointi eri muodoissaan ja mittakaavoissa on arkipäivää kaikissa sekä yksityisen että julkisen ja kolmannen sektorin organisaatioissa.

Virtanen (2007, 26–28) kuvaa arvioinnin rantautumista suomalaisen julkisen sektorin toimintaan yhteiskunnallisten muutosten ja kehityskulkujen näkökulmasta. Hänen mukaansa arviointitoiminnan määrä on kääntynyt kasvuun Suomessa kasvuun erityisesti 1990-luvun yhteiskunnallisen kehityksen ansiosta. 1990-luvun alussa suomalaisessa julkishallinnossa alkoi saada jalansijaa muista OECD-maista kantautunut uusi julkisjohtamisen konsepti (new public management), joka toi julkishallintoon tulosjohtamisen periaatteet tulosvastuineen. Lisäksi 1990-luvun lama supisti julkisen sektorin resursseja ja julkiselta sektorilta alettiin edellyttää tarkempaa raportointia ja tiukempaa tilintekovastuuta resurssien käytöstä. Suomen liittyminen EU:iin lisäsi entisestään julkisten toimijoiden raportointivastuuta ja tarvetta toiminnan arviointiin, sillä EU-rahoitteiset rakennerahasto-ohjelmat edellyttivät toiminnan arviointia ennen toteutusta, sen aikana ja toiminnan päätyttyä. Julkisen hallinnon ohjausjärjestelmien muutos pääosin valtiovetoisesta kuntien roolia korostavaan on niin ikään lisännyt arviointityön määrää. (Virtanen 2007, 26–28.)

Irene ja David Hallin (Hall & Hall 2004, 6–7) mukaan arvioinnilla pyritään määrittämään toiminnan arvo selvittämällä, minkälaisia vaikutuksia toiminnalla on ollut toiminnan toteuttajille ja toimintaan osallistuneille ja miten toiminta on vastannut tavoitteitaan. Samaan tapaan Colin Robson (2001, 18) määrittää arvioinnin jonkin asian arvon tai ansion määrittelyksi. Petri Virtasen (2007, 25) mukaan arviointi ei kuitenkaan ole arvostelua, vaan lähtökohtana on tuottaa havaintoja, johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia arvioinnin kohteen vahvuuksista ja toisaalta parannettavista alueista.

Arvioinnin teoriaa käsittelevässä kirjallisuudessa arvioinnin tyyppejä ja lähtökohtia on jäsennetty monista eri näkökulmista. Hall & Hall (2004) ja Robson (2001) ovat teoksissaan tarkastelleet arviointia erityisesti sen laajuuden näkökulmasta käytännön tai pienimuotoisena arviointina (small-scale evaluation). Käytännön tai pienimuotoiselle arvioinnille on tyypillistä että, arviointi on yleensä paikallista ja arvioinnin tekee yksittäinen arvioija tai korkeintaan parin kolmen hengen tiimi usein osa-aikaisesti. Pienimuotoinen arviointi kestää yleensä vain muutaman kuukauden ja kohdistuu yleensä yksittäiseen projektiin tai palvelukokonaisuuden yksittäiseen osa-alueeseen. Pienimuotoisen arvioinnin resurssit ovat rajalliset, eikä ulkopuolista rahoitusta ole yleensä saatavilla. (Robson 2001, 18; Hall & Hall 2004, 8.)

Ajallisesti määritettynä arviointi voi olla ennen toiminnan toteutusta tehtävää etukäteisarviointia, toiminnan aikana suoritettavaa jatkuvaa arviointia tai toiminnan päätyttyä tehtävää jälkikäteisarviointia (Virtanen 2007, 93.) Robson (2001) luokittelee arviointityypit tarpeiden, prosessien, vaikutusten ja tehokkuuden arviointiin. Tarpeiden arviointia eli tarveanalyysiä hyödynnetään uuden toiminnan tai palvelun suunnittelussa, jolloin pyritään selvittämään, minkälaiselle toiminnalle on tarvetta. Prosessien arvioinnissa selvitetään esimerkiksi, mitä toiminnan aikana tosiasiaassa tapahtuu, miten sitä toteutetaan ja toteutuuko toiminta suunnitellulla tavalla ja keitä siihen osallistuu. Vaikutusten arvioinnissa pyritään selvittämään, minkälaisia vaikutuksia toiminnasta on osallistujille, onko tavoitteet saavutettu ja onko toiminta jatkamisen tai laajentamisen arvoista. Tehokkuuden arviointi keskittyy tarkastelemaan, missä suhteessa mahdollisesti saavutetut hyödyt ovat kustannuksiin. (Robson 2001, 77–79.) Lisäksi arviointitavat voidaan jakaa formatiiviseen tai summatiiviseen arviointiin. Formatiiivisesta arvioinnista on kyse silloin, kun arvioinnin tavoitteena on kehittää toimintaa ja löytää toiminnan parantamisalueita sekä tehdä kehittämisohjelmia. Summatiivisessa arvioinnissa tavoitteena on selvittää, onko toiminta täyttänyt sille asetetut tavoitteet. Useimmiten arvioinneissa on kuitenkin mukana sekä formatiivisia toiminnan kehittämiseen pyrkiviä että formatiivisia vaikutuksia arvioivia elementtejä. (Robson 2001, 80–82; Virtanen 2007, 93.)

Edellä esitettyjen arviointityyppien lisäksi muun muassa Aalto-Kallio, Saikkonen ja Koskinen-Ollonqvist (2009, 27) erottavat neljä erilaista arviointiasetelman määrittelyyn vaikuttavaa arvioinnin lähestymistapaa, joita erottaa toisistaan erilainen käsitys todellisuudesta sekä erilainen arvioijan ja arviointikohteen välinen tiedonhankinnan suhde. Kokeellinen lähestymistapa keskittyy tulosten ja vaikutusten arviointiin ja siinä pyritään

etsimään mitattavissa olevan tiedon perusteella syy-seuraus-suhteita. Tiedonkeruu perustuu määrällisiin menetelmiin ja tavoitteena on tuottaa mahdollisimman objektiivista, arvioijasta riippumatonta tietoa. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 29.) Kehityksellisessä lähestymistavassa voidaan tehdä tulostmittauksia, mutta niiden lisäksi analysoidaan myös prosesseja. Tavoitteena on selvittää, toteutuuko toiminta suunnitellulla tavalla ja johtuvatko tulokset tarkastelun kohteena olevasta toiminnasta. Prosessiarviointi tuottaa tietoa ja tulkintoja, joita voidaan käyttää toiminnan ohjaamiseen ja kehittämiseen. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 31–32.)

Konstruktivistinen lähestymistapa tarkastelee todellisuutta sosiaalisena ja monikerroksisena rakenteena ja tämälntyyppisen arvioinnin tulokset ovat aina kontekstisidonnaisia. Arviointi perustuu toiminnan osapuolten osallistumiseen ja voimaantumiseen ja tutkimuskohteena ovat osapuolten subjektiiviset kokemukset. Arvioinnissa ollaan kiinnostuneita myös ennakoimattomista vaikutuksista, ja tavoitteena on lisätä osapuolten vaikutusmahdollisuuksia ja ongelmanratkaisutaitoja sekä yhteistä ymmärrystä toimintaan liittyen. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 33.) Kriittisessä arvioinnissa tavoitteena on antaa ihmisille mahdollisuus määrittellä itse, mistä toiminnassa ja arvioinnissa on kyse. Toiminnan tulosten ja tavoitteiden saavuttamisen lisäksi pyritään löytämään myös mahdollisia ennakoimattomia ja epätoivottuja tuloksia. Arvioinnin ote on kriittinen ja pyrkimyksenä on lisätä arvioinnin kohderyhmän tietoisuutta sekä käynnistää ja edistää muutosprosesseja. Esimerkkinä kriittisestä arvioinnista on tapauskohdainen arviointi, jota on käytetty esimerkiksi sosiaalityössä ja jota voidaan hyödyntää yksittäisen asiakkaan muutosprosessin seurannassa ja asiakkaan voimaannuttamisessa. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 35.)

4 VAIKUTTAVUUS ARVIOINNIN KOHTEENA

Vaikuttavuuden käsite on alkanut yleistyä julkishallinnon kielenkäytössä 1980-luvun lopulta alkaen, jolloin se määriteltiin yhdeksi julkisen toiminnan tuloksellisuuden osatekijäksi. 2000-luvulle tultaessa tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden vaade koskee sekä valtion viranhaltijoita että kuntien hyvinvointipalveluissa työskenteleviä. (Rajavaara 2007, 14–15.) Vaikuttavuuden käsitteen käytön yleistyminen liittyy sekä kansallisiin että globaaleihin yhteiskunnallisiin ja ideologisiin muutoksiin. Ylikansallisten organisaatioiden merkitys on vahvistunut ja esimerkiksi OECD ja Euroopan unioni tuottavat suosituksia hyvästä hallinnasta ja arviointikäytännöistä. Myös esimerkiksi arviointivaatimuksen sisältävät ESR-rahoitteiset kehittämishankkeet ovat lisänneet vaikuttavuuden arvioinnin tarvetta. Globaalin kilpailutalouden lainalaisuudet, palvelujen markkinaehtoisuus ja uusmanageristiset johtamisopit ovat levinneet yksityiseltä myös julkiselle sektorille lisäen osaltaan painetta vaikuttavuuden arviointiin. Vaikuttavuuden todentamisen merkityksen kasvuun ovat vaikuttaneet myös hyvinvointivaltion supistamispyrkimykset sekä hyvinvointitoimijoiden vastuuttamiseen tähtäävät toimet. Hyvinvointitoimijoiden tarve perustella toimintansa oikeutusta näyttäytyy julkisen sektorin tilivelvollisuus- ja vastuullisuusvaatimuksina. (Pohjola 2012, 26; Rajavaara 2007, 177–178.)

Vaikuttavuuden vaade liittyy perinteisesti sosiaalialalla vieraaksi koettuun suoristuskulttuuriin, jossa korostuvat laadun kontrolli, tehokkuuden optimointi, riskienhallinta ja taloudelliset näkökohdat (Pohjola 2012, 27). Perinteisesti vaikuttavuus on liitetty tiukasti tuloksellisuuteen ja määritetty tulosohjauksen näkökulmasta tehdyn työn suhteena saavutettuihin tavoitteisiin. Vaikuttavuutta voidaan kuitenkin analysoida hyvin monenlaisista lähtökohdista. (Pohjola 2012, 24.)

Pohjola (2012) erottaa sosiaalityön vaikuttavuuden tutkimuksessa kaksi eri tavoin painottuvaa näkökulmaa, järjestelmävaikuttavuuden ja inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmat. Järjestelmävaikuttavuudella hän viittaa näyttöön perustuvaan vaikuttavuuden osoittamiseen, joka kohdistuu järjestelmän rakenteisiin ja tuotoksiin. Tästä näkökulmasta katsottuna vaikuttavuuden tutkimus pyrkii mittaamaan toimenpiteiden ja menetelmien toimivuutta sekä identifioimaan ongelmien ja interventioiden syy-seuraussuhteita tuottaakseen mahdollisimman standardimaisia ja vertailuun taipuvia tuloksia. Inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta katsoen vaikuttavuuden tutkimus pyrkii sen sijaan

kuvaamaan ja ymmärtämään ihmisten yksilöllisiä kokemuksia, ottamaan huomioon yksilöllisten elämäntilanteiden moninaisuuden ja tekemään tulkintoja ihmisten kokemuksilleen antamien merkitysten pohjalta. Tästä näkökulmasta katsoen vaikuttavuus määrittyy toiminnan hyödyllisyydeksi ihmisten kokemana. (Pohjola 2012, 350–351.)

Rajavaara (2007) ryhmittelee erilaisia vaikuttavuuden järkeilytyylejä, jotka kukin tarkastelevat vaikuttavuutta eri lähtökohdista ja eri päämääriin. Esimerkiksi kvantitatiiviseen aineistoon perustuva tilastollinen järkeilytyyli pyrkii yksilöistä riippumattomaan objektiiviseen tiedonhankintaan henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen ja luottamukseen perustuvan tiedonhankinnan sijaan (Rajavaara 2007, 83). Tässä järkeilytyylissä vaikutukset näyttäytyvät yleisenä tarkoituksenmukaisuutena ja kohteena ovat väestön olot. (Rajavaara 2007, 93.) Tavoiteperusteisessa vaikuttavuuden arvioinnin järkeilytyylissä taas vaikuttavuutta mitataan toiminnan tavoitteiden ja vaikutusten suhteena, jolloin toiminta arvioidaan onnistuneeksi, kun tavoitteet on saavutettu maksimaalisesti. Heikkoutena tässä lähestymistavassa on keskittyminen ainoastaan tavoiteltuihin vaikutuksiin, jolloin ennakoimattomat tai ei-toivotut vaikutukset jäävät huomiotta. (Rajavaara 2007, 107.) Tarveperusteinen vaikutusten arviointi keskittyy selvittämään, vastaako toiminta asiakkaiden tarpeita. Ongelmana on tarpeiden määrittelyn hankaluus, mitkä tarpeet ylipäänsä ovat tarpeellisia ja kenellä on oikeus määrittellä ne. Kokeellinen järkeilytyyli perustuu kausaalisuuden periaatteelle, jolloin identtisiksi oletettua koe- ja kontrolliryhmää verrataan toisiinsa ja vaikutukset nähdään suoraan mitattavan intervention tuloksina. (Rajavaara 2007, 109.)

Vaikuttavuuden arvioinnin vuorovaikutteiseen järkeilytyyliin Rajavaara lukee hyvinvointipalveluissa yleiset paikallista tietoa tuottavat, kehittävät ja vuorovaikutteiset arviointitavat, kuten esimerkiksi toimintatutkimuksen, prosessiarvioinnin, osallistavan arvioinnin, dialogisen arvioinnin, itse- ja vertaisarvioinnin, tutkivan kehittämisen sekä voimaistavan tai valtaistavan arvioinnin. Näiden menetelmien avulla kehitetään esimerkiksi yhteisöllistä asiantuntijuutta tai keinoja tarkastella asiakastyön onnistuneisuutta. Olennaista näissä arviointitavoissa on tutkimuksen autenttisuus, vuorovaikutus sekä osallisten elämän- ja työnhallinnalliset tarpeet. Arviointi perustuu dialogisuuteen, osallistumiseen ja valtaistumiseen, ja vaikutukset ymmärretään onnistumisina, merkityksinä ja edellytyksinä. (Rajavaara 2007, 151–153.)

Tuloksellisuuden järkeilytyylillä Rajavaara (2007, 142–143) viittaa tilivelvollisuus- tai vastuullisuusarviointiin. Arviointi perustuu tulostavoitteisiin ja erilaisiin mittareihin ja tunnuslukuihin ja tavoitteena on tulosvastuullisuuden ja kustannustietoisuuden osoittaminen. Auditoinnin järkeilytyylissä on kyse kontrollin kontrollista. Auditoinnilla organisaation läpinäkyvyyteen ja niiden uskotaan vahvistavan sisäisen ja ulkoisen tilivelvollisuuden todentamista, mutta ne voivat pahimmillaan lisätä epäluottamusta organisaatiossa. Arviointinäkökulma on auditoinneissa esimerkiksi laadunhallinnallinen ja perustuu standardeihin. (Rajavaara 2007, 165–166.) Näyttöperusteisessa vaikuttavuuden järkeilytyylissä vaikutusten arviointi perustuu systemaattisiin tutkimuskatsauksiin ja tieteellisen näytön periaatteisiin (Rajavaara 2007, 175).

Sosiaalialalla vaikuttavuuden arviointi ymmärrettynä esimerkiksi kausaalisen syyseuraus-ajatteluna, teknisenä numeraalisena mittaamisena tai kustannus-hyötyperusteisena tilivelvollisuutena on koettu perinteisesti ristiriitaiseksi. Tästä huolimatta Pohjola (2012) näkee vaikuttavuuden osoittamisen osana myös sosiaalialan tietoperustaa. Vaikuttavuustietoa tarvitaan, jotta voitaisiin arvioida, miten ongelmiin on mahdollista vaikuttaa, miten tavoitteet on saavutettu ja miten menetelmät ja toimintaprosessit toimivat ja vaikuttavat. Myös hyvinvointipalvelujen yhteiskunnallinen merkittävyys ja ammatillisten käytäntöjen kehittäminen edellyttävät ymmärrystä toimintojen vaikuttavuudesta. Sosiaalityön toimijat ovat myös vastuussa asiakkailleen, toimintaorganisaatiolleen, yhteistyökumppaneilleen, kansalaisille ja yhteiskunnalle oman toimintansa onnistumisesta. (Pohjola 2012, 27–28.)

5 VERTAISUUS, OHJAUS, VERTAISOHJAUS

SunWolfin (2008, 2, 19) mukaan vertaisryhmän jäsenet kokevat toisensa yhdenvertaisiksi jonkin tekijän suhteen. Tällainen yhdenvertaisuuden kokemusta tuottava tekijä voi olla esimerkiksi henkilöiden ikä, tausta, kyvyt, velvollisuudet, käsitykset, sosiaalinen tai oikeudellinen asema tai oikeudet (Skaniakos, Penttinen & Lairio 2012, 84). Oppimisen kontekstissa vertaisuus näyttäytyy tietojen ja taitojen hankkimisena statukseltaan samankaltaisten aktiivisen avun ja tuen avulla. Vertaisoppijat ovat sosiaaliselta taustaltaan samankaltaisia ja he auttavat toisiaan oppimaan samalla oppien itse. (Topping 2005, 631.) Hyvärin (2005, 214) mukaan vertaistuessa keskeistä on ihmisten arkinen kohtaaminen ja kokemusten jakaminen. Vertaistuki poikkeaa ammatillisesta tuesta siten, että vertaistuki on epämuodollista ja perustuu kokemustodellisuuteen, kun taas ammatillinen tuki on muodollista ja perustuu tieteellisyyteen. Vertaistuen osallisten suhdetta voidaan kuvata ihmissuhteena, kun taas ammatillisen tuen osallisten välinen suhde on asiakas-suhde. Vertaistuki edellyttää vuorovaikutuksellista kohtaamista ja kokemusten jakamista, mikä merkitsee henkilökohtaisten kokemusten jakamista muiden käytettäväksi. (Hyvärinen 2005, 216, 225.) Näiden määritelmien mukaan vertaisuus olisi siten samankaltaisuuden kokemusta jonkin tietyn tekijän näkökulmasta, vastavuoroista kohtaamista, yhteistoimintaa ja kokemusten jakamista arjen kontekstissa.

Vehviläinen (2014) määrittelee ohjauksen yhteistoiminnaksi, jossa ”tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ-, tai ongelmanratkaisuprosesseja sellaisilla tavoilla, että ohjattavan toimijuus vahvistuu”. Hyvän ohjauksen tunnusmerkkejä ovat kunnioittava ja rakentava kohtaaminen sekä dialoginen vuorovaikutus. (Vehviläinen 2014, 14.) Ohjauksen yhteiskunnallisena tehtävänä Vehviläinen näkee pyrkimyksen kiinnittää ihmisiä yhteiskuntaan. Yksilötasolla tehtävänä on auttaa ihmisiä suuntaamaan kohti mielekästä ja omien arvojen mukaista elämää ja toimintaa. Tällöin ohjaajan tehtävän ydin on ohjattavan oppimisprosessin tukeminen. Ohjauksen lähtökohtana ovat ohjattavan omat tavoitteet ja tilanne, mutta myös ohjauksen toimintaorganisaatio asettaa ohjaukselle tavoitteita ja rajoja. Ohjaus on siten sekä ohjattavan kokemukseen ja tilanteeseen perustuvaa että institutionaalisesti määrittynyttä toimintaa. (Vehviläinen 2014, 16–17.)

Vehviläisen (2014) mukaan ohjaukselle on tunnusomaista aito kokemus ohjattavan kokemusmaailmaan, minkä lisäksi ohjauksella tulee olla jokin toiminnallinen konteksti,

josta käsin voidaan hahmottaa tulevaisuutta ja muutoksen mahdollisuutta. Ohjauksen keskeinen tavoite on vahvistaa ohjattavan toimijuutta siten, että ohjattavan toimintamahdollisuudet laajenevat. Ohjausprosessissa pyritään etsimään keinoja, joiden avulla ohjattava oppii tunnistamaan omat voimavaransa ja arvioimaan omien toimintatapojensa toimivuutta sekä harjoittelemaan uusia toimintatapoja ja osallisuutta. (Vehviläinen 2014, 20.)

Vehviläisen näkemyksillä ohjauksen tavoitteista ja luonteesta on monia yhtymäkohtia Peavyn (2006) lanseeraaman sosiodynaamisen ohjauksen viitekehykseen. Vehviläisen tapaan myös Peavy näkee ohjauksen tavoitteena pyrkimyksen auttaa ihmisiä tunnistamaan saavutuksiaan, vahvuuksiaan ja mahdollisuuksiaan sekä tukea ihmisiä kehittämään voimavarojaan päästäkseen elämässä eteenpäin. Sosiodynaamisessa ohjauksessa korostetaan myös kontekstin, sosiaalisuuden sekä sosiaalisten ja henkilökohtaisten todellisuuksien konstruointia yhdessä ohjaustilanteissa. Peavyn näkemyksen mukaan ihmisen minuus rakentuu sosiaalisesti kielen avulla, kun yksilö neuvottelee merkityksiä toisten kanssa, tulkitsee maailmaa ja ohjaa toimintaansa. Merkitykset, ideat ja näkökulmat toimivat pääasiallisena motivaation lähteenä ja perustana viestiessämme toisten kanssa. Ohjausprosessissa pyritään siihen, että ihminen kykenee uudistamaan minäkuvaansa, arvostamaan voimavarojaan sekä näkemään uusia toimintamahdollisuuksia. Ohjattava näyttäytyy toimijana ja sitkeänä selviytyjänä, joka omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan kehittäen pääsee elämässä eteenpäin. (Peavy 2006, 25–27.)

Peavy (2006) määrittelee ohjauksen henkilökohtaiseksi ja henkilöiden väliseksi elämän suunnittelemisen menetelmäksi. Parhaimmillaan ohjaus on dialogia inhimillisten tarpeiden palveluksessa. Ohjaus on myös aina uraohjausta, väylä halki elämän, sillä ihmisen ura on hänen elämänsä ja ohjaus koskee aina ihmisen elämää. Ohjaus on lisäksi kahden tai useamman ihmisen välinen prosessi. Tässä prosessissa sekä ohjaaja että ohjattava tuovat oman erilaisen asiantuntemuksensa, ohjaaja ammatillisen ja ohjattava oman elämäkokemuksensa, ohjausprosessiin, jossa yhteistyössä ratkaistaan ongelmia. (Peavy 2006, 56–57.)

Vertaisuuden ja ohjauksen yhdistävä vertaisohjaus voidaan määritellä samassa tilanteessa olevien tai olleiden henkilöiden keskinäiseksi vuorovaikutukseksi, jossa he jakavat tietoja, taitoja ja kokemuksia yhteisen päämäärän saavuttamiseksi (Kallinen, Kerbs & Nurmi 2006, 11.) Vertaisohjaaja on ohjattaviinsa nähden vertainen, sillä hänellä on

omakohtaisia kokemuksia samoista asioista kuin ohjattavillaan. Vertaisohjaajan tehtävänä on toimia kanssakulkijana ja ohjata ohjattaviaan löytämään oman tiensä sekä tukea heitä auttamaan itse itseään. Vertaisohjaajan ei ole tarkoitus olla kaikkietävä, vaan hänen tehtävänä on antaa ohjattavalle tilaa tuoda esiin omia näkemyksiään ja oivalluksiaan sekä ohjata ohjattava tarvittaessa ammatillisen avun piiriin. (Heiskanen & Hii-sijärvi 2015.) Vertaisohjaajat eivät siten ole ammattilaisia, vaikka tekevät ohjaustyötä, vaan tarvitsevat tukea ja koulutusta. Psykososiaalisen tuen merkitys on erityisen suuri vertaisohjauksessa. (Skaniakos, Penttinen & Lairio 2012, 94.) Tässä tutkimuksessa vertaisohjaus määrittyi dialogiseksi vuorovaikutukseksi keskenään tasa-arvoisten ohjauksen osapuolten välillä sekä ohjattaviensa kanssa samankaltaista kokemuspohjaa omaavan ohjaajan toiminnaksi, jolla pyritään tukemaan ohjattavien voimavaroja ja toimijuutta ja jonka lähtökohtana on toimijoiden yhteistoiminta ohjattavien omien tavoitteiden saavuttamiseksi.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimukselliset lähtökohdat

Opinnäytetyön ensi askeleet otettiin syyskuussa 2014, kun sosiaalialan opiskelijoiden postituslistalle tuli viesti, jossa kerrottiin Kølvi-toiminnan toiveesta löytää opiskelija tekemään vaikutustutkimusta Kølvin-toiminnan koordinoimasta vertaisohjauskokeilusta. Kølvi-toiminnan johtajan kanssa käydyssä ensimmäisessä suunnittelupalaverissa selvisi, että toiveena oli tuottaa arviointitutkimus, joka koostuisi alustavasta palvelutarvekartoituksesta sekä loppuarvioinnista. Kumpaankin osioon kaavailtiin aluksi sekä haastatteluaineiston että tilastollisen aineiston keräämistä. Opinnäytetyön rajaamiseksi toteutettiin palvelutarvekartoituksen erikseen osana koulutusohjelmamme projektiointojen kurssia järjestämällä Kølvin työntekijöiden kanssa nuorille marraskuussa 2014 teemaillan "Millaista nuorten neuvonnan ja ohjauksen tulisi olla?". Teemaillassa nuoret kuvasivat saamansa ohjauksen ja neuvonnan puutteita ja nimesivät kehittämiskohteita. Koostettiin teemaillasta raportin (Taipale 2014), jonka tuloksia hyödynnettiin vertaisohjauksen jatkorahoitushakemuksessa joulukuussa 2014. Teemaillasta koostettua raporttia olen hyödyntänyt tässä tutkimuksessa nuorten ohjaustarpeita kartoittavassa osiossa. Opinnäytetyön aineistoa rajattiin myös jättämällä pois tilastolliset analyysit, jotka toteutettiin osana vertaisohjauskokeilun projektiraportointia.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentui arviointitutkimuksen ja vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnin sekä vertaisohjauksen käsitteistöille. Viitekehysten valinta oli luonteva, koska toimeksiantona oli tuottaa arviointitietoa selvittämällä, minkälaisia vaikutuksia vertaisohjauskokeilusta on ollut kohderyhmälle sekä miten hankkeelle asetetut tavoitteet on saavutettu (vertaisohjauskokeilun vaikutusten arvioinnin tavoite) sekä tunnistamalla vertaisohjausmallin vahvuuksia maahanmuuttajataustaisten nuorten opintoihin ja työelämään ohjauksessa sekä identifioida kehittämiskohteita (vertaisohjauksen kehittämisen tavoite).

Opinnäytetyön tavoitteet nivoutuivat myös arviointiteoreetikkojen arvioinnin määrittelyyn. Hall ja Hall (2004, 6–7) tarkoittavat arvioinnilla toiminnan arvon määrittämistä selvittämällä, minkälaisia vaikutuksia toiminnalla on ollut toiminnan toteuttajille ja toi-

mintaan osallistuneille ja miten toiminta on vastannut tavoitteitaan, kun taas Virtasen (2007, 25) mukaan arvioinnin tavoitteena on tuottaa havaintoja, johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia arvioinnin kohteen vahvuuksista ja toisaalta parannettavista alueista. Koska sekä tutkijoilla että arviointien tekijöillä ja käyttäjillä on varsin erilaisia näkemyksiä arvioinnin luonteesta, näin tarpeelliseksi selventää sekä itselleni että lukijoille, mitä arvioinnilla tarkoitetaan ja miten vaikutuksia ja vaikuttavuutta voidaan tutkia erityisesti sosiaalialan kontekstissa. Tutkimuskohteena olivat vertaisohjauksen vaikutukset ja kehittämiskohteet, joten myös vertaisuuden ja ohjauksen teorit sekä näkökulmat yhdistävä vertaisohjaus kuuluivat luontevasti teoreettiseen viitekehykseen. Vertaisuutta ja ohjausta käsittelevät teorit toimivat alustavana analyysia ohjaavana viitekehyksenä.

Tutkimuksessa on havaittavissa elementtejä useista arvioinnin teoriaa käsittelevässä luvussa 3 kuvatuista arviointityyppien tai -lähestymistapojen kategorioista. Tutkimuksessa on siten elementtejä sekä prosessien että vaikutusten arvioinnista (Robson 2001) samoin kuin formatiivisesta ja summatiivisesta arvioinnista (Robson 2001, Virtanen 2007), sillä tutkimuksessa pyrittiin tuottamaan tietoa niin prosesseista kuin vaikutuksista sekä arviointi- että jatkokehittämistarkoituksessa. Aalto-Kallion, Saikkosen ja Koskinen-Ollonqvistin (2009) lähestymistavoista tutkimuksessa on kehityksellisen lähestymistavan piirteitä. Laajuudeltaan arviointi täytti pienimuotoisen arvioinnin (small-scale evaluation) (Robson 2001, Hall & Hall 2004) tunnusmerkit. Arviointia oli tekemässä vain yksi opiskelija, arviointi kohdistui yksittäiseen pilottiprojektiin ja suoritettiin paikallisesti eikä ulkopuolista rahoitusta ollut tarjolla.

Vaikutuksia ja vaikuttavuutta tarkastellaan inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta, jossa keskeistä on pyrkimys kuvata ja ymmärtää ihmisten yksilöllisiä kokemuksia ja tutkia toiminnan hyödyllisyyttä näiden yksilöllisten kokemusten ja merkitysten pohjalta (Pohjola 2012, 350–351). Vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta tutkimuksessa näytetään myös Rajavaaran (2007) tavoite- ja tarveperusteinen näkökulma, sillä tutkimuksessa tarkastellaan toiminnan vaikutuksia myös suhteessa tavoitteisiin ja nuorten tarpeisiin. Vaikutusten tarkastelu ei kuitenkaan rajoitu ainoastaan tavoite- ja tarveperusteiseen analyysiin, vaan alusta alkaen haluttiin nostaa esiin myös sellaisia vaikutuksia, joita ei kenties ennalta ole osattu edellyttää tai odottaa.

6.2 Menetelmälliset valinnat ja tutkimusaineisto

Lähestymistavaltaan tutkimus on laadullinen arviointitutkimus, jossa pyritään tuottamaan tietoa prosesseista ja vaikutuksista sekä identifioimaan vertaisohjausmallin vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Laadulliseen tutkimusotteeseen päädyin kyetäkseen kartoittamaan vaikutuksia inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta sekä tavoittaakseni yksilöiden kokemusmaailman sekä heidän toiminnalle antamansa merkitykset. Laadulliset menetelmät ovat omiaan juuri sen selvittämisessä, mitä toiminta merkitsee osallistujilleen, miten ihmiset kokevat reaaliaikailman ja tavoitteena on ilmiön mahdollisimman syvällinen ymmärtäminen. (Esim. Patton 2002, 150–151; Kananen 2014, 18–19.)

Vaikutusten arvioinnissa laadullisin menetelmin voidaan nostaa esiin inhimillinen näkökulma tilastotiedon takaa ja siten luoda kontekstia, jonka valossa tilastotietoa voi tarkastella. Laadullisin menetelmin voi myös tavoittaa ennalta tarkoittamattomia ja heikosti määrällisin menetelmin havaittavia vaikutuksia. (Patton 2002, 152.) Tavoiteltujen vaikutusten ja tarpeisiin vastaamisen lisäksi tässä tutkimuksessa kartoitetaankin myös mahdollisia ennakoimattomia vaikutuksia. Maahanmuuttajataustaisille nuorille suunnattu vertaisohjaus on uudentyypinen toimintamalli, joten tutkimustietoa aivan samankaltaisesta toiminnasta ei ole ennestään saatavilla. Laadulliset menetelmät ovat erityisen soveliaita myös silloin, kun kohdeilmioista on vähän tietoa ja aiempaa tutkimusta (Kananen 2014, 17).

Toiminnan kehittämisenäkökulmaa silmällä pitäen tutkimuksessa tarkastellaan vaikutusten lisäksi myös prosesseja eli vertaisohjauksen toteutusta ja toimintatapoja, sillä arvioinnissa prosessi- ja vaikutusnäkökulmien yhdistäminen on erityisen hyödyllistä pyritäessä kehittämään toimintaa. Pelkästään vaikutuksia tutkimalla on vaikea vastata kysymykseen, miten toimintaa voisi kehittää. (Robson 2001, 106–107.) Pattonin (2002) mukaan laadulliset menetelmät soveltuvat erityisen hyvin prosessien arviointiin, koska prosessien kuvaaminen edellyttää yksityiskohtaista tietoa ihmisten välisestä kanssakäymisestä ja ihmiset tyypillisesti kokevat prosessit eri tavoin, jolloin on tarpeen, että ihmiset pääsevät itse sanoittamaan kokemuksiaan. Lisäksi prosessit ovat muuttuvia ja dynaamisia ja prosessin osallisten havainnot ovat keskeisiä näkökohtia prosesseja tarkasteltaessa. Prosesseja tarkasteltaessa kiinnitetään huomiota esimerkiksi toiminnan vah-

vuuksiin ja kehittämiskohteisiin osallistujien näkökulmasta sekä toimintaan osallistuvien keskinäiseen vuorovaikutukseen. (Patton 2002, 159–160.)

Tutkimuksen laadullinen aineisto koostuu sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluista kertyvästä haastattelumateriaalista ja kokeilun aikana tuotetusta dokumentaatiosta, kuten tarveanalyysityyppisistä dokumenteista ja kokeilun lähtökohtiin ja tavoitteisiin liittyvästä dokumentaatiosta. Haastatteluaineistolla pyritään selvittämään inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta, minkälaisia vaikutuksia vertaisohjaukokeilusta on ollut ja miten hankkeelle asetetut tavoitteet on saavutettu sekä tunnistamaan vertaisohjausmallin vahvuuksia ja kehittämiskohteita.

Dokumenttiaineisto tarjoaa kiinnekohtia haastatteluaineistosta tuotetun tiedon analysoinnille erityisesti tavoite- ja tarveperusteisten vaikutusten selvittämiseksi. Tutkimuksessa on siten piirteitä aineistotriangulaatiosta, jolla tarkoitetaan erityyppisten tutkimusaineistojen hyödyntämistä tutkimuksessa (Virtanen 2007, 156; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 233; Kananen 2014, 121). Pattonin (2002, 559) mukaan laadullisten tietolähteiden triangulaatio tarkoittaa esimerkiksi projektin eri toimijoiden näkökulmien vertailua tai haastatteluaineiston vertaamista projektidokumentaatioon ja muuhun kirjalliseen materiaaliin. Triangulaation avulla on mahdollista saada tutkimuskohteesta kattavampi kuva ja lisätä siten tutkimuksen luotettavuutta (esim. Patton 2002, 556; Hirsjärvi & Hurme, 2004, 32; Virtanen 2007, 156; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 233).

Tässä tutkimuksessa dokumentaatioaineiston hyödyntämisellä ja eri osapuolten (asiakkaiden ja työntekijöiden) näkemysten esiin tuomisella tavoitellaan kattavampaa ja luotettavampaa näkemystä tutkimuskohteesta verrattuna siihen, että turvaututtaisiin pelkästään esimerkiksi asiakkaiden haastatteluihin. Tutkimuksessa ei kuitenkaan pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen. Sen sijaan pienen haastateltavien joukon avulla pyritään luomaan kuvaa vertaisohjauksen toteutumisesta, vaikutuksista sekä vahvuuksista ja kehittämiskohteista yksilöiden näkökulmasta. Laadullinen tutkimus ei pyri yleistämään, vaan tarjoaa mahdollisuuden ymmärtää, missä tutkittavassa ilmiössä on kyse (Kananen 2014, 19).

6.3 Haastattelujen toteutus

Haastattelumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, joka on yksi laadullisen tutkimuksen käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä. Teemahaastattelu on erityisen sopiva menetelmä, kun aiheesta tiedetään entuudestaan vähän. Yksityiskohtaisten ja kaikille haastateltaville samanlaisten kysymysten sijaan teemahaastattelussa haastattelukeskustelu tutkijan ennakoita määrittämien aihepiirien eli teemojen varassa. Teemahaastattelussa keskeisellä sijalla ovat ihmisten välinen vuorovaikutus sekä haastateltavien tulkinnat tutkittavasta ilmiöstä ja heidän ilmiölle antamansa merkitykset. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48, Tuomi & Sarajärvi 2009, 75; Kananen 2014, 76–77). Tässä tutkimuksessa kantavana ajatuksena oli vaikutusten tarkastelu inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta, jossa olennaista on ihmisten kuunteleminen ja kohtaaminen tavoitteena ymmärtää ilmiöitä ihmisten yksilöllisten kokemusten ja merkityksenantojen pohjalta (Pohjola 2012, 350–351). Vuorovaikutuksellisenä ja yksilöllisiä merkityksiä korostavana menetelmänä teemahaastattelu oli siten luonteva haastattelumenetelmä tutkimuksen tavoitteiden näkökulmasta.

Haastatteluaineiston kokoamiseksi toteutettiin työntekijöiden ryhmähaastattelu sekä kaksi nuorten ohjattavien haastattelua, toinen parihaastatteluna ja toinen yksilöhaastatteluna. Erityyppisiin haastattelukokoonpanoihin päädyin haastattelujen aikatauluttamiseen ja haastateltavien tavoittamiseen liittyvistä käytännön syistä. Työntekijöiden haastattelussa haastateltavina olivat vertaisohjaajan lisäksi Kølvin kolme vakituista työntekijää, jotka muodostivat vertaisohjaajan lähityöyhteisön. Nuorten haastatteluissa haastateltavina oli kolme nuorta miestä, joista kaksi oli ennestään ollut mukana Kølvin toiminnassa ja yksi tuli vertaisohjaajan asiakkaaksi Kølvin ulkopuolelta oppilaitoksensa opettajien ja ohjaajien ohjaamana.

Tavoitellessani nuoria haastateltaviksi olin yhteydessä maahanmuuttajakoulutusta järjestäviin oppilaitoksiin sekä pienryhmäkoti Satakieleen ja Tyttöjen Taloon. Yhteydenottojen tuloksena oppilaitoksen maahanmuuttajatyöntekijään välityksellä löytyi yksi nuori mies haastateltavaksi ja Kølivistä löysin kaksi haastateltavaa paikan päältä nuorten kanssa keskustellessani. Yhtään tyttöä ei tavoitettu haastateltavaksi. Tavoitteena oli löytää sattumanvaraisesti enimmillään neljä haastateltavaa vertaisohjaukseen osallistuneiden nuorten joukosta. Pattonin (2002, 241) mukaan laadullisessa arvioinnissa pienellä sat-

tumanvaraisella haastateltavien joukolla tähdätään luotettavuuteen edustavuuden ja yleistettävyyden sijaan. Pieni ja tarkoituksellisesti sattumanvaraisesti valittu haastateltavien joukko lisää luotettavuutta, koska kysymys siitä, miksi juuri tietyt henkilöt valittiin haastateltaviksi, ei aktualisoidu eikä haastateltavien valinta siten vääristä tuloksia.

Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2014 ja kaikki haastattelut tallennettiin sanelimella. Työntekijöiden haastattelu toteutettiin Kölvön keittiötiloissa ja kahden nuoren parihaastattelu samana päivänä erillisessä huoneessa, jossa ei haastatteluhetkellä ollut muita nuoria tai työntekijöitä. Nuoren yksilöhaastattelu toteutettiin Tampereen ammattikorkeakoulun tiloissa tyhjässä ryhmätyöhuoneessa. Kölvössä toteutetuissa haastatteluissa oli jonkin verran häiriötekijöitä. Työntekijöiden haastattelussa muun muassa kahvinkeitin porisi äänekkäästi samaan aikaan ja kerran haastattelun aikana pari nuorta kurkisti huoneeseen, mutta he poistuivat saman tien. Parihaastattelussa saimme olla huoneessa rauhassa, mutta seinän takaa kuului samassa talossa kokoontuvien iltapäiväkerholaisten kiljahduksia ja juoksuaskelten töminää, jotka yllätyksekseni välittyivät myös haastattelutallenteeseen. Tampereen ammattikorkeakoululla toteutettu yksilöhaastattelu oli puitteiltaan rauhallisinta. Työntekijöiden ja nuorten parihaastattelu käytiin suomeksi, nuoren yksilöhaastattelu tehtiin englanniksi, koska haastateltava ei osannut suomea riittävästi.

Haastattelut etenivät teemojen mukaisessa järjestyksessä tarkentavien kysymysten avulla. Tein haastatteluissa myös lisäkysymyksiä tarkistaakseni, mitä haastateltava oli sanonut ja tarkoittanut ja toistin useaan otteeseen asioita, siten kuin olin haastateltavan kertoman ymmärtänyt. Haastateltavat joko vahvistivat tulkintani tai korjasivat tai tarkensivat tai laajensivat sanomaansa, jotta sain oikean käsityksen. Erityisesti nuorten haastatteluissa suomea ja englantia vieraana kielenä puhuvien haastateltavien vieras aksentti tuotti yksittäisissä kohdissa ymmärtämishäviöitä ja tein siksi tarkennuksia ja osallistuin keskusteluun melko paljon. Haastateltavat korjasivat minua oma-aloitteisesti, jos olin ymmärtänyt tai tulkinnut asioita eri tavoin kuin he olivat tarkoittaneet. Haastateltavat eivät missään vaiheessa arkailleet tuoda näkemyksiään esiin, joten haastateltavien näkemykset tulisivat selkeästi esiin lievistä vieraskielisen aksentin ymmärtämishäviöistä huolimatta.

Teemojen ja tarkentavien kysymysten avulla haastattelut etenivät suunnitellusti, mutta teemahaastattelun luonteen mukaisesti esiin nousi myös asioita, joita en suoraan kysy-

nyt. Haastattelut toteutuivat siten puolistrukturoituina teemahaastatteluina, joissa runkona toimivat teemat ja tarkentavat kysymykset, mutta joissa keskustelua ei kahlehdittu ainoastaan haastattelijan esittämiin kysymyksiin. Teemat ja tarkentavat kysymykset toivat ryhtiä haastatteluun ja varmistivat, että keskustelussa ei eksytty liian pitkälle varsinaisesta aiheesta.

Teemat muodostuivat tutkimusasetelman ja tutkimuskysymysten perusteella nojautuen erilaisiin arviointistrategioihin. Haastattelujen ensimmäinen teema keskittyi vertaisohjauskokeilun toteutukseen, asiakkaaksi tulon syihin, toimintatapoihin, vuorovaikutus- ja yhteistyökäytäntöihin sekä toimintaympäristöön. Ensimmäisessä teemassa oli siten prosessiarvioinnin näkökulma, jossa pyritään ymmärtämään mitä projektissa tapahtuu ja miten sitä toteutetaan ja ketkä ovat projektin toimijoita (Robson 2001, 75, 77). Lisäksi nuorten haastatteluissa nousi esiin tarvearvioinnin näkökulma (Robson 2001, 74, 77), kun käytiin läpi vertaisohjauskokeiluun hakeutumisen motiiveja ja tapoja. Haastattelujen toisessa teemassa korostui vaikutusten arvioinnin (Robson 2001, 75, 78–79) näkökulma ja tavoitteena oli vastata ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli mitä vaikutuksia vertaisohjauskokeilusta on ollut maahanmuuttajataustaisille nuorille ja miten vertaisohjauskokeilu on onnistunut saavuttamaan tavoitteensa. Kolmas teema pyrki vastaamaan toiseen tutkimuskysymykseen eli miten maahanmuuttajataustaisille nuorille suunnattua vertaisohjausta voidaan kehittää ja parantaa. Tässä teemassa vaikutti prosessiarvioinnin näkökulma pyrittäessä selvittämään toiminnan vahvuuksia ja kehittämiskohteita (Patton 2002, 160). Pääteemojen lisäksi teemahaastattelurungossa oli kuhunkin pääteemaan liittyviä teemaa avaavia tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelurungot löytyvät liitteenä opinnäytetyöstä (liitteet 3–5).

6.4 Aineiston analyysi

Sanelimelle tallennettujen haastattelujen litterointi alkoi heti haastattelujen jälkeen. Kolmesta haastattelusta kertyi litteroitua aineistoa yhteensä noin 78 sivua. Analyysin tavoitteena on keskittyä asiasisältöihin vuorovaikutuksen erittelyn sijaan, joten litteroinnissa ei ole pyritty yksityiskohtaiseen litterointiin (Ruusu vuori 2010, 424). Litterointi on luonteeltaan perustasoinen, jossa esimerkiksi keskenjääneet sanat, täytesanat, toistot tai yksittäiset äännähdykset on pääosin jätetty pois samoin kuin kontekstin ulkopuolelle

eksyneet haastattelukeskustelun osat (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2015). Täytesanoja, toistoja tai vastaavia elementtejä on kuitenkin litteroitu silloin, kun ne ovat olleet tarpeen asiasisällön ymmärrettävyyden kannalta. Tarvittaessa haastateltavien ilmauksia on myös muokattu yleiskieliseen muotoon ymmärrettävyyden lisäämiseksi. Litterointiin kului varsin paljon aikaa, sillä ajoittain suomea ja englantia vieraana kielenä puhuvien haastateltavien vieras aksentti tuotti ymmärtämistä vaikeuksia sanatasolla ja talenteita oli kuunneltava useaan kertaan.

Haastattelujen analyysin lähtökohtana oli teemoittelu, joka on tapa jäsentää laadullista aineistoa ryhmittelemällä aineistoa eri aihepiirien mukaan tavoitteena etsiä aineistosta kutakin teemaa kuvaavia näkemyksiä nostaten esiin teemaa kuvaavia sitaatteja (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93; Eskola 2010, 193). Arvioinnissa teemoittelun tehtävänä on selvittää, mitä aineisto kertoo arviointikysymysten näkökulmasta (Robson 2001, 176). Näin ollen analyysin teemat muodostuivat luontevasti tutkimuksen tavoitteista ja tutkimuskysymyksistä johdettujen teemahaastattelun teemojen sekä arviointistrategian perusteella. Tavoitteena oli selvittää, minkälaisia vaikutuksia vertaisohjauskokeilulla on ollut sekä identifioida projektin vahvuuksia ja kehittämiskohteita tarkastelemalla, miten vertaisohjauskokeilu on osallistensa kokemuksen mukaan toteutunut. Lisäksi haluttiin peilata vaikutuksia ja kokeilun onnistumista projektin tavoitteisiin ja nuorten tarpeisiin. Näistä lähtökohdista analyysin rungoksi muodostui viisi teemaa: 1) tarve ja tavoitteet, 2) toteutus, 3) vaikutukset, 4) vahvuudet ja 5) kehittämiskohteet.

Teemoittelua ja aineiston käsittelyä varten taulukoin litteroidut puheenvuorot ja siirsin taulukot taulukkolaskentaohjelmaan, jota voi hyödyntää analysointityökaluna (Kananen 2014, 135). Taulukko-ohjelmassa tekstisegmenttien käsittely ja ryhmittely on helppoa lajittelu- ja suodatustoimintojen avulla. Myös muistiinpanojen lisääminen käy kätevästi erillisessä kommenttisarakkeessa. Käsittelin haastatteluaineistot kahdessa erillisessä tiedostossa, joista toiseen yhdistin nuorten haastattelut ja toisessa oli työntekijöiden haastattelu. Nuorten ja työntekijöiden haastattelujen käsitteleminen erikseen tarjosi mahdollisuuden tehdä huomioita eri toimijuusnäkökulmista. Erotin kunkin teeman omaksi työkirjaksi, jotta saatoin tarkastella kuhunkin teemaan koodaamiani tekstisegmenttejä omana kokonaisuutenaan ja muodostaa siten kokonaiskuvan teeman sisällöistä. Tutkimusongelman kannalta haastattelujen aikajärjestyksen ja haastateltavien puheenvuorojen sekoittumisella ei ollut käytännön merkitystä, sillä saatoin tarvittaessa palata koko tekstimassan sisältävään master-tilaan kontekstitarkeudesta varten.

Teemataulukoiden lisäksi loin myös erillisen koodi- tai teemaluettelotyökirjan, johon keräsin pääteemojen analyysistä nousevat sisällölliset kategoriat tai teemat. Näiden sisällöllisten kategorioiden avulla raportoin tutkimuksen tulokset.

Analyysi ja tulkinta eivät saa jäädä ainoastaan aineiston kuvauksen ja tutkijan omien tulkintojen varaan, vaan mukaan on tuotava kytkentöjä teorioihin ja aiempaan tutkimukseen (Eskola 2010, 197). Näin ollen aineistosta nousevat sisällölliset kategoriat muodostuivatkin peilattessani teemoiteltua aineistoa vertaisuutta ja ohjausta käsittelevään kirjallisuuteen sekä sosiaalialan asiakkuutta ja asiakaskokemuksia valottaviin ja muihin relevantteihin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Tältä osin analyysiä voi luonnehtia teoriasidonnaiseksi ja ilmiöpohjaiseksi analyysiksi, jossa aineistoa ei peilata yhteen ainoaan suureen teoriaan vaan eri teorit, käsitteet ja aiemmat tutkimukset toimivat tulkinta-kehystenä, jonka avulla aineistoa on mahdollista tulkita ja analysoida (Eskola 2010, 184). Myös käytössä ollut dokumenttiaineisto tarjosi pohjaa ja kiinnekohtia analyysin tekemiseen. Analyysissäni kuvasin aineistoa mahdollisimman tasapuolisesti keskittymättä pelkästään esimerkiksi määrällisesti yleisimpiin ilmiön kuvaamistapoihin, sillä tavoitteena ei ollut yleistäminen, vaan yksilöllisten kokemusten ja merkitysten kartoittaminen aineistosta.

7 NUORTEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA VERTAISOHJAUS- KOKEILUSTA

Tutkimuksen tulokset perustuvat sekä tutkimushaastatteluihin että osin myös projektin aikana tuotettuun dokumentaatioon. Koska opinnäytetyön yhtenä tutkimuskysymyksenä on, miten projekti on onnistunut saavuttamaan tavoitteensa, on tulososion aluksi paikallaan tarkastella projektidokumentaatioissa määriteltyjä virallisia tavoitteita sekä tarpeita, joihin vertaisohjausmallin on tarkoitus vastata. Virallisten tavoitteiden lisäksi valotan projektin taustalla vaikuttavia tarvekartoituskeskustelujen tuloksia sekä tuon esiin teemahaastatteluissa esiin nousseita nuorten henkilökohtaisia tavoitteita ja tarpeita sekä laajempaan yhteiskunnalliseen kontekstiin liittyviä tarpeita.

Sekä nuorten että työntekijöiden haastatteluissa teemahaastattelun ensimmäisenä teemana olivat vertaisohjauksen käytännön järjestelyjen ja toimintaympäristön kartoittaminen. Tulososion toisessa luvussa tarkastelen nuorten haastatteluissa vertaisohjauksen käytännöistä esiin nousseita seikkoja sekä työntekijöiden kuvauksia kokeilun käytännön toteutuksesta. Teemahaastattelujen toisena teemana olivat vertaisohjauksen vaikutukset. Tämä teema perustui suoraan tutkimuskysymykseen, mitä vaikutuksia vertaisohjauskokeilusta on ollut maahanmuuttajataustaisille nuorille. Kolmannessa tulososion luvussa käsitellenkin nuorten ja työntekijöiden haastattelujen perusteella vertaisohjauksen toteutuneita sisältöjä sekä konkreettisia että koettuja vaikutuksia. Teemahaastattelujen kolmas teema oli vertaisohjausmallin kehittäminen, jonka tavoitteena oli löytää vastauksia tutkimuskysymykseen, miten vertaisohjausta voitaisiin kehittää. Neljännessä ja viidennessä tulososion luvussa esittelen nuorten ja työntekijöiden kokemuksiin perustuen vertaisohjausmallin vahvuuksia ja kehittämistarpeita.

Tulokset sisältävät sitaatteja haastatteluista. Sitaattien koodit on merkitty sitaattien perään sulkeisiin kertomaan, mistä haastattelusta sitaatti on peräisin. Esimerkiksi koodimerkinnässä H2_H1 ensimmäinen osa viittaa haastattelun numeroon ja toinen osa haastateltavaan. Tulokset on raportoitu analyysiin perustuen siten, että eri näkökulmat ja haastateltavien näkemykset moninaisuudessaan ja rikkaudessaan pääsisivät mahdollisimman kattavasti esiin.

7.1 Vertaisohjauksen tarve ja tavoitteet

Vertaisohjauksoikeilun viralliset tavoitteet nivoutuivat oikeilun tilaajan, Tampereen kaupungin alueellisen maahanmuuton kehittämishankkeen Alman, tavoitteisiin ehkäistä pirkanmaalaisten maahanmuuttajanuorten syrjäytymistä sekä vahvistaa nuorten koulutukseen ohjausta ja tukemista (Ojanen & Rasilainen 2015, 3). Projektin viralliset tavoitteet määriteltiin vertaisohjauksoikeilun projektisuunnitelmassa seuraavasti:

1. Vertaisohjaajan tavoite:

- 1) innostaa muita maahanmuuttajajunoria oman kokemuksen ja esimerkin kautta aktiivisiksi yhteiskunnan jäseniksi (roolimallius)
- 2) tarjota ajantasaista tietoutta Pirkanmaan opiskelu- ja työllistymismahdollisuuksista maahanmuuttajajunorille sekä olla mukana koulutukseen ohjauksessa (neuvonta, opintoihin - ja koulutuksiin ohjaus, työllistymisen tukeminen)
- 3) auttaa kädestä pitäen maahanmuuttajajunoria koulutus- ja opintoihin pääsyssä (Setlementtinuorten Hämeen piiri ry / Kølvi-toiminta 2014, 2.)

Projektisuunnitelman mukaan vertaisohjauksen menetelmiä olivat vertaistuellinen lähestymistapa, matalan kynnyksen lähestyminen ja avoin ote, jotka helpottavat palvelun saatavuutta ja saavutettavuutta, sekä nuorten kohtaaminen kasvokkain, ajan antaminen ja konkreettinen auttaminen. Ohjauskielenä käytettiin suomen kieltä. (Setlementtinuorten Hämeen piiri ry / Kølvi-toiminta 2014, 2.)

Vertaisohjauksen virallisten tavoitteiden pohjaksi ja toiminnan niveltämiseksi nuorten maailmaan Kølvi-toiminnan piirissä on tarvekartoitustyypisesti käyty keskusteluja nuorten kanssa sekä pohdittu nuorten tarpeita erikseen järjestetyissä teemailloissa. Keskustelujen ja teemailtojen pohdintojen tuloksena on piirtynyt kuvaa nuorten neuvonnan ja ohjauksen tarpeista. Aikuisten tuottamien ohjauspalvelujen, esimerkiksi koulujen opinto-ohjauksen ja TE-toimiston ohjauspalvelujen, ongelmiksi nuoret ovat kokeneet muun muassa korkean kynnyksen pyytää apua, henkilökohtaisen ohjauksen puutteen, tarjotun tuen ja resurssien riittämättömyyden ja oikeiden palvelumuotojen löytämisen vaikeuden. Myös kannustuksen puute ja kyvyttömyys ottaa huomioon nuorten omia kiinnostuksenkohteita ja mielipiteitä ohjauksessa ovat nousseet esiin nuorten kanssa käydyissä keskusteluissa. Nuorilta puuttuu myös positiivisia roolimalleja. (Kølvi 2015.)

Tarvekartoituskeskusteluissa nuoret ovat kommentoineet työllistämispalvelujen osalta muun muassa palveluihin pääsyn hankaluutta ja byrokraattisuutta sekä sekavia ohjeis-

tuksia tai samojen asioiden toistamista palveluista toiseen. Opinto-ohjausta nuoret ovat jopa kutsuneet negatiiviseksi motivoinniksi, jossa nuorta ei kuunnella. Nuoret ovat kokeneet opinto-ohjaajien ohjauksen käskyttäväksi, jossa ohjauksen kulkua määrittävät opinto-ohjaajan näkemykset nuoren omien näkemysten sijaan. Nuorten mielestä opinto-ohjausprosessissa ei jää aikaa asioiden pohtimiselle ja kypsyttelylle eikä siinä myöskään oteta huomioon, että maahanmuuttajataustaisilla nuorilla voi olla lähtökohtaisesti vähemmän tietoa erilaisista jatkokoulutus- ja työllistymismahdollisuuksista, koska maahanmuuttajataustaisten nuorten vanhemmilla ei aina ole tietoa suomalaisesta koulutusjärjestelmästä ja -mahdollisuuksista tai työmarkkinoista. (Taipale 2014, 12–14.)

Tarvekartoituskeskusteluissa nuoret ovat tuoneet myös esiin tarpeitaan ja kehittämisehdotuksiaan. He ovat toivoneet saavansa henkilökohtaista ja konkreettista ohjausta, jolloin ohjaaja voisi tulla mukaan esimerkiksi työnantajatapaamisiin tai viranomaiskäynneille. Nuoret toivovat ohjaajan olevan helposti tavoitettavissa ja saavansa tavata ohjaajaa kasvokkain. He odottavat kärsivällistä, pitkäkestoista ja kauaskantoista ohjausta, jossa on aikaa asioiden pohdinnalle ja jossa nuoren oma ääni pääsee kuuluviin ja jossa heitä kannustetaan sanelun sijaan. Maahanmuuttajatausta on myös otettava ohjauksessa huomioon. (Taipale 2014, 13–14.) Nuorten toiveissa kuvastuu Peavyn (2006, 37–38) ajatus ohjauksesta turvapaikkana, jossa ohjattavalla on mahdollisuus kohdata kärsivällinen, tukea antava ja kiinnostunut kuuntelija, jonka kanssa on mahdollista sanoittaa henkilökohtaisia kokemuksia ja etsiä ongelmiin ratkaisuja yhteistyössä ohjaajan kanssa. Samantapaisesti Vehviläinen (2014, 219) kuvaa ohjausta tilana, jossa keskiössä on ihmisten kohtaaminen ja vuorovaikutus. Onnistuakseen ohjaus edellyttää sopivaa olotilaa, hyvää ja turvallista työskentelyilmapiiriä sekä joustavia vuorovaikutuskeinoja, joita voi vaihdella tavoitteiden ja tarpeen mukaan.

Tutkimushaastatteluissa vertaohjaukseen osallistuneet nuoret kuvasivat sekä konkreettisia opiskeluun ja työllistymiseen liittyviä että ohjausvuorovaikutukseen ja vertaisohjaajan kompetensseihin liittyviä tavoitteita ja tarpeita. Yksi haastatelluista nuorista haki vertaisohjauksesta neuvoja ja ohjausta löytääkseen tavoitteisiinsa sopivan opiskelupaikan. Tämä nuori opiskeli vertaisohjaukseen hakeutumisen aikaan maahanmuuttajakoulutuksessa suomen kielen kurssilla. Hän koki kuitenkin, että pelkkä kielen opiskelu ei vastannut hänen opiskeluun liittyviä tavoitteitaan, pelkästään kielen opiskelu tuntui ajan tuhlaamiselta. Nuorella oli jo ennestään teknisen alan englanninkielinen korkeakoulu-

tutkinto ja hän toivoi löytävänsä koulutusmuodon, jossa voisi yhdistää kielen opiskelun omaan alaansa liittyvään käytännönläheiseen ammatilliseen koulutukseen:

So when I was in [school] I was learning only Finnish language. So I just felt like I was wasting my time. Yeah, because like, I was asking myself why should I be learning only language. (H3_H)

School, yeah, to do kone- ja metalli in Finnish language so at least I can be learning the language and then learn something more practical. (H3_H)

Maahanmuuttajanuorten tilanne Pirkanmaalla -selvityksen (Karinen ym. 2014, 21) mukaan vaikuttaa siltä, että maahanmuuttajia ohjataan usein stereotyyppisesti maahanmuuttajille tyypillisiin koulutuksiin ja ammatteihin ottamatta riittävästi huomioon maahanmuuttajien omia kiinnostuksen kohteita. Lisäksi suomen kielen opiskelun ohessa maahanmuuttajilla tulisi olla mahdollisuus luoda kontakteja oman alan työpaikkoihin ja perehtyä ammattisanastoon, sillä ammattitaito on vaarassa vanhentua, jos keskitytään ainoastaan virheettömän suomen kielen taidon tavoitteluun (Suokonautio 2007, 75). Tarve joustaviin koulutusratkaisuihin ja yksilöllisiin opinto- ja urapolkuihin sekä näitä tukeviin joustaviin ja yksilöllisiin ohjauspalveluihin on ilmeinen, mutta esimerkiksi TE-toimistojen palveluvalikoimassa ei tällä hetkellä ole tukimuotoja, jotka auttaisivat maahanmuuttajia sekä kartuttamaan työkokemustaan suomalaisilla työmarkkinoilla että kehittämään työhön liittyvää kielitaitoa (Eronen ym. 2014, 73).

Nuoret etsivät vertaisohjauksesta apua myös konkreettiseen työnhakuun. Yksi haastateltavista kertoi esimerkiksi lähettäneensä paljon työhakemuksia saamatta yrityksistä lainkaan vastauksia. Lisäksi nuoret kokivat tarvetta pohtia tulevaisuuden suunnitelmiaan ja erilaisia vaihtoehtoja vertaisohjaajan kanssa, koska itsenäinen päätöksenteko tuntui toisinaan vaikealta. Samoin nuoret tulivat vertaisohjaajan puheille, jos heillä oli vaikeuksia koulussa tai muilla elämän alueilla tai jos asiat eivät sujuneet siten, kuin he olivat suunnitelleet. Omien asioiden hoitaminen yksin on myös joskus hankalaa ja nuorilla on tarve keskustella omista asioista jonkun kanssa:

-- tai silleen niin että jos joistakin asioista, mitä mä tai mistä mulla on vaikeeta tai silleen niin ku että siinä kohti mä oon tarvinnut neuvoo, tiätkö. Että joskus on vaikeeta asioita yksin ajaa -- (H2_H2)

Niin ikään nuoret kokivat tarvitsevansa apua viranomaisasiointiin. Kuvatessaan palvelukokemuksiaan TE-toimistossa yksi haastatelluista nuorista kommentoi virallisen ohjauksen olevan monesti vaikeaselkoista ja ristiriitaista, jolloin nuori voi mennä ”sekaisin”.

Yeah, this official type of counseling is like sometimes I don't really understand them. -- Because I can go to one office, sit down, tell them my problem and meet a third person. That person would tell me something different. And then when I go there, the next day to that same office and meet a different person that person also tells me, with the same story, that person also tells me something different. Then you'll be confused. (H3_H)

Vertaisohjaajalta haettiin tukea sekavaksi koetun viranomaisohjeistuksen selventämiseen ja tulkintaan. Suomenkielisen ohjeistuksen tulkintaan kaivattiin myös apua nuoren oman suomenkielen taidon ollessa riittämätön viranomaiskielen ymmärtämiseen. Myös nuorten suhdetta palvelujärjestelmään tarkastelevassa tutkimuksessa nuoret kuvasivat vaihtelevia palvelukokemuksia virkailijasta riippuen, minkä lisäksi nuoret kummastelivat myös sitä, että virkailijat eivät aina tuntuneet olevan selvillä palvelutarjonastaan (Aaltonen & Berg 2015, 97–98). Suomalaisten viranomaisten valmiuksia kohdata kulttuurisesti erilaisiksi kokemiaan asiakkaita tutkineen Hammar-Suutarin (2009) haastattelemat maahanmuuttajat kokivat, että virkailijat eivät aina kuuntele asiakasta tai heidän tietonsa ovat puutteellisia, jotta he voisivat ohjata asiakkaita eteenpäin. Lisäksi virkailijoiden pitäisi kyetä ottamaan paremmin huomioon asiakkaiden erilaisuus sekä henkilökohtaiset taipumukset ja tarjota asiakkaan yksilöllistä kokonaistilannetta tukevaa neuvontaa. (Hammar-Suutari 2009, 172.)

Sen lisäksi, että nuori tarvitsee konkreettista apua asiointiin viranomaisten kanssa, hänellä on myös tarve jakaa kokemuksiaan samantyyppisiä kokemuksia omaavan henkilön kanssa ja saada siten osakseen ymmärrystä sekä tunteen siitä, että ei ole näiden vaikeuksien kanssa yksin. Viranomaisohjauksen monimutkaisuudesta keskusteltaessa yksi haastateltavista kuvasi vertaisohjaajan kanssa kokemaansa vertaisuuden kokemusta mahdollisuutena keskustella hankalista tilanteista.

One said I can go to language school, one said my integration period has expired, one said I cannot go there. And everything was just like confusing. Even in Kølvi with [the peer tutor] we were sitting down and discussing about this why are they making things so difficult. (H3_H)

Myös verkkovertaisoehjausta tutkineen Nyrhilän (2013, 55) haastattelemat verkkovertaisoehjaajat viittaavat nuorten tarpeeseen saada kokea, että eivät ole tilanteessaan yksin. Keskustelu samankaltaisia kokemuksia omaavan henkilön kanssa auttaa nuorta ymmärtämään, että omat kokemukset ja tuntemukset ovat normaaleja ja näin mahdolliset häpeän tunteet omasta tilanteesta voivat lientyä (Laimio & Karnell 2010, 19.) Haastattelemani nuoret kuvasivat myös nuorten tarvetta tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Nuoret kaipaavat nuoren maailmaa ymmärtävää henkilökohtaista ja motivoivaa ohjausta.

So talking about this peer tutoring. In most cases, so if you get someone who really understands young people, then I think is going to go a long way to help the kids. Even motivate them to be coming there instead of walking around doing nothing. So if they like the person they're always willing to come there. But if they don't like the person then they wouldn't come in there. (H3_H)

Hyvin samantyyppisiä asioita nostivat esiin myös nuorten suhdetta palvelujärjestelmään käsittelevässä tutkimuksessa haastatellut nuoret, jotka toivoivat vastauksissaan vapaaehtoisuuteen perustuvia ja nuoria motivoivia sekä nykyistä asiakasystävällisempiä palveluita, joissa nuorten näkökulma otettaisiin huomioon (Aaltonen & Berg 2015, 100).

Haastattelemini nuorten tarpeet ja toiveet liittyivätkin vahvasti vertaisohjaajan vuorovaikutustaitoihin ja kykyyn kohdata eri taustoista lähtöisin olevia nuoria. Nuorten mielestä vertaisohjaajan on osattava ”olla maahanmuuttajien kanssa tekemisissä ja hyväksyä erilaisuutta”. Lisäksi nuoret painottivat erityisesti ohjaajan oikeanlaista asennetta ja motivaatiota sekä halua kehittää itseään. Mielenkiintoinen havainto oli, että haastattelemani nuoret eivät nähneet ohjaajan ikää merkityksellisenä omalle ohjauskokemukselleen.

Jos puhutaan tästä alasta, iällä ei sinänsä tarvitse olla merkitystä. Tärkeää on vain asenne ja halu kehittyä työssään. (H2_H2)

Esimerkiksi Nyrhilän (2013, 42, 56) haastattelemat verkkovertaisoehjaajat kokivat sen sijaan, että vertaisohjaajan tulisi olla suunnilleen samanikäinen ohjattavan kanssa kyttäkseen samastumaan nuoren tilanteeseen. Lindströmin ja Aution (2003, 7) mukaan vertaisuuden kokemus ei kuitenkaan sinänsä ole sidottu ikään, sillä kaikki nuoret eivät kuulu automaattisesti samaan vertaisryhmään. Nuoren tausta ja arvomaailma sekä lähipiiri määrittävät vertaisuuden kokemusta merkittävämmiin kuin pelkkä kronologinen ikä.

Työntekijöiden haastattelussa vertaisohjauksen tarve ja tavoitteet näyttäytyivät laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissaan sekä keskusteluna kokeilun virallisista ja sisällöllisistä tavoitteista. Myös palveluntuottajan omat tarpeet ja eri yhteistyötahojen tarpeet nousivat esiin haastattelussa. Projektin viralliset tavoitteet, roolimallina oleminen, opiskelu- ja työllistymismahdollisuuksien löytäminen, koulutukseen ohjaus ja neuvonta ja työllistymisen tukeminen, kädestä pitäen auttaminen, nähtiin laajoina tavoitteina.

Palveluntuottajan organisaation ja toiminnan näkökulmasta ammattimaisen vertaisohjauksen tarvetta selittää osaltaan ”*akuutti resurssipula*”, mutta myös esimerkiksi tarve vertaisuuteen perustuvaan ohjaukseen, jolla on kuitenkin vankka ammatillinen pohja. Kölvän toiminnassa vertaisohjaus on ollut keskeinen toimintamuoto jo vuosien ajan, mutta vertaisohjaajina ovat toimineet vapaaehtoiset. Vapaaehtoisuuden varaan ei kuitenkaan voi perustaa kaikkea toimintaa.

Vapaaehtoistyö on sellaista, että vapaaehtoistyössä oma elämä tulee aina ensin. – Ei voida laskea niitten ihmisten varaan koko toimintaa, joitten oma elämä menee ensin. Tarvitaan niitäkin, joitten työelämä menee ensin. (H1_H4).

Esimerkiksi kunta- ja järjestötoimijoiden parissa tehdyn tutkimuksen mukaan sitoutumista, säännöllisyyttä ja pitkäjänteisyyttä edellyttäviin tehtäviin tarvitaan kuitenkin aina palkattuja työntekijöitä myös järjestöissä. Muun muassa työelämän kiristyminen ja järjestötoiminnan haasteet ja vastuut kasvattavat kynnystä sitoutua vapaaehtoistoimintaan eikä vapaaehtoisille voi myöskään asettaa samanlaisia ammattitaito- ja osaamisvaatimuksia kuin palkatuille työntekijöille. (Pihlaja 2010, 46–48.)

Työntekijöiden haastattelussa kiinnitettiin huomiota myös vertaisohjauksen tarpeeseen virallisten ohjaustoimijoiden näkökulmasta. Yhden haastatellun mukaan ”*tarve on hirveän suuri tämäntyyppiselle ohjaukselle ja ylipäättään maahanmuuttajanuorten kopaamiselle. Että on sellainen huutava tarve*”. Tarpeen arveltiin johtuvan muun muassa virallisten ohjaustahojen aika- ja henkilöstöresurssien puutteesta. Haastateltavat pitivät eri toimijoiden vertaisohjaukseen kohdistuneita odotuksia kuitenkin osin epärealistisina ja kommentoivat, että uutta hanketta ei tulisikaan käyttää ”*vastauksena kaikkiin ongelmiin*”. Uudentyyppistä palvelua pilotoiva hanke tulisikin nähdä mahdollisuutena tuottaa

sosiaalisia innovaatioita, joilla voidaan uudistaa palvelurakenteita ja toimintoja sekä kehittää uusia ajattelu-, toiminta- ja yhteistyötapoja (ks. sosiaalisista innovaatioista sosiaalialalla esim. Kari 2007, 60).

Tärkeänä tavoitteena työntekijät pitivät myös mahdollisuutta murtaa maahanmuuttajiin kohdistuvia ennakkoluuloja suomalaisessa yhteiskunnassa. Erään työntekijän mielestä ”suomalaisilla viranomaisilla on aika paljon ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan”. Näitä ennakkoluuloja tulisi kyetä rikkomaan. Myös esimerkiksi Hammar-Suutari (2009, 197–198) on havainnut viranomaisilla eri kulttuuritaustaisiin asiakkaisiin kohdistuvaa stereotyyppistä ajattelua, jonka mukaisesti asiakkaat saattavat tulla leimatuiksi esimerkiksi helpoiksi tai vaikeiksi asiakkaiksi. Lisäksi työntekijät toivat esiin näkemyksensä viranomaisten ja nuorten maailmojen kohtaamattomuudesta. Nuorten palvelujen kehittämiseksi ja todellisen vaikuttavuuden aikaansaamiseksi olisikin tärkeää saada viranomaiset ja päätöksentekijät vuoropuheluun nuorten ja heidän edustajiensa kanssa, jotta ”nuorten ääni välittyisi sinne päätöksentekoon ihan sinne korkeimpaan viranomaisasteeseen asti”.

7.2 Vertaisohjauksen käytännöt ja toimintaympäristö

Teemahaastattelujen ensimmäisenä teemana olivat vertaisohjauksen käytännön järjestelyt ja toimintaympäristö. Käytännön järjestelyihin liittyen nuorilta kysyttiin muun muassa, miten he olivat tulleet mukaan vertaisohjaukseen, miten tapaamiset ovat järjestyneet ja miten yhteydenpito on sujunut sekä minkälainen tunnelma tapaamisissa on ollut. Yksi nuorista oli saanut tiedon vertaisohjaajasta oppilaitoksensa opettajilta ja ohjaajilta nuoren etsiessä itselleen soveltuvaa kielikoulutusta ja käytännön ammatillista koulutusta yhdistävää opiskelupaikkaa. Nuoren mukaan oppilaitoksen opettaja oli kuullut positiivisia asioita vertaisohjaajasta ja hänelle oli kerrottu, että

– – *he is so nice and a very good guy so maybe he might be of help. Because she said there was once a student who was connected with [the peer tutor] and then I think something positive came out. (H3_H).*

Tämä nuori ei ollut osallistunut Kølvin toimintaan ennen vertaisohjausta päin vastoin kuin kaksi muuta haastateltua nuorta, jotka tulivat vertaisohjaajan juttusille osana Køl-

vin normaalia toimintaa. Vertaisohjaaja on itse ollut mukana Kølvin toiminnassa, joten Kølvisä toimivat nuoret tunsivat hänet ennestään ja varsinainen vertaisohjaus käynnistyi, kun nuori sai kuulla vertaisohjaajan olevan palkattuna työntekijänä. Lisäksi jotkut nuoret olivat löytäneet tiensä vertaisohjaajan ohjattavaksi tämän vieraillessa oppilaitoksissa tai yhteistyökumppanien tiloissa kertomassa vertaisohjausmahdollisuudesta. Ohjautumista tapahtui myös epävirallisesti. Esimerkiksi koulun aulassa maahanmuuttajanuoret tulivat spontaanisti juttelemaan vertaisohjaajalle, joka vaikutti tavalliselta nuorelta vaikka olikin ”työntekijä, mutta silti meidän ikäinen ja silti tällainen, että ei ole pukeutunut eri lailla tai ylemmällä kuin me”.

Yksi vertaisohjauksen keskeinen menetelmällinen lähtökohta oli tuottaa helposti saavutettavaa matalan kynnyksen palvelua. Matalan kynnyksen palvelulla viitataan yleensä palveluun, johon asiakkaan on helppo itse hakeutua. Aito matalan kynnyksen toiminta on asiakaslähtöistä toimintaa, jossa kohderyhmä, sen käyttäytyminen ja tarpeet sekä palveluun tuleminen esteet tunnetaan tarkoin. (Kaakinen, Törmä, Huotari & Inkeroinen 2003, 59.) Kyse ei ole pelkästään esimerkiksi siitä, että palveluun ei tarvitse varata aikaa, vaan myös siitä miten asiakas otetaan vastaan ja kokeeko hän olevansa tervetullut. Matalan kynnyksen palvelun tunnuspiirteitä ovat siten esimerkiksi joustavuus henkilökohtaisten tapaamisaikojen ja -paikkojen järjestämisessä sekä työntekijöiden vastaanottavainen asennoituminen nuoriin (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 57, 126). Särkelän (2001, 68–69) mukaan erityisesti ensimmäisen kontaktin merkitys asiakassuhteen rakentumiselle on merkittävä, sillä asiakas tulkitsee jatkossa työskentelyä ensikontaktissa luoneensa mielikuvan kehikossa.

Haastattelemani nuoret tapasivat vertaisohjaajaa pääsääntöisesti Kølvin tiloissa. Tapaukset järjestyivät mutkattomasti ja joustavasti, eikä virallisia tapaamisaikojakaan tarvinnut varata vaan vertaisohjaaja painotti olevansa aina valmis auttamaan. Avun pyytäminen oli helppoa eikä nuoren tarvinnut jännittää yhteydenottoa ja ilmapiiri tapaamisissa oli rento.

He (the peer tutor] just told me that any time you need help just come straight. So first day was when we booked to meet but afterwards we don't book time. I just always walk there. And he [the peer tutor] stops whatever he's doing to attend to me. (H3_H)

You're not like in a stress, there is no tension on you. If you want to ask question or if you want some help because you can easily walk there and then ask for help which is really really cool and nice. (H3_H)

Työntekijöiden haastattelussa tämän teeman puitteissa keskusteltiin teemarungon mukaisesti muun muassa vertaisohjauksen resursoinnista ja hallinnoinnista, yhteistyön sujumisesta eri toimijoiden välillä sekä vertaisohjaajalle tarjolla olleesta tuesta. Lisäksi keskustelua syntyi vertaisohjauksen taustoihin ja verkostoihin liittyvistä tekijöistä.

Vertaisohjauksen tavoitteiden mukaisesti työntekijät tiivistivät vertaisohjauksen olevan ”*matalan kynnyksen tapa tällaisen itsekin nuoren kohdata muita nuoria*”. Vertaisohjaajan tukikohtana olivat Kølvi-toiminnan tilat, mutta vertaisohjaaja vieraili laajalti myös alueen oppilaitoksissa sekä eri yhteistyökumppanien tiloissa esitellen toimintaa. Vertaisohjauksen ydinsisältöä olivat nuorten ohjaaminen työelämään ja opiskeluun liittyvissä kysymyksissä sekä roolimallina oleminen nuorille. Vertaisohjaajan kohdealueena oli koko Pirkanmaa, mutta osa-aikaisuuden vuoksi käytännössä ohjaus rajautui Tampereen alueelle.

– Jos 80-prosenttisenä lähtee täältä esimerkiksi Sastamalaan, niin siinä menee koko työpäivä, kun matkustaa. – Että siksi tässä pilotissa on keskitytty enemmän tähän Tampereelle. (H1_H2).

Vertaisohjaajaksi ei valittu ketä tahansa maahanmuuttajataustaista nuorta, vaan tavoitteena oli löytää tehtävään ”*tällainen loppuvaiheen opiskelija, jolla on jo ammatillisiakin valmiuksia toimia*”. Vertaisohjaaja oli opiskelemassa vapaa-ajan ja nuoriso-ohjaajaksi ja suoritti työssä oppimisjaksoaan vertaisohjaajan roolissa niin sanotun 2+1 –mallin mukaisesti, jossa ammatilliseen tutkintoon johtavan koulutuksen viimeinen vuosi suoritetaan oppisopimuksella (ks. Tredun 2015). Vertaisohjaajan toimi oli osa-aikainen ja oppisopimuskoulutukseen liittyen vertaisohjaaja suoritti ohjaustyönsä ohessa myös teoriaopintoja oppilaitoksessaan. Lähityöyhteisön muodostivat Kølvi-toiminnan työntekijät, jotka myös perehdyttivät vertaisohjaajan tehtäviinsä.

Vertaisohjaajan tärkeimpiä yhteistyökumppaneita olivat tilaajan ja rahoittajan ominaisuudessa toimineen pääyhteistyökumppanin Tampereen kaupungin alueellisen maahanmuuton kehittämishankkeen Alman lisäksi alueen oppilaitokset kuten Tredun ammatillisiin opintoihin valmistava opetus ja aikuisten peruskoulu sekä alueen muut maa-

hanmuuttajien kanssa työskentelevät toimijat kuten esimerkiksi Tyttöjen Talo, perheryhmäkoti Satakieli sekä TE-toimisto. Vertaisohjauksen toimintaympäristöä voikin luonnehtia monialaisen yhteistyön ympäristöksi. Monialaisella yhteistyöllä viitataan eri sektoreilla ja toimialoilla toimivien asiantuntijoiden yhteistyöhön, jossa eri toimialojen palvelut ja ammattitaito yhdistyvät (Lybeck & Walldén, 2011, 27). Monialaisen yhteistyön käsite kattaa viranomaistoimijoiden lisäksi myös muut toimijat, esimerkiksi järjestöt ja yksityiset palveluntuottajat ja käsitteellä viitataan eri toimijoiden osaamiseen kokonaisuudessaan. Monialaisessa yhteistyössä voidaan siten käsitellä esimerkiksi yksittäisen nuoren asioita, mutta myös eri toimijoiden välistä yhteistyötä. (Kuure & Lidman 2014, 26.)

Yhteistyötahoilla oli tärkeä rooli vertaisohjaajan toiminnan käynnistämisessä, vertaisohjaaja sai esimerkiksi aluksi yhteystietoja ALMA-hankkeelta. Vertaisohjaajan työskenteleä tukemaan koottiin myös eri yhteistyötahojen edustajista koostuva ohjausryhmä, jossa

”– on sitten katsottu [vertaisohjaajan] kuulumisia, kehityshaasteita ja myös tämmöistä piirakkamallia eli vähän tilastoitu sitä, minkälaista työtä vertaisohjauksen sisällä on tehty.” (H1_H4).

Erityisesti oppilaitosten opettajien ja ohjaushenkilöstön merkitys vertaisohjaajan yhteistyökumppanina oli merkittävä, sillä vertaisohjaaja vieraili usein kouluissa osallistuen myös oppitunneille.

7.3 Vertaisohjauksen vaikutukset

Yksi tutkimuksen tavoitteista oli selvittää, minkälaisia vaikutuksia vertaisohjauksella on ollut. Vertaisohjauksen kohderyhmään, maahanmuuttajataustaisiin nuoriin ohjattaviin kohdistuneiden vaikutusten lisäksi haastatteluista nousi esiin laajempia, vertaisohjauksen kotiorganisaatioon ja yhteistyöverkoston sekä yleisempään yhteiskunnalliseen kontekstiin kiinnittyviä vaikutuksia.

Nuorten haastatteluissa keskiössä olivat nuorten kokemukset vertaisohjauksen konkreetista sisällöistä, siitä minkälaista apua tai uusia ideoita he ovat vertaisohjaajalta saaneet

ja mitä vertaisohjaus on heille merkinnyt. Nuorilta ei siis kysytty suoraan, miten vertaisohjauskokeilu on heihin vaikuttanut, vaan kuva nuorten kokemista vertaisohjauksen vaikutuksista piirtyi vertaisohjauksen sisällöistä ja toimintatavoista käydyn keskustelun kautta. Nuorten puheenvuoroista piirtyi karkeasti kahdentyyppisiä vaikutuksia. Toisaalta he kuvasivat konkreettisia vaikutuksia, tekoja ja toimia, jotka olivat auttaneet nuorta eteenpäin, toisaalta toimintakäytäntöihin ja ohjausvuorovaikutukseen liittyviä vaikutuksia. Näitä vaikutuksia tarkastelen vertaisohjaajan tarjoaman sosiaalisen tuen viitekehyydessä. Työntekijöiden haastatteluissa painottuivat erityisesti vertaisohjauksen vaikutukset organisaatiotasolla, verkostoissa sekä laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa.

7.3.1 Vaikutukset kohderyhmään - vertaisohjaajan tarjoama sosiaalinen tuki

Heaney ja Israel (2008) määrittelevät sosiaalisen tuen sosiaalisissa suhteissa ja yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa välittyväksi avuksi ja tueksi. Sosiaalinen tuki perustuu luottamukselliseen, välittävään ja kunnioittavaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, ja se poikkeaa tässä suhteessa sellaisista tuen muodoista, joissa tuen antamiseen liittyy mahdollisuus palkitsemiseen tai rankaisemiseen. Sosiaaliset verkostot ja sosiaalinen tuki voivat auttaa ihmisiä identifioimaan ja ratkaisemaan ongelmia sekä johdattaa heitä uusien kontaktien tai tiedon äärelle. Jos sosiaalisella tuella kyetään vähentämään yksilön kokemia epävarmuuden ja ennakoimattomuuden tunteita ja saadaan aikaan hänen toivomiaan vaikutuksia, sosiaalinen tuki voi myös lisätä yksilön autonomian ja elämänhallinnan tunnetta. (Heaney & Israel 2008, 191–193.)

Muodoltaan sosiaalinen tuki voi olla neuvoista, informaatiosta, ohjeista ja ehdotuksista koostuvaa tiedollista tukea tai konkreettista palvelua tai aineellista apua tarjoavaa välineellistä tukea. Sosiaalinen tuki voi olla myös empatiasta, arvostamisesta, välittämisestä, luottamuksesta ja kuulluksi tulemisesta kumpuavaa emotionaalista tukea tai henkilön itsearviointia tukevaa vahvistavaa ja rakentavaa palautetta sisältävää arvioivaa tukea. (Heaney & Israel 2008, 190; Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 56–57.)

7.3.1.1 Tiedollinen ja välineellinen tuki

Vertaisohjaajan tarjoama tiedollinen ja välineellinen sosiaalinen tuki kiinnittyi nuorten haastattelukertomuksissa pääosin työnhaun kontekstiin. Vertaisohjaaja oli auttanut nuoria kirjoittamaan CV:itä ja työhakemuksia, lähettämään työhakemuksia ja hakemaan työtä verkossa, ja erityisesti heikosti suomea puhuva nuori arvosti vertaisohjaajan apua suomenkielisen CV:n laatimisessa. Vertaisohjaaja lähti myös nuoren mukaan TE-toimistoon näyttämään kädestä pitäen, mistä ja miten käynnistää työnhakua.

So in the TE office and where to apply for job, and how to apply for it on the internet, writing CV, to write my Finnish CV. And then a whole lot which really helped me a lot. (H3_H)

Vertaisohjaajan kanssa listattiin myös nuoren mielenkiinnon mukaisesti potentiaaleja työnantajia, joihin kannattaisi olla yhteydessä. Lisäksi vertaisohjaaja seurasi työpaikkailmoituksia ja tiedotti potentiaaleista avoimista työpaikoista nuorille.

Heti kun se saapuu tänne, se sanoo sulle, että "Kiinnostaaks sua tää, kun tää on tällasta ja tällasta? Jos sä haluat, mä voin auttaa sua hakeen se työ." Mä itte sanon, että okei, voidaan kattoo että mimmonen työ se on. Sitten voidaan hakee sitä.(H2_H1)

Nuoret kuvasivat myös vertaisohjaajan aktiivista otetta työnhakuun. Vertaisohjaaja hyödynsi esimerkiksi omia aikaisempia verkostojaan ohjattaviensa hyväksi ja saattoi suositella ohjattavaansa tutulle työnantajalle. Vertaisohjaaja ei empinyt soittaa suoraan yritykseen esitelläkseen ohjattavaansa työnantajan edustajalle. Yksi nuori kertoi saaneensa lupaavan kontaktin häntä kiinnostavaan yritykseen vertaisohjaajan soitettua työnantajalle, kun nuoren omat aiemmat työhakuponnistukset eivät sen sijaan olleet tuottaneet yhteydenottoja työnantajilta.

So fortunately for me I was called because [the peer tutor] gave them my number. So they called me and I explained all my situation to them and then he asked me like my experiences and stuff like that and I explained and they said ok fine. So the HR said, what she can do to help me, she is going to forward my CV to all the bosses and then see what will happen. So that is another way forward. (H3_H)

Vertaisohjaajan toiminnan ansiosta nuoret saivat uudenlaisia ideoita ja työnhaun malleja. He huomasivat esimerkiksi, että pelkän hakemusten lähettämisen sijaan työnantajaan

kannattaa olla yhteydessä puhelimitse tai jopa mennä tapaamaan työnantajaa paikan päälle. Pelkän CV:n perusteella työnantaja ei voi tietää, minkälainen työnhakija oikeasti on henkilönä tai minkälainen motivaatio työnhakijalla on.

So then if they read my CV they don't really know who I am. – – So if I walk to the company for them to see me they will see how serious I am, that I'm looking for this job. So in that case they will see that this guy is really like working hard to get this job. So like let's give him a try. (H3_H)

Vertaisohjaaja tutustutti nuoria myös erilaisiin työllistämispalveluihin. Yhden nuoren mukaan hän lähti esimerkiksi Tampereen kaupungin työllisyydenhoidon palveluyksikköön (TYPA), jonne nuori kirjautuikin asiakkaaksi. TYPA:ssa nuori pääsi mukaan projektiin, jossa nuoret saivat tehdä itsestään ammattimaisesti toteutetut video-CV:t. Projektiin osallistunut nuori kuvasi kokemuksiaan vuolaasti ja innostuneesti todeten päässeensä näistä kokemuksista osalliseksi juuri vertaisohjaajan avulla.

Verkostojen merkitys on nyky-yhteiskunnassa korostunut, ja esimerkiksi Peavyn (2006, 113) mielestä ohjaajan tulisi auttaa ohjattavia toimimaan verkoissa aktiivisesti tarvittavien taitojen hankkimiseksi. Työnhakua tukevien toimien lisäksi verkostoituminen eri toimijoiden kanssa olikin yksi selkeä konkreettinen vaikutus vertaisohjauksesta. Työllistämispalvelujen esittelyn lisäksi vertaisohjaaja oli yhteydessä myös oppilaitoksiin ohjattavansa koulutuspolkuja ja -mahdollisuuksia selvitellessään. Lisäksi vertaisohjaaja kutsui esimerkiksi Tampereen maahanmuuttajainfosta Mainiosta työntekijän Kølviin ohjattavansa avuksi. Näin nuoret saivat uutta tietoa ja saattoivat luoda kontakteja seudulla toimiviin maahanmuuttajatyön ja työllistämisen toimijoihin. Myös vertaisohjaajan omat verkostot sekä ennakkoluulottomat yhteydenotot työnantajiin laajensivat osaltaan nuorten kontaktipintoja ja verkostoitumisen mahdollisuuksia. Suorat kontaktit työnantajiin ovatkin työllistymisessä tärkeitä, sillä merkittävä osa työpaikoista välittyy julkisen työvoimapolun ulottumattomissa (Eronen ym. 2014, 68).

Tutkimusten mukaan nuoret kokevat viranomaisten kanssa asioinnin usein vaikeaksi (esim. Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 56). Esimerkiksi palvelujärjestelmän byrokrattisuus ja monimutkaisuus sekä puutteellinen palvelukulttuuri ja organisaatioiden epäselvät ja huonot tiedotuskäytännöt vaikeuttavat nuorten aikuisten asiointia viranomaisorganisaatioissa (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 124–126). Myös tekemissäni haastattelussa nousivat esiin viranomaisasioinnin kompastuskivet, joihin vertaisohjaa-

jalta oli saatu apua. Sen lisäksi, että vertaisohjaaja oli valmis lähtemään nuoren tueksi viranomaiskäynnille, hänestä oli apua myös esimerkiksi työlupa-asioiden sekä virallisten kirjeiden tulkinnaissa. Vertaisohjaajalta sai apua myös, jos oma kielitaito ei riittänyt.

– – then I got a letter from TE-office about job offer and everything was in Finnish so then I have to call [the peer tutor]. I have this letter, I don't know what it is talking about – – (H3_H)

Mustosen (2007, 50) tutkimuksessa haastatellut maahanmuuttajat totesivat eri viranomaisten kirjeiden olevan vaikeita ymmärtää ja kertoivat pelkäävänsä kotiin tulevaa postia ja jättävänsä kirjeitä avaamatta tai lukematta. Myös tätä tutkimusta varten haastatelluille nuorille vertaisohjaajan tarjoama suomen kielen apu oli tärkeää. Erityisesti suomea taitamattomalle nuorelle viranomaisasiointiapu oli merkittävä tekijä, joka auttoi nuorta uusien mahdollisuuksien äärelle sekä selviytymään viranomaisten kanssa asioitaessa. Nuoren mukaan vertaisohjaaja olikin henkilö, joka

– – really helps me to understand what is really happening in TE-office, what I'm supposed to do – –” (H3_H).

Työhaussa ja viranomaisasioinnissa tukemisen ja suomen kielen avun lisäksi nuoret saivat vertaisohjaajalta ohjausta koulutuskysymyksissä. Vertaisohjaaja oli esimerkiksi suoraan yhteydessä oppilaitoksiin nuoren opintopolkuvaihtoehtoja selvitellessään. Vertaisohjaajan kanssa pohdittiin myös muun muassa jatko-opintojen ja armeijan yhteensovittamista ja keskusteluissa nuoret saivat myös vaihtoehtoja ja neuvoja, jos omat koulutustoiveet eivät olleet selkeitä. Vaikka nuorten tulevaisuus ei lopullisesti ratkennut vertaisohjaajan kanssa käydyissä keskusteluissa, nuoret kokivat vahvasti, että vertaisohjauksessa oli vastattu heidän kysymyksiinsä. Kysyttäessä, onko jäänyt avoimia tai selvittämättömiä asioita, jokainen haastateltu nuori totesi, että sellaisia ei ole. Merkittävänäkin vaikutuksena voinee pitää myös sitä, että nuoret kokivat saaneensa asiansa hoideksi vertaisohjaajan kanssa asioidessaan.

7.3.1.2 Emotionaalinen ja arvioiva tuki

Konkreettiseen tiedon- ja avuntarpeeseen vastaavan tiedollisen ja välineellisen tuen lisäksi haastatteluaineistosta on nostettavissa esiin vertaisohjauksen toimintakäytäntöihin

ja ohjausvuorovaikutukseen liittyvää vertaisohjaajan tarjoamaa emotionaalista ja arvioivaa tukea. Nuoret kokivat vertaisohjaustilanteet rohkaisevina ja kannustavina ja he saivat vertaisohjaajalta uskoa ja rohkeutta yrittää uudelleen vaikeuksista huolimatta. Jos nuoren asiat eivät sujuneet aina niin kuin hän oli itse olettanut, vertaisohjaaja tuki ja kannusti uskomaan, että seuraavalla kerralla asiat voivat mennä paremmin. Vertaisohjaaja valoi uskoa monia työhakemuksia lähettäneeseen nuoreen, johon työnantajat eivät olleet ottaneet yhteyttä kannustaen nuorta yrittämään vielä uudelleen yhdessä vertaisohjaajan kanssa. Vertaisohjaaja myös iloitsi nuorten kanssa heidän onnistumisistaan ja saavutuksistaan sekä kannusti heitä uskomaan omiin unelmiinsa ja tavoitteisiinsa, sillä ”tässä on kuitenkin kyse sinun tulevaisuudestasi ja unelmasta, ja siitä mitä itse haluat”. Vertaisohjaajan kanssa nuori sai myös pohtia omia vahvuuksiaan ja kehittämiskohteita sekä sai rohkaisua ja vahvistusta siten, että pääsi tilanteessaan eteenpäin.

Hän [vertaisohjaaja] tsemppaa jatkamaan, niin että ymmärtää, että itsekin osaa jotakin. [Vertaisohjaaja] on hyvä, kun hän ei loukkaa toista vaan kannustaa, että pääset eteenpäin. (H2_H1)

Esimerkiksi Huovilan (2013) haastattelemat Helsingin perussosiaalityön nuoret asiakkaat liittivät hyvän auttamis- ja vuorovaikutussuhteen sosiaalityöntekijältä saamaansa henkiseen tukeen. Henkistä tukea nuoret kokivat saavansa nuoren elämäntilanteen ja tarpeet huomioon ottavissa kahdenkeskisissä keskusteluissa, joissa työntekijä tuki ja kannusti nuoria heidän voimavarojensa mukaisesti ottaen huomioon myös nuorten tulevaisuuden toiveet. (Huovila 2013, 215–216.)

Onnismaa (2007, 7) määrittelee ohjauksen ajan, huomion ja kunnioituksen antamiseksi, ja nuorten haastatteluissa korostuivatkin kuulluksi ja huomioiduksi tulemisen ja ajan saamisen kokemukset. Vertaisohjaajan koettiin olevan aina valmis auttamaan, tapaamisten järjestäminen oli mutkatonta ja nuori koki aina olevansa tervetullut vertaisohjaajan juttusille. Vertaisohjaajalla oli aikaa ja halua paneutua yksittäisen nuoren asioihin, nuori koki asiansa olevan tärkeä. Nuoret arvostivat vertaisohjaajan ennakkoluulotonta otetta nuoren esiin nostamiin kysymyksiin silloinkin, kun vertaisohjaaja ei ennestään tiennyt asiasta.

Aina kun tarvitsee apua, [vertaisohjaaja] voi auttaa. Jos se ei pysty auttaan, se pyytää jonkun muun henkilön auttaan sua. Jos se ei osaa, se pyytää jonkun muun. (H2_H1)

Haastatellut nuoret kokivat tulevansa autetuiksi, heidän tarpeisiinsa vastattiin ja heidän huoliaan kuunneltiin ja niihin tartuttiin. Myös aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että nuoret arvostavat välittämistä, sitä että heitä kuunnellaan ja autetaan (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 91). Henkilökohtainen ja yksilöllinen kohtaaminen ja asiakkaan kuunteleminen edistävät myös yhteiskunnallisen osallisuuden kokemusta, kun taas joustamattomat ja monimutkaiset käytännöt sekä ammatillinen kohtaamattomuus ja yksisuuntainen kommunikointi johtavat osattomuuden kokemuksiin (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 136–137).

Vertaisuuden kokemus näyttäytyi ohjaustilanteissa kokemuksena siitä, että nuori ei ole asiansa kanssa yksin. Vertaisohjaajan kanssa saattoi jakaa esimerkiksi kokemuksia vaikeaselkoisista viranomaiskäytännöistä. Vertaiseen on mahdollista samaistua ja saada tältä esimerkkejä selviytymisstrategioista ja erilaisista toimintatavoista sekä kokemuksen siitä, että omat tuntemukset ovat normaaleja (Laimio & Karnell 2010, 19). Vertaisuuden kokemus näyttäytyi ohjaustilanteissa myös vastavuoroisuutena, vertaisohjaustilanne oli oppimisen paikka myös vertaisohjaajalle.

Niin se on aina valmiina auttamaan, vaikka ei tiedä vielä asiasta mitään. Hän on avoin, katsoo, mistä on kyse ja yrittää auttaa ja hänkin oppii uusia juttuja siitä asiasta. (H2_H1)

Myös haastattelemani työntekijät painottivat vertaisohjauksen vastavuoroista vuorovaikutusta, jossa myös nuori saattoi kokea omaavansa tietoja ja taitoja eikä jäänyt pelkäämään autettavan rooliin.

— — antaminen on tosi tärkeää, nimenomaan voimaannuttamisen kannalta. Että heilläkin [nuorilla] on se panos ja jotakin arvokasta annettavaa. — — Ei tehdä ihmisistä mitään uhreja, vaan voimaannutetaan itse toimimaan ja auttamaan itseään ja omaa yhteisöään. (H1_H4)

Vertaisohjaus voidaankin tässä mielessä ymmärtää vertaismentoroinnin kaltaisena toimintana. Vertaismentorointi on määritelty prosessiksi, jossa kokeneempi henkilö kannustaa ja tukee kokemattomampaa kehittämään potentiaaliaan molempia kiinnostavalla elämänavalueella. Vertaismentoroinnissa vuorovaikutussuhde on vastavuoroinen, jolloin kummallakin osapuolella on mahdollisuus kasvaa ja kehittyä. (Gillman 2006, 5.) Yksi nuorista kuvaakin hivenen ylpeänä omaa panostaan vertaisohjaajan ammatillisen kehittymisen edistäjänä:

So he always wants to like learn something. So every time I'm there he's happy that I'm bringing something different, something more challenging for him. (H3_H)

Vertaisohjaajan yhtenä tavoitteena oli toimia maahanmuuttajataustaisille nuorille roolimallina ja omalla esimerkillään innostaa nuoria aktiivisiksi yhteiskunnan jäseniksi (Setlementtinuorten Hämeen piiri ry / Kølvi-toiminta 2014, 2). Haastattelemieni nuorten puheenvuoroissa vertaisohjaajan roolimallina oleminen näyttäytyi monin tavoin sekä konkreettisina toimintamalleina esimerkiksi työnhaussa että vertaisohjaajan tavassa olla vuorovaikutuksessa toimintaympäristössään ja verkostoissaan. Omalla esimerkillään vertaisohjaaja näytti nuorille muun muassa, miten yrityksiin voi ottaa suoraan yhteyttä ja jopa mennä paikan päälle esittäytymään. Nuoret kuvasivat arvostavasti, miten vertaisohjaaja oli lähtenyt papereittensa kanssa kolkuttamaan työnantajien ovelle ja kyselemään, onko töitä tarjolla. Näin vertaisohjaaja toimi positiivisena esimerkkinä erityisesti työmarkkinoille hakeutumisessa.

Vertaisohjaaja oli nuorille myös esimerkki avoimesta ja aktiivisesta toimijasta, joka kykeni tarttumaan uusiin asioihin ja ottamaan selvää asioista, sillä nuorten mukaan vertaisohjaaja ei pelännyt haasteita. Nuoret olivat huomanneet, että myös viralliset toimijat, esimerkiksi kaupungin viranomaiset, arvostivat vertaisohjaajan työtä. Vertaisohjaaja näyttäytyi nuorille esimerkkinä myös taitavasta vuorovaikuttajasta, sillä hän kykeni toimimaan erilaisten ihmisten kanssa ja hyväksymään erilaisuutta, ei suuttunut eikä loukannut toisia ihmisiä, mutta uskalsi kuitenkin sanoa oman mielipiteensä. Nuorten mielestä vertaisohjaaja osasi keskustella rakentavasti ja kommunikoida eri-ikäisten kanssa ja he vaikuttivat arvostavan erityisesti vertaisohjaajan kykyä asioida aikuisten kanssa, sillä nuorten mukaan vertaisohjaaja *"puhuu vähän niin kuin se on yks niistä [aikuisista], vaikka se ei ookkaan vielä."* Nuoret kunnioittivat myös selvästi vertaisohjaajan ammatillista statusta sekä hänen kykyään eriyttää työ- ja kaverirollit toiminnassaan.

Vertaisohjaaja näytti myös kotoutumisen ja kotoutumisen mahdollisuuden mallia, sillä nuoret selvästi arvostivat vertaisohjaajan suomalaisen kulttuurin tuntemusta. Yksi haastateltavista totesi esimerkiksi hauskaasti, että *"kukaan muu ei tiedä suomalaisia vanhoja kappaleita, mutta [vertaisohjaaja] tietää kaikki."* Nuoret myös ihailivat vertaisohjaajan hyvää suomen kielen taitoa, sillä hän kykeni tulkitsemaan myös vaikeita ja abstrakteja käsitteitä. Haastattelemani työntekijät korostivat roolimalliuden merkitystä esimerkiksi Kølvin arkisissa toimissa. Mitä vertaisohjaaja tekee edellä, sitä nuoret tekevät perässä.

Nuorten kunnioitus ja arvostus vertaisohjaajaa kohtaan edelleen vahvistivat roolimalliu-
den merkitystä.

7.3.2 Vaikutukset organisaatioissa, verkostoissa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa

Työntekijöiden haastattelussa vertaisohjauksen vaikutukset hahmottuivat erityisesti työntekijöiden näkemyksinä esimerkiksi siitä, miten vertaisohjauksoikeilu on näkynyt organisaatioiden ja työntekijöiden arjessa ja vertaisohjaajan yhteistyöverkostoissa sekä laajemmin yhteiskunnallisella tasolla. Vertaisohjaajan lähityöyhteisön Kølvi-toiminnan arjessa työntekijöillä oli tuntuma, että asiakasmäärät olivat kasvaneet vertaisohjauksen aikana.

Meillä on ollut tosi täydet illat koko syksyn ja kevään. En tiedä, voiko tästä vetää mitään suoraa johtopäätöstä, mutta tuntuu, että on tullut myös sellaista porukkaa, joka ei välttämättä muuten olisi tullut. (H1_H1)

Vertaisohjaaja toimi linkkinä yhteistyötahoihin, minkä ansiosta myös uudet asiakkaat löysivät tiensä toiminnan pariin. Koska vertaisohjauksoikeilua hallinnoitiin monialaisena yhteistyönä, vertaisohjaus myös laajensi ja vahvisti Kølvin verkostoja ja yhteistyösuhteita. Vaikka vertaisohjaaja olikin uusi resurssi nuorten ohjaukseen, työntekijät eivät kokeneet työn määrän vähentyneen. Työntekijät olivat sen sijaan kokeneet, että vertaisohjaajan kantaessa vastuuta nuorten ohjauksesta omalta osaltaan muilla työntekijöillä oli mahdollisuus kohdata nuoria monipuolisemmin ja syventyä joihinkin osa-alueisiin paremmin.

Tuntuu, että työn määrä ei vähene ikinä, mutta voi syventyä joihinkin asioihin enemmän, kun tietää, että täällä on enemmän ihmisiä ja että muutkin huolet ovat kondiksessa. (H1_H1)

Työntekijät olivat erittäin tyytyväisiä vertaisohjaajan toimintaan, ja toiminnan jatkoa varten oli tehty jo myös jatkohakemus Opetus- ja kulttuuriministeriöön.

Vertaisohjaajan lähityöyhteisön lisäksi vertaisohjauksen vaikutuksia oli nähtävissä yhteistyöverkostossa. Vertaisohjauksoikeilotti lisäsi maahanmuuttajanuorten ohjauksen parissa

työskentelevien toimijoiden verkostoitumista keskenään, sillä pilottia varten koottiin ohjausryhmä, johon osallistui Kølvi-toiminnan edustajien lisäksi oppilaitosten, työvoimahallinnon ja kaupungin maahanmuuttajatyön edustajia. Vertaisohjaus näkyi myös eri toimijoiden arjessa, sillä vertaisohjaaja vieraili oppilaitoksissa, nuorisotiloissa ja nuorten maahanmuuttajien parissa työskentelevissä toimipisteissä ja järjestöissä esittelemässä toimintaa. Lisäksi vertaisohjaaja vieraili ohjattaviensa kanssa erilaisissa työllistämispalveluissa kuten TE-toimistossa ja TYPA:ssa. Vertaisohjaaja toimi siten linkkinä erilaisten nuorten ohjauksen, maahanmuuttajanuorten ja työllistämisen parissa toimivien ammattilaisten ja nuorten asiakkaiden välillä.

Vertaisohjaaja vaikutti oppilaitosten arjessa myös osallistumalla opetustilanteisiin. Opettajilta oli tullut kiitosta näistä vierailuista ja vertaisohjaaja oli saanut *"tosi hyvän ja kannustavan palautteen opettajilta"*. Toisaalta myös toisenlaisia äänenpainoja on kuultu ja joiltakin toimijoilta vertaisohjaaja on saanut *"tosi kritiikkiä, että kyllä täytyy tehdä asiat näin, niin kuin olemme tehneet ennenkin"*. Vaikuttaa siltä, että vertaisohjaajan läsnäolo on myös ravistellut ammattilaisten vakiintuneita käytäntöjä ja toimintatapoja. Vaikka kritiikki ei aina hyvältä tuntuisikaan, se kuitenkin kertoo siitä, että vakiintuneilla ammattilaistoimijoilla voi olla tarvetta tarkastella toimintakäytäntöjään ja suostua vuoropuheluun. Vertaisohjaaja, jolla on omakohtainen kokemus suomalaisesta koulutusjärjestelmästä ja yhteiskunnasta maahanmuuttajataustaisen nuoren näkökulmasta, voi siten toimia myös kohtaamiensa ammattilaisten asenteesta riippuen innostajana tai painostajana ammatillisten toimintakäytäntöjen kriittiseen reflektointiin, jota tarvitaan paremmin perusteltujen toiminta- ja ajattelumallien tueksi (ks. Korhonen & Puukari, 2013, 107).

Vertaisohjauskokeilu sai osakseen myös mediajulkisuutta. Vertaisohjaajan omaan kokemukseen nojaava ammatillinen toiminta oli jotakin uutta, josta oltiin välittömiä verkostoja laajemminkin kiinnostuneita. Työntekijät kokivat, että vertaisohjaajan tarjoama positiivinen esimerkki osaavasta ja kompetentista maahanmuuttajataustaisesta nuoresta on myös omiaan rikkomaan viranomaisten maahanmuuttajia kohtaan tuntemia ennakkoluuloja.

Ja minun mielestäni [vertaisohjaaja] on rikkonut tosi paljon sellaisia ennakkoluuloja, viranomaisten ennakkoluuloja, koska hänellä on kompetensseja, hänellä on osaamista. (H1_H3).

Pitkäsen (2007, 313) mukaan viranomaiset esimerkiksi näkevät mielellään maahanmuuttajien työllistyvän heikosti palkatuille palvelualoille, ja maahanmuuttajataustaisia nuoria ohjataan myös helposti maahanmuuttajataustaisille tyypillisiin koulutuksiin ottamatta huomioon maahanmuuttajan omia mielenkiinnon kohteita (Karinen ym. 2014, 21). Koska viranomaiset ja muut julkiset toimijat vaikuttavat toiminnallaan ja asennoitumisellaan yleiseen ilmapiiriin ja maahanmuuttoa koskeviin mielikuviin (Maahanmuuton tulevaisuus... 2013, 22), vertaisohjaaja voi vaikuttaa esimerkiksi myös viranomaisten ja muiden julkisten toimijoiden kautta välittyvään yleiseen keskusteluun ja ilmapiiriin sekä laventaa kaavamaisia käsityksiä maahanmuuttajataustaisten nuorten koulutuksellisista ja ammatillisista mahdollisuuksista.

7.4 Vertaisohjausmallin vahvuudet

Haastatteluja analysoidessani ja vertaisohjauksen vahvuuksia pohtiessani keskeisimmäksi positiivisia vaikutuksia tuottavaksi elementiksi nousi vääjäämättä vertaisohjaajan ja ohjattavien nuorten välinen asiakas- ja vuorovaikutussuhde. Suuri osa myönteisiä vaikutuksia ja kokemuksia kuvaavista puheenvuoroista tuntui kiertyvän jollakin tavoin asiakassuhteeseen, sen muodostamiseen, ylläpitämiseen tai toimivuuteen. Särkelän (2001) mukaan hyvä asiakassuhde onkin kaiken auttamistyön perusta. Ilman hyvää asiakassuhdetta asiakkaan auttaminen on hänen mukaansa lähes mahdotonta. Hyvä asiakassuhde edellyttää vastavuoroisuutta. Vastavuoroisessa suhteessa työntekijä ei objektivoi asiakasta tarkastelunsa kohteeksi, vaan asettuu asiakkaan rinnalle yhteistyöprosessiin, jossa molemmat osapuolet ovat antajina ja saajina. (Särkelä 2001, 27–28.) Samaan tapaan Peavy (2006, 56) korostaa hyvän ohjauksen yhtenä tunnusmerkkinä yhteistyötä, jossa ohjaussuhteen kummallakin osapuolella on tärkeää annettavaa ohjausprosessiin. Sekä auttaja että avunhakija ovat aktiivisia tietäjiä, mutta tuovat prosessiin omat näkökulmansa. Juhila (2006, 147–148) kutsuu tällaista yhteistyöhön ja rinnakkain toimimiseen perustuvaa sosiaalityön asiakassuhdetta kumppanuussuhteeksi. Kumppanuussuhteessa kumpikin osapuoli saa äänensä kuuluviin eikä kummankaan osapuolen asiantuntemusta pidetä toista ensisijaisempana, vaan asiakkaan tilannetta tulkitaan yhteistyössä.

Vertaisuuden kokemuksista ammentavassa vertaisohjauksessa vastavuoroisuuden idea on lähtökohtaisesti läsnä. Nuori ei ole passiivinen toiminnan kohde, vaan tuo aktiivisesti esiin omia näkökulmiaan ja osaamistaan. Vertaisohjaaja on yhteistyökumppani, jonka kanssa yhdessä etsitään ratkaisuja, mutta joka ei esiinny kaikkietävänä auktoriteettina. Vertaisohjaaja oppii myös itse ohjattaviltaan, jotka saavat tuoda oman kokemuksensa ja asiantuntemuksensa vastavuoroiseen suhteeseen.

Vertaisohjaaja ei osaa kaikkea, nuori voi auttaa häntä. Se on sellaista vuorovaikutusta, että nuoret saavat jotakin minulta, mutta minä haluan myös saada jotakin heiltä. (H1_H2)

Särkelän (2001) mukaan hyvä asiakassuhde edellyttää työntekijältä empatiakykyä, aitoa ja kunnioittavaa asennetta sekä konkreettisuutta. Empatialla Särkelä viittaa työntekijän kykyyn tarkastella tilannetta asiakkaan näkökulmasta ja toisaalta tarjota myös oman näkökulmansa asiakkaan tueksi. Aittoa vuorovaikutus on silloin, kun asiakas kokee, että työntekijä haluaa vilpittömästi työskennellä asiakkaan hyväksi. Kunnioitus asiakasta kohtaan ei välity ainoastaan sanavalinnoissa ja puheen sisällöissä, vaan työntekijän non-verbaalisessa viestinnässä, hänen ilmeissään ja eleissään, tavassaan ottaa asiakas vastaan. (Särkelä 2001, 41–42.) Haastatteluista aisti vahvasti, että nuoret kokivat tulleen kohdatuiksi aidosti ja kunnioitavasti. Nuoret kuvasivat vertaisohjaajaa ystävälliseksi ja kannustavaksi, henkilöksi, joka ei loukkaa toisia ihmisiä ja on kärsivällinen. Nuoret myös luottivat vertaisohjaajaan, sillä *"hänen luonteensa on sellainen, että hänen kanssaan voi puhua kaikista asioista"*. Nuorten oli helppo lähestyä vertaisohjaajaa, vertaisohjaaja otti heidät hyvin vastaan ja he tunsivat olevansa tervetulleita. Myös tuttuus, se että oli tuntenut vertaisohjaajan aiemmin, helpotti yhteyden ottamista, sillä omista asioista puhuminen vieraille ei ole aina helppoa.

When I was talking with him on the phone it was as if we'd already known each other. The way he received me was so nice. (H3_H)

I've always felt welcome - - (H3_H)

-- miksi oli [vertaisohjaajan] kanssa helpompi puhua oli se, että kun olin tuntenut sen aikaisemmin. Että et sä mene uudelle henkilölle puhumaan kaikkia asioita. Vaikka olis tarvinnut kuinka paljon apua. (H2_H)

Myös aiemmissa nuorten palvelukokemuksia kartoittavissa tutkimuksissa on havaittu nuorten arvostavan mahdollisuutta asioida henkilökohtaisesti tutun henkilön kanssa. Tuttu virkailija helpottaa asiointia, eikä nuoren tarvitse aina uudelleen kertoa elämänta-

rinaan vieraalle henkilölle. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 88, 91–92.) Pitkä asiakkuus antaa mahdollisuuden luottamuksellisen asiakassuhteen solmimiseen, joka on edellytys sille, että asiakasta ylipäänsä voidaan auttaa. Oikeisiin asioihin päästään kärsiksi vasta, kun luottamussuhde on syntynyt. (Särkelä 2001, 36; Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 47.) Hyvään asiakassuhteeseen kuuluu myös, että asiakkaan tilannetta pyritään selkeyttämään ja löytämään konkreettisia tavoitteita ja keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi (Särkelä 2001, 42). Haastatteluissa nuoret kuvasivat monin tavoin, miten he olivat saaneet apua konkreettisesti työnhakuun, verkostoitumiseen ja opiskeluun liittyvissä kysymyksissä. Vertaisohjaajan kanssa oli käyty myös tulevaisuuden näkymiä koskevia keskusteluja ja pohdittu vaihtoehtoja.

Läpi haastattelujen nuorten kommentteista välittyivät näkemykset vertaisohjauskohtaamisten hyvästä ilmapiiristä ja konkreettisista toimista, joilla nuoria pyrittiin auttamaan eteenpäin. Kuulluksi tulemisen, yhteistyön ja aidon tasavertaisen kohtaamisen ilmapiiri välittyi haastatteluista vahvana. Kuten Peavy (2004) toteaa, ohjaussuhde perustuu parhaimmillaan ohjaajan ja ohjattavan väliseen yhteistyöhön, johon sekä ohjaaja että ohjattava tuovat oman panoksensa. Ohjaustilanteessa keskeistä on kahden ihmisen aito ja inhimillinen kohtaaminen, jossa ohjaaja ja ohjattava kohtaavat toisensa samanvertaisina ihmisinä toisiaan kunnioittaen. (Peavy 2004, 35–36.) Tasavertaisen kohtaamisen periaate sisältyy myös Kølvi-toiminnan taustayhteisön Settlementiliikkeen arvoihin, joiden mukaan ihmisiä kohdatessa *"ei mennä yläpuolelle, vaan sinne, missä ne ihmiset ovat ja samalle tasolle"*.

Hyvää asiakassuhdetta tukemassa olivat vertaisohjaajan osaamiseen ja kompetensseihin liittyvät tekijät. Hanhisen (2010) mukaan kompetenssi tarkoittaa yksilön potentiaalia selviytyä työn vaatimuksista. Kompetenssiin kuuluvat yksilön tiedot ja taidot sekä ne yksilön ominaisuudet, joiden avulla hän ylläpitää ja kehittää kykyjään ja valmiuksiaan. (Hanhinen 2010, 96–97.) Tietojen ja taitojen osalta haastatteluista välittyi kuva vertaisohjaajasta, joka tiesi, mistä puhui. Yksi haastatteluista nuorista oli erityisen tyytyväinen vertaisohjaajan apuun tarjolla olevia kielikursseja selvitellessään työvoimaviranomaisten kanssa, sillä nuoren mukaan vertaisohjaaja *"actually really knows about all these already"*. Vertaisohjaaja oli kouluttautumassa nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajaksi oppisopimuksella, joten hänellä oli myös ammatillisia valmiuksia ohjaajan tehtävään sen lisäksi, että hän kykeni tarjoamaan nuorille vertaisuuden kokemuksia. Vertaisohjaaja oli omaksunut myös ammatillista asennoitumista työhönsä. Yhden nuoren mukaan

"hän on kaikille aina mukava niin kuin työntekijän pitääkin olla, jos on jossain töissä". Ammatillisuuden ja vertaisuuden välimaastossa vertaisohjaajalla oli kuitenkin myös kyky erottaa kaveri- ja ammattiroolit toisistaan. Nuoret haastateltavat kiinnittivät huomiota myös vertaisohjaajan hyvään suomen kielen taitoon sekä suomalaisen kulttuurin tuntemukseen. Vertaisohjaajalla oli omakohtaista kokemusta kotoutumisesta, sen haasteista ja mahdollisuuksista.

Vertaisohjaajan vuorovaikutustaidot nousivat esiin voimakkaasti hyvää asiakassuhdetta tukevana tekijöinä. Haastatteluissa vertaisohjaajan ansioiksi laskettiin kyky hyväksyä erilaisuutta ja tulla toimeen erilaisten, myös eri ikäisten ihmisten kanssa. Myös vertaisohjaajan monikulttuurinen tausta ja kyky toimia monikulttuurisessa ympäristössä silloinkin, kun asiakkaat eivät osaa erityisen hyvin suomea tulivat haastatteluissa esiin vuorovaikutusta tukevana elementteinä. Nuoret olivat panneet erityisesti merkille vertaisohjaajan yleisen positiivisen ja hyväksyvän asennoitumisensa toisiin ihmisiin, hänen ystävällisyytensä ja halukkuutensa auttaa. Oikeanlaisen asenteen merkitystä nuoret korostivat erityisesti, sillä heidän mielestään asenne vaikuttaa kaikkeen ja on edellytys kehittymiselle. Vertaisohjaajan ammatillista kehittymistä tukee myös ennakkoluulottomuus ja valmius tarttua uusiin asioihin, sillä hän *"heittäytyy aika rohkeasti kaikenlaisiin tehtäviin"*. Haastatteluissa vertaisohjaajan persoona, hänen osaamisensa ja kompetenssinsa, vuorovaikutustaitonsa ja asenteensa sekä kehittymispotentiaalinsa kiteytyivätkin yhdeksi selkeäksi vahvuusalueeksi. Yksi nuorista haastatelluista ilmaisee asian näin:

– – Hän on oikeesti mun mielestä oikeella alalla. Sillä on myöskin sellainen asenne ja luonne, että samalla kehittyy – –" (H2_H2)

Positiivisia asiakaskokemuksia ja vaikutuksia olivat tukemassa osaltaan myös vertaisohjauksen menetelmälliset lähtökohdat ja toimintatavat. Vertaisohjaukseen hakeutuminen oli nuorten mukaan helppoa eikä aikaakaan tarvinnut varata, kynnys oli matala. Kynnystä madalsi myös se, että vertaisohjaaja toimi siellä, missä nuoret muutenkin oleskeliivat kuten kouluissa ja nuorisotiloissa. Nuorten kynnys lähestyä vertaisohjaajaa oli matala myös vertaisuuden ansiosta, sillä vertaisohjaaja on ulkonaisestikin lähellä nuoren maailmaa. Vertaisohjaaja ei ole viranomainen eikä *"mikään sellainen työntekijä, jolla on joku puku päällä ja nimikyltti tässä"*. Viranomaistyötä leimaa usein byrokraattisuus ja joustamattomuus (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 124–125; Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 84), mutta vertaisohjauksen käytännöt koettiin joustavina ja yksilöllisinä.

Verkostoituvaa työtä kuului niinkään vertaisohjauksen keinovalikoimaan. Nuoret saivat vertaisohjauksessa kontakteja sekä potentiaaleihin työnantajiin että työllistämisen parissa toimiviin ammattilaisiin ja viranomaisiin. Nuorten poluttaminen eteenpäin uusiin palveluihin olikin yksi vertaisohjauksen menetelmistä, joilla saatettiin tukea nuorten integroitumista koulutukseen ja työelämään. Joustavasta työotteesta kertoo myös vertaisohjaajan mahdollisuus jalkautua esimerkiksi oppilaitoksiin tai nuoren mukaan viranomaiskäynnille. Myös vertaisohjaajan toimenkuva laajeni monipuoliseksi ja joustavaksi ja työtehtävät olivat monipuolisia.

Vertaisuuden kokemuksilla oli luonnollisesti vertaisohjauksessa keskeinen merkitys nuorten kannalta. Vertaisuus madalsi nuorten kynnystä tulla vertaisohjaajan juttusille ja teki sijaa vastavuoroisuudelle hyvän asiakassuhteen luomiseksi. Yksi vertaisohjauksen tavoitteista ja menetelmällisistä lähtökohdista oli positiivisen roolimallin tarjoaminen nuorille. Positiivisen roolimallin tuottajana vertaisohjaajan rooli muistuttaa mentorin roolia. Topping (2005, 632) määrittelee mentoroinnin kokeneen ja kokemattoman työntekijän kahdenkeskiseksi suhteeksi, jossa kokenempi työntekijä kannustaa ja tukee kokemattomampaa työntekijää. Mentorointiin sisältyy esimerkiksi positiivisen roolimallin tarjoaminen, positiivinen vahvistaminen, tavoitteissa tukeminen ja yhteinen ongelmanratkaisu. Tuovisen (2011) tutkimus ulkomaalaisten opiskelijoiden työssäoppimajakson mentorointivaikutuksista osoittaa, että mentorin esimerkki ja roolimallina toimiminen lisäsi opiskelijoiden motivaatiota, sillä mentorin innostuneisuus tarttui myös mentoroitavaan ja käytännön työtehtävien lisäksi mentoritavat oppivat esimerkin voimalla myös esimerkiksi yhteistyötaitoja ja omaksuivat positiivista asennetta työskenteelyyn, mikä lisäsi heidän varmuuttaan. (Tuovinen 2011, 41–43.)

Haastattelemieni nuorten puheenvuoroista löytyi runsaasti esimerkkejä vertaisohjaajan toiminnasta, joka on tulkittavissa positiiviseksi roolimalliudeksi. Vertaisohjaajan vuorovaikutustaidot, kyky toimia erilaisten ja eri ikäisten ihmisten kanssa, hänen ennakkoluottomuutensa ja rohkeutensa tarttua asioihin tulivat selkeästi esiin ominaisuuksina, joita nuoret arvostivat. Nuoret kunnioittivat vertaisohjaajan ammatillisuutta ja positiivista asennetta, hänen avoimuuttaan ja aktiivisuuttaan esimerkiksi työhaussa. Lisäksi vertaisohjaaja toimi nuorille kotoutumisen mallina, sillä nuoret ihailivat vertaisohjaajan hyvää suomen kielen taitoa ja suomalaisen kulttuurin tuntemusta.

Roolimalliuden lisäksi vertaisohjauksen vahvuuksiin kuului eittämättä vertaisohjaajan tarjoama sosiaalinen tuki. Vertaisohjaajan tuki ei rajoittunut informointiin ja tiedolliseen tukeen vaan vertaisohjaaja tarjosi ohjattavilleen myös emotionaalista tukea rohkaisten ja kannustaen sekä jakaen nuorten kanssa kokemuksia esimerkiksi viranomaisten kanssa toimimisesta. Vertaisohjaaja tarjosi myös konkreettista välineellistä tukea auttamalla muun muassa CV:n ja työhakemusten. Lisäksi vertaisohjaajalta sai arvioivaa tukea ja palautetta, kun nuoret pohtivat omia vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan ohjauskusteluissa.

Vertaisohjauksen toimintaympäristöä kuvaavista puheenvuoroista löytyi myös monia tekijöitä, jotka voi tulkita mallin vahvuuksiksi. Sen lisäksi, että vertaisohjaus laajensi ja vahvisti toimijoiden verkostoja, vertaisohjauksella oli jo alun alkaen vahva tukiverkosto takanaan. Kölvin työntekijät painottivat erityisesti sitä, että Kölvi-toiminnalla on vakiintunut asema Tampereella yhteistyöverkostoineen ja että *”olisi aivan toisenlainen tilanne istuttaa tätä johonkin muuhun kaupunkiin tai systeemiin”*. Ilman vakiintuneita verkostoja sekä vakituisten työntekijöiden tukea vertaisohjaajatoiminnan käynnistäminen voisi olla huomattavasti vaikeampaa. Toiminnan käynnistämistä ovat auttaneet myös aiemmat kokemukset vapaaehtoistyöhön perustuvasta vertaisohjauksesta, sillä *”niitä rakenteita on ollut olemassa täällä Kölvin sisällä Vapari-toiminnan puitteissa”*. Työntekijät toivat esiin myös vertaisohjaajan aiemman roolin Kölvin kasvattina ja vapaaehtoisena. Vertaisohjaajalla oli itsellään ennestään kokemusta maahanmuuttajanuorten parissa tehtävästä työstä sekä asiakkaan että vertaisauttajan näkökulmasta.

Vahva taustatuki ja valmiina olevat verkostot ja rakenteet sekä vertaisuuteen perustuvan tukemisen traditio helpottivat toiminnan käynnistämistä sekä tukivat vertaisohjaajan työtä. Erityisesti lähityöyhteisön merkitys oli vertaisohjaajalle tärkeä. Nuorille vertaisohjaajan tukiverkosto toi varmuutta, että apua on saatavilla riippumatta siitä, oliko vertaisohjaajalla tietoa ja osaamista nuoren yksittäisen ongelman ratkaisemiseksi. Tukea oli koko yhteisö, vertaisohjaaja ja nuori eivät jääneet yksin.

– – if he doesn't know something he just go and then talk to his other colleagues, like what can we do to help (H3_H)

Työntekijät näkivätkin tärkeänä, että vertaisohjaajaa ei jää työssään yksin eikä päädy *”mihinkään yksinäiseen kellariin, vaan jonkin tällaisen maahanmuuttajaosaajan tai jonkun suojiin tiimin jäseneksi”*.

Yhteistyön sujuminen näyttäytyi myös joustavuutena, kun ilmeni tarvetta tarkentaa ja rajata vertaisohjaajan työmäärää ja -tehtäviä projektin aikana. Vertaisohjaajan toimi oli osa-aikainen ja kysyntä vertaisohjaajan palveluille ajoittain jopa liiankin runsasta. Joustavuutta löytyi niin ikään lähityöyhteisöstä kuin tilaajankin taholta, joiden kanssa yhteistyössä vertaisohjaajan työmäärää ja -tehtäviä saatiin rajattua siten, että samanaikaisesti nuoriso- ja vapaa-ajan opintoja suorittava vertaisohjaaja kykeni varaamaan aikaa myös opinnoilleen. Myös vertaisohjausmallia itseään työntekijät pitivät joustavana, sillä malli on siirrettävissä ja mallinnettavissa käytettäväksi maahanmuuttajien lisäksi myös muiden asiakasryhmien kanssa tehtävän työn tueksi.

7.5 Vertaisohjausmallin kehittämiskohteet

Yksi tutkimuksen tavoitteista oli tunnistaa vertaisohjausmallin kehittämiskohteita. Haastattelemani nuoret kuvasivat vertaisohjauskokemuksiaan erittäin positiiviseen sävyyn, joten nuorten haastatteluista kehittämiskohteita oli vaikea tunnistaa, vaikka teemahaastattelun viimeisenä teemana käsiteltiin juuri kehittämiskohteita. Yhdellä haastateltavista oli kuitenkin pari konkreettista ideaa, miten vertaisohjauksesta saisi ennistäkin enemmän irti. Haastateltu nuori kertoi huomanneensa, että nuoret Suomessa eivät suurelta osin osaa sanoa, mitä tulevaisuudeltaan haluavat, ja hänen mielestään vertaisohjaaja, tai ohjaajat ylipäänsä, voisivat vielä aktiivisemmin ottaa nuorten kanssa heidän tulevaisuuden suunnitelmiaan puheeksi. Hänen mukaansa ohjaajat voisivat istua alas kasvokkain nuorten kanssa järjestelmällisesti yksi toisensa jälkeen ja ottaa puheeksi nuoren kanssa, mitä nuori todella haluaisi tehdä tulevaisuudessa.

With the young people try to sit them one after the other, try to dig out from them what they want to do in future, what they want to study in school, so that they can guide them. – – in most cases what I have realized in Finland about the youths, most of them, at least 90 % of the youths, when you ask them what they want to read or do, in the university or in the future, they tell you I don't know. (H3_H)

Haastateltava tuntui kaipaavan jonkinlaista tehostettua ohjaajalähtöistä työtettä, jossa puheeksi ottaminen ei jäisi nuoren omille harteille, vaan ohjaaja ottaisi aktiivisesti nuoret kahdenkeskiseen keskusteluun kanssaan. Hän uskoi tällaisen aktiivisen työtteen

myös motivoivan ja aktivoivan nuoria. Haastateltu nuori ehdotti myös, että voitaisiin järjestää tilaisuuksia, jonne kutsuttaisiin omalla alallaan menestyneitä nuoria ja monikulttuurisia henkilöitä kertomaan, miten he ovat onnistuneet pääsemään urallaan eteenpäin. Vertaisohjauksen roolimalliuden idean mukaisesti tämä nuori uskoi, että ammatillisissa ja uratavoitteissaan onnistuneet vertaiset voisivat vahvistaa nuorten motivaatiota ja itseluottamusta.

Työntekijöiden haastattelussa nousi esiin erityisesti projektin rajaamiseen ja resursointiin sekä eri toimijoiden väliseen yhteistyöhön liittyviä kehittämisideoita ja parannusehdotuksia. Vertaisohjaaja oli palkattu tehtävänsä osa-aikaisena oppisopimustyöntekijänä eli hän suoritti nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan koulutukseen liittyviä opintoja samanaikaisesti. Tasapainottelu vertaisohjaajan osa-aikaisen työn ja opintojen välillä koettiin haasteelliseksi.

Ja se on ollut juuri se haasteellisin, että kun se [työaika] on ollut 80 % niin pitää jossakin sovussa vähän ja samalla rinnalle, samalla ottaa myös opinnot huomioon. Että pitää samalla tehdä koulujuttuja ja on ollut tosi haasteellista. (H1_H2)

Oppisopimusopiskelun ja työtehtävien yhteensovittamisen ongelmien lisäksi osa-aikaisuus tarkoitti sitä, että työtehtäviä oli rajattava ja mietittävä, mitä vertaisohjaajan rooliin kuuluu. Kaikkiin yhteydenottoihin ja pyyntöihin ei voinut vastata. Aikaresurssien rajallisuuden vuoksi alun perin Pirkanmaan laajuinen projekti keskittyi käytännössä Tampereen alueelle. Haastattelussa vertaisohjaaja arvioi, että työtä olisi voinut osin tehdä enemmän puhelimitse, jolloin alueellinen kattavuus olisi ollut laajempi. Vertaisohjauksen kohderyhmänä olivat sekä tytöt että pojat, mutta käytännössä tyttöjen tavoittaminen ei onnistunut siinä määrin kuin poikien.

Se on ollut sellainen haasteellinen tässä tyttöjen tavoittaminen. Kyllä niitä on tavoitettu, mutta se on ollut sitä, että ehkä se lähestymistapa, jos olis tyttö, niin se olis ehkä erilainen. (H1_H2)

Haastattelussa työntekijät pohtivatkin sukupuolisensitiivisen työtteen merkitystä osana vertaisuuden kokemusta ja molempien sukupuolten tavoittamisessa. Setlementtiliiton nuorisotyössä sukupuolisensitiivisyys on yksi keskeinen toimintaperiaate, jossa pyritään ottamaan huomioon sukupuolen vaikutukset nuoren kasvussa ja jonka tavoitteena on laajentaa sukupuolirooleja ja sukupuolittuneita käyttäytymismalleja (Setlementtiliitto

2015). Kokeilusta kertyneiden kokemusten perusteella olikin jo päädytty hakemaan jatkorahoitusta sekä tyttö- että poikavertaisohjaajalle.

Vertaisohjauspilotti oli yhden työntekijän projekti, jossa ohjaus- ja verkostoitumistyön lisäksi myös raportointi ja tilastointi kuuluivat vertaisohjaajan toimenkuvaan. Vaikka vertaisohjaajalla oli tukenaan ohjausryhmä ja lähityöyhteisön tiimi, hän oli kuitenkin omassa projektissaan ainoa työntekijä. Vertaisohjaajalle olisi kaivattu työparia työmäärän tasaamiseen ja projektin tarpeettoman henkilöitymisen estämiseksi. Lisäksi työntekijät näkivät, että erityisesti tällaisessa yhden työntekijän projektissa tulisi varata resursseja työnohjaukseen. Vertaisohjauspilotilla oli Kōlvin muusta toiminnasta erilliset tavoitteet, ja lähityöyhteisön tuesta huolimatta vertaisohjaaja oli yksin vastuussa projektistaan. Tiimin jäsenillä oli omat velvoitteensa ja tavoitteensa ja arjen tuoksinassa *"perustyöhön välillä hautautuu"* eikä erillisestä projektista vastuussa oleva aina kenties saa tukea juuri oman projektinsa näkökulmasta. Työnohjauksessa vertaisohjaajalla olisi ollut tilaisuus tarkastella työtään nimenomaan vertaisohjauspilotin kontekstissa ja saada ulkopuolisia näkökulmia sekä konseptin että oman työnsä kehittämiseen. Oman työn kehittämisessä on tärkeää, että työntekijällä on mahdollisuus peilata kokemuksia ja keskustella jonkun kanssa, joka *"katsoo neutraalimmin ja kauempaa ja auttaa sinua kasvamaan siihen rooliin"*. Työnohjaus olisi auttanut sekä kyseenalaistamaan toimintatapoja että toiminut myös tsempparina ja innostajana.

Vertaisohjausprojektin rajaamisen näkökulmasta erityisenä haasteena näyttäytyivät eri toimijoiden vertaisohjaukseen kohdistamat odotukset, joita työntekijät pitivät monin osin epärealistisina. Työntekijöille oli tullut tunne, että kenties muiden ohjaustoimijoiden resurssipulan ja kiireen vuoksi maahanmuuttajanuorten ohjaamistarpeita sysättiin kritiikittömästäkin vertaisohjaajan vastuulle.

– – voi olla ihan, että on kiire eikä resurssit riitä, niin sitten kaikki mahdolliset maahanmuuttajanuoret [vertaisohjaajalle], että se on vastaus kaikkiin näihin meidän ongelmiin tai haasteisiin – – (H1_H1)

Työntekijät näkivät, että vertaisohjaukseen suhtauduttiin ajoittain jonkinlaisena ihmelääkkeenä, jolla toivottiin ratkaistavan kaikki maahanmuuttajataustaisten nuorten ohjaustarpeet. Vertaisohjaukseen kohdistuneet odotukset tuntuivat toisinaan laajenevan projektin tavoitteiden ja vertaisohjaajan osaamisalueen ulkopuolelle.

On saatettu joltakin taholta odottaa jopa tällaista terapeutina toimimista tai muuta. Kun on kysymys kuitenkin vapaa-ajan ja nuoriso-ohjaajan koulutuksesta ja vertaisohjaajuudesta, niin ei voi odottaa ihan toisiin housuihin hyppäämistä. (H1_H4)

Esimerkiksi mielenterveydellistä tukea vaativien asiakkaiden ohjaamista järjestötoimijoiden vastuulle työntekijät pitivät edesvastuuttomana. Työntekijät kokivat, että vertaisohjaukseen kohdistui odotuksia hyvin monilta tahoilta ja vertaisohjaus haluttiin nähdä ratkaisuna kaikkiin ongelmiin tavoitteena *"pelastaa puoli maailmaa"*. Työntekijät kaipasivatkin realistisempaa näkemystä vertaisohjauksen mahdollisuuksista, sillä yksi hanke ja yksi työntekijä ei voi ratkaista kaikkia ongelmia etenkin kun kyseessä on osaikainen oppisopimusopiskelija. Rajalliset resurssit ja edellytykset on otettava huomioon ja harkittava *"mitkä ne realiteetit ovat, mitä kaikkia odotuksia sinne voi kaataa"*.

Työntekijät kiinnittivät haastattelussa huomiota myös eri toimijoiden väliseen yhteistyöhön. Heidän mielestään vertaisohjauksessa olisi voinut hyödyntää vielä enemmän eri ammattiryhmien välistä työparityöskentelyä. Monialaisesta toimintaympäristöstä huolimatta yhteistyö eri ammattiryhmien kuten koulukuraattorien tai opinto-ohjaajien ja viranomaisten kanssa olisi voinut olla tiiviimpää, jolloin kaikkien asiantuntijoiden osaaminen olisi koitunut ohjattavien hyväksi. Kehittämistä olisi myös ammattilaisten suhtautumisessa nuorta alalle kouluttautumassa olevaa toimijaa kohtaan. Uusien näkemysten ja ideoiden esittäminen on tuottanut joidenkin ammattilaisten taholta vastareaktioita, ja vertaisohjaaja on kokenut ammattitaitoaan kyseenalaistettavan.

Ei pidetä ikään kuin tasavertaisena ammattilaisena siinä tilanteessa, joka tuo sinulle jonkinlaista uutta näkökulmaa, vaan tuli semmoinen, että minä opetan sinua nyt. (H1_H1)

Työntekijät kaipasivatkin vakiintuneilta ammattilaisilta rakentavaa ja avointa suhtautumista uudentyypiseen toimijaan ja toimintamalliin.

8 POHDINTA

8.1 Arvioinnin antia - näkökulmia vertaisohjauskokeilun merkityksiin

Vertaisohjauskokeilun lähtökohtana oli ehkäistä pirkanmaalaisten maahanmuuttajanuorten syrjäytymistä sekä vahvistaa nuorten koulutukseen ohjausta ja tukemista (Ojanen & Rasilainen 2015, 3). Projektin viralliset tavoitteet, nuorten innostaminen esimerkin avulla (roolimallius), koulutus- ja työllistymiskysymyksissä neuvominen ja ohjaaminen sekä konkreettinen kädestä pitäen (Setlementtinuorten Hämeen piiri ry / Kølvi-toiminta 2014, 2), linkittyivät nuorten kanssa käytyihin keskusteluihin, joissa nuoret olivat tuoneet esiin saamaansa ohjaukseen liittyviä ongelmia ja ohjauksellisia toiveitaan. Nuoret toivoivat ohjauksen olevan helposti saavutettavaa maahanmuuttajataustan huomioon ottavaa henkilökohtaista ja konkreettista ohjausta, jossa nuoria kuunnellaan ja kannustetaan käskyttämisen sijaan ja annetaan aikaa asioiden pohdinnalle (Taipale 2014, 13–14). Näihin tavoitteisiin ja tarpeisiin vertaisohjauskokeilussa pyrittiin vastaamaan vertais- tuellisella ja avoimella matalan kynnyksen palvelulla, jossa nuoria kohdataan kiireettömästi kasvokkain ja konkreettisesti eteenpäin auttaen (Setlementtinuorten Hämeen piiri ry / Kølvi-toiminta 2014, 2).

Tavoite- ja tarveperusteisen arvioinnin näkökulmasta vertaisohjauskokeilu onnistui haastateltujen nuorten kokemusten perusteella tavoitteissaan tarjota matalan kynnyksen avointa palvelua. Haastatteluaineiston mukaan vertaisohjaajaa oli helppo lähestyä, häneltä sai aina apua, tapaamisten järjestäminen oli vaivatonta ja ohjaustilanteissa oli rento ja ystävällinen ilmapiiri, jossa ei tarvinnut jännittää. Vertaisohjaaja näyttäytyi nuorten kommenttien perusteella selvästi roolimallina. Nuoret selvästi ihailivat vertaisohjaajan aktiivisuutta ja rohkeutta, kykyä toimia eritaustaisten ja eri-ikäisten ihmisten kanssa, hänen hyvää suomen kielen taitoaan ja suomalaisen kulttuurin tuntemustaan sekä ammatillista rooliaan. Nuoret kertoivat vertaisohjaajalta saamastaan konkreettisesta avusta. Vertaisohjaaja oli auttanut kirjoittamaan työhakemuksia ja CV:itä, ollut yhteydessä työnantajiin, neuvonut internetin käytöstä työnhaussa ja lähtenyt nuoren mukaan viranomaiskäynneille sekä selviteltyt nuoren koulutuskysymyksiä. Nuoret tapasivat vertaisohjaajaa henkilökohtaisesti ja saivat apua omiin erityiskysymyksiinsä. Haastatteluita välittyi kuva kiireettömästä ja kuuntelevasta vuorovaikutuksesta ja läsnäolosta, jossa

nuorten oma ääni pääsi kuuluviin. Näin vertaisohjaus vastasi haastateltujen nuorten osalta sekä projektia varten tehdyissä tarvekartoituksissa että useissa tutkimuksissa (esim. Närhi, Kokkonen & Matthies 2013; Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015) esiin tulleisiin kuulluksi tuleminen ja kohtaavan vuorovaikutuksen tarpeisiin.

Tutkimuksessa tarkasteltiin vaikutuksia inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta tavoitteena kuvata ja ymmärtää ihmisten yksilöllisiä kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä. Vaikuttavuus määrittyi toiminnan hyödyllisyydeksi ihmisten kokemana. (Pohjola 2012, 350–351.) Vertaisohjauksen vaikutukset kohderyhmään perustuivat vertaisohjaajan tarjoamaan sosiaalisen tuen eri muotoihin. Haastattelujen perusteella vertaisohjausta saaneet nuoret olivat saaneet uusia toimintamalleja ja uutta tietoa, jotka ohjasivat heitä uudellaisiin ratkaisuihin esimerkiksi työnhakuprosesseissa. Nuorten luottamus omiin mahdollisuuksiinsa vahvistui vertaisohjaajan kannustaessa ja rohkaistessa nuoria yrittämään uudelleen ja uskomaan omiin unelmiinsa. Vertaisuuden kokemukset tarjosivat tunteen siitä, että nuoret eivät ole vaikeuksissaan ja pulmissaan yksin, vaan myös muilla on samanlaisia kokemuksia.

Vertaisohjaajan tarjoamaan sosiaalisen tuen vaikutuksia voi tarkastella nuorten toimijuuden ja sosiaalisen vahvistumisen kontekstissa. Vehviläisen (2014, 204) mukaan onnistuneen ohjauksen vaikutuksena on ohjattavan toimijuuden vahvistuminen, joka voi tarkoittaa muutoksia motivaatiossa, osaamisessa, osallisuudessa, vaikuttamisessa tai mielekkyyden kokemuksessa. Juvonen (2013) liittyy toimijuuden yksilön mahdollisuuksiin olla vuorovaikutuksessa, toimia tavoitteellisesti ja muokata ympäristöään sekä kykyyn vaikuttaa maailmaan ja yksilöä ympäröiviin sosiaalisiin sidoksiin. Yksilön toimijuus muotoutuu vuorovaikutuksessa toisten ihmisten ja ympäröivän yhteiskunnan kanssa ja on siten sosiaalisesti määrittynyttä, mutta samalla toimijuuteen liittyy yksilön autonomia, oikeus tehdä yksilöllisten kykyjensä mukaisesti vapaita valintoja ja toteuttaa niitä. (Juvonen 2013, 330–331).

Nykyinen nuorisolaki (2006/72) tarkoittaa sosiaalisella vahvistamisella nuorille suunnattuja toimia elämäntaitojen parantamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Kuuren (2015, 58) mukaan käytännön nuorisotyössä sosiaalisen vahvistamisen ytimessä on kolme ulottuvuutta: 1) vuorovaikutustaidot ja sosiaalinen toimintakyky, 2) itsetunto ja itsensä arvostaminen sekä 3) elämänhallinta ja osallisuus. Danska-Honkalan ja Poterin (2011, 128) mukaan sosiaalinen vahvistaminen on ennen kaikkea ennalta ehkäisevää

työtä, jota tehdään moniammatillisesti ja verkostomaisesti ja jota kohdistetaan erityisesti syrjäytymisvaarassa oleville ja erityistä tukea tarvitseville nuorille. Pienen haastateltavien määrän ja tutkimuksen kertaluonteisuuden vuoksi ei voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä vertaisohjauksen vaikutuksista nuorten toimijuuden ja sosiaalisen vahvistumisen näkökulmasta. Haastatteluaineiston perusteella voi kuitenkin sanoa, että kasvattaessaan nuorten uskoa itseensä ja mahdollisuuksiinsa lisäämällä heidän tietojaan ja taitojaan ja tarjoamalla kuulluksi tulemisen ja vertaisuuden kokemuksia sekä positiivisia roolimalleja ja sosiaalista tukea eri muodoissaan vertaisohjaus voi parhaimmillaan toimia nuorten toimijuuden ja sosiaalisen vahvistumisen tukena.

Vertaisohjauksen vaikutukset eivät rajautuneet ainoastaan nuoriin ohjattaviin. Uutena toimintamallina vertaisohjaus vaikutti myös niihin organisaatioihin, jotka tekivät yhteistyötä vertaisohjaajan kanssa. Vertaisohjaaja oli uudenlainen yhteistyökumppani, joka omalta osaltaan vaikutti muiden toimijoiden toimintatapoihin ja käytäntöihin. Vertaisohjaaja näkyi ja kuului oppitunneilla, infotilaisuuksissa, puhelinkontakteissa ja yhteistyöpalavereissa. Omakohtaisia ja muiden maahanmuuttajataustaisten nuorten kokemuksia esiin tuodessaan eri foorumeissa vertaisohjaajan toimintaa voi ajatella eräänlaisena sosiaalisen asianajon muotona. Sosiaalisella asianajolla viitataan työntekijän toimintaan, jossa työntekijä nostaa esiin asiakkaan tai asiakasryhmän näkökulman ja pyrkii vaikuttamaan rakenteisiin siten, että asiakasryhmän asema kohenisi. (Hokkanen 2013, 74–75.) Esimerkiksi valtionalouden tarkastusviraston (2015, 5–6) tuoreessa selvityksessä todetaan, että perusopetus ei takaa kaikille maahanmuuttajataustaisille nuorille tasaveroisia lähtökohtia ja osaamiserot kantaväestön ja maahanmuuttajaoppilaiden välillä ovat suurimpia Euroopassa. Vertaisohjauksellinen toiminta linkkinä nuorten kokemusmaailman ja koulutus- ja viranomaisorganisaatioiden välillä voi tuottaa arvokasta tietoa siitä, minkä tyyppisiin asioihin kannattaa kiinnittää huomiota ponnisteltaessa lieventämään koulutukseen ja työllistymiseen liittyviä eroja kantaväestön ja maahanmuuttajataustaisten nuorten välillä.

Vertaisohjauksen vahvuuksista keskeisessä roolissa on hyvä asiakassuhde, joka perustui vertaisuuden ja vastavuoroisuuden kokemuksiin sekä luottamuksellisiin ja kunnioitaviin vuorovaikutuskäytäntöihin, hyvään ilmapiiriin ja kuulluksi tulemiseen. Useissa nuorten tai maahanmuuttajien asiakkuuskokemuksissa viranomaistyön ja sosiaalityön konteksteissa luotaavissa tutkimuksissa asiakassuhteen laatu ja vuorovaikutuskäytännöt piirtyvät keskeisinä asiakkuuskokemuksia määrittävinä tekijöinä (esim. Hammar-

Suutari 2009; Huovila 2013; Närhi, Kokkonen & Matthies 2013; Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015). Kunnioittava, välittävä ja arvostava kohtaaminen lisää asiakkaan osallisuuden kokemusta, kun taas kohtaamattomuus, kasvottomat palvelut, tyly käytös ja nöyryyttävät kokemukset syrjäyttävät aktiivisen toimijan identiteetistä (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 128–130).

Vertaisohjausmallin haasteina näyttäytyivät resurssien rajallisuus ja esimerkiksi työparin puute verrattuna osin epärealistisiksi koettuihin odotuksiin, työnohjauksen puute, tyttöjen tavoittamisen ongelmat sekä vertaisohjaajan oppisopimuskoulutukseen liittyen opintojen ja työn yhdistämisen hankaluudet. Työntekijöiden haastattelussa tuli esiin, että vertaisohjauksen asiakaskunnan sukupuolijakauma oli vinoutunut eikä tyttöjä tavoitettu samassa määrin kuin poikia. Pilotin mallinnuksessa onkin esitetty erikseen vertaisohjaajaa tytöille ja pojille, jotta kohderyhmä tavoitettaisiin kattavammin (Ojanen & Rasilainen 2015, 12). Aika- ja henkilöstöressurssien rajallisuuden vuoksi vertaisohjaus jäi myöskin varsin Tampere-keskeiseksi.

Mahdollisissa tulevilla vertaisohjausprojekteissa on epäilemättä syytä kiinnittää erityistä huomiota eri osapuolten vuoropuheluun ja tavoitteiden ja käytettävissä olevien resurssien realistiseen arviointiin. Selkeästi määritellyt tavoitteet ja toimintatavat ja näihin liittyvät rajoitukset ja näiden viestiminen selkeästi kaikille osapuolille helpottavat yhteistyötä ja tasapainottavat odotusten ja käytettävissä olevien resurssien välistä suhdetta. Vertaisohjaajan tukiverkoston merkitys on suuri, kuten tässäkin pilottiprojektissa. Tukiverkoston ja yhteistyön ansiosta ongelmatilanteisiin on ollut mahdollista puuttua myös projektin aikana, mikä on ensiarvoisen tärkeää työntekijän jaksamisen kannalta.

Haasteista huolimatta työntekijät kokivat vertaisohjauskokeilun onnistuneen hyvin. Myös nuorten haastatteluista välittyi tyytyväisyys vertaisohjaajalta saatuun ohjaukseen. Tässä tutkimuksessa ei haastateltu vertaisohjauskokeilun muita toimijoita ja yhteistyökumppaneita. Yhteistyökumppaneilla oli kuitenkin tärkeä merkitys vertaisohjaustoiminnan käynnistämässä ja mahdollistamisessa. Eri hallinnonaloja ja palvelujärjestelmän toimijoita sekä eri sukupolvia yhdistävänä verkostoitumiseen perustuvana toimintana vertaisohjaus voi olla osaltaan sillanrakentajana sekä maahanmuuttajataustaisten nuorten ja usein kantaväestöön kuuluvien aikuistoimijoiden välillä ja lieventää myös pirstaleisen palvelujärjestelmän tuottamia ongelmia.

Valtion kotouttamisohjelman (TEM 2012, 11) mukaan kotouttamispolitiikan yleisenä tavoitteena on maahanmuuttajien yhteiskuntaosallisuuden vahvistaminen kaikilla yhteiskunnan alueilla, mutta erityisesti koulutuksessa ja työelämässä. Maahanmuuttajataustaisten nuorten polku koulutukseen ja työelämään on kuitenkin vaikeampaa kuin kantaväestön nuorten (Myrskylä 2011, 14–15). Tätä taustaa vasten uudentyyppiset mallit maahanmuuttajataustaisten nuorten koulutukseen ja työmarkkinoille ohjaukseen ovat tervetulleita. Ammatillisuutta ja vertaisuutta yhdistävä vertaisohjauskokeilu tarjoaa yhden varteenotettavan mallin vastata omalta osaltaan maahanmuuttajataustaisten nuorten ohjaustarpeisiin.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Arvioinnin metodologiaa pohtiessaan Virtanen (2007) kehottaa kiinnittämään erityistä huomiota aineiston keruumenetelmiin, koska arvioinnin päätelmät perustuvat arviointiaineistoon. Kattavan kuvan saamiseksi arviointikohteesta on samassa arviointiprosessissa syytä harkita turvautumista useisiin aineistolähteisiin. (Virtanen 2007, 154, 156.) Erityyppisten tutkimusaineistojen hyödyntämistä tutkimuksessa kutsutaan aineistotriangulaatioksi. Triangulaation avulla on mahdollista saada tutkimuskohteesta kattavampi kuva ja lisätä siten tutkimuksen luotettavuutta. (Patton 2002, 556; Virtanen 2007, 156; Hirsjärvi & Hurme, 2004, 32; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 233; Kananen 2014, 121). Pattonin (2002, 559) mukaan laadullisten tietolähteiden triangulaatio tarkoittaa esimerkiksi projektin eri toimijoiden näkökulmien vertailua tai haastatteluaineiston vertaamista projektidokumentaatioon ja muuhun kirjalliseen materiaaliin. Tässä tutkimuksessa oli piirteitä aineistotriangulaatiosta, jolla pyrittiin arvioinnin luotettavuuden lisäämiseen ja kattavan kuvan saamiseen tutkimuskohteesta. Dokumenttiaineistoa hyödyntämällä tehtiin näkyväksi projektin tarveperusteita ja lähtökohtia, joita tarkastelemalla kvalitatiivisen aineiston tukena pyrittiin lisäämään tutkimuksen informaatioarvoa ja luotettavuutta. Myös projektin eri osapuolten, asiakkaiden ja työntekijöiden, näkökulmia tarkastelemalla pyrittiin tuottamaan kattavampi ja luotettavampi kuva tutkimuskohteesta verrattuna siihen, että olisi turvauduttu ainoastaan yhden osapuolen näkökulmien esiin tuomiseen.

Tässä tutkimuksessa asiakkaiden ja työntekijöiden kuuleminen oli tärkeällä sijalla. Robsonin (2000, 50) mukaan arvioinnin asianosaisilla on omat intressinsä, ja eettisesti vas-

tuullisessa arvioinnissa nämä intressit tulee tunnistaa ja niitä tulee kunnioittaa. Erityisesti asianosaisten näkökulmasta on kiinnitettävä huomiota suostumuksen hankkimiseen, yksityisyyden turvaamiseen ja luottamuksellisuuteen sekä mahdollisiin riskeihin suhteessa hyötyyn. (Robson 2000, 50–51.) Suostumuksella Robson viittaa valinnaisuuteen ja tietoon perustuvan suostumuksen periaatteeseen, joka tarkoittaa, että arvioinnin tulee olla vapaaehtoista ja arviointiin osallistuvan on oltava tietoinen, että kyseessä on arviointi. (Robson 2000, 51.)

Tutkimuksessani varmistin osallistujien suostumuksen ja vapaaehtoisuuden lähettämällä etukäteen informaatiokirjeen tutkimuksen laadusta ja tavoitteista sähköpostitse työntekijöiden yhteyshenkilönä toimineelle Kølvin johtajalle sekä Tampereen ammattikorkeakoululla haastattelemani nuorelle. Kølvin tiloissa haastattelemani nuoret halusivat haastatteluun heti kysytyäni paikan päällä heidän halukkuuttaan tulla haastateltavaksi, joten heille en ennättänyt lähettää tietoa etukäteen. He olivat kuitenkin voineet tutustua tutkimukseen Kølvin ilmoitustaululle jätetyn tiedotteen perusteella. Haastattelutilanteiden alussa kerroin, mistä tutkimuksessa on kyse ja mihin sitä käytetään sekä varmistin, että haastateltavat ymmärtävät, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Lisäksi haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeet, joissa vielä erikseen yksilöitiin tutkimuksen luottamuksellisuuteen ja tutkimuksen tekemiseen ja tavoitteisiin liittyvät näkökohdat. Heikosti suomea puhuvalle haastateltavalle käänsin tutkimukseen liittyvät asiakirjat englanniksi.

Yksityisyyden turvaamiseen liittyy Robsonin mukaan (2000, 55) luottamuksellisuus, ymmärrys siitä miten haastatteluaineistoa käytetään henkilön yksityisyyttä kunnioittaen. Lisäksi yksityisyyden turvaamiseen liittyy nimettömyys. (Robson 2000, 55.) Tein nämä näkökohdat selväksi ennen haastattelua sekä saatekirjeessä että haastattelun aluksi suullisesti. Litteroin haastattelut siten, että henkilöiden nimet eivät käy puheenvuoroista ilmi enkä viitannut raportissa mihinkään haastattelukommentteihin yksittäisten henkilöiden nimellä ja myös muut tunnistetiedot on karkeistettu eli erisnimet korvattu yleisnimillä (Kuula & Tiitinen 2010, 453). Pysin myös kirjoittamaan analyysin siten, että henkilöitä ja vastauksia ei voi liittää toisiinsa esimerkiksi henkilön työtehtävän perusteella.

Pienen tutkimusjoukkoon perustuva tutkimus ei tarjoa mahdollisuuksia yleistykseen, mutta yksittäisistä tapauksista voi oppia ja niiden tuottama tieto voi avata uudenlaisia polkuja jatkotutkimukselle (Patton 2002, 46). Tässä tutkimuksessa ei pyritty tilastolli-

seen yleistettävyyteen, eikä haastateltavien vähäinen määrä siten ole ongelma. Laadullisen tutkimuksen vahvuus ei ole yleistettävyydessä, vaan kyvyssä tavoittaa prosesseja ja ihmisten ilmiöille antamia merkityksiä (Kananen 2014, 19). Tutkimusjoukon tietty homogeenisyys sen sijaan mietitytti tutkimusta tehdessä. Kaikki kolme haastateltavaa olivat nuoria miehiä, yhtään nuorta naista ei tavoitettu haastateltavaksi. Lisäksi kaksi kolmesta haastateltavasta nuoresta tunsivat vertaisohjaajan jo ennen vertaisohjauksen alkamista. Haastattelujen teknisessä toteuttamisessa oli myös pieniä ongelmia. Tallenteiden laatu ei ollut täydellinen ja myös joidenkin haastateltavien vieraskielinen aksentti vaikeutti ymmärtämistä joissakin kohdin. Tallenteiden puutteet eivät kuitenkaan olleet niin merkittäviä, että tulosten luotettavuus niistä kärsisi. Haastateltavien näkemykset kävivät hyvin selville, koska haastatteluissa palattiin samoihin aiheisiin useampaan otteeseen ja epäselviä kohtia tarkennettiin haastattelujen aikana.

Pohdin tutkimusprosessin aikana myös omaa rooliani tutkijana. Tutkijana en ollut täysin ulkopuolinen, sillä olin toiminut Kōlvissä vapaaehtoisena aikaisemmin ja olin ylipäänsä kiinnostunut maahanmuuttajatyöstä ja tehnyt opintoihin liittyviä harjoitteluja maahanmuuttajatyön parissa. Haastattelutilanteissa ulkopuolisen roolin säilyttäminen oli ajoittain haastavaa. Toisaalta haastattelukeskustelu on vuorovaikutusta, jossa tutkijan tehtävänä on luoda vapautunut ja luottamuksellinen ilmapiiri, ja haastateltavien keskusteltaminen ja huumorikin voivat olla tarpeen, jotta keskustelu pääsee käyntiin ja etenee mahdollisesti jumittuessaankin. (Eskola & Vastamäki 2010, 32).

Ruusuvuoren, Nikanderin ja Hyvärisen mukaan (2010, 28) laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkija avaa tutkimukselliset ja menetelmälliset valintansa ja rajauksensa sekä analyysinsä etenemistä ohjaavat periaatteet. Lisäksi tutkija näyttää, mistä aineisto koostuu ja kuvaa ne aineiston osat, joille perustaa päähavaintonsa. Oleellista on myös tuoda esiin analyysin vahvuuksien lisäksi sen mahdolliset rajoitukset. Kananen (2014, 153) mukaan riittävä dokumentaatio lisää laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, sillä sen ansiosta raportin lukijan on mahdollista arvioida tutkijan tekemiä ratkaisuja. Validiteetti laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa, että käytetty aineisto ja niistä tehdyt tulkinnat ovat perusteltuja ja että aineistolla on mahdollista vastata tutkimuskysymyksiin mahdollisimman hyvin (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 28).

Reliabiliteetin varmistamiseksi olen pyrkinyt tutkimusta raportoidessani dokumentoimaan mahdollisimman tarkasti tutkimukselliset ja menetelmälliset valintani ja perusteluni. Myös aineistoa analysoidessani olen pyrkinyt tarkkaan dokumentaatioon kattavan kokonaiskuvan luomiseksi tutkimuskohteesta. Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli arvioida vertaisohjauskokeilun vaikutuksia ja identifioida kehittämiskohteita. Vaikutuksia pyrittiin arvioimaan inhimillisen vaikuttavuuden näkökulmasta, jossa olennaista on ihmisten kuunteleminen ja kohtaaminen tavoitteena ymmärtää ilmiöitä ihmisten yksilöllisten kokemusten ja merkityksenantojen pohjalta (Pohjola 2012, 350–351). Tästä näkökulmasta laadullinen tutkimusote ja teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmän olivat onnistuneita valintoja, sillä laadullisessa tutkimuksessa ja teemahaastattelussa keskiössä ovat haastateltavien tulkinnat tutkittavasta ilmiöstä ja heidän ilmiölle antamansa merkitykset (Patton 2002, 150–151; Hirsjärvi & Hurme 2004, 48).

Arvioinnissa teemoittelun tehtävänä on selvittää, mitä aineisto kertoo arviointikysymysten näkökulmasta (Robson 2001, 176). Teemoittelu analyysimenetelmänä oli siten perusteltu valinta, koska tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset sekä niitä noudattelevat teemahaastattelurunko tarjosivat luontevan teemakehikon analyysin pohjaksi. Sekä teemahaastattelujen teemat että analyysin tueksi valitut teemat johdettiin suoraan tutkimuskysymyksistä, joten niiden avulla pääsin hyvin tutkimuskysymysten ytimeen. Siten teemahaastatteluaineistolla oli mahdollista vastata tutkimuskysymyksiin ottaen kuitenkin huomioon laadullisen ja pieneen tutkimusjoukkoon perustuvan tutkimuksen rajoitukset yleistettävyydessä. Tutkimustulokset pätevät tämän tutkimuksen kontekstissa eikä niistä voi vetää yleisiä tilastollisia johtopäätöksiä. Tulokset antavat kuitenkin viitteitä vertaisohjauksen mahdollisuuksista ja toisaalta pienimuotoisen projektin toteuttamiseen liittyvistä kehittämiskohteista ja niitä voi hyödyntää vastaavatyypistä toimintaa suunniteltaessa tai uusia tutkimusaiheita ideoitaessa.

LÄHTEET

Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla. Matka teoriasta käytäntöön. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 7/2009. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus.

Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkoston /Nuorisotutkimusseuran verkkojulkaisuja 84. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. Luettu 14.9.2015. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>

ALMA – Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke. 2014. Tarjouspyyntö TRE:902/02.07.01/2014. Hankintayksikkö. Tampereen kaupunki/konsernihallinto. Kölvi-toiminnalle lähetetty tarjouspyyntöasiakirja.

Danska-Honkala, K. & Poteri, M. 2011. Kohdennettu nuorisotyö sosiaalisen vahvistamisen kontekstissa. Teoksessa Lundbom, P. & Herranen, J. (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 26. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 127–149.

Eronen, A., Härmälä, V., Jauhiainen, S., Karikallio, H., Karinen, R., Kosunen, A., Laamanen, J-P. & Lahtinen, M. 2014. Maahanmuuttajien työllistyminen. Taustatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 6/2014. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 179–203.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–44.

Gillman, D. 2006. The Power of Peer Mentoring. Wisconsin Healthy & Ready to Work: A Series of Materials Supporting Youth with Special Health Care Needs Madison, WI: Waisman Center, University of Wisconsin.

Haastattelu 1. 2015. Vertaisohjaajan ja Kölvi-toiminnan työntekijöiden tutkimushaastattelu Kölvi-toiminnan tiloissa 24.3.2015. Haastattelija L. Taipale.

Hall, I. & Hall, D. 2004. Evaluation and Social Research. Introducing Small-Scale Practice. New York: Palgrave Macmillan.

Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja, n:o 147. Väitöskirja.

- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1021. Väitöskirja.
- Heiskanen, T. & Hiisijärvi, S. 2015. Vertaisryhmä ja sen ohjaaminen. Luettu 14.1.2015. <http://www.ela.fi/akatemia/ryhmienohjaaminen.php>
- Heaney, C. A. & Israel, B. A. 2008. Social networks and social support. Teoksessa Glanz, K., Rimer, B. K. & Viswanath, K. (editors) Health Behavior and Health Education. Theory, Research and Practice. 4th Edition. San Francisco, CA: Jhn Wiley & Sons, 189–207. Saatavilla <http://elibrary.kiu.ac.ug:8080/jspui/bitstream/1/1439/1/health%20behavior%20%26%20education.pdf>.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55–86.
- Huovila, E. 2013. Identiteettiä rakentamassa - Alle 25-vuotiaiden helsinkiläisten nuorten kokemuksia perussosiaalityöstä. Helsingin yliopisto. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatintutkimus. Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisala. Opinnäytetyö.
- Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nyland, M. & Yeung, A. B. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 214–235.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 6. painos. Tampere: Vastapaino.
- Kaakinen, J., Törmä, S., Huotari, K. & Inkeroinen, T. 2003. Raha-automaattiyhdistyksen rahoittaman huumeidenvastaisen työn ja matalan kynnyksen palvelujen merkitys. RAY:n avustustoiminnan raporteja 10. Helsinki: Sosiaalikehitys.
- Kallinen, R., Kerbs, H. & Nurmi, J. 2006. Laadukas vertaisohjaus. HAMKin julkaisuja 17/2006. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kari, A. 2007. Sosiaaliset innovaatiot ja hallinnointi sosiaalialan kehittämisessä. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Opinnäytetyö.

Karinen, R., Lahtinen, K., Rasilainen, L. & Sinkkonen, P. 2014. Maahanmuuttajanuorten tilanne Pirkanmaalla - selvitys. Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke ALMA. Luettu 10.1.2015.

http://www.tampere.fi/material/attachments/m/ebI22OtLw/maahanmuuttajanuorten_tilanne_pirkanmaalla.pdf

Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2011. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4.–5. painos. Helsinki: WSOYpro.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Ohjaussuhteen rakentuminen ja kulttuurienvälinen dialogi. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 94–111.

Kuula, A. & Tiitinen, S. 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvoori, J., Nikander, P., & Hyvärinen M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 446–457.

Kuure, T. 2015. Sosiaalisen vahvistamisen määrittely ja asema nuorten hyvinvoinnin palvelujärjestelmässä. Teoksessa Kuure, T., Kapanen, A. & Lipponen, E. (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen käsitteenä ja palveluina. Sosiaalisen vahvistamisen kehittämistoiminnan tuloksia. Raportti. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys.

Kuure, T. & Lidman, J. 2014. Yhteisellä työllä parempaa. Opaskirja monialaisen yhteistyön kehittämiseksi nuorten hyvinvointipalveluissa. Luettu 22.9.2015.
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/yhteisella-tyolla-parempaa.pdf>

Kölvi. 2015. PROJEKTIN TARVE JA TAVOITELLUT VAIKUTUKSET. Mervi Matswetun lähettämä taulukko, johon nuorten elämän haasteet on koottu nuorten kanssa käytyjen keskustelujen perusteella tai pohdittu yhdessä nuorten kanssa teemailloissa. Taulukko sähköisenä opinnäytetyön tekijän hallussa.

Laimio, A. & Karnell, S. 2010. Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Laatikainen, T. (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA.

Lybeck, T. & Walldén, J. 2011. Nuorisolain muutokset – Monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma, 25–58.

Metteri, A. & Haukka-Wacklin, T. 2004. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. 7. lisäpainos. Helsinki: Stakes, 53–68.

Myrskylä, P. 2011. Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja/Työ ja yrittäjyys 12/2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Myrskylä, P. 2012. Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA-analyysi nro 19/2012. Luettu 12.8.2015. <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>

- Männikkö, M. & Kirjavainen, T. 2015. Maahanmuuttajaoppilaat ja perusopetuksen tuloksellisuus. Tuloksellisuustarkastuskertomus 12/2015. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusvirasto.
- Nyrhilä, E. 2013. Vertaisena verkossa. Sosiaalialan koulutusohjelma. Ylempi AMK-tutkinto. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työllistymispalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, 113–145.
- Ojanen, S. & Rasilainen, L. 2015. Maahanmuuttajanuorten vertaisohjaus – Mallinnus. Mallinnus ja suositus Tampereen kaupungille maahanmuuttajanuorille tarkoitetusta vertaisohjauspalvelusta.
- Onnismaa, J. 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Patton, M. Q. 2002. Qualitative research and evaluation methods. 3rd ed. Thousand Oaks (CA): Sage.
- Peavy, R. V. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Suom. Auvinen, P. Helsinki: Psykologien kustannus. Alkuperäinen teos 2004.
- Pihlaja, R. 2010. Kolmas sektori ja julkinen valta. Kunnallisan alan kehittämissäätöön tutkimusjulkaisut, nro 61. Helsinki: Pole-Kuntatieto.
- Pohjola, A. 2012. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Pohjola, A., Kempainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19–42.
- Rajavaara, M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Suom. työryhmä Lindqvist, T., Maaniittu, M., Niemi, E., Paasio, P. & Paija, L. Helsinki: Tammi. Alkuperäinen teos 2000.
- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P., & Hyvärinen M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 424–431.
- Setlementtiliitto. 2015. Sukupuolisensitiivisyys. Luettu 8.10.2015.
<http://www.setlementti.fi/sukupuolisensitiivisyys/sukupuolisensitiivisyys2/>
- Setlementtinuorten Hämeen piiri ry / Kölvi-toiminta. 2014. TARJOUS: VERTAISOHJAAJA MAAHANMUUTTAJANUORILLE. TRE:902/02.07.01/2014. Vertaisohjauspalvelun tilaajalle (ALMA – Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke) lähetetty tarjous, joka toimi myös hankesopimuksena ja johon sisältyi projektisuunnitelma.

Skaniakos, T., Penttinen, L. & Lairio, M. 2012. Vertaistuutorit ryhmäohjaajina korkeakouluissa. Teoksessa Atjonen, P. (toim.) Oppiminen ajassa – kasvatustieteiden tulevaisuuteen. Joensuun vuoden 2011 kasvatustieteiden parhaat esitelmät artikkeleina. Helsinki: Suomen kasvatustieteellinen seura Fera, 83–97.

Suokonautio, J. 2007. Osaavaa työvoimaa meiltä ja muualta – Ajatuksia maahanmuuttajien työllistymisestä ja ulkomaisen työvoiman käytöstä Keski-Suomessa. Teoksessa Taajamo, M. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Koulutuksen tutkimuslaitoksen tutkimusjulkaisuja 36. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 73–78.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Taipale, L. 2014. Millaista nuorten neuvonnan ja ohjauksen pitäisi olla? Kõlvin teemailta. Tampereen ammattikorkeakoulu. Osallisuuden edistämisen projektiopinnot –kurssin raportti.

Tampereen kaupunki. 2014. www.tampere.fi > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Maahanmuuttajien palvelut > Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke ALMA > Ajankoh- taista. Luettu 1.12.2014.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/alma/ajankohtaista.html>

TEM. 2012. Valtion kotouttamisohjelma. Hallituksen painopisteet vuosille 2012–2015. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Konserni. 27/2012. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Topping, K. 2005. Trends in Peer Learning. Educational Psychology. Vol. 25, No. 6, December 2005, 631–645.

Tredu. 2015. Koulutukset. Nuorten koulutus. Nuorten oppisopimus 2+1 –malli. Luettu 14.9.2015. <http://www.tredu.fi/koulutukset/nuortenkoulutus/nuortenoppisopimus21-malli.html>

Tuovinen, S. 2011. Mentoroinnilla turvallisesti ammatilliseen kasvuun monikulttuurisessa työympäristössä. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Ylempi AMK-tutkinto. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Tuusa, M., Pitkänen, S., Shemeikka, R., Korkeamäki, j., Harju, H., Saares, A., Pulliainen M., Kettunen, A. & Piirainen, K. 2014. Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia. Nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu- ja Työ ja yrittäjyys 15/2014. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudamus.

Virtanen, P. 2007. Arviointi – Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Publishing.

Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. 2015. Aineistonhallinnan käsikirja. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Litterointi. Luettu 18.10.2015.
<http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html#litterointi>

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje suomeksi



KUTSU TEEMAHAASTATTELUUN 15.3.2015

Hyvä vertaisohjaukseen osallistunut nuori!

Opiskelen sosionomiksi Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä yhteistyökumppaninani Setlementtinuorten Hämeen Piiri ry:n monikulttuurisen poikatoiminnan Kölvi-toiminta.

Osana opinnäytetyötäni tutkin maahanmuuttajataustaisten nuorten kokemuksia vertaisohjauksesta. Opinnäytetyö on samalla Kölvi-toiminnan ja Tampereen kaupungin alueellisen maahanmuuton kehittämishankkeen Alman yhteistyönä toteutettavan Nuorelta nuorelle -vertaisohjauksoikeilun arviointi.

Haluaisin haastatella Sinua opinnäytetyötäni ja vertaisohjauksen arviointia varten. Mielipiteesi ja kokemuksesi ovat tärkeitä. Jos olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun, ole ystävällinen ja täytä suostumuslomake. Alaikäisen huoltajan tulee myös allekirjoittaa suostumuslomake. Toteutan haastattelut maaliskuussa 2015.

Haastattelututkimukseen osallistuminen on Sinulle vapaaehtoista. Antamasi tiedot käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti eikä haastatteluissa tule ilmi henkilötietoja. Tulokset analysoidaan siten, että kukaan osallistujista ei ole tunnistettavissa. Aineistoa voidaan tarpeen mukaan käyttää myös vertaisohjauksmallin jatkokehittämiseen. Haastattelut toteutetaan pari- tai ryhmähaastatteluina, jotka nauhoitetaan luotettavien tulosten saamiseksi. Nauhoitukset ja kaikki muu haastattelumateriaali hävitetään, kun opinnäytetyö on hyväksytty.

Opinnäytetyö valmistuu toukokuussa 2015. Opinnäytetyötäni ohjaavat Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman lehtori Juha Santala sekä Setlementtinuorten Hämeen Piiri ry:n monikulttuurisen poikatoiminnan Kölvin maahanmuuttajapoikatyön johtaja Meri Kianto. Lisätietoa opinnäytetyöstä antaa Juha Santala (juha.santala@tamk.fi) tai Meri Kianto (meri.kianto@kolvi.fi).

Ilmoittaudu mukaan joko suoraan minulle tai yhteyshenkilönä toimivalle ohjaajallesi.

Jos Sinulla on kysyttävää haastatteluista, vastaan mielelläni.

Kiitos!

Leena Taipale
leena.taipale@soc.tamk.fi

Liite 2. Saatekirje englanniksi



INVITATION TO AN INTERVIEW

15.3.2015

ATTN.: Participants of the "From youth to youth" peer tutoring program

I am a student of Social Services at Tampere University of Applied Sciences. I am working on my thesis in cooperation with Kølvi which is a unit for multicultural boy work. Kølvi's mother organization is Settlementinuorten Hämeen Piiri ry, a nonprofit organization for child and youth work.

An important part of my thesis is to study what kind of experiences the young people with immigrant background have of the "From youth to youth" peer tutoring program which is being carried out by Kølvi in cooperation with the Tampere City Regional development project ALMA. My thesis also serves as an evaluation of the peer tutoring program.

I would like to interview you in order to gain material for my thesis and for the evaluation of the peer tutoring program. Your opinions and experiences are important. If you are interested in participating in the interview, kindly fill in the interview agreement. In case the interviewee is under 18, the interviewee's custodian needs to sign a separate interview agreement, too. The interviews will take place in March - April 2015.

Participating in the interview is completely voluntary. The information you give will be handled with absolute confidentiality and the interviewees' personal data will not be revealed in the interview process. The results will be analyzed in such a manner that none of the participants can be identified. The material can be utilized for further development of the peer tutoring model as necessary. The interviews will be carried out as pair or group interviews and the interviews will be recorded in order to receive reliable results. The recordings and all interview material will be destroyed when the thesis has been approved.

The thesis will be ready in May 2015. My thesis is being supervised by Juha Santala, Lecturer at School of Wellbeing and Social Services at Tampere University of Applied Sciences and by Meri Kianto, Executive Director at Kølvi-unit, Settlementinuorten Hämeen piiri ry. For further information on the thesis, please contact Juha Santala (juha.santala@tamk.fi) or Meri Kianto (meri.kianto@kolvi.fi).

Please sign up for the interview either to me or your counselor.

Please feel free to contact me if you have any queries regarding the interview.

Many thanks!

Leena Taipale
leena.taipale@soc.tamk.fi

Liite 3. Teemahaastattelun runko ja tarkentavat kysymykset – vertaisohjaukseen osallistuneet nuoret - suomeksi

1. Vertaisohjauksen käytännöt
 - Miksi ja miten tulit mukaan vertaisohjaukseen?
 - Miten tapaamiset ovat järjestyneet ja miten yhteydenpito on sujunut?
 - Minkälainen tunnelma tapaamisissa on ollut?
2. Vertaisohjauksen vaikutukset
 - Minkälaista apua olet saanut?
 - Minkälaisia opintoihin ja työhön liittyviä asioita vertaisohjauksessa on käsitelty?
 - Onko vertaisohjauksessa jäänyt käsittelemättä jotakin, mitä olisit halunnut käsitellä? Minkälaisia asioita on ehkä jäänyt käsittelemättä ja miksi?
 - Oletko saanut uusia opintoihin tai työnhakuun liittyviä ideoita? Millaisia?
 - Onko vertaisohjaus auttanut sinua hakemaan opiskelu- tai työpaikkaa?
3. Vertaisohjauksen kehittäminen
 - Miten vertaisohjausta voisi mielestäsi parantaa?
 - Voitko suositella vertaisohjausta ystävälle? Miksi?
 - Miten tarpeellista vertaisohjaus on mielestäsi?

Liite 4. Teemahaastattelun runko ja tarkentavat kysymykset – vertaisohjaukseen osallistuneet nuoret – englanniksi

1. Peer tutoring practices
 - Why and how did you join the peer tutoring program?
 - How were the meetings arranged and how well has the communication succeeded between you and the peer tutor?
 - What was the atmosphere like in the meetings with the peer tutor?
2. Effects of peer tutoring
 - What type of help have you received from the peer tutor?
 - What kind of issues related to studies and work were handled with the peer tutor?
 - Are there any issues you would have liked to discuss but did not get covered in the peer tutoring meetings? What kind of issues were not covered and why?
 - What kind of new ideas (if any) did you get from the peer tutor regarding studying or applying for jobs?
 - Has attending the peer tutoring program helped you in finding a study place or a job?
3. Further development of the peer tutoring model
 - In your opinion, how could the peer tutoring model be improved?
 - Would you recommend peer tutoring to a friend? Why?
 - How useful or necessary is this kind of peer tutoring in your opinion?

Liite 5. Teemahaastattelun runko ja tarkentavat kysymykset - työntekijähaastattelu

1. Vertaisohjauksen puitteet

- Miten kuvailisit vertaisohjauksoikeilun resurssointia?
 - Vertaisohjaajan resurssit (kuinka paljon aikaa ollut käytettävissä, tiedolliset, taidolliset, yhteistyö jne.)
 - Taloudelliset resurssit, työnohajuus, ohjausryhmä, koordinointi, koulutus
- Miten vertaisohjauksen hallinnointi on onnistunut?
 - Ohjausryhmä, koordinointi, viranomaiset, rahoittaja
 - Aikataulut
 - Seuranta
- Miten yhteistyö on sujunut eri toimijoiden välillä?
 - Tärkeimmät yhteistyötahot
 - Yhteistyön sujuvuus
 - Eri organisaatiot ja intressiryhmät
 - Yhteistyö ammattiohjaajien ja vertaisohjaajan kanssa
- Vertaisohjaajalle tarjolla ollut tuki

2. Vertaisohjauksen vaikutukset

- Miten vertaisohjaus on näkynyt Kōlvin ammattiohjaajien arjessa?
- Miten vertaisohjaus on vaikuttanut nuorten ammatillisen ohjauksen tarpeisiin?
- Miten vertaisohjaukselle asetetut tavoitteet on saavutettu?
 - Muiden maahanmuuttajanuorten innostaminen oman kokemuksen ja esimerkin kautta aktiivisiksi yhteiskunnan jäseniksi (roolimallisuus)
 - Ajantasaisen tiedon tarjoaminen Pirkanmaan opiskelu- ja työllistymismahdollisuuksista maahanmuuttajanuorille sekä osallistuminen koulutukseen ohjauksessa (neuvonta, opintoihin - ja koulutukseen ohjaus, työllistymisen tukeminen)
 - Konkreettinen kädestä pitäen auttaminen maahanmuuttajanuorten koulutukseen ja opintoihin pääsyssä
- Miten tavoitellut menetelmät ovat toteutuneet?
 - Vertaistuellinen lähestymistapa, matalankynnyksen lähestyminen ja avoin ote, jotka edesauttavat helppoa saatavuutta ja saavutettavuutta.
 - Nuorten kohtaaminen kasvotusten, ajan antaminen ja konkreettinen auttaminen.
 - Ohjauskielenä käytetään suomen kieltä.

3. Vertaisohjauksen kehittäminen

- Miten vertaisohjausta voisi edelleen parantaa ja kehittää?
 - Resurssit
 - Hallinnointi (ohjausryhmä, koordinointi, aikataulut, seuranta)
 - Yhteistyö (organisaatiot ja intressitahot, ammattiohjaajat ja vertaisohjaaja)
 - Kehittämisideat
- Mikä on toiminut?
- Mikä ei ole toiminut?