

Tuomo Ylhäisi

**TOIMISTON UUMENISTA
IHMISTEN KESKELLE**
Sosiaalityö Tehostettu kotoutuminen -hankkeessa

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Kesäkuu 2020

TIIVISTELMÄ

Ylhäisi, Tuomo: Toimiston uumenista ihmisten keskelle – Sosiaalityö Tehostettu kotoutuminen -hankkeessa
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma
Kesäkuu 2020

Tehostettu kotoutuminen -hanke (TEKO) toteutettiin vuosina 2016–2019 Tampereen Hervannassa. Hankkeen kohde-ryhmänä olivat maahanmuuttajat, jotka ovat asuneet Suomessa vasta vähän aikaa. Hankkeen tavoitteena oli perustaa matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelu Kototori sekä edistää kahdensuuntaista kotoutumista. Hanketta toteuttivat Tampereen evankelis-luterilainen seurakuntayhtymä, kaupungin sosiaalipalvelut, yliopisto ja ammattikorkeakoulu.

Tutkielmani tutkimustehtävänä on selvittää, miten sosiaalityö määritellään ja miten sitä on toteutettu TEKO-hankkeessa. Tutkielmani teoreettisena viitekehyksenä ovat sosiaalityön kansainvälinen perusta, joka pohjautuu vahvasti Mary Richmondin ja Jane Addamsin ajatuksille ja työlle, sekä suomalaisen sosiaalityön perinteet. Suomalaisessa sosiaalityössä angloamerikkalaisen sosiaalityön vaikutus ei ole ollut vahva. Sen sijaan mallia on otettu muista Pohjoismaista. TEKO-hankkeessa sosiaalityö rakentuu kuitenkin vahvasti edellä mainittujen sosiaalityön pioneerien ajatuksille sekä suomalaisen yhteisöllisen sosiaalityön (yhdyskuntatyön) toimintatavoille. Lisäksi teoreettisena viitekehyksenä on oppiminen ja erityisesti ekspansiivinen oppiminen, joka kuvaa laajemman joukon yhteistä oppimisprosessia. Tutkielmaa varten olen kerännyt aineistoksi kahdeksan teemahaastattelua. Kaikki haastateltavat ovat olleet mukana TEKO-hankkeessa joko työntekijänä, harjoittelijana, sidosryhmän jäsenenä tai vapaaehtoisena. Analyysimenetelmänä olen käyttänyt laadullista sisällönanalyysiä.

Sosiaalityö määritellään TEKO-hankkeessa kahden toisilleen vastakkaisen työtavan kautta. Nimitän näitä työtapoja sisäänpäin kääntyneeksi ja ulospäin suuntautuvaksi sosiaalityöksi. Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö on eriytynyttä, organisaatiolähtöistä, ihmisten tarpeita huomioimatonta ja vaikeasti saavutettavaa. Sisäänpäin kääntyneeseen sosiaalityöhön ovat kasautuneet erilaisten sosiaalityön työmenetelmien negatiiviset puolet. Se ei oikeastaan ole tapa tehdä sosiaalityötä, vaan se edustaa kaikkea sitä, millaista sosiaalityötä haastateltavat eivät halua tehdä. Ulospäin suuntautuva sosiaalityö on sisäänpäin kääntyneen sosiaalityön vastavoima, joka edustaa toisenlaista tapaa tehdä sosiaalityötä. Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä tärkeää on ihmisten kohtaaminen, ihmisten oman toimijuuden vahvistaminen, palveluiden saatavuuden parantaminen sekä sosiaalityön arvojen ja tavoitteiden selkiyttäminen. Ulospäin suuntautuva sosiaalityö on ihanne, johon sosiaalityössä pyritään.

TEKO-hankkeessa sosiaalityötä on toteutettu ulospäin suuntautuvan sosiaalityön avulla. Sitä ovat toteuttaneet palkattujen työntekijöiden lisäksi muiden toimijoiden työntekijät sekä vapaaehtoiset. Samalla hankkeessa on luotu kaksi tilaa, vuorovaikutuksen ja oppimisen tilat. Näissä tiloissa ovat olleet toimimassa hankkeen työntekijät, apua tarvitsevat ihmiset ja muut toimijat. Yhteisöllisyys on pohjana molemmissa tiloissa. Vuorovaikutuksen tilassa on mahdollistunut työntekijöiden keskinäinen kanssakäyminen sekä vuorovaikutus Kototorin kävijöiden ja muiden toimijoiden kanssa. Oppimisen tila on mahdollistanut sekä työntekijöiden ja Kototorin kävijöiden että muiden toimijoiden oppimisen. Oppimista on tapahtunut yhteisen ideoinnin ja kokeilujen kautta. Hankkeessa on tapahtunut ekspansiivista oppimista, jossa vallitseva järjestys on kyseenalaistettu ja sitä on pyritty muuttamaan. Ekspansiivinen oppiminen näkyy esimerkiksi tavassa toteuttaa sosiaalityötä sosiaaliaseman sijasta ihmisten keskellä sekä vapaaehtoistyöntekijöiden eli yhteisöneuvojen ottamisessa mukaan neuvontatyöhön Kototorille.

Avainsanat: Yhdyskuntatyö, yhteisöllisyys, maahanmuuttajat, vuorovaikutus, oppiminen.

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

ABSTRACT

Ylhäisi, Tuomo: Getting out of the office to work with the community – Social work in the TEKO project
Master's Thesis
Tampere University
Degree Programme in Social work
June 2020

The TEKO project was an enhanced integration project which operated from 2016 to 2019 in Hervanta, Tampere. The main goal of the project was to establish an easy-access social service centre (Kototori) for immigrants who have recently arrived in Finland. The project was run by the Evangelical Lutheran Parishes of Tampere, social services of Tampere City, Tampere University and Tampere University of Applied Sciences.

My research questions are how social work is defined and how it is carried out in the TEKO project. The theoretical framework of this master's thesis is built on three different aspects: the international foundation of social work, Finnish traditions of social work and learning theories. Foundation of social work is strongly based on thoughts and work of Mary Richmond and Jane Addams. Although this Anglo-American context has not had a direct impact on Finnish social work, the methods used in TEKO project owe very much to these social work pioneers. Because TEKO project operated in Finnish context and Finland has a unique social work history, I also refer to the Finnish traditions of social work. This includes also the methods of working with the community. The experimental nature of the project is the reason why I have chosen learning theories and especially theory of expansive learning as a part of my theoretical framework. In this thesis I have used qualitative research methods. I have conducted eight semi-structured key informant interviews. All the informants have been part of the project as a hired or volunteer worker, student or member of a stakeholder organization. I have analysed the interview material using qualitative content analysis method.

Social work in TEKO project is defined as two opposite work methods which I have named as inward and outward oriented social work. Inward oriented social work has four distinctive features: the social services are divided into different organizations, the work is led by organization's priorities, people's needs are not heard, and it is difficult to access the services. It seems that all the negative aspects of different social work methods have been gathered into the inward oriented social work. It is not a real social work method; it only represents the kind of social work which the informants want to avoid when working with people in need. The outward oriented social work is a counterforce for the inward oriented social work. In the outward oriented social work, it is important to be genuinely interested in the people who seek help and to strengthen their own agency. Equally important is to make the services more accessible and to clarify social work values and goals. The outward oriented social work is an ideal which should be an aim in social work.

Social work in the TEKO has been carried out by implementing the guidelines of the outward oriented social work. Hired workers, volunteers and workers from other service providers have all participated in carrying out social work. At the same time, they have created two spaces, spaces for interaction and learning. Project workers, people who need help and other service providers have had access to both of these spaces. Sense of community is the foundation in both spaces. The space of interaction has made it possible for the workers to be in contact with each other, with people who need help and with other service providers. The same people have had possibilities of learning through mutual idea generating and experimenting in the space of learning. Expansive learning has taken place through questioning current situation and striving to change it. As an example of expansive learning is the way how social services have been provided in the residential area instead of the social service offices which are located far from the neighbourhood. Also, the use of volunteers as a part of social services at Kototori represents how expansive learning has been used in the project.

Keywords: Community social work, sense of community, immigrants, interaction, learning.

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS.....	4
2.1 Kun ihminen muuttaa maasta toiseen.....	4
2.2 TEKO-hanke: kotoutumisen edistämistä Hervannassa	9
2.2.1 Hankkeen tavoitteet	10
2.2.2 Hankkeen suunnitellut toimenpiteet.....	11
2.2.3 Hankkeen organisaatio.....	12
3 SOSIAALITYÖN LÄHTÖKOHDAT	15
3.1 Sosiaalityön kansainvälinen perusta.....	15
3.2 Sosiaalityön kehitys Suomessa	19
3.3 Suomalainen sosiaalityö yhteisöjen parissa.....	23
4 MITEN OPIMME?	28
4.1 Konstruktivistinen oppimiskäsitys	28
4.2 Ekspansiivinen oppiminen.....	29
5 MENETELMÄT JA AINEISTO	32
5.1 Tutkimustehtävä.....	32
5.2 Menetelmät	32
5.3 Aineisto ja aineistonhankinta	35
5.3.1 Haastattelu menetelmänä	36
5.3.2 Litterointi	39
5.4 Analyysimenetelmä ja aineiston analyysi.....	40
5.5 Eettiset kysymykset.....	42
6 KAKSI ERILAISTA TAPAA TEHDÄ SOSIAALITYÖTÄ.....	45
6.1 Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö.....	45
6.2 Ulospäin suuntautuva sosiaalityö.....	49
7 TEKO-HANKKEEN KAKSI TILAA	62
7.1 Vuorovaikutuksen tila	62
7.1.1 Fyysinen paikka.....	62
7.1.2 Työntekijöiden välinen vuorovaikutus	64
7.1.3 Vuorovaikutus kävijöiden kanssa.....	72
7.1.4 Vuorovaikutus muiden toimijoiden kanssa.....	76
7.1.5 Yhteisöllisyys osana vuorovaikutuksen tilaa	81
7.2 Oppimisen tila	88
7.2.1 Työntekijöiden oppiminen	88
7.2.2 Kävijöiden oppiminen.....	96
7.2.3 Muiden toimijoiden oppiminen	100

8 JOHTOPÄÄTÖKSET	103
8.1 Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö.....	103
8.2 Ulospäin suuntautuva sosiaalityö.....	104
8.3 Vuorovaikutuksen tila	109
8.4 Oppimisen tila	114
8.5 Pohdinta	117
LÄHTEET	119
LIITTEET.....	128

TAULUKOT JA KUVIOT

TAULUKKO 1 TEKÖ-hankkeen työntekijöiden vastualueet.....	13
KUVIO 1 Yhteisöllisyyden kehät.....	113
KUVIO 2 Toimijoiden yhteistyön syntymisen prosessi	116

1 JOHDANTO

”*Koskaan et muuttua saa*” lauloi Pasi Kaunisto 1960- ja 70-luvun taitteessa. Samaan aikaan Suomessa elettiin suurten muutosten keskellä, kun muuttoliike toi paljon ihmisiä maaseudulta kaupunkiin. Tämä muuttoliike käynnisti myös uudistuksia sosiaalityössä, kun yhteiskunnallisen muutoksen aikaansaamia sosiaalisia ongelmia pyrittiin ratkaisemaan. Näin syntyi yhdyskuntatyö, jota ryhdyttiin toteuttamaan muun muassa suurten kaupunkien uusissa lähiöissä. Yhdyskuntatyön tavoitteena oli ennaltaehkäistä asuinalueiden sosiaalisia ongelmia ja mahdollistaa sosiaalipalveluiden saaminen alueen asukkaille. (Roivainen 2016.) Suuret yhteiskunnalliset muutokset ovat muutenkin olleet lähtölaukaus sosiaalityön kehitykselle. Sosiaalityö on syntynyt korvaamaan niitä sosiaalisia instituutioita, jotka eivät teollistumisen ja kaupungistumisen takia enää kyenneet tuomaan turvaa ihmisille. (Raunio 2004, 11.) Sosiaalityön pioneerit, Mary Richmond ja Jane Addams, pyrkivät kumpikin kehittämään sosiaalityötä siten, että huono-osaisten ihmisten tilannetta voitiin parantaa uudellisissa yhteiskunnallisissa tilanteissa. Richmond keskittyi enemmän yksilöiden ja perheiden kanssa työskentelyyn, kun taas Addams työskenteli yhteisöjen parissa. Heidän aloittamansa toimintatavat jatkuvat ja kehittyvät edelleen, kun sosiaalityö muuttuu yhteiskunnan mukana.

Viime vuosien suuri yhteiskunnallinen muutos on ollut maahanmuuton lisääntyminen. Vuosien 2014–2015 aikana Eurooppaan saapui 1,8 miljoonaa turvapaikanhakijaa. Muutoksen nopeudesta kertoo se, että vuonna 2014 Suomeen saapui vajaat 3500 turvapaikan hakijaa mutta vuonna 2015 määrä oli yli 32000. (Eurostat Newsletter 44/2016.) Maahanmuuttajien määrän kasvu oli yksi syy siihen, että Tampereella käynnistettiin syksyllä 2016 Tehostettu kotoutuminen -hanke (myöhemmin TEKO-hanke). Hankkeen tarkoituksena oli mahdollistaa kahdensuuntaista kotoutumista monen toimijan ja asukkaiden osallisuuden kautta Hervannan alueella, siten että sekä maahanmuuttajat että valtaväestö ovat aktiivisesti rakentamassa uudenlaista yhteisöllisyyttä. Hanketta toteuttivat Tampereen seurakuntayhtymä, kaupungin sosiaalipalvelut, yliopisto ja ammattikorkeakoulu. (TEKO-hanke 2018.) Hanke päättyi syksyllä 2019. Yhtenä TEKO-hankkeen tarkoituksena oli mallintaa hankkeessa toteutettua yhteisöllistä työtä. Tutkimuskohde on tärkeä siksi, että yksilökeskeinen ja virastoihin keskittynyt sosiaalityö ei näytä kykenevän vastaamaan kaikkiin aikamme sosiaalisiin ongelmiin. Sosiaalityön tehtävänä on kuitenkin vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin ja elinolosuhteisiin yksilötason lisäksi myös yhteisöjen ja yhteiskunnan tasolla. Tästä syystä maahanmuuttajien integroiminen yhteiskuntaan on tärkeää heidän hyvinvointinsa, yhteiskunnan rakentamisen ja sosiaalisten ongelmien ehkäisemisen kannalta (Hiitola ym. 2018). TEKO-hankkeen toiminta-ajatuksena on ollut, että yhteisöllisellä toiminnalla on positiivinen vaikutus maahanmuuttajien kotoutumiseen.

Tutkielmani tutkimustehtävänä on selvittää, miten sosiaalityö määritellään ja millä tavalla sosiaalityötä on tehty TEKO-hankkeessa. Hankkeessa on kaupungin sosiaalipalveluiden lisäksi mukana muitakin toimijoita tekemässä yhdessä työtä. Monitoimijaisuus ei sinänsä ole uutta suomalaisessa sosiaalityössä tai kotouttamistyössä mutta yhteistyö on valitettavan usein sitä, että eri toimijat tulevat tekemään työtä omilla menetelmillään ja tavoillaan uuteen paikkaan tai uudelle kohderyhmälle. Näin työstä ei tule yhteistä, vaan se jää sekä tavoitteiltaan että vaikutuksiltaan hajanaiseksi. Yhtenä tutkimukseni lähtökohdista onkin selvittää, miten yhteistyöstä voi kehittyä yhteisöjen tarpeisiin vastaavaa ja yhteisön voimavarat käyttöön ottavaa yhteisötyötä. Miten eri toimijat saadaan toimimaan yhdessä ja yhteisten tavoitteiden hyväksi, vaikka toimijoiden lähtökohdat ja työtavat voivat olla hyvin erilaisia?

TEKO-hankkeessa yhteisöllisen työn kautta pyrittiin tukemaan maahanmuuttajien hyvinvointia ja integroitumista yhteiskuntaan sekä auttamaan maahanmuuttajia heidän sosiaalisissa ongelmissaan. Aiempi suomalainen yhteisösosiaalityön tutkimus on keskittynyt lähinnä valtaväestöön. On tärkeää tunnistaa ja käsitteellistää niitä tekijöitä, jotka ovat mahdollistaneet yhteisöllisen työtteen hankkeessa. Kun tämä mallinnus on tehty, voidaan sitä tulevaisuudessa käyttää muilla alueilla kotouttamistyössä ja myös muissa työmuodoissa. Yhteisöllisellä sosiaalityöllä on mahdollisuus ihmisten kyvykkyyksien kasvattamisessa, sosiaalityön asiakkuuksien vähentämisessä ja yhteisöllisen tuen rakentamisessa. Yhteisöllinen sosiaalityö on valitettavasti jäänyt varsin marginaaliseksi työmuodoksi sosiaalityön sisällä. Sen takia sosiaalityön tulisi ottaa uudenlainen lähestymistapa yhteisöihin ja niiden parissa tehtävään työhön, jolla voi olla suuri merkitys tulevaisuudessa. (Roivainen 2016.) Tätä voimakkaampaa yhteisöllistä painotusta on myös peräänkuulutettu Sosiaali- ja terveysministeriön toimenpideohjelmassa (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 12), jossa yhteisösosiaalityö määritellään kuntouttavan ja rakenteellisen työ rinnalle yhdeksi sosiaalityön työorientaatioista.

Yhteisöllisyys nousee aina välillä puheenaiheeksi politiikassa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa. Usein yhteisöjä kaivataan yhteiskunnan kannattelijoiksi ja niiden tehtäväksi näyttää jäävän jäsentensä hyvinvoinnista sekä terveydellisistä ja sosiaalisista ongelmista huolehtiminen. Yhteisöille ladataan varsin suuria odotuksia mutta usein käsitykset yhteisöistä ovat joko historiallisia ja ajan vääristämiä tai tulevaisuuteen suuntautuneita ja yli-idealistisia. (Stepney & Popple 2008.) Yhteisöllisyys ja yhteisölliset menetelmät sosiaalityössä eivät kuitenkaan automaattisesti tarkoita onnistumisia tai parempia tuloksia kuin mihin yksilötyön menetelmillä pystytään. Huonoimmassa tapauksessa ne saattavat olla vain yksilötyön keinotekoisia jatkeita sen sijaan, että ne olisivat yhteisöjen tarpeista lähtöisiä ja kykenisivät vastaamaan yhteisöissä esiintyviin ongelmiin. (Roivainen 2008, 277.)

Tästä syystä suomalaisessa yhdyskuntatyössä on alusta asti pidetty lähtökohtana alueen asukkaiden tarpeita ja niihin vastaamista (Turunen 2016, 41).

Tutkielmani aineistona on kahdeksan teemahaastattelua. Haastateltavat ovat olleet mukana TEKO-hankkeessa työntekijänä, harjoittelijana, sidosryhmän jäsenenä tai vapaaehtoistyöntekijänä. Aineiston olen analysoinut käyttämällä laadullista sisällönanalyysiä. Tutkielmani aluksi kuvaan maahanmuuttajien parissa tehtävän sosiaalityön erityispiirteitä sekä TEKO-hanketta. Tämän jälkeen avaen tutkielman teoreettista viitekehystä, sosiaalityön kansainvälistä ja suomalaista historiaa sekä oppimista. TEKO-hankkeessa toteutettu sosiaalityö nojautuu vahvasti sosiaalityön historiaan ammentamalla siitä ajatuksia ja toimintatapoja. Oppiminen on myös keskeinen sosiaalityön kehittymisen tapa TEKO-hankkeessa ja sitä on tapahtunut erityisesti ekspansiivisena oppimisena. Käyttämäni tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tekemiseen liittyvät eettiset kysymykset olen kuvannut tutkielmassani ennen tutkimustulosten esittelyä, joka on tutkielmani pääosuus. Lopuksi pohdin tutkimustuloksiani aiemman tutkimuksen ja oppimisteorioiden valossa ja käyn läpi mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

2.1 Kun ihminen muuttaa maasta toiseen

Käsitettä maahanmuuttaja käytetään usein viranomaiskielessä ja sillä tarkoitetaan ihmistä, joka on muuttanut Suomeen ulkomailta. Populistisessa retoriikassa maahanmuuttajiin liitetään ajatus ”toiseudesta” ja erilaisuudesta verrattuna ”meihin”, suomalaisiin. Maahanmuuttaja on tällöin vastakäsite valtaväestölle, syntyperäisille suomalaisille. Maahanmuuttajat ovat vähemmistöasemassa, johon liittyy erityiskysymyksiä ja vähemmän valtaa. Toiseksi maahanmuuttaja on laaja yleiskäsite, jonka alle mahtuu hyvin monipuolinen joukko ihmisiä. Riippumatta näiden ihmisten tilanteesta, heihin liitetään usein samanlaisia kielteisiä käsityksiä. (Anis 2008, 24–25.) Marco Martinellon ja Jan Rathin (2012, 16–19) mukaan näissä kielteisissä käsityksissä maahanmuuttajien esitetään heikentävän sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja vaarantavan valtakunnan ja kaupunkien turvallisuutta sekä yleistä terveyttä. Lisäksi maahanmuuttajat nähdään rasitteena hyvinvointivaltiolle, sen koulutusjärjestelmälle ja taloudelliselle menestykselle. Martinello ja Rath (emt., 19) kuvaavat myös positiivisia odotuksia, joita maahanmuuttajiin liitetään. Osa ihmisistä toivottaa maahanmuuttajat tervetulleiksi lisäämään monimuotoisuutta, edistämään sosiaalista hyvinvointia tai takaamaan työvoiman saataavuutta väestön ikääntyessä ja vähentyessä.

Maahanmuuttaja mielletään helposti muukalaiseksi. Muukalainen on tulossa jostain muualta ja vaikka hän asettuisi aloilleen, hän ei pääse eroon siitä, ettei hän ole alun perin kuulunut sinne, missä hän nyt on. Jos ”meitä” ja muukalaista yhdistää jokin yhtäläisyys, se tekee muukalaisen läheisemmäksi. Mutta jos tämä yhdistävä tekijä on vain yleisinhimillinen ihmisyyys, jää suhde muukalaiseen etäiseksi. Joissain tapauksissa muukalainen – siis myös maahanmuuttaja – menettää ”meidän” silmissämme yleisinhimilliset ominaisuutensa ja hänet määritellään ei-suhteen kautta: muukalainen ei ole osa ”meitä”, hän ei kuulu tähän ryhmään. (Simmel 2005, 76–83.) Sara Ahmed (2000) kuvaa muukalaiseksi mieltämisen prosessia: Muukalainen ei ole joku, jota emme tunne, vaan muukalainen on joku, jonka tunnistamme joksikin erilaiseksi. Muukalaisen tunnistetaan olevan paikassa, mihin hän ei kuulu, paikassa, jossa ”me” asumme. Muukalainen tuo tuohon paikkaan vaaran tunnun, hän on mahdollinen uhka ”meille”. (Emt., 2–3, 21–22, 32–37.) Tästä muukalaisuus- ja maahanmuuttajastatuksesta on vaikea päästä eroon. Liian usein arkielämässä maahanmuuttajiksi mielletään kaikki ulkomaalaistaustaiset riippumatta siitä, kauanko he ovat asuneet tai ovatko he jopa syntyneet Suomessa. (Anis 2008, 24.)

Kun maahanmuuttaja asettuu asumaan uuteen maahan, hän alkaa etsiä omaa paikkaansa yhteiskunnassa. Tätä prosessia on nimitetty erilaisilla käsitteillä. Kansainvälisessä keskustelussa käytetään yleensä integraation käsitettä. Oman paikan etsimisen prosessin lisäksi sillä saatetaan tarkoittaa myös sopeutumista tai sulautumista uuteen yhteiskuntaan ja sen toimintatapoihin. Samalla maahanmuuttajan tulisi säilyttää oma identiteettinsä, joka rakentuu esimerkiksi etnisyyden, kulttuurin, kielen ja uskonnon varaan. (Haverinen 2018, 310; Saukkonen 2013, 65.) Suomessa integraatiokäsitteen sijaan puhutaan usein kotoutumisesta ja kotouttamisesta. Nämä uudissanat muodostettiin maahanmuuttolainsäädännön valmistelun aikana 1996 ja ne otettiin laajasti käyttöön niin lainsäädännössä kuin arkikielessä. Sanojen kantaosana on murteellinen koto-sana, johon on mahdollista liittää myönteisiä mielikuvia kodista. (Länsimäki 1999; Moilanen 2004.) Laissa maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999, 2§) käsitteet määriteltiin seuraavasti: kotoutuminen tarkoittaa ”maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen” ja kotouttaminen ”viranomaisten järjestämiä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja”. Vuonna 2010 voimaan tullut laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010, 3§) määrittelee käsitteet hieman laajemmin: Kotoutuminen on ”maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen”. Kotouttaminen taas tarkoittaa ”kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla”.

Lait osoittavat, että valtiovallan näkökulmasta kotoutumisen keskeisenä tavoitteena on saada maahanmuuttaja työllistymään. Työllistymisen kautta maahanmuuttaja kykenee huolehtimaan itse toimeentulostaan eikä hänen tarvitse tukeutua sosiaaliturvaan. Lisäksi hän veroja maksamalla kustantaa osansa julkisten palveluiden tuottamisesta. Työllistämisyrittämissä on kuitenkin monenlaisia haasteita, joita ei voida ohittaa. Kun maahanmuuttajia ohjataan kouluttautumiseen ja työllistymiseen, ei välttämättä oteta lainkaan huomioon maahanmuuttajan omia toiveita tai osaamista, vaan vastaanottavan yhteiskunnan mahdollisuudet, resurssit ja tarpeet. (Hammar & Katisko 2016, 217; Haverinen 2018, 311; Saukkonen 2016; Suurpää 2002, 16; Turtiainen ym. 2018, 349–350.) Työ ei ole kaikille maahanmuuttajille mahdollinen kotoutumisen väylä, sillä he ovat valtaväestöä heikommassa asemassa työmarkkinoilla ja työllistyvät huonommin (ks. Larja & Sutela 2015; Sutela 2015). Tämän lisäksi kaikilla maahanmuuttajilla, esimerkiksi kotiäideillä, ei ole mahdollisuuksia koulutautua ja osallistua työmarkkinoille (esim. Turtiainen ym. 2018, 352–353). Kotoutumista on kuitenkin mahdollista katsoa myös laajemmasta näkökulmasta ja kokonaisvaltaisemmin kuin pelkän työn

kautta. Alastair Ager ja Alison Strang (2008) ovat määritelleet kymmenen elämän osa-alueita, jotka tulisi ottaa huomioon kotoutumisessa: työ, asuminen, koulutus, terveys, sosiaaliset suhteet omaan lähiverkostoon sekä muiden ryhmien jäsenten ja viranomaisten kanssa, kielen ja yhteiskunnan toimintatapojen ja kulttuurin oppiminen, turvallisuus ja elämän vakaus sekä kansalaisuus ja oikeudet. Työn kautta on mahdollista huomioida muitakin kotoutumisen puolia, mutta työ ei ole yksiselitteinen vastaus kaikkiin kotoutujan tarpeisiin (Saukkonen 2016).

Koska kotoutuminen on maahanmuuttajan kaikkia elämänalueita koskeva prosessi, on myös kotouttamisen oltava kokonaisvaltaista. Jaana Vuori (2015) on määritellyt kotouttamistyölle seitsemän eri osa-alueita: ”tiedon jakaminen ja ohjaus, psykososiaalinen tuki, sosiaalisten oikeuksien välittäminen, kielellinen tuki, fyysinen huolenpito, kulttuuristen kohtaamisten järjestäminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen” (emt., 398). Vaikka nämä elämän eri osa-alueet tiedostetaan, kotouttamistyötä ei aina pystytä tekemään maahanmuuttajan yksilöllisistä tarpeista lähtien, vaan heitä kohdellaan yhtenä ryhmänä, ”massana”, jota pyritään ”survomaan putkeen”. Tämä tarkoittaa maahanmuuttajien mahdollisimman tehokasta sopeuttamista suomalaisen yhteiskunnan tapoihin, elämään ”suomalaisista” elämää. (Sotkasiira 2018a, 40, 47.)

Tiina Sotkasiira (2018b) on tutkinut turvapaikanhakijoiden parissa työskentelevien ammattilaisten ja vapaaehtoisten asiantuntijuutta kotouttamistyössä. Tutkimuksessaan Sotkasiira havaitsi neljä erityyppistä tapaa tehdä kotouttamistyötä. Kaikkia näitä neljää asiantuntijuutta esiintyy kotouttamistyössä. Ensimmäinen tapa on noudattaa maahanmuuttoviraston ja ministeriöiden ohjeita. Tällöin työntekijällä on ”oikea”, yhteiskunnassa selviämiseen kannalta välttämätön tieto, jota hänen on välitettävä ”tietämättömille” maahanmuuttajille. Tämän tiedon avulla maahanmuuttajia pyritään sopeuttamaan yhteiskunnan normiston noudattamiseen eli kotoutuminen onnistuu ulkoapäin annetut säännöt oppimalla ja niitä noudattamalla. Ihannemaahanmuuttaja on ”mukautuva, nöyrä ja toimissaan ulkoa ohjautuva”. Tällaista asiantuntijuutta Sotkasiira havaitsi erityisesti vastaanottokeskuksissa työskentelevien ammattilaisten keskuudessa. (Emt., 297–299, ks. myös Haverinen 2018, 321; Hiitola & Vuori 2018, 335.) Toinen tapa toteuttaa asiantuntijuutta kotouttamistyössä on arvostaa ihmisten, niin maahanmuuttajien kuin työntekijöidenkin, maailmankuvien moninaisuutta ja puolustaa sitä. Tällaisessa työtavassa kotoutumisen tavoitteet rakentuvat työntekijän ja maahanmuuttajan vuorovaikutuksessa eikä niitä määritellä etukäteen. Se mahdollistaa työntekijän ja maahanmuuttajan välisen dialogin, pyrkii löytämään tilaa erilaisille tavoille kotoutua ja huomioi kotoutujan omat kokemukset ja huomioida. Tällaista asiantuntijuutta Sotkasiiran mukaan toteuttivat vastaanottokeskuksissa työskentelevät vapaaehtoiset. (Emt., 299–300.)

Kolmas Sotkasiiran (2018b, 300–302) määrittelemä tapa on toimia neutraalina asiantuntijana. Tällöin työntekijä ei päättä tai tee asioita maahanmuuttajan puolesta, vaan toimii puolueettomasti ”kanssakulkijana tai erotuomarin roolissa”. Hän neuvoo ja antaa tietoa mutta ei ratkaise asioita. Neutraalius mahdollistaa asiakkaiden välisen tasavertaisuuden, mutta siihen liittyy myös ongelmia: Työntekijän on mahdollista vetäytyä hänelle kuuluvasta vastuusta ja vastuu vaikeissakin tilanteissa jää yksin maahanmuuttajalle itselleen (ks. Gray 2006, 130). Neutraali asennoituminen saattaa myös keskittyä maahanmuuttajan tarpeista ja oikeuksista huolehtimisen sijaan suojelemaan työntekijöiden jaksamista. Anita Sipilän (2011, 144) mukaan neutraali asiantuntijuus on puutteistaan huolimatta tärkeä osa sosiaalityön ammattitaitoa, sillä se tarjoaa ammattilaisen asiantuntijuuden ja tiedon asiakkaan käytettäväksi ja sen avulla voidaan hälventää sosiaalityön asiakkuuteen liittyviä pelkoja ja leimautumista.

Neljäs Sotkasiiran (2018b, 302–304) havaitsema tapa on kriittinen ja taisteleva asiantuntijuus, joka kyseenalaistaa neutraalin asiantuntijuuden. Sotkasiira käsittelee kriittistä ja taistelevaa asiantuntijuutta yhdessä mutta niillä on myös pieni ero: taisteleva asiantuntijuus rakentuu yleensä yhteistyössä (ks. Suoranta & Ryyänen 2014, 21), mutta kriittistä asiantuntijuutta työntekijä voi toteuttaa myös itsenäisesti. Näillä tavoilla työskentelevät työntekijät ottavat aktiivisesti kantaa, asettuvat asiakkaan asemaan, tukevat maahanmuuttajien kansalaisuuden rakentumista, purkavat asiakassuhteen liittyvää vallan epätasapainoa ja pyrkivät tekemään maailmasta tasa-arvoisemman. Tällainen työtapa on kokonaisvaltaista, asiantuntijaroolista irtautuvaa ja käsillä oleviin ongelmiin ratkaisuja etsivää. Tämän työtavan tavoitteena on mahdollistaa vuorovaikutusta maahanmuuttajien ja valtaväestön välillä, murtaa maahanmuuttajiin liittyviä stereotyyppisiä käsityksiä, puolustaa maahanmuuttajia ja osallistua heitä koskevaan keskusteluun mediassa. Tällaista asiantuntijuutta esiintyy kuitenkin harvoin ammattilaisten keskuudessa (Juhila 2006, 142; Sipilä 2011, 147) mutta Sotkasiiran tutkimuksessa sitä esiintyi vapaaehtoisten työskentelyssä.

Usein kotouttamistyössä, kuten muussakin sosiaalityössä, joudutaan tasapainottelemaan lakien ja ohjeistusten sekä asiakkaiden oikeuksien ja tarpeiden välillä. Tämä aiheuttaa ristiriitoja työntekijöille ja vaikeuttaa heidän työtään. (Humphries 2004; Turtiainen 2012, 38–40; Turtiainen ym. 2018, 347–348; ks. myös Briskman 2013.) Ristiriitaisista odotuksista ja tavoitteista johtuen maahanmuuttajien yksilöllisiä eroja ja henkilökohtaisia tarpeita ei aina kyetä ottamaan huomioon kotouttamistyötä tehtäessä. Tämän seurauksena maahanmuuttajilla on riski tulla pitkäaikaisesti riippuvaisiksi yhteiskunnan tuesta (Turtiainen 2011; Turtiainen ym. 2018, 346). Jotta tämä riippuvuus voitaisiin välttää, on tärkeää tukea maahanmuuttajan autonomiaa ja kunnioittaa sitä. Elina Aaltion (2013, 61–63) mukaan autonomia rakentuu kolmesta eri tekijästä: ymmärryksestä, mielenterveydestä ja ulkoi-

sista mahdollisuuksista. Ymmärrys sisältää ihmisen itsetuntemuksen, oman kulttuurin tuntemuksen ja tiedon siitä, millaisia odotuksia kulttuuri asettaa ihmiselle. Nämä asiat sisäistetään oppimisen ja sosialisoinnin kautta. Mielenterveys tarkoittaa ihmisen älyllistä kapasiteettia, toimintakykyä ja taitoa olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Riittävä mielenterveys on edellytyksenä autonomiselle toiminnalle, ilman sitä ihmisen toiminta voi näyttäytyä järjettömänä ja vastuuttomana. Mielenterveysongelmat aiheuttavat osittaisen autonomian menettämisen, mutta autonomiaa säilyy aina jonkin verran kaikissa tilanteissa ja olosuhteissa. Vakavista mielenterveyden ongelmista kärsiväkin voi tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Ulkoiset mahdollisuudet tarkoittavat yhteiskunnan rakenteiden sallimaa yksilön valinnanvapautta, jota on kaikissa yhteiskunnissa mutta sen laajuus vaihtelee yhteiskuntien välillä. Tämä yhteiskunnan mahdollistama valinnanvapaus voidaan jakaa perusautonomiaksi ja kriittiseksi autonomiaksi. Perusautonomia tarkoittaa tilannetta, jossa ihminen voi osallistua yhteiskuntaan sen vallitsevissa olosuhteissa mutta hän ei kykene muuttamaan yhteiskunnan rakenteita. Kriittinen autonomia taas rakentuu poliittisen vapauden varaan. Se tarkoittaa mahdollisuutta kyseenalaista vallitsevat olosuhteet ja pyrkiä muuttamaan niitä. (Ks. myös Doyal & Gough 1991, 59–69.)

Maahanmuuttajan autonomian toteuttaminen edellyttää autonomian kunnioittamista. Sandro Mezzardan (2010, 121) mukaan autonomian kunnioittaminen tarkoittaa sitä, että työskentelyssä tulisi ensisijaisesti huomioida maahanmuuttajien omat toiveet, tavoitteet, käytännöt ja käyttäytyminen. Samalla Mezzarda kuitenkin muistuttaa, että maahanmuuttoa ei saa romantisoida, vaan on pidettävä mielessä maahanmuuttajien yksilöllisiin toimintatapoihin ja käyttäytymiseen liittyvä epävarmuus ja vaihtelu. Käytännön kotouttamistyössä autonomian mahdollistaminen ja kunnioittaminen ei kuitenkaan välttämättä toteudu. Maahanmuuttajat voidaan nähdä työn passiivisina kohteina, joiden omaa tietoa, taitoa ja ymmärrystä ei havaita eikä arvosteta. (Sotkasiira 2018a, 39.)

Jotta maahanmuuttajan kotoutuminen sujuisi mahdollisimman hyvin, se vaatii oppimista ja toimintaa maahanmuuttajalta itseltään, mutta myös vastaanottavalta yhteiskunnalta. Kuten laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010, 3§) määrittelee, kotoutuminen on ”maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä”. Tällöin voidaan puhua kahdensuuntaisesta kotoutumisesta. Maahanmuuttajien on opittava toimimaan uudessa yhteiskunnassa mutta heillä tulee myös olla oikeus säilyttää oma kielensä ja kulttuurinsa, mikä taas edellyttää yhteiskunnalta sopeutumista maahanmuuttajien vastaanottamiseksi (Saukkonen 2016). Pasi Saukkosen (emt.) mukaan Ruotsissa maahanmuuttajien kotoutuminen (integraatio) nähdään koko yhteiskunnan yhteisenä haasteena. Se antaa kaikille Ruotsissa asuville mahdollisuuden päästä osaksi yhteiskuntaa, jonka monimuotoisuus lisääntyy maahanmuuton seurauksena. Tätä prosessia nimitetään akkulturaatioksi. Akkulturaatio tar-

koittaa tilannetta, jossa eri kulttuureista tulevat ihmiset tai ryhmät kohtaavat tosiaan, mistä seuraa muutoksia joko toisessa tai molemmissa ryhmissä. Kohtaamisten seuraukset voivat olla psykologisia tai kulttuurisia. (Redfield ym. 1936, 149; Sam & Berry 2010, 472.) Varhaiset akkulturaation mallit sisälsivät oletuksen, että muutokset tapahtuvat vain vähemmistössä. Valtakulttuuri ja sen väestö pysyvät muuttumattomana. Uudemmat akkulturaatioteoriat kuitenkin korostavat molemmissa kulttuureissa tapahtuvia muutoksia. Onnistuneen akkulturaatioprosessin yhtenä keskeisenä edellytyksenä on, että maahanmuuttaja voi kokea oman kulttuurinsa säilyttämisen hyväksytyksi uudessa yhteiskunnassa. Tämä mahdollistuu ainoastaan vastaanottavassa kulttuurissa tapahtuvien muutosten kautta. (Horenczyk ym. 2013.)

2.2 TEKO-hanke: kotoutumisen edistämistä Hervannassa

Tehostettu kotoutuminen -hanke oli nimensä mukaisesti maahanmuuttajien kotoutumisen edistämistä tukeva hanke. Hankkeen pääasiallisena kohderyhmänä olivat Tampereelle ja erityisesti Hervannan kaupunginosaan muuttaneet maahanmuuttajat, jotka ovat asuneet Suomessa vain vähän aikaa. He voivat olla turvapaikkaprosessissa oleskeluluvan saaneita tai kiintiöpakolaisia, joiden kotoutuminen on alussa, tai muusta syystä alueelle muuttaneita ja työelämän ulkopuolella olevia maahanmuuttajia. Hankkeen päätoteuttajana toimi Tampereen evankelis-luterilainen seurakuntayhtymä ja osatoteuttajina Tampereen kaupungin sosiaalipalvelut, Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu. Hanke alkoi marraskuussa 2016 ja päättyi lokakuussa 2019, mutta osa hankkeen toiminnoista jatkui myös hankkeen päättymisen jälkeen (muun muassa Kototori). Tämä toimintaympäristön kuvaus perustuu pääosin hankesuunnitelmaan, joka on päivitetty toukokuussa 2019, sekä yhteishankesopimukseen, joka on allekirjoitettu kesäkuussa 2016.

TEKO-hankkeen suunnittelu alkoi syksyllä 2015 ikään kuin vastaukseksi kasvaneeseen maahanmuuttajien määrään. Ison osan uusista Tampereelle muuttaneista arveltiin asettuvan nimenomaan Hervantaan, koska siellä asuu jo ennestään paljon maahanmuuttajia. (TEKO-hankesuunnitelma.) Vuonna 2018 Tampereen kaupungin asukkaista 7,4 % oli vieraskielisiä. Hervannan kaupunginosan 24 000 asukkaasta vieraskielisiä oli 20,7 %. Vieraskielisillä tarkoitetaan henkilöitä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Vieraskielisissä on mukana myös Suomen kansalaisia. (Tampereen kaupunki 2019a; 2019b.) Hankkeen suunnittelussa käytettiin hyväksi aiemmissa Alueklinikat, Nekalan monikulttuurinen työelämävalmennus ja Tukea pakolaisille -hankkeissa havaittuja kehittämiskohteita. Hankkeissa oli havaittu, että maahanmuuttajat tarvitsevat tukea uusien sosiaalisten verkostojen rakentamiseen sekä helposti ja nopeasti saavutettavaa neuvontaa ja ohjausta muun

muassa liittyen sosiaalietuuksiin, koulutukseen ja terveydenhuoltoon. Suomen kielen oppimisen katsotaan helpottuvan yhteisöllisen toiminnan kautta. Työntekijöiden osaamisen kehittämisessä merkittävänä tekijänä on vertaisoppiminen.

2.2.1 Hankkeen tavoitteet

Hankesuunnitelmassa hankkeelle määriteltiin neljä päätavoitetta: 1. Matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelun (Kototori) luominen, 2. Kotoutumisen tukeminen uudenvälisen kohtaamismallin avulla Kototorilla, 3. Kahdensuuntaisen kotoutumisen edistäminen, ja 4. Sektorirajat ylittävän yhteistyön kehittäminen. Suunnitelmassa nähtiin tarpeelliseksi kehittää niin sanottuja yhden luukun paikkoja, joissa olisi tarjolla monipuolista palveluohjausta ja neuvontaa sekä myös muiden toimijoiden toimintaa ja palveluita. Kototorin lähtökohtana oli yhteisösosiaalityö, jonka keskeisiä periaatteita ovat palveluiden tehostaminen, paikallistason epävirallisten verkostojen kehittäminen ja varhaisen väliintulon mahdollistaminen. Toiminta perustui sosiaalialan työntekijöiden jalkautumiseen alueelle: heidän tehtävänä oli vastata työstä ja muodostaa kumppanuussuhteita muihin viranomaisiin ja järjestötoimijoihin. Tarkoituksena oli muodostaa Kototorille yhteisö, joka koostui sosiaalialan ja seurakunnan työntekijöistä, opiskelijoista, kotoutumisprosessin läpikäyneitä kokemusasiantuntijoista sekä seurakunnan ja järjestöjen vapaaehtoisista. Tällaisen toimintamallin rakentamisen nähtiin vaativan riittäviä henkilöstöresursseja sekä pitkäjänteisyyttä.

Kototorin palveluissa pyrittiin myös digitalisaation hyödyntämiseen. Kototorin kohtaamismallin pohjana oli Tampereen kaupungin strategia ja palvelumalli, jonka pyrkimyksenä on mahdollistaa kaikille yhteinen ja tasa-arvoinen osallisuus. Mallin keskeisiä periaatteita ovat asukkaiden tiivis vuorovaikutus, yhdessä tekeminen ja oppiminen, motivointi omien asioiden edistämiseen ja oppimiseen sekä kahdensuuntainen kotoutuminen. Eri väestöryhmien vuorovaikutuksella tähdättiin molemminpuoliseen oppimiseen: maahanmuuttajat totuttautuvat uuteen elinympäristöönsä ja alueen asukkaat uusiin tulijoihin. Sekä uudet maahanmuuttajat että alueen muut asukkaat nähtiin aktiivisina toimijoina kotoutumisessa. Eri ryhmien välisen vuorovaikutuksen katsottiin myös parantavan yhteiskuntarauhaa ja vähentävän ennakkoluuloja. Sektorirajat ylittävällä yhteistyöllä tarkoitettiin eri toimijoiden osaamisen hyödyntämistä yhteisessä kehittämisessä. Yliopisto ja ammattikorkeakoulu tarjosivat tutkimustietoa ja valmennusta, jota hankkeen käytännön toimijat saattoivat hyödyntää oman työnsä ja työotteensa kehittämisessä.

2.2.2 Hankkeen suunnitellut toimenpiteet

Hankkeen tavoitteiden lisäksi hankesuunnitelmassa on määritelty seitsemän konkreettista toimenpidettä, joita tavoitteita pyritään saavuttamaan. Näille toimenpiteille on myös määritelty toteutuksesta pääasiallisesti vastaava organisaatio hankkeen toteuttajista (merkitty sulkuihin): 1. Elämänhallinnan tukeminen ja palveluneuvonta (kaupunki), 2. Kokemusasiantuntijoiden kouluttaminen (ammattikorkeakoulu), 3. Kahdensuuntaista kotoutumista tukeva vapaaehtoistyö ja sen organisoiminen (seurakunnat), 4. Yhteisösosiaalityön mallin kehittäminen (yliopisto), 5. Keskusteluryhmät ja yhteisövalmennus (seurakunnat), 6. Arviointi (seurakunnat), ja 7. Tiedottaminen (seurakunnat).

Kototorin perustaminen määriteltiin suunnitelmassa elämänhallinnan tukemiseen tähtääväksi konkreettiseksi toimenpiteeksi, joka oli kaupungin sosiaalipalveluiden vastuulla. Kototorin oli tarkoitus toimia paikkana eri toimijoista koostuvalle verkostolle, joka antaa tukea ja tietoa maahanmuuttajille. Neuvonnan ajateltiin käsittelevän asumiseen ja palveluissa asiointiin liittyviin teemoihin. Neuvontaa antoivat diakonian ja sosiaalialan työntekijät, mutta maahanmuuttajille oli tarkoitus järjestää myös arjen tukea vapaaehtoisten ja opiskelijoiden voimin. Lisäksi Kototori nähtiin toimijana, joka ohjaa asiakkaita eri palveluiden piiriin. Kototorin tilaksi suunnitelmassa hahmoteltiin jotakin toteuttajan omaa tilaa, jotta tiloista ei tarvitse maksaa vuokraa.

Kokemusasiantuntijoiden koulutuksella tähdättiin maahanmuuttajien voimaantumiseen ja heidän osaamisensa hyödyntämiseen. Koulutukseen osallistuneilla oli mahdollisuus esiintyä erilaisissa tilaisuuksissa, joiden avulla he voivat olla hälventämässä valtaväestön ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan. Kahdensuuntaiseen kotoutumiseen tähtäävällä vapaaehtoistyöllä pyrittiin saamaan valtaväestön edustajia tukemaan maahanmuuttajia kielen oppimisessa ja samalla tutustumaan maahanmuuttajiin. Maahanmuuttajia ei kuitenkaan nähty työn kohteena, vaan aktiivisina toimijoina omassa kotoutumisprosessissaan. Sosiaalityön oli tarkoitus tukea maahanmuuttajia vahvistamaan omaa kyvykkyyttään ja itsenäistä selviytymistä uudessa yhteiskunnassa. Yhteisösosiaalityön lähestymistapaa kaivattiin tuomaan apua tilanteisiin, joissa yksilökeskeinen ja toimistossa tapahtuva sosiaalityö ei ollut riittävää. Yhteisösosiaalityö perustui asuinalueella toimimiseen ja ihmisten elämän kokonaisvaltaiseen huomioimiseen. Tampereen yliopisto järjesti yhteisösosiaalityöhön liittyvää täydennyskoulutusta sosiaalialan ammattilaisille. Keskusteluryhmien ja yhteisövalmennuksen tarkoituksena oli lisätä maahanmuuttajien ja valtaväestön välistä dialogia ja ymmärrystä eri kulttuureista ja uskonnoista. Samalla ne mahdollistivat eri taustoista tulevien ihmisten tutustumisen toisiinsa, minkä tarkoituksena oli myös vahvistaa yhteiskuntarauhaa. Hanketta arvioitiin hankehenkilöstön itsearvioinnin ja asiakkailta kerätyn palautteen avulla. Hankkeen tiedotuksessa käytettiin seurakun-

tayhtymän viestintäyksikön osaamista ja monipuolisia viestintäkanavia niin painetuissa että sähköisissä muodoissa. Kaikki hankkeen toteuttajat tiedottivat hankkeesta omia kanaviaan hyödyntämällä. Hankkeen toteuttajat olivat hankesuunnitelman mukaan myös sitoutuneet ylläpitämään Kototoria hankkeen päättymisen jälkeen.

2.2.3 Hankkeen organisaatio

Tampereen seurakuntayhtymän puolesta hankkeeseen palkattiin kaksi kokoaikaista työntekijää, hankepääällikkö ja hanketyöntekijä, jonka työnimikkeenä oli yhteisökehittäjä. Lisäksi kaksi seurakuntayhtymän työntekijää, diakoniatyöntekijä ja teologi, tekivät 25 prosenttia työajastaan hankkeessa. Tampereen kaupungin puolesta hankkeeseen ohjattiin kaksi työntekijää, kehittäjä-sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja, jotka käyttivät 50 prosenttia työajastaan hankkeessa. Tampereen yliopiston puolelta hankkeeseen määriteltiin kolme osa-aikaista työntekijää, praksiskoordinaattori ja kaksi praksisopettajaa. Praksis-sana tulee vuonna 2011 perustetusta kaupungin sosiaalipalveluiden, yliopiston ja ammattikorkeakoulun yhteistyöverkostosta, joka on toiminut alustana palvelujen ja sosiaalialan osaamisen kehittämiseksi. Praksiskoordinaattorin työpanokseksi on määritelty 16 henkilötyökuukautta ja ensimmäisen praksisopettajan työpanokseksi kuusi henkilötyökuukautta ja toisen praksisopettajan yksi henkilötyökuukausi. Tampereen ammattikorkeakoulun puolelta hankkeeseen ohjattiin viisi osa-aikaista työntekijää, joista yksi määriteltiin projektivastaavaksi seitsemän henkilötyökuukauden työpanoksella. Muiden työntekijöiden työpanos on yksi tai kaksi henkilötyökuukautta. Työntekijöiden vastualueet on kuvattu taulukossa 1.

Palkattujen työntekijöiden lisäksi hankkeessa toimi vapaaehtoisia, tulkkeja, kokemusasiantuntijoita, kieliavustajia ja yhteisöneuvoja. Nimikkeiden moninaisuus ja niiden välisten rajausten epäselvyys aiheuttaa sen, että niitä käytettiin hankkeessa toistensa synonyymeinä. Lisäksi samat henkilöt saattoivat eri tilanteissa toimia erilaisissa rooleissa, mikä tarkoitti myös useiden nimikkeiden käyttöä kyseisten henkilöiden kohdalla. Joitain eroja voidaan kuitenkin mainita eri tehtävien selkeyttämiseksi. Tulkkien tehtävä oli pääsääntöisesti toimia asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen mahdollistajana. Osa tulkeista ei tehnyt muuta kuin tulkausta mutta osa saattoi toimia myös neuvojina Kototorilla. Kieliavustajat ja yhteisöneuvojat toimivat itsenäisemmin ja neuvoivat asiakkaita Kototorilla. Tarvittaessa he pyysivät apua vastaavalta työntekijältä. Yhteisöneuvojan käsitteestä oli hankkeessa kahdenlaista näkemystä. Joidenkin mielestä yhteisöneuvoja olivat vain ne, jotka olivat ensin tulleet Kototorille pyytämään apua, ja sen jälkeen tulleet nevojiksi Kototorille. Toisten mielestä yhteisöneuvoja taas oli yläkäsite, joka käsitti kaikki Kototorilla neuvontaa antavat henkilöt,

joihin edellä mainittujen lisäksi saattoi kuulua valtaväestöä sekä maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita.

TAULUKKO 1 TEKO-hankkeen työntekijöiden vastualueet

Tehtävänimike	Vastualueet
Hankepäällikkö	hankkeen kokonaisenemisestä vastaaminen, hankkeen toteuttajien koordinointi, vapaaehtoistoiminnan kehittäminen, verkostoyhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, tiedottaminen, arvioinnin järjestäminen
Hanketyöntekijä	Kototorilla työskentely, maahanmuuttajien ja valtaväestön yhteisen toiminnan kehittäminen seurakunnan ja järjestöjen kanssa, vapaaehtoisten ja opiskelijoiden ohjaaminen, yhteydenpito alueen asukasneuvojiin
Diakoniatyöntekijä	Kototorin asiakkaiden ohjaaminen diakonisen avun piiriin, hengellisen tuen ja työnohjauksen antaminen vapaaehtoisille ja maahanmuuttajille, Hervannan alueen asiantuntijana toimiminen, toiminnan jatkuminen hankkeen jälkeen
Teologi	uskontojen välinen dialogi, yhteydenpito Hervannassa toimiviin uskonnollisiin yhteisöihin, Hervannan alueen asiantuntijana toimiminen, toiminnan jatkuminen hankkeen jälkeen
Kehittäjä-sosiaalityöntekijä	Kototorin perustaminen ja kehittäminen, hallinnolliset tehtävät, yhteistyön suunnittelu muiden sosiaalityön palveluiden kanssa, jalkautuvan sosiaalityön menetelmien kehittäminen, asiakaspalautteen kerääminen, digitaalisten palveluiden tuominen osaksi Kototorin palveluita
Sosiaaliohjaaja	palveluneuvonnan käytännön järjestelyt Kototorilla, asiakkaiden neuvominen ja ohjaaminen, kehittämistarpeiden esiin tuominen
Praksiskoordinaattori	hankkeesta vastaaminen yliopiston puolelta, yhteisösosiaalityön toimintamallin kehittäminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, yliopiston vastuulla olevan koulutuksen suunnittelu ja organisointi, hankkeen talouden seuraaminen
Praksisopettajat (2)	1) monikulttuurisesta ja kansainvälisestä sosiaalityöstä opettaminen koulutuksissa, tutkimus-, kokemus- ja ammatillisen tiedon vuoropuhelun mahdollistaminen koulutuksissa sekä yhteisösosiaalityön mallin kehittämiseen osallistuminen 2) yhteisösosiaalityön koulutuksen teemaopettaja
Projektivastaava	ammattikorkeakoulun osuuden kokonaisuudesta vastaaminen, yhteydenpito muiden hanke-toimijoiden kanssa, palautteen kerääminen, osallistuminen hankkeen kehittämiseen
Muut työntekijät (4)	kokemusasiantuntijoiden kouluttaminen ja sen arviointi, digitalisaatio-osaaminen sekä Kototorin toimintamallin kehittämiseen osallistuminen

Hankkeen toteuttamisen valvonnasta ja ohjauksesta vastasi yhteistyösopimuksen mukaan ohjausryhmä, jolla oli oikeus muuttaa hankesuunnitelmaa. Lisäksi ryhmän tehtävänä oli täsmentää hankkeen tavoitteita, valvoa hankkeen kustannuksia, käsitellä mahdolliset muut tärkeät hanketta koskevat asiat, vahvistaa hankkeen tulosaineisto ja todeta hankkeen suorittaminen loppuun. Tulosaineisto tarkoittaa kaikkea hankkeessa syntyntä aineistoa, kuten raportteja, keksintöjä, tietokoneohjelmia, tietoa, ideoita ja menetelmiä. Ohjausryhmään kuului edustajat Tampereen evankelis-luterilaisesta seurakuntayhtymästä, Tampereen kaupungilta, Tampereen yliopistolta, Tampereen ammattikorke-

koululta, Pirkanmaan ELY-keskukselta ja Kiito-hankkeesta. Kiito-hanke oli vuosina 2016–2019 toiminut hanke, joka tähtäsi erityisryhmien työllistämismallin kehittämiseen. Erityisryhmillä tarkoitettiin muun muassa maahanmuuttajia. Myös hankepäällikkö osallistui ohjausryhmän kokouksiin.

Hankkeen käytännön toimintojen kehittämistä tehtiin moniammatillisessa projektiryhmässä, joka koostui hanketoteuttajista, yhteistyötahon edustajista sekä vapaaehtoistyöntekijöistä, opiskelijoista, kokemusasiantuntijoista ja kohderyhmän edustajista. Projektiryhmän oli tarkoitus olla osa hankkeen yhteisöllistä oppimisprosessia, jossa ammattilaiset saattoivat kehittää omaa työtään ja työotettaan. Projektiryhmän kokouksiin osallistuivat hankepäällikkö, hanketyöntekijä, diakoniatyöntekijä, teologi, kehittäjä-sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja yliopiston praksisopettaja ja ammattikorkeakoulun projektivastaava.

3 SOSIAALITYÖN LÄHTÖKOHDAT

Sosiaalityön historian ja sen keskeisten vaikuttajien esittely tässä tutkielmassa on aiheellista, koska TEKO-hankkeessa sosiaalityön määrittelemisessä ja käytännön toimintatavoissa on löydettävissä paljon yhtymäkohtia tähän historiaan. TEKO-hankkeen lähtökohdissa ja toiminta-ajatuksissa on tukeuduttu sekä Mary Richmondin että Jane Addamsinkin ajatuksiin. Lisäksi TEKO-hanke on osa Caroline Skehillin (2008, 450) huojuntana kuvaamaa jatkumoa, jossa ajattelu- ja toimintatapojen muutokset ovat vieneet sosiaalityötä erilaisiin suuntiin, joista on sitten palattu jälleen takaisin päin.

3.1 Sosiaalityön kansainvälinen perusta

Sosiaalityö on syntynyt teollistumisen ja kaupungistumisen myötä tilanteessa, jossa vanhat sosiaaliset instituutiot eivät enää kyenneet antamaan ihmisille turvaa köyhyyttä ja sosiaalista turvattomuutta vastaan. Ensimmäiset yritykset korjata uusia sosiaalisia ongelmia perustuivat vapaaehtoiseen avustamiseen ja hyväntekeväisyyteen, mutta niiden riittämättömyys huomattiin nopeasti. Silloin syntyi ajatus organisoidusta ja systemaattisesta huono-osaisten auttamisesta eli sosiaalityöstä. (Raunio 2004, 11.) Länsimaisen sosiaalityön perustan katsotaan yleisesti rakentuvan Jane Addamsin ja Mary Richmondin ajattelulle ja työlle. Heidän ajatuksensa ovat olleet alkusysäyksiä, jotka ovat antaneet muille sosiaalityön uranuurtajille aineksia eteenpäin kehitettäväksi. Richmondin ja Addamsin taustayhteisöt loivat mahdollisuuden modernin sosiaalityön rakentumiselle, sillä niiden sisällä kehitettiin useita sosiaalityön menetelmiä, kuten tapauskohtainen sosiaalityö sekä ryhmätyö ja yhteisötyö. Yhtenä sosiaalityön pioneerien keskeisenä tavoitteena oli edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Se liittyi tavoitteeseen yhteiskuntarauhasta ja konfliktien välttämisestä niin maiden sisällä kuin niiden välilläkin. (Harrikari & Rauhala 2019, 81–83.)

Mary Richmondin (1861–1928) toimintaympäristönä oli Charity Organization Society (myöhemmin COS) Baltimoressa ja New Yorkissa. Sen toiminnan piirissä hän opetti, miten köyhiä, vammaisia ja muita apua tarvitsevia voitiin auttaa käytännössä. Richmond kehitti menetelmiä, joiden avulla voidaan kerätä tietoa haastavissa tilanteissa olevien ihmisten olosuhteista ja voimavaroista. (Harrikari & Rauhala 2019, 14.) Ennen Richmondin uranuurtavaa työtä köyhien ja tarvitsevien auttamiseen tähtäävään hyväntekeväisyyteen liittyi moralistinen ja pakottava sävy. Richmondin kehittämästä tavasta kerätä systemaattisesti tietoa puuttui tämä valvonnan elementti, sillä hänen menetelmänsä tarjosi mahdollisuuden tuottaa auttajan ja autettavan yhteisiä käsityksiä ja oivalluksia autettavan olosuhteista sekä etsiä yhdessä ratkaisuja havaittuihin ongelmiin. (Lorenz 2014, 19–20.)

Työntekijän ja asiakkaan välistä kommunikaatiota ja yhteistyötä pidetäänkin edelleen yhtenä sosiaalityön kivijalkana (Harrikari & Rauhala 2019, 14).

Richmond kuvaa teoksissaan *Social diagnosis* (1917) ja *What is social case work?* (1922) kehittämäänsä menetelmiä sosiaalinen diagnoosi ja tapauskohtainen sosiaalityö, joiden perusajatuksena on tarkastella ihmistä osana hänen ympäristöään. Näiden menetelmien avulla kyetään ymmärtämään ihmisen olosuhteita ja myös hänen ympäristössään olevia voimavaroja, joista voi olla hyötyä ihmiselle. Richmondin tarkastelun kohteena ei ollut kuitenkaan pelkkä yksilö, vaan ennemminkin tapaus tai tyyppi, joka saattoi käsittää useita samankaltaisessa tilanteessa olevia yksilöitä. (Harrikari & Rauhala 2019, 15.) John Pierson (2012, 53) on määritellyt Richmondin lähestymistavan orastavaksi sosiaalisiksi systeemiteoriaksi: Richmondin näkemyksen mukaan perheistä ja yksilöistäkin voidaan havaita erilaisia alasysteemejä, joiden kautta ihmiset ovat yhteydessä laajempiin sosiaalisiin verkostoihin, kuten naapuriverkostoihin ja työpaikoille. Richmondin ajattelun ymmärtämisessä tärkeää on tuntee hänen perusolettamuksensa ihmisen persoonallisuuden sosiaalisesta rakentumisesta. Richmondin mukaan ihmisen persoonallisuus rakentuu ja muuttuu ihmisen ollessa tekemisissä hänen ympäristönsä kanssa. (Fjeldheim ym. 2015, S48; Richmond 1922, 90–93.)

Richmondin sosiaalisen diagnoosin menetelmä koostuu yksityiskohtaisista, eri asiakasryhmille tarkoitetuista ja työskentelyn eri vaiheisiin jaetuista kysymyksistä, joita sosiaalityöntekijä kysyy asiakkaalta. Lisäksi työntekijän on tarkoitus hankkia tietoa asiakkaan tilanteesta hänen läheisiltään, viranomaisilta ja naapureilta. Richmond kutsui kaikkea kerättyä tietoa sosiaalisiksi todistusaineistoksi, jonka avulla työntekijän on mahdollista tehdä sosiaalinen diagnoosi asiakkaan ja hänen perheensä tilanteensa samaan tapaan kuin lääkärit tekivät omaa diagnoosiaan. Diagnoosin avulla oli mahdollista työskennellä suunnitelmallisesti asiakkaan tai perheen tilanteen parantamiseksi. Richmond oli kuitenkin tietoinen siitä, että kaiken kerätyn tiedon oikeellisuutta oli kyettävä arvioimaan diagnoosia tehtäessä. (Harrikari & Rauhala 2019, 15; Pierson 2012, 53–54.) Richmondin tavoitteena oli saada huolellinen sosiaalinen diagnoosi yleiseksi toimintatavaksi sosiaalityössä. Richmond ajatteli, että toimintatavan yleistymisen kautta sosiaalityö nähtäisiin selkeästi omana työkenttänään, jossa tarvitaan vastaavanlaista osaamista ja metodeja kuin lääketieteessä. (Pierson 2012, 59–60.) Vaikka sosiaalisen diagnoosin ja tapauskohtaisen sosiaalityön avulla pyrittiin aidosti auttamaan ja tukemaan ihmisiä heidän haastavissa tilanteissaan, auttamisen moralistinen sävy jäi siitä huolimatta vaikuttamaan työskentelyn taustalla. Se on nähtävissä COS:n sosiaalisissa päätavoitteissa, joista Richmond ei ajattelussaan irtautunut: ihmisellä on vastuu omasta itsestään, ihmisten luonnetta pyrittiin kehittämään ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta rakennettiin vahvistamalla ihmisten kansalaisuutta (Pierson 2012, 52). Tapauskohtaisen sosiaalityön merkittävänä tavoitteena olikin parantaa ihmisten

sosiaalista ympäristöä, jolla tuettiin ihmisten elinolosuhteiden kehittymistä, ihmisten välisiä sosiaalisia suhteita ja persoonallisuuden kasvua (Harrikari & Rauhala 2019, 18).

Jane Addamsin (1860–1935) vaikutus on ollut merkittävä modernille yhteisötyölle ja yhteisölliselle sosiaalityölle. Addams kuvaa omaelämäkerrassaan *Twenty Years at Hull-House* (1912) sekä ajatteluaan että käytännön työtään asuinalueella Chicagossa, missä Hull Housen setlementti sijaitsi. Addams oli sekä teoreetikko että käytännön toimija. Häntä voitaisiin nimittää kokeelliseksi sosiologiksi, joka testasi teoreettisia ajatuksiaan käytännössä. (Harrikari & Rauhala 2019, 83–84, 86.) Addamsin ajatuksena oli koota tietyn asuinalueen voimavarat yhteen ja käyttää niitä asukkaiden hyödyksi. Alueen asukkaiden elämään pyrittiin vaikuttamaan monilla tavoilla ja mahdollisimman toiminnallisesti. Samalla asukkaita kutsuttiin itse toimimaan ja vahvistamaan keskinäistä yhteistyötä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, jotta alueen segregoituminen ei kasvaisi, sillä Hull Housen ympäristössä asui sekä paikallisia että maahanmuuttajia lähellä toisiaan. Addamsin näkemyksen mukaan sosiaalisuus ihmisten välillä on yhteiskuntaa koossapitävä liima. Ilman ystävällistä ja vilkasta sosiaalista elämää ei demokraattinen yhteiskunta voisi toimia. (Harrikari & Rauhala 2019, 83–86; Toikko 2005, 105.) Sosiaalisen elämän mahdollistamisessa Addams luotti kulttuuriharrastuksiin ja käden taitoihin setlementin toimintamuotoina ja siksi Hull House oli paikka, jossa harrastettiin niin puutarhatöitä kuin taidettakin. Hull Housessa kokeiltiin monenlaisia menetelmiä, joista osa jäi pysyviksi toiminnoiksi ja levisi muidenkin toimijoiden käyttöön. Osa kokeiluista taas päättyi ilman suurempia vaikutuksia. (Addams 1912, 150–160; Eräsaari & Mäntysaari 2012, 178; Harrikari & Rauhala 2019, 85–86.) Yksi merkittävä korostus Addamsin ajattelussa oli auttajan ja autettavan suhteen molemminpuolisuus, mikä mahdollisti molempien osapuolten oppimisen. Addamsin mukaan sosiaalityöntekijän on toimittava köyhien keskellä arjessa tulemalla heitä lähelle tai mieluiten asumalla heidän keskuudessaan. (Meeuwisse & Swärd 2006, 48.) Samalla hän haastoi auttajan ja auttamisen kohteen välisen asetelman korostamalla auttamistyön yhteistyöluonnetta (Puurunen 2019, 324).

Addams havaitsi ja tulkitsi modernisaation vaikutuksia yhteiskunnassa ja pyrki etsimään vastauksia modernisaation mukanaan tuomiin haasteisiin. Modernissa yhteiskunnassa oli Addamsin mukaan kolme suurta ongelmaa. Ensimmäinen on kaupunkien jakautuminen eriytyneisiin asuinalueisiin luokan ja etnisen taustan perusteella. Kun ihmiset muuttivat maaseudulta kaupunkeihin ja maista toisiin, se muutti asuinalueiden sosiaalista todellisuutta laajasti. Rikkaat ja valkoiset asuivat omilla alueillaan ja köyhät, mustat ja maahanmuuttajat asuivat slummeissa. Addamsin mukaan maahanmuutto oli merkittävä tekijä, johon piti kiinnittää huomiota. Toinen ongelma juontuu ensimmäisestä. Addamsin mukaan kaupungeja suunnitellaan ja rakennetaan suojelemaan mieseliitin valta-asemaa eikä muiden ryhmien tarpeita oteta huomioon. Alemmat luokat nähdään eliitin vihollisina,

joita vastaan pitää rakentaa suojia ja puolustautua. Kolmas ongelma oli kansainvälisten yritysten mahdollisuus luoda omat sääntönsä ja vähät välittää kansallisista lainsäädännöistä ja työntekijöidensä hyvinvoinnista. Hän pyrki toiminnallaan ja kirjoituksillaan perustelemaan, kuinka tärkeää on kehittää uudenlaisia sosiaalisia tiloja, jotka ottavat huomioon yhteiskunnan muutokset. Addams pystyi näkemään maailmanlaajusten muutosten vaikutukset paikallisesti. Addamsin näkemyksen mukaan settlementtien tuli vastata näihin muutoksiin mahdollistamalla ihmisten välinen keskustelu, yhteinen vapaa-ajantoiminta sekä työskentely asuinalueen olojen parantamiseksi. Sosiaalityön tehtäväksi Addams näki ymmärtää perustavanlaatuisia muutoksia sosiaalisessa järjestyksessä, jotka yhdistyivät sosiaaliturvajärjestelmien muutokseen. Sosiaalityön oli myös tärkeä vaikuttaa yhteiskunnallisiin oloihin ja sen rakenteisiin. Jotta voitaisiin välttää alueelliset ja kansakunnan sisäiset konfliktit ja ongelmat, tuli luoda uudenlaista solidaarisuutta ja sosiaalista aktiivisuutta. Addams korosti ihmisten välistä tasa-arvoisuutta ja se näkyi hänen toiminnassaan. Tämä näkemys oli hänen ajassaan poikkeuksellista. (Harrikari & Rauhala 2019, 84–85; Toikko 2005, 105–106.)

Richard Hugman (2009, 1139) tiivistää Richmondin ja Addamsin taustajärjestöjen, COS:n ja settlementtiliikkeen, ajatusmallien eroja: COS keskittyi mikrotason työskentelyyn asiakkaan ja työntekijän välillä ja sen työtapojen kehittämiseen. Settlementtiliikkeessä korostui makrotason työskentely, kun toiminnan kautta pyrittiin muuttamaan rakenteita, jotka aiheuttivat ongelmia ihmisten elämään. COS:ssa tärkeää oli työskentely yksilöiden kanssa, settlementtiliikkeessä taas korostettiin enemmän työskentelyä yhteisöjen keskellä ja niiden kanssa. COS pyrki auttamaan asiakkaita oppimaan, miten he voivat hyödyntää omia voimavarojaan ja heille annettuja lahjoituksia parhaalla mahdollisella tavalla. Settlementtiliike keskittyi enemmän ongelmien rakenteellisiin syihin ja sosiaalisen muutoksen aikaansaamiseen. COS:n toiminta voidaan nähdä poliittisesti konservatiivisena ja settlementtiliikkeen toiminta radikaalina. Molempien lähestymistapojen syntyyn vaikutti kuitenkin teollistumisesta, kaupungistumisesta ja modernisaatiosta seuranneet maailmanlaajuiset muutokset, jotka kaiken hyvän ohella toivat mukanaan myös paljon sosiaalisia ongelmia. Nämä sosiaalityön lähtökohdat ovat olleet molemmat tärkeitä länsimaisen sosiaalityön koulutuksessa mutta historiallisesti niiden välillä on myös käyty kamppailua siitä, kumpi niistä määrittelee sosiaalityön identiteettiä enemmän. Hugmanin (emt.) mukaan sosiaalityön määrittelyssä tulisi välttää polarisointia eri lähestymistapojen välillä. Olennaista olisi tunnustaa ja hyväksyä, että sekä mikro- että makrotason orientaatiot ovat merkittävä osa sosiaalityötä ja ne vahvistavat sosiaalityön monipuolisuutta. (Hugman 2009, 1140, 1148–1149.)

Sosiaalityön pioneerien asenne tulevaisuutta kohtaan oli optimistinen. He luottivat, että kehitys ja edistys toisivat uusia, parempia mahdollisuuksia niin yksittäisille ihmisille ja yhteisöille kuin koko

yhteiskunnallekin. Mahdollisuuksien luomisessa ja hyödyntämisessä sosiaalityöllä olisi tärkeä tehtävä olla tukemassa ihmisiä heidän pyrkimyksissään parantaa omaa tilannettaan ja tuottaa hyötyä yhteisöilleen. Tämän optimistisen tulevaisuudenkuvan toteutumisen edessä on kuitenkin ollut monia esteitä. Niiden ylittäminen ei ole sujunut täysin kivuttomasti. (Harrikari & Rauhala 2019, 101.) Sosiaalityön historia ei myöskään ole lineaarinen siinä mielessä, että jokainen uusi oivallus ja suuntaus olisi kehittänyt työtä ja menetelmiä tasaisesti ja aina parempaan suuntaan. Caroline Skehillin (2008, 450) mukaan sosiaalityön kehitys on ollut huojuntaa uudistusten ja sosiaalisen hallinnan sekä moninaisten käytännön menetelmien välillä. Käytännön työssä ja lainsäädännön tasolla sosiaalityö on ollut jatkuvasti taiteilua vastakohtien välillä, oli sitten kysymys huolenpidosta ja hallinnasta, säätelystä ja voimaantumisesta tai tarpeista ja riskeistä. Sosiaalityön kehitys on myös kulkenut omia polkujaan eri maanosissa ja maissa, vaikka kansainvälistä yhteistyötä on tehty jo 1800-luvulta lähtien (Harrikari & Rauhala 2019, 92).

3.2 Sosiaalityön kehitys Suomessa

Suomalaisen sosiaalityön kehitys ja sen vallitsevat olosuhteet ovat tärkeä vertailukohta TEKO-hankkeessa tehdylle sosiaalityölle. TEKO-hankkeessa ei ole voitu täysin sivuuttaa niitä tehtäviä ja rooleja, joita suomalaiselle sosiaalityölle on määritelty. Lisäksi suomalaisen sosiaalityön toimintatapoja on myös käytetty hankkeessa osittain.

Suomessa sosiaalityön kehitys ei perustu suoraan angloamerikkalaisen sosiaalityön perinteeseen, koska ne perustuvat erilaisiin sosiaalipoliittisiin näkemyksiin. Suomalainen sosiaalipolitiikka nojaa hyvinvointivaltioajatteluun, jonka mukaan kansalaisten hyvinvoinnin turvaaminen on ensisijaisesti valtion tehtävä. Muita sosiaali- ja hyvinvointipolitiikan näkemyksiä edustavat esimerkiksi Yhdysvallat, missä vastuu hyvinvoinnista on ensisijaisesti ihmisillä itsellään, ja Saksa, missä luotetaan sekä kansalaisyhteiskuntaan että sosiaalivakuutuksiin hyvinvoinnin rakentajina ja turvaajina. (Anttonen & Sipilä 2000, 54, 191–195, 216–217.) Suomessa sosiaalityö on osa hyvinvointivaltiopoliittikka ja sen nähdään olevan pääosin julkisen sektorin järjestämää ammatillista toimintaa (Raunio 2004, 12, 18). Suomalaisessa sosiaalityön historiassa materiaalsen avun antaminen on korostunut mutta myös apua tarvitsevien ihmisten muunlainen tukeminen on nähty sosiaalityön erityisenä tehtävänä. Tätä muuta apua on toteutettu muun muassa kasvatuksen, uskonnon, yhteisöllisyyden ja terapian keinoin. (Toikko 2005, 213–221.)

Suomessa sosiaalityöhön ovat vaikuttaneet kaksi sosiaalihuollon perinnettä: järjestelmäkeskeinen ja ongelmakeskeinen. Järjestelmäkeskeisyys on ollut Suomessa vallitseva, mutta 1900-luvun puolivä-

lin jälkeen ongelmakeskeisyyttä pyrittiin tuomaan sosiaalityön koulutukseen ja ammatillisiin käytäntöihin. Se ei kuitenkaan saanut vankkaa jalansijaa kunnallisessa sosiaalityössä ja eri perinteet nähtiin jopa ristiriidassa keskenään, vaikka niiden oli tarkoitus täydentää toisiaan. Järjestelmakeskeisyyden perinteessä pyrittiin luomaan koko maan kattava järjestelmä, jonka työ perustui lakeihin ja hallinnollisiin ohjeisiin. Hyvää järjestelmakeskeisyydessä on selkeys, tasapuolisuus ja yhdenvertaisuus, asiakkaan oikeusturvan toteutuminen sekä asiakkaiden oikeus saada apua. Perinteen heikkouksina on toimia pintapuolisesti ja byrokraattisesti säännösten mukaan ilman asiakkaan tarpeiden huomioimista. Ja vaikka järjestelmä olisi virallisesti yhdenvertainen, voi palvelun laatu vaihdella eri puolilla maata. (Raunio 2004, 18–26.)

Ongelmakeskeisessä perinteessä ajatuksena on, että sosiaalityön tehtäviä hoitavat erilliset ja tiettyyn ongelmaan tai asiakasryhmään erikoistuneet toimijat. Ongelmakeskeisessä perinteessä työntekijän ammattitaito ja työskentely perustuivat tieteelliseen ja ammatilliseen tietoon. Tämän perinteen hyvänä puolena on syvälinen osaaminen ja mahdollisuus joustaa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Huonoina puolina ongelmakeskeisyydessä on hajanaisuus, työntekijöiden ammattitaidon tason vaihtelut ja asiakkaiden vaikeus löytää tarvitsemansa toimija ja apu. Lisäksi palvelujärjestelmän kokonaiskuvan käsittäminen on ongelmakeskeisessä perinteessä vaikeaa. Nykymuotoinen suomalainen sosiaalityö rakentuu näiden molempien perinteiden varaan. Se sisältää piirteitä sekä järjestelmakeskeisyydestä että ongelmakeskeisyydestä. Yksinkertaistaen voidaan tilannetta kuvata siten, että järjestelmä luo kehykset sosiaalityön toiminnalle ja tieteellisammattillinen tieto ohjaa käytännön toimintaa kehyksen sisällä. Järjestelmän ja tiedon lisäksi sosiaalityön toimintaa ohjaavat modernit, länsimaiset ihmisiä ja yhteiskuntia käsittelevät arvot. (Raunio 2004, 18–26.)

Suomalaisen sosiaalityön toimintatavat voidaan jakaa Jorma Sipilän (1989, 213) mukaan kolmeen: byrokratiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Sipilän jako on edelleen ajankohtainen ja toimiva, vaikka sillä on ikää jo 30 vuotta. Sipilä jättää määritelmänsä ulkopuolelle yhteisöissä ja liikkeissä tapahtuvan sosiaalityön, sillä hänen mukaansa niissä sosiaalityöntekijät eivät toimi ensisijaisesti ammattilaisina vaan kansalaisyhteiskunnan jäseninä. Yhteisöjen kanssa työskentelyä käsitellään seuraavassa alaluvussa.

Byrokratiatyö on välttämätön osa oikeusvaltion toimintaa ja sosiaalityötä, vaikka sitä kritisoidaan paljon. ”Byrokratian tehtävänä on tuottaa päteviä päätöksiä erillisistä asioista” (Sipilä 1989, 215). Byrokratian toimintaperiaatteet ovat varmistamassa, että kaikkia ihmisiä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Suomalaisessa yhteiskunnassa on paljon mahdollisuuksia, kuten erilaiset tukijärjestelmät, joilla voidaan poistaa tai lievittää huono-osaisuutta. Byrokratian avulla voidaan

jakaa tukea tasapuolisesti puuttumatta ihmisten yksilöllisiin valintoihin. Olennaista on, että ihminen täyttää tukeen vaaditut ehdot. Byrokratian haittapuolena on se, ettei sen avulla pystytä riittävästi ottamaan huomioon ihmisten elämäntilanteiden yksilöllisyyttä. Vaikka laadittaisiin kuinka tarkkoja sääntöjä tahansa, niiden avulla ei pystytä luomaan riittävän tiivistä säännöstöä, josta ei löytyisi poikkeuksia tai erityistapauksia. Ja koska byrokratia perustuu sääntöihin ja niiden noudattamiseen, sen kyvyttömyys joustaa aiheuttaa rajoitteita. Näin alun perin ihmisten itsenäisyyden ja vapauden turvaamiseksi tarkoitettut toimenpiteet alkavatkin rajoittaa ihmisiä ja mahdollistaminen muuttuu pakottamiseksi tai holhoamiseksi. (Emt., 214–218.)

Byrokratiatyötä suomalaisessa sosiaalityössä voidaan nimittää katutason byrokratiaksi, jossa päätösvalta on annettu asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevalle sosiaalityöntekijälle. Katutason byrokratian vastakohtana on ”näkyvätön byrokratia”, jossa päätökset tehdään ilman kontaktia asiakkaisiin, ikään kuin piilossa. Vaikka päätökset tehdään katutason byrokratiassakin usein asiakirjojen perusteella, sen keskeisenä elementtinä on vuorovaikutus ja neuvottelu asiakkaan kanssa hänen asiastaan. Katutason byrokratian ongelmana on kuitenkin se, että se irtautuu byrokratian tasapuolisuuden ja oikeudenmukaisuuden ihanteesta, kun asiakkaan ja työntekijän välinen suhde vaikuttaa tehtyihin päätöksiin. Siten asiakkaat saavat samanlaisiin tilanteisiin erilaisia ratkaisuja ja tukea. Tämä on vastoin sosiaalityön eettisiä periaatteita. (Raunio 2004, 133–135.) Kyösti Raunio (emt., 135–136) näkee päinvastoin kuin Sipilä, että byrokratiatyöhönkin liittyy ihmisen yksityiselämän kontrollointi esimerkiksi päihteisiin, perhe-elämään ja työntekoon liittyvissä asioissa. Byrokratian avulla ei siis pelkästään tehdä päätöksiä ennalta määrättyjen ehtojen mukaisesti, vaan päätösten tekemisellä tavoitellaan asiakkaan toiminnan ja elämäntilanteen muuttumista yhteiskunnan kannalta hyväksytyyn suuntaan. Kontrollin taso on kuitenkin käytännössä usein melko matala ja se tulee paremmin esiin vasta pitkässä asiakkuudessa tai ongelmien kehittyessä liian suuriksi.

Palvelutyö on merkittävä osa sosiaalityötä. Sipilä (1989, 218) käyttää palvelutyön käsitettä kuvaamaan sitä neuvonta- ja ohjaustyötä, jota sosiaalityössä tehdään paljon, kun pohditaan asiakkaalle sopivia palveluita tai etsitään ratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Palvelutyön menetelmiä ei ole mahdollista kirjata yksityiskohtaisiksi säännöiksi. Työtä ohjaavat normit ovat hyvin yleisluontoisia. Palvelutyön onnistumisen kriteerinä ei ole sääntöjen noudattaminen, kuten byrokratiatyössä, vaan tulosten hyväksyttävyys. Palvelutyö on onnistunutta silloin, kun asiakkaat, kollegat ja poliitikot pitävät lopputulosta hyväksyttävänä. Kaikkien näiden osapuolien tyytyväisyyden yhteensovittaminen on kuitenkin hankalaa.

Palvelutyön onnistumiseksi on Sipilän (emt., 220) mukaan kokeiltu kolmenlaisia keinoja: Ensimmäisessä vaihtoehdossa asiakkaasta tehdään kuluttaja, joka voi valita itse haluamansa palvelut. Samalla kuluttajien käyttäytymisen avulla löydetään toimimattomat palvelut. Toinen vaihtoehto on antaa asiakkaalle vaikutusvaltaa ottamalla hänet jäseneksi palveluita tuottavan kolmannen sektorin järjestöön ja antamalla hänelle äänioikeus yhteisissä päätöksissä. Kolmas vaihtoehto on muodostaa verkostoja, jotka perustuvat keskinäiseen auttamiseen. Jokaisella näillä ratkaisuvaihtoehdolla on omat etunsa ja heikkoutensa. Kuluttajuus sopii usein käytettäviin palveluihin mutta ei niihin, joita ihmiset käyttävät vain harvoin. Kuluttajuus on sosiaalityössä usein mahdoton tapa ratkaista työn ongelmia, sillä sosiaalityön asiakkuus ei pääsääntöisesti ole valittua, vaan on enemmin vastentahtoista tai pakotettua (Karvinen-Niinikoski & Meltti 2003, 37). Kolmannen sektorin toimijat taas eivät pysty takaamaan samalla tavalla kattavia palveluita kuin julkinen sektori eikä jäsenyys anna suuria vaikuttamismahdollisuuksia. Usein eniten valtaa käyttää toiminnan rahoittaja, joka Suomessa on useimmiten valtio eri organisaatioidensa kautta. Keskinäisen auttamisen verkostojen ongelmana taas on kyvyttömyys auttaa niitä, jotka tarvitsevat eniten palveluita. (Sipilä 1989, 218–221.)

Yhtenä vaihtoehtona palvelutyön onnistumiseen on yhdistää byrokraattinen valvonta ammattilaisen harkintavaltaan. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatiot laativat yleisluontoisia byrokraattisia sääntöjä ja ohjeita, joita työntekijöiden tulee noudattaa työssään. Nämä säännöt jättävät kuitenkin paljon harkintavaltaa työntekijälle, joka voi tarvittaessa myös joustaa annetuista ohjeista. (Sipilä 1989, 221.) Palvelutyössä asiantuntijuuden merkitys kasvaa ongelmien määrän tai laajuuden mukaan. Elämän normaaleissa asioissa asiantuntijuutta ei tarvita vielä paljon mutta epänormaaleissa tai vaikeissa tilanteissa asiantuntijuuden tarve korostuu. (Raunio 2004, 138.) Työntekijöiden ja organisaatioiden autonomisuuden lisääntyminen aiheuttaa kuitenkin sen, että käsiteltäviä asioita ja kohdattavia asiakkaita valikoidaan ja liian vaikeat asiat siirretään toisaalle. Sosiaalityötä ohjaavien lakien mukaan tämä ei kuitenkaan ole aina mahdollista, mutta toiminnan sisällä voidaan käyttää passiivista valikointia. Passiivinen valikointi näkyy esimerkiksi asioiden käsittelyyn käytetyn ajan vähenemisenä, käytetyn työpanoksen kaavamaisena ja asiakasjonojen kasvamisena. Vaikka ammatillisella autonomiallakin on siis omat haittapuolensa, ei sille ole vielä kyetty löytämään suomalaisessa yhteiskunnassa toimivaa vaihtoehtoa. Keskustelu ja vallankäytön taso sosiaalityön organisaatioiden ja työntekijöiden autonomisuuden ja poliittisen ohjauksen säätelyn välillä on siten jatkuvaa. (Sipilä 1989, 222–224.)

Vaikka sosiaalitoimistossa pyrittäisiin toimimaan palvelutyön toimintaperiaatteiden mukaan, saattaa se asiakkaan näkökulmasta silti näyttäytyä jäykkänä byrokraatiana, koska siellä ei pystytä aina vastaamaan asiakkaan tarpeisiin tyydyttävällä tavalla (Raunio 2004, 138). Asiakkaat voivat kokea on-

gelmiä siinä, millaista kohtelua he saavat, miten heitä kuunnellaan, millainen luottamussuhde asiakkaan ja työntekijän välille rakentuu, miten heidän asioidensa hoitamiseen panostetaan ja miten heidän omia valintojaan ja oikeuksiaan kunnioitetaan (Valokivi 2002). Suomalaisessa sosiaalityössä palvelutyön esteenä ovat tiukat ohjeistukset sekä ylisuurista asiakasmääristä johtuva kiire. Kiire estää työskentelemästä perusteellisesti asiakkaiden kanssa ja työ muuttuu rutinoituneeksi ”liukuhihnatyöskentelyksi”. (Raunio 2004, 139.)

Psykososiaalinen työ pyrkii tukemaan ihmisten psyykkistä selviytymistä silloin, kun hänen elämänsä vaikuttavat esimerkiksi päihteet, mielenterveyden ongelmat, väkivalta tai akuutit kriisit. Psykososiaalisen työn mielletään kuuluvan neuvolatyöskentelyyn, mielenterveys- ja päihdetyöhön, kriminaalityöhön sekä lastensuojeluun. Sitä tarvitaan kuitenkin myös muussa sosiaalityössä. (Raunio 2004, 141; Sipilä 1989, 224.) Työllä tavoitellaan monesti ihmisen omien ajattelutapojen ja toiminnan muutosta. Psykososiaalisessa työssä keskeisellä sijalla on tuen antaminen asiakkaalle, mutta samalla säilytetään myös valvonta ja ohjaus osana työtä. Psykososiaalista työtä ei ole aina pidetty osana sosiaalityötä, vaan sitä on kritisoitu muun muassa asiakkaan itsenäisyyteen puuttumisesta, sosiaalityön ammatillisen osaamisen ulkopuolella toimimisesta ja materiaalien ongelmien psykologisoimisesta. Psykososiaalisen työn puolustukseksi voidaan todeta, että usein ihminen tarvitsee tukea saavuttaakseen haluamiaan muutoksia elämässään. Psykososiaalisen työn yleisenä heikkoutena voidaan nähdä se, että ihmistä on vaikea motivoida näkemään tarvetta muutokseen ihmisessä itsessään. Psykososiaalisen työntävän ansioksi voidaan lukea se, että se korostaa vuorovaikutuksen merkitystä sosiaalityössä. (Sipilä 1989, 224–228.)

3.3 Suomalainen sosiaalityö yhteisöjen parissa

Vaikka Jorma Sipilä (1989) jättää yhteisöissä tapahtuvan sosiaalityön oman jaottelunsa ulkopuolelle, on sen työtavoilla ja historialla Suomessa merkitystä TEKO-hankkeessa toteutetulle sosiaalityölle. Kuvaan tässä luvussa yhteisöllisen sosiaalityön kehitystä Suomessa. Työmuodon kansainvälisenä uranuurtajana voidaan pitää Jane Addamsia, ja se on merkittävä työmuoto muun muassa Iso-Britanniassa ja Yhdysvalloissa (esim. Stepney & Popple 2008; Hardcastle ym. 2011). Yhteisöjen parissa tehtävä sosiaalityökään ei ole tullut Suomeen suoraan näistä angloamerikkalaisista maista, vaan yhteisöjen kanssa työskentelyn tavat ovat rantautuneet muista Pohjoismaista. Suomalaisessa sosiaalityössä yhteisöllisestä työstä on käytetty sen historian aikana erilaisia nimityksiä. Kun työ aloitettiin 1970-luvulla, se nimettiin yhdyskuntatyöksi. 1980-luvulla puhuttiin alueellisesta sosiaalityöstä ja 1990-luvulta alkaen yhteistyön käsite alkoi levitä. 2000-luvulla on ruvettu puhumaan

yhteisösosiaalityöstä mutta yhdyskuntatyön käsite on säilynyt sen rinnalla. Yhdyskuntatyö aloitettiin alun perin lähiöissä, joihin oli muuttanut paljon ihmisiä maaseudulta. Työn tavoitteina oli tuoda sosiaalityön palvelut sinne, missä ihmiset asuivat, ja pyrkiä ehkäisemään sosiaalisten ongelmien syntymistä. Työn kehittymisessä järjestöillä ja kirkolla oli merkittävä rooli. 1980-luvun alussa yhdyskuntatyö sai lainsäädäntötason hyväksynnän (ks. sosiaalihuoltolaki 1982/710 ja sosiaalihuoltoasetus 1983/607). (Koskinen 2003, 221–222; Roivainen 2016, 19–20.) Päivi Turusen (2004, 20–21; 2016, 40–41) mukaan yhdyskuntatyö on Pohjoismaissa jakautunut viiteen eri suuntaukseen tai osamenetelmään: 1) naapurustotyö, jossa tietyn asuinalueen ihmisiä pyritään saamaan yhteen ja vaikuttamaan omiin elinolosuhteisiin 2) organisaatiotyö, jossa eri toimijoita pyritään saamaan sopeuttamaan toimintaansa ihmisten tarpeiden mukaan 3) yhteiskuntasuunnitteluun vaikuttaminen, johon osallistuvat sosiaalityön toimijat ja asiakkaat 4) yhteisöllinen toiminta, jossa pyritään edistämään huonossa asemassa olevien ryhmien mahdollisuutta vaikuttaa omaan tilanteeseensa ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden toteutumiseen esimerkiksi poliittisin keinoin 5) yhdyskunnan palvelujen laajentaminen, jossa erilaisia palveluita pyritään saamaan paremmin ihmisten saataville.

Irene Roivaisen (2016, 23–25) mukaan yhdyskuntatyö mahdollistaa ”toisenlaisen tavan” sosiaalityön toteuttamiseen. Työtappaa verrataan siihen, millaista sosiaalityöntekijöiden työ on viranomaisytyönä kunnallisissa sosiaalipalveluissa. Yhdyskuntatyössä työntekijät kokevat pääsevänsä lähemmäs apua tarvitsevia ihmisiä ja pystyvät ottamaan paremmin huomioon ihmisten henkilökohtaiset tarpeet. He ovat paremmin asiakkaiden tavoitettavissa ja pitävät kasvokkaista kohtaamista tärkeänä. He pyrkivät katsomaan ihmisten tilannetta kokonaisuutena ja voimavaralähtöisesti ongelmalähtöisyyden sijaan. Päivi Turusen (2016, 41) mukaan yhdyskuntatyöntekijöiden osaamisessa korostuu toiminta ”muutosagenttina”: Työntekijät eivät ensisijaisesti keskity yksittäisten ihmisten ongelmiin ja pyri ratkaisemaan niitä asiantuntijuutensa avulla. Sen sijaan he ottavat huomioon kaikki tietyllä alueella asuvat ihmiset ja heidän tarpeensa. Työntekijöiden tavoitteena on vahvistaa tämän yhteisön taloudellisia ja henkisiä voimavaroja vaikuttamalla yhteiskunnan rakenteisiin ja lisäämällä sosiaalista vuorovaikutusta. Yhteisöllisen sosiaalityön haasteena on kuitenkin se, että yhteisöjä tarvittaisiin eniten sellaisissa tilanteissa ja olosuhteissa, missä niiden luominen, vahvistaminen ja ylläpitäminen on kaikkein vaikeinta. Työntekijöiden näkökulmasta yhteisöllisyys on epävarmaa: Jaksavatko ihmiset kiinnostua tai osallistua? Miten toimitaan erilaisista ihmisistä koostuvan joukon kanssa, kun mielipiteitä on liikaa eikä toiminnan suuntaa voida ennakoida? Entä miten tulisi toimia uusien yhteistyökumppaneiden kanssa? Nämä kysymykset ovat haastavia, ja siksi organisaatioille ja työntekijöille voi olla helpompaa pitää kiinni jo olemassa olevista toimintatavoista, joissa ihmisten osallisuus on vähäistä tai sitä ei ole lainkaan. (Matthies 2016, 55, 59–60.)

Suomalaisessa sosiaalityön kentässä yhteisöllinen sosiaalityö on alusta saakka jäänyt marginaaliin, vaikka sitä on käytetty eri puolilla Suomea. Synä tähän on pidetty yhdyskuntatyön radikalisoitumista ja politisoitumista, uusliberalismin ja uuskonservatismiin nousua politiikassa ja niiden mukana markkinatalousajattelun leviämistä, individualististen arvojen vahvistumista sekä globalisaatiota. Sosiaalityöntekijöiden toteuttama yhdyskuntatyö on monin paikoin lopetettu tai se on siirretty muiden toimialojen piiriin, kuten nuoriso- tai opetustoimelle. (Roivainen 2016, 21–22, 25–28; Turunen 2016, 42, 47.) Yhteisölliselle sosiaalityölle on ollut luonteenomaista projektimaisuus: toiminta on usein perustunut hankkeisiin ja toiminnalle on myönnetty rahoitusta määräaikaaisesti. Usein rahoittajat eivät kuitenkaan ole seuranneet, millaisia vaikutuksia tai seurauksia hankkeilla on ollut. Tämä on voinut pahimmillaan johtaa palvelutason yleiseen heikkenemiseen, kun peruspalveluita on korvattu määräaikaisten hankkeiden päätyttyä syntyneitä palveluvajetta ei ole välttämättä paikattu millään. (Matthies 2016, 51–54; Turunen 2016.)

Siellä, missä yhdyskuntatyötä vielä tehdään, sen luonne on Roivaisen (2016, 28–33) mukaan muuttunut modernista yhdyskuntatyöstä jälkimoderneiksi yhteisöllisiksi strategioiksi. Tähän muutokseen on vaikuttanut sosiaalityön byrokraattisuuden vahvistuminen, sosiaalityön tutkimuksen ja ammattikäytäntöjen keskittyminen yksilön tai perheiden prosesseja käsitteleväksi sekä se, että lisääntyneitä ihmisten liikkumista ei pidetä samalla tavalla huolenaiheena kuin 1960- ja 1970-luvuilla tapahtunutta suurta muuttoliikettä maaseudulta kaupunkeihin. Työn muutos näkyy seitsemällä eri osa-alueella. Alun perin yhdyskuntatyö oli osa julkisen sektorin hyvinvointipolitiikkaa mutta muutoksen myötä kolmannen sektorin ja vapaaehtoisten tekemän työn merkitys on korostunut. Tämän korostumisen myötä yhdyskuntatyö on muuttunut yhdestä virallisesta sosiaalityön menetelmästä monen toimijan tekemäksi työksi ja samalla yhdyskuntatyöntekijän rinnalle on syntynyt useita erilaisia ammattinimikkeitä ja uudenlaisia tehtävänkuvia, kuten perhetyöntekijät ja yhteisöarkkitehdit. Toiminnan suunta on vaihtunut enemmän hallinnosta käsin johdetuksi kuin yhteisöjen tasolta lähteväksi toiminnaksi. Tämä muutos on myös johtanut siihen, että alueen asukkaiden tarpeiden ja sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisyyn sijaan työn tavoitteeksi on tullut tehdä palveluista kustannustehokkaampia. Samalla työskentelyä on rajattu koko asuinalueeseen kohdistuvasta kehittämisestä tiettyjen ongelmien tai riskiryhmien parissa työskentelemiseen. Viimeisenä muutokseen on joutunut myös puhetapa: enää ei pyritä tunnistamaan ja muuttamaan huono-osaisuutta tuottavia rakenteita, vaan aktiiviseen alueen asukkaita huolehtimaan itsestään. Samalla on voitu karsia muita lähipalveluita asuinalueilta, kun vastuu ihmisten hyvinvoinnista on siirtynyt yhteiskunnalta kansalaisille itselleen.

Maahanmuuttajien parissa tehtävässä sosiaalityössä yhteisöllisyyden merkitys on kuitenkin kasvanut. Monet kunnat ja kaupungit korostavat maahanmuuttajien kotoutumisessa yhteistyötä, johon

osallistuvat julkisen sektorin toimijat, yhdistykset ja kansalaisjärjestöt. Tämä on johtanut yhteisöllisten ja yhteistoiminnallisten työmuotojen kehittämiseen kotouttamistyössä. (Talvinen & Nylund 2016, 95–96.) Päivi Talvinen ja Marianne Nylund (emt.) kuvaavat artikkelissaan Turussa toteutettavaa kotouttavaa yhteisösosiaalityötä. Työn kohderyhmänä ovat erityisesti ne maahanmuuttajat, jotka eivät ole työvoimapaalveluiden tai opetustoimen piirissä, kuten esimerkiksi ikääntyneet ja kotiäidit. Tällaisessa työssä yhteistoiminnalla saavutetaan etuja, joita yhdistyksillä tai viranomaisilla ei olisi yksinään. Yhdessä resurssit ja voimavarat riittävät tuottamaan toimintoja, joihin asiakkaita voi ohjata, kun kotoutumissuunnitelmia laaditaan. Tämä tarkoittaa ryhmätoimintoja, joissa opitaan esimerkiksi käytännön taitoja tai suomen kieltä ja kulttuuria tai harrastetaan liikuntaa. Turun kotouttava yhteisösosiaalityö ei kuitenkaan ole kehittynyt ilman haasteita. Sen paikka osana peruspalveluita ei ole yksiselitteinen, sillä vastuu kotouttamistyöstä jakautuu eri hallinnon aloille ja toimijoille. Hallintorajoja sekä julkisen ja kolmannen sektorin rajoja ylittävä työ edellyttää monimutkaista yhteistyötä, mikä vaatii entistä enemmän panostusta, kun toimintaan tulee mukaan uusia yhteiskumppaneita, yhdistyksiä ja yhteisöjä. Samalla täytyy ratkaista aivan yksinkertaisia käytännön kysymyksiä, kuten riittävän suurten ja keskeisillä paikoilla sijaitsevien toimitilojen saamista käyttöön. Tämän lisäksi työssä on pyrittävä edistämään yhdenvertaisuutta ja kitkemään syrjintää tasa-arvokysymyksissä, jotta kaikille eri maahanmuuttajille voitaisiin taata onnistunut kotoutumisprosessi riippumatta sukupuolesta, iästä, sosioekonomisesta asemasta tai etnisestä ryhmästä. Myös pakolaisuuteen liittyvät erityiskysymykset on otettava huomioon työn suunnittelussa ja toteutuksessa. (Emt. 99–104.)

Roivainen (2016, 34) näkee, että haasteistaan huolimatta yhteisöllisillä työtavoilla olisi edelleen paljon annettavaa sosiaalityössä, kunhan pyritään toimimaan paikallisesti, vaikuttamaan ihmisten elinolosuhteisiin ja antamaan ihmisille tilaa toimijoina. Alueelliset yhteisöt eivät ole menettäneet merkitystään ja ne voivat edelleen olla sosiaalisen pääoman ja erilaisten resurssien lähteitä sekä osallisuuden mahdollistajia. Erityisesti tämä koskee huono-osaisia asuinalueita ja niiden asukkaita. Aila-Leena Matthies (2016, 63–65) kertoo onnistuneesta esimerkistä itäsakslaisessa lähiössä, missä hän oli toimintatutkimuksen kautta vaikuttamassa pitkäaikaistyöttömien tapaamispaikan syntymiseen. Siellä ihmiset saivat itse määritellä, millaista apua he tarvitsivat, ja apua pystyttiin tarjoamaan yhteisöllisesti ammattilaisten tukiessa työtä. Tällaisen toiminnan kautta ihmiset voivat vahvistua omassa toimijuudessaan ja osallistuminen tuottaa positiivisia vaikutuksia sekä toiminnalle että ihmisille itselleen. Matthiesin (emt., 66, 68) mukaan keskeistä toiminnan onnistumisessa on vapaaehtoisten antama työpanos, jota pitää tukea riittävästi ammattilaisten työpanoksella. Ilman tukea toiminta saattaa ”näivettyä sisällöllisesti” tai loppua kokonaan. Tämä edellyttää ihmisten ja heidän

osaamisensa kunnioittamista ja siihen luottamista. Se onnistuu parhaiten osoittamalla aitoa kiinnostusta ihmisiin ja heidän elämäänsä sekä luomalla luottamuksellisia suhteita heidän kanssaan.

4 MITEN OPIMME?

Oppiminen on yksi keskeisistä teemoista TEKO-hankkeen tavassa tehdä sosiaalityötä. Kuvaan tässä luvussa sitä, miten yksilöiden oppimisen nykyään käsitetään tapahtuvan. Lisäksi esittelen ekspantiivisen oppimisen syklin, jonka avulla voi ymmärtää sitä, millaista yhteisöllistä oppimista on TEKO-hankkeessa tapahtunut.

4.1 Konstruktivistinen oppimiskäsitys

Historiallisesti ihmisten käsitykset oppimisesta ovat vaihdelleen ja muuttuneet. Nykyinen keskustelu oppimiskäsityksistä voidaan tiivistää kahden erilaisen perinteen eli empiristisen ja konstruktivistisen väliseksi vastakkainasetteluksi, joka juontaa juurensa erilaisista tietoteoreettisista lähestymistavoista. Näiden eroa oppimisprosessin ymmärtämisessä voisi yksinkertaisten kuvata siten, että empiristisessä perinteessä korostuvat ihmisen ulkopuoliset tekijät ja konstruktivistisessa ihmisen sisäiset tekijät. 1950-luvulta alkaen konstruktivistinen oppimiskäsitys on vallannut alaa empiristiseltä käsitykseltä. (Rauste-von Wright ym. 2003, 139–141.)

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen liittyy ihmisen peruluonteeseen. Ihminen on aktiivinen, pyrkii kohti tavoitteitaan ja kaipaa palautetta toiminnastaan. Ihminen myös etsii luontaisesti itsestään ja ympäröivästä maailmasta kertovaa tietoa. Uteliaisuus ja halu oppia liittyvät hengissä selviämiseen. Ihmisen on pystyttävä ymmärtämään itsensä ja ympäristönsä välisiä syyseuraussuhteita, jotta hän ei toimi itselleen vahingollisesti. Aivan varhaisesta lapsuudesta lähtien ihminen kerää ja tallettaa muistiin tietoa itsestään ja häntä ympäröivästä materiaalisesta ja sosiaalisesta maailmasta sekä suhteestaan tähän maailmaan. Lisäksi ihminen jatkuvasti tulkitsee, jäsentää uudestaan ja laajentaa tietämystään. Kaikki erilaiset oppimisen tavat ovat yhteyksissä ihmisen toimintaan. Oppimista tarvitaan, jotta ihminen kykenee sopeutumaan maailmaan. Oppimisen kautta ihminen löytää tapoja elämänhallintaan eli itsensä ja myös ympäröivän maailman muuttamiseen. (Rauste-von Wright ym. 2003, 50–51.)

Ihminen omaksuu uutta tietoa aiemman tietämyksensä pohjalta. Konstruktivismiin perusajatuksena on se, että tiedon rakentaminen on aktiivista, ei passiivista toimintaa. Kun ihminen saa uutta tietoa esimerkiksi omien kokemusten tai havaintojen tai opettamisen kautta, hänen mielensä konstruoi uuden tiedon aiemman tietämyksen avulla ja näin ihmisen tietämys ja osaaminen laajenee. Tästä syystä tietoa ei ole mahdollista siirtää. Ihminen ei vastaanota ja käsittele automaattisesti kaikkea uutta tietoa ja lisää sitä aiempaan tietämykseensä, vaan ihminen valikoi, mitä uutta tietoa tai osaa

siitä hän alkaa käsitellä ja konstruoida osaksi tietämystään. Tähän valikointiin vaikuttaa ihmisen asenteet oppimista kohtaan, ja ne voivat olla edesauttamassa tai vaikeuttamassa oppimista. Vaikka konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan uusi tieto on yksilön itse konstruoimaa, myös ympäristö ja vuorovaikutus sen kanssa vaikuttaa oppimiseen. Kun ihminen on vuorovaikutuksessa toisten kanssa, keskustelut, väittelyt, omien tulkintojen ja ymmärryksensä esittäminen ovat tärkeä osa oppimisprosessia. Samalla tiedonrakentamisen tehtävänä on auttaa ihmistä käsittämään maailmaa ja sopeutumaan ympäristöönsä. (Graffam 2003; Järvinen 2011, 60–61; Kauppila 2007, 37; Rauste-von Wright ym. 2003, 162–163.)

4.2 Ekspansiivinen oppiminen

Vaikka oppiminen määritellään yksilön omaksi toiminnaksi, se voidaan nähdä tämän lisäksi laajemman joukon tai organisaation oppimisena. TEKO-hankkeessa oppiminen ei ole koskenut vain yksilöitä, vaan nimenomaan laajempaa joukkoa, joita ei voida määrittää yhdeksi organisaatioksi. Tähän kuuluvat hankkeen toimijat, sen kohderyhmä ja erilaiset yhteistyökumppanit. Ekspansiivisen oppimisen teoria (Engeström 1987) kuvaa hyvin, miten oppimisprosessi toimii silloin ryhmissä ja verkostoissa. Teorian taustalla on muun muassa toiminnan teoria (activity theory) ja lähikehityksen vyöhykkeen käsite (zone of proximal development). (Engeström & Sannino 2010, 4–5.)

Toiminnan teoria on alun perin kehittänyt Aleksei Leontjev. Leontjev muotoili teorian Lev Vygotskyn ajatusten pohjalta. Toiminnan teorian avulla pyritään analysoimaan sitä kehitystä, joka tapahtuu ihmisten välisessä käytännön toiminnassa. Elämämme rakentuu erilaisten toimintojen varaan ja niiden avulla taitomme, persoonallisuutemme ja ymmärryksemme kehittyvät. Toiminnan kautta muutamme sosiaalista ympäristöämme, ratkomme ristiriitoja, tuotamme uusia kulttuurisia elementtejä ja luomme uutta elämää. Leontjev erotti toisistaan teot (action) ja toiminnan (activity). Yksilöt tai ryhmät tekevät tekoja saavuttaakseen jonkin tavoitteen (goal). Yhteisöt taas tuottavat toimintaa, jolla on päämäärä (object) ja tarkoitus (motive). Tekojen ja toiminnan rinnalla on myös huomioitava toiminnot, jotka ovat tietyistä olosuhteista johtuvia tavanomaisia käyttäytymismalleja. (Bakhurst 2009; Sannino ym. 2009.)

Lähikehityksen vyöhyke on Vygotskyn kehittämä käsite oppimisesta ja opettamisesta. Lähikehityksen vyöhykkeen pedagogista sovellusta kutsutaan suomalaisessa kirjallisuudessa oppimisen ohjauksi tai oikea-aikaiseksi tukemiseksi (englanniksi scaffolding). Lähikehityksen vyöhykkeen ajatuksena on tehdä oppimistehtävistä sen verran haastavia, että oppija ei kykene selviytymään niistä täysin itsenäisesti mutta pystyy suoriutumaan niistä avustettuna. Avustajana voi toimia joko kyvyk-

käämpi vertainen tai opettaja. Avustamisen kautta oppija pystyy työskentelemään oman osaamisen yläpuolella ja samalla oppimaan, jolloin hänen osaamisensa laajenee. Kun työskentely etenee, voidaan avustamista vähentää ja lopettaa kokonaan, jonka seurauksena oppija kykenee toimimaan uudella osaamisalueella itsenäisesti. Kaikki avustaminen ei kuitenkaan tue oppimista. Jos annettu apu on liian voimakasta tai se tapahtuu väärään aikaan, ei oppijan oma osaaminen vahvistu eikä oppimista tapahdu. (Wass & Golding 2014, 671–672, 677.)

Ekspansiivinen oppiminen rakentuu edellä esitettyjen lähtökohtien varaan. Ekspansiivinen oppiminen edellyttää sitä, että oppimisprosessi ei jää vain yksilöiden itsensä varaan, vaan oppiminen tapahtuu yhteistoiminnassa muiden kanssa. Yhteistyössä tehdään analyysyjä ja mallintamista, jotka johtavat lopulta uuden toimintamallin kehittämiseen. (Engeström & Sannino 2010, 5–6.) Ekspansiivinen oppiminen saa käyttövoimansa onnistuneista ristiriitojen ratkaisemisesta. Ristiriidat eivät ole sama asia kuin ongelmat, jotka ovat organisaation yksittäisten jäsenten ratkaistavissa. Ristiriidat tarkoittavat perustavanlaatuisia kysymyksiä, joihin organisaation on löydettävä yhdessä ratkaisu voidakseen siirtyä oppimisessa eteenpäin. (Toiviainen 2007, 346.) Hanna Toiviaisen (emt.) metallialan pienyritysten verkostoa käsittelevästä tutkimuksesta voidaan löytää esimerkkejä oppimisprosessia ruokkivista ristiriidoista. Verkoston oppimisprosessin eri vaiheissa ristiriidat olivat tasapainottelua pitkän aikavälin ja lyhyen aikavälin tulosten välillä, yksittäisen yrityksen ja yritysverkoston tavoitteiden välillä, luottamuksen rakentamisen ja päämäärien saavuttamisen välillä sekä johtajien ja työntekijöiden näkökulmien välillä. Jotta oppimista saattoi tapahtua, näihin ristiriitoihin tuli löytää ratkaisuja.

Ekspansiivisen oppimisprosessin kulkua nimitetään sykliksi (cycle), joka voidaan jakaa seitsemään vaiheeseen: 1. Kyseenalaistamisvaiheessa käytössä oleva toimintatapa tai osa sitä sekä olemassaoleva tietämys kyseenalaistetaan, sitä kritisoidaan tai se hylätään. 2. Analyysivaiheessa vallitseva tilanne analysoidaan ja pyritään siihen, että jokin tilanteesta muuttuu. Muutos voi tapahtua ajattelussa, diskurssissa tai käytännön toiminnassa. Analyysin tarkoituksena on löytää syitä tai selittäviä mekanismeja. Syitä voidaan etsiä historiasta pyrkimällä tavoittamaan tilanteen alkupiste ja sen kehitysvaiheet. Analyysi voi myös perustua systeemisten suhteiden havaitsemiseen ja kuvailuun. 3. Mallintamisvaiheessa löydettyjä selittäviä suhteita yhteisesti käsittelemällä rakennetaan tarkka mutta yksinkertaistettu malli uudesta ideasta, jolla pyritään löytämään ratkaisu alussa havaittuun ongelmaan. 4. Tarkastamisvaiheessa uutta mallia kokeillaan ja käytetään, jotta päästään selville sen voimavaroista, mahdollisuuksista ja rajoituksista. 5. Toimeenpanovaiheessa malli otetaan käyttöön käytännön toiminnassa, jonka kautta se rikastuu ja laajenee. 6. Reflektointivaiheessa oppimisprosessin kulkua reflektoidaan ja arvioidaan. 7. Vakauttamisvaiheessa uusi toimintatapa syrjäyttää

vanhan ja se otetaan käyttöön. Kun koko sykli on käyty läpi, se voi alkaa uudelleen alusta. Ekspansiivisen oppimisen sykli on kuitenkin vain ideaalimalli, joka ei todennäköisesti toteudu täydellisesti missään oppimistapahtumassa. Kun ekspansiivista oppimista tapahtuu, se näkyy ensisijaisesti muutoksena yhteisessä toiminnassa ja sen päämäärissä. Samalla ekspansiivinen oppiminen muuttaa kaikkia oppimisprosessissa mukanaolevia toimijoita. (Engeström & Sannino 2010, 7–8.)

TEKO-hankkeessa on monessa yhteydessä toteutettu ekspansiivista oppimisprosessia. Jo hankkeen tavoitteet kuvaavat sitä, että pyrittiin löytämään uusia keinoja vastata maahanmuuttajien tarpeisiin. Tällainen toimintatapa edellytti maahanmuuttajien palveluissa vallitsevan tilanteen kyseenalaistamista ja toisenlaisten toimintatapojen kehittämistä. Ekspansiivisen oppimisen taustateoriat ovat myös vaikuttaneet siihen, millaista oppimista hankkeen aikana on tapahtunut. Esimerkiksi maahanmuuttajien oman toimijuuden vahvistamisessa on hyödynnetty lähikehityksen vyöhykkeellä toimimista.

5 MENETELMÄT JA AINEISTO

5.1 Tutkimustehtävä

Tutkielmani tutkimustehtävänä on vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten sosiaalityö määritellään TEKO-hankkeessa?
2. Miten sosiaalityötä on tehty TEKO-hankkeessa?

Kaupungin sosiaalipalvelut on ollut yhtenä osatoteuttajana TEKO-hankkeessa. Sosiaalityön tehtävänä hankkeessa on ollut suunnitella maahanmuuttajille tarkoitettu matalan kynnyksen neuvontapiste Kototori ja järjestää siellä tarjottavia palveluita yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Uudenlaisen toimintamuodon aloittaminen edellyttää sosiaalityön aseman ja tehtävän tarkastelua. Tästä syystä olen kiinnostunut tutkimaan, miten sosiaalityö on määritelty hankkeessa. Millaisena haastateltavat näkevät sosiaalityön ja onko hankkeessa tehtävällä sosiaalityöllä mahdollisesti jotain eroavaisuuksia muualla toteutettavaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön tehtävän tarkastelu johtaa myös uudensuunniteltuihin käytännön ratkaisuihin. Toisen tutkimuskysymyksen avulla olen selvittänyt niitä keinoja, joilla sosiaalityötä on TEKO-hankkeessa toteutettu. Käytäntöjen kehittäminen ja niiden omaksuminen vaatii oppimista, mistä syystä tarkastelen aineistoani myös oppimisteorioiden valossa.

5.2 Menetelmät

Tutkielmani tieteenfilosofinen lähtökohta on interpretivismissa ja sosiaalisessa konstruktionismissa. Interpretivismin mukaan todellisuus rakentuu merkityksistä, joita ihmiset ovat luoneet mielellään. Sosiaalinen todellisuus perustuu jaetuille tulkinnoille maailmasta ja ihmiset sosiaalisina toimijoina luovat ja uusintavat näitä tulkintoja jokapäiväisessä elämässään. Sosiaalinen konstruktionismi rakentuu interpretivistisen ontologian varaan. Sosiaalisessa konstruktionismissa on neljä pääajatusta: 1. Kaikkiin itsestäänselvyyksiin suhtaudutaan kriittisesti, 2. Käsitteet eri asioista vaihtelevat ajasta ja kulttuurista riippuen, 3. Tieto syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, ja 4. Tiedosta seuraa sosiaalista toimintaa. (Burr 2003, 2–5.) Sosiaalisen konstruktionismin mukaan tieteellinen tieto rakentuu tutkittavien arkipäivän tietämyksen uudelleentulkintojen varaan. Arkipäivän tietämys taas on seurausta siitä, miten ihmiset pyrkivät tekemään selkoa kohtaamisistaan toisten ihmisten ja fyysisen maailman kanssa. Tästä syystä sosiaaliseen konstruktionismiin perustuvassa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ihmisten kertomuksista, näkemyksistä ja kokemuksista. Koska tieteellinen

tieto rakentuu ihmisten arkikokemuksiin ja tutkijan niistä tekemiin tulkintoihin, sen perusteella ei voida esittää totuuksia maailmasta, vaan se kuvastaa aina sekä tutkittavien käsityksiä että tutkijan omasta positiosta ja teoreettisista lähtökohdista tekemiä tulkintoja. (Blaikie 2010, 93–95; Leinonen ym. 2017, 89; ks. myös Blaikie 2007, 124–132.)

Pertti Alasuutarin (2011, 58–60) mukaan todellisuuden sosiaalinen rakentuminen tarkoittaa, että ”se on rakentunut merkitystulkintoista ja tulkintasäännöistä, joiden nojalla ihmiset orientoituvat arkielämässään”. Merkitykset kuvaavat aina sitä, mitä jokin asia ”tarkoittaa” ihmiselle. Sosiaalisesti rakentuneet merkitykset ovat jaettuja niiden ihmisten kesken, jotka ymmärtävät asiat samalla tavalla. Olemme yhteydessä todellisuuteen aina merkitystulkintojen kautta (emt., 63). Merkitystulkintoja tehtäessä kielellä on keskeinen asema. Se on ihmisen väline itsensä ilmaisemiseen ja kehittämiseen. Kielen avulla ihminen voi olla aktiivinen toimija, tehdä aloitteita ja ottaa kantaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48–49.) Kieli ei kuitenkaan heijasta sosiaalista todellisuutta neutraalisti, vaan juuri sen avulla todellisuutta tuotetaan ja uusinnetaan. Kielenkäytöllä voi olla useita päämääriä tapahtumien tai jonkin kohteen kuvailusta sosiaalisen elämän rakentamiseen ja omien tulkintojen muodostamiseen. (Eskola & Suoranta 1998, 140–141; Potter & Wetherell 1987, 32–34.)

Tutkielmani perustuu laadullisen tutkimuksen menetelmiin. Jennifer Masonin (2002, 3–4) mukaan laadullisesta tutkimuksesta ei voida määritellä tarkkoja toimintaperiaatteita, vaan sitä tehdään eri tieteenaloilla hyvin monenlaisilla tavoilla. Mason on kuitenkin määritellyt eri lähestymistapoja yhdistävät mutta varsin väljät piirteet laadullisesta tutkimuksesta: Se pohjautuu tieteenfilosofisesti interpretivismiin, koska siinä ollaan kiinnostettu sosiaalisen maailman tulkinnasta, ymmärtämisestä, kokemisesta, tuottamisesta tai rakentamisesta. Tietoa tuotetaan joustavilla menetelmillä, joissa otetaan huomioon tiedon rakentumisen sosiaalisessa ympäristössä. Johtopäätöksiä tehtäessä pyritään ymmärtämään tutkittavasta ilmiöstä sen monimuotoisuutta, yksityiskohtia ja kontekstia. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa käytetään myös havaintoyksiköiden laskemista, tilastollisten analyysimenetelmien ei katsota olevan keskeisiä.

Mason (2002, 17–18, ks. myös Alasuutari 2011, 32–33) käyttää laadullisen tutkimuksen tekemistä vertauskuvana älyllistä arvoitusta (intellectual puzzle). Tutkimuksen tulisi tuottaa selitys tuolle arvoitukselle. Mason määrittelee neljä arvoituksen perustyyppiä: Ensimmäinen on kehityksellinen arvoitus, jonka selityksen on tarkoitus kertoa miksi ja miten jokin asia on kehittynyt. Toinen on mekaaninen arvoitus, jonka ratkaiseminen kertoo, miten jokin toimii tai on rakennettu ja miksi se toimii juuri sillä tavalla. Kolmas arvoitustyyppi on vertaileva arvoitus, jonka selvittämällä pystytään kuvaamaan kahden asian välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja. Neljäntenä Mason mainitsee kausaalisen

arvoituksen, jonka avulla voidaan selittää syy-seuraussuhteita. Kausaalinen arvoitus voi myös laajentua ennustavaan arvoituksen, jonka avulla pystytään arvioimaan jonkin asian todennäköisiä vaikutuksia tai lopputulosta. Yksittäinen tutkimus voi perustua joko yhteen näistä arvoitustyypeistä tai se voi olla useamman yhdistelmä. Tässä tutkielmassa noudatan mekaanisen arvoituksen ratkaisemisen perustyyppiä, koska tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaisena sosiaalityö nähdään TEKO-hankkeessa ja miten sosiaalityötä on käytännössä tehty hankkeessa.

Vaikka laadulliselle tutkimukselle ei ole helppo määrittää yksiselitteisiä toimintaperiaatteita, Masonin (2002, 7–8) mukaan sen on kuitenkin tärkeää olla hyvin pohjustettua. Kaikki tutkimuksen vaiheet tulee toteuttaa systemaattisesti ja täsmällisesti mutta samalla joustavasti tutkimusympäristö huomioon ottaen. Tutkimusmenetelmien valinnassa tulee ottaa huomioon niiden yhteensopivuus, sillä kaikki laadullisen tutkimuksen menetelmät eivät perustu samoille tieteenfilosofisille lähtökohdille. Laadullinen tutkimus ei voi asettua arvostelun tai arvioinnin yläpuolelle, vaan sen on oltava vastuullista niin laadultaan kuin johtopäätöksiltäänkin ja eettiset kysymykset tulee huomioida kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tutkimus vaatii tutkijalta vahvaa itsetutkistelua tai aktiivista refleksiivisyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijan on huomioitava omien toimien ja roolinsa vaikutus tutkimusprosessissa, sillä tutkija ei voi olla tiedon neutraali tai ulkopuolinen tallentaja, vaan tiedontuotannon aktiivinen toimija yhdessä tutkittavien kanssa. Tässä raportissa kuvaan tutkielmani teko-vaiheet ja niiden aikana tekemäni ratkaisut, jotta tutkimukselle asetettuja vaatimuksia systemaattisuudesta ja täsmällisyydestä voidaan arvioida. Tieteenfilosofiset lähtökohtani olen avannut tämän luvun alussa ja tutkimuseettisiä kysymyksiä käsittelen myöhemmin tässä luvussa, kuten myös omaa osuuttani tiedontuotannon toimijana.

Tutkimuksen tarkoituksena pitäisi myös olla tuottaa loogisesti perusteltuja selityksiä tai argumentteja eikä pelkkää kuvailua. Lisäksi näiden selitysten tai argumenttien tulisi olla edes jollain tavalla yleistettävissä eikä tutkija saisi tyytyä siihen, että johtopäätökset ovat luotettavia vain tarkkaan rajatussa kontekstissa tai että tulosten yleistäminen tai laajempi hyödyntäminen jää pelkästään tutkimuksen lukijoiden vastuulle. (Mason 2002, 7–8.) Tutkielmassani olen noudattanut näitä Jennifer Masonin ohjeita ja pyrkinyt tuottamaan hyvin perustellut vastaukset esittämiini tutkimuskysymyksiin. Tässä tutkielmassa olen valinnut aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun ja analyysimenetelmäksi laadullisen sisällönanalyysin, jotka soveltuvat tutkielmani tieteenfilosofisiin lähtökohtiin. Analyysini avulla olen tutkimusaineistoni pohjalta muodostanut teoreettiset käsitteet sosiaalityön erilaisista määritelmistä sekä sosiaalityön käytännön toimintatavoista TEKO-hankkeessa. Näitä käsitteitä on mahdollista soveltaa myös muissa toimintaympäristöissä. Lisäksi hankkeessa

kehitettyjä toimintatapoja voidaan ottaa käyttöön laajemmin sosiaalityön kentällä. Käsittelen näitä mahdollisuuksia johtopäätösluvussa.

5.3 Aineisto ja aineistonhankinta

Tutkielmani aineisto koostuu kahdeksasta teemahaastattelusta. Haastattelujen tekemisen aloitin marraskuussa 2018 ja viimeinen haastattelu tehtiin maaliskuussa 2019. Haastattelut sovittiin haastateltavien kannalta sopivalle päivälle. Osa haastateltavista oli hyvin kiireisiä ja haastattelu saatettiin sopia pitkänkin ajan päähän. Näin halusin varmistaa sen, ettei kenenkään haastateltavan osallistuminen tutkimukseen vaarantuisi. Haastattelujen pituus vaihteli noin 40 minuutista 1 tuntiin 30 minuuttiin. Kahden ensimmäisen haastattelun aikana totesin, että olin aliarvioinut haastatteluun kuluvan ajan. Nämä haastattelut kestivät noin tunnin, kuten haastateltavien kanssa oli sovittu. Tämän jälkeen sovin haastateltavien kanssa noin puoleltoista tunnin pituudesta, minkä ansiosta haastattelut pystyttiin toteuttamaan rauhallisesti ja kaikki haastatteluteemat ehdittiin käsitellä ilman kiirettä. Lyhytkestoisimmassa haastattelussa keskityttiin vain hankkeessa vapaaehtoisena toimivan rooliin.

Kaikilla haastateltavilla oli selkeä sidos TEKO-hankkeeseen sen työntekijänä, sidosryhmän jäsenenä, harjoittelijana tai vapaaehtoistyöntekijänä. Kaikki haastateltavat olivat suorittaneet sosiaalialan opintoja yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa ja puolet heistä oli valmistuneita ja puolet vielä opiskelijoita. Haastateltavien valinnassa käytettiin niin sanottua lumipallomenetelmää (Alastalo ym. 2017, 222) eli haastateltavilta kysyttiin haastattelun lopussa, keitä muita he ehdottaisivat haastateltaviksi. Tätä menetelmää käytettiin siitä syystä, että haastateltavat tunsivat hankkeessa toimivia ihmisiä ja haastattelun jälkeen heillä oli hyvä käsitys siitä, kenellä olisi tietämystä tutkielmani aihepiiristä. Haastateltavien valintaa tehdessäni konsultoin yliopiston lehtori Anna Metteriä, joka on ollut alusta asti mukana TEKO-hankkeessa yliopiston puolelta, sekä omaa seminaariryhmääni professori Timo Harrikarin johdolla.

Pyrin olemaan kaikkiin haastateltaviin puhelimitse ja kysymään halukkuutta osallistua tutkimukseen. Jotkut haastateltavat oli vaikea tavoitettavissa puhelimitse, joten heihin olin yhteydessä sähköpostitse. Kun haastateltavat olivat suostuneet osallistumaan tutkimukseen, lähetin heille sähköpostilla vielä erillisen kutsun (ks. liitteet), jossa kerrottiin haastattelun aihepiireistä sekä yleisistä tutkimukseen liittyvistä asioista. Matti Hyvärisen (2017, 38) mukaan tutkimuksen rekrytointikuvauksessa tulee antaa sopivasti mutta ei liikaa tietoa tutkimuksen aiheesta. Muuten haastattelun luonnollisuus ja yksilöllinen edistyminen saattavat häiriintyä. Tämän takia olin kirjoittanut kutsuun, mitä aiheita haastattelussa käsitellään, mutta en tarkempia teemoja tai kysymyksiä. Kutsussa oli

myös tieto siitä, että litteroitu ja anonymisoitu haastatteluaineisto tallennetaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon. Kutsun liitteenä lähetin osallistujille tietoaarkiston laatiman esitteen tutkimukseen osallistuville. Haastattelut tehtiin haastateltaville sopivissa paikoissa ja he valitsivat paikoiksi joko yliopiston tilat, oman työpaikkansa tai oman kotinsa. Ennen haastattelun aloittamista haastateltavien kanssa vielä kerrattiin haastatteluun liittyvät käytännön asiat ja he saivat halutessaan lukea uudelleen aiemmin sähköpostilla lähetetyn kutsun. Haastattelut nauhoitettiin kahdella nauhurilla, jotta mahdollisesta nauhoituksen vioittumisesta tai muista teknisistä ongelmista ei olisi haittaa tutkimuksen etenemiselle. Kaikki haastattelunauhoitukset tarkistettiin heti haastattelutilanteen jälkeen ja varmuuskopioitiin kahdelle tietokoneelle.

5.3.1 Haastattelu menetelmänä

Haastattelun tekeminen ei tarkoita vain hyvin kysymysten kysymistä ja vastauksien tallentamista joko kirjallisesti haastattelutilanteessa tai nauhoittamalla. Haastatteluissa syntyvä tieto perustuu aina tietyssä tilanteessa tapahtuvaan vuorovaikutukseen haastattelijan ja haastateltavan välillä. Siten on helppo ymmärtää, että haastattelu ei ole pelkästään tiedonsiirtoa haastateltavalta haastattelijalle. Haastattelutilanteessa on tärkeää myös vaikutelmien luominen. Sekä haastateltava että haastattelijat pyrkivät antamaan itsestään hyvän vaikutelman käytöksellään ja puheillaan. Ei kuitenkaan tule tulkita haastateltavan käytöstä puhtaasti miellyttämiseen pyrkiväksi, jolloin hän puhuisi vain sitä, mitä ajattelee haastattelijan toivovan kuulla. Haastattelun todellisuus on jossakin tiedonsiirron ja vaikutelmien tekemisen välimaastossa. (Hyvärinen 2017, 12, 20.)

Haastattelun käyttäminen tutkimusmenetelmänä vaatii paljon haastattelijalta itseltään. Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2008, 68–69) ovat määritelleet asioita, joita haastattelijalta vaaditaan. Ensimmäkin hänen on tunnettava tutkimuksen aihepiiri hyvin. Haastattelijan on herätettävä haastateltavan luottamus mutta oltava kuitenkin mahdollisimman neutraali niin olemukseltaan kuin käytökseltäänkin. Hänen on osattava kommunikoida selkeästi ja päämäärätietoisesti mutta samalla ymmärrettävä haastateltavan käyttäytymistä ja suhteutettava oma toimintansa siihen. Alasuutari (2011, 142) kertoo epäonnistuneesta haastateltavan käyttäytymisen ymmärtämisestä lähiöravintolatutkimuksessa. Hän kysyi haastateltavalta tarjoilijalta, onko tämän työ raskasta. Tarjoilija vastasi, että työ ei ole raskasta fyysisesti vaan henkisesti. Alasuutari ei kuitenkaan osannut seurata haastateltavan antamaa vihjettä eikä esittänyt aiheesta mitään lisäkysymyksiä, vaan jatkoi seuraavaan teemaan. Tällaisia tilanteita välttääkseen haastattelun aikana tulee kiinnittää huomiota erilaisiin kysymystyyppeihin, mikäli haastattelu ei ole kokonaan valmiiksi strukturoitu.

Steinar Kvale (2007, 60–62, suomennokset Hyvärinen 2017, 28–29) on määrittänyt yhteensä yhdeksän haastatteluissa käytettyjä erilaista kysymystyyppiä. Johdantokysymysten tarkoituksena on antaa haastateltavalle mahdollisimman avoin tila kertoa vapaasti ja monipuolisesti kysymyksen aiheesta. Jatkokysymyksillä voidaan auttaa haastateltavaa jatkamaan puhettaan samasta aiheesta. Tähän voi riittää myös pelkkä äännähdys tai nyökkäys. Tiedusteleva kysymys ja tarkentava kysymys ovat sukua jatkokysymykselle ja niiden tarkoituksena on saada haastateltava kuvaamaan laajemmin tai yksityiskohtaisemmin käsiteltävää aihetta. Halutessaan tarkentaa jotain yksityiskohtaa, haastattelija voi käyttää suoraa kysymystä mutta näitä tulisi välttää ainakin haastattelun alkuvaiheessa, koska haastateltava saattaa totuttautua vastaamaan hyvin lyhytsanaisesti suoriin kysymyksiin. Epäsuorilla kysymyksillä voidaan auttaa haastateltavaa vastaamaan esimerkiksi arkaluontoiseen aiheeseen. Silloin häneltä voidaan kysyä muiden mielipidettä tai ajatuksia kyseisestä aiheesta mutta vastaus kuvastaa usein myös haastateltavan omia käsityksiä. Jäsentävät kysymykset auttavat siirtymään uuteen teemaan, jos edellinen on kokonaan käsitelty tai haastateltava on poikennut puheissaan liian kauas tutkimusteemoista. Tulkitsevat kysymykset auttavat haastattelijaa varmistamaan, onko hän ymmärtänyt oikein haastateltavan puheen. Myös hiljaisuutta voidaan pitää kysymystyyppinä, sillä se antaa haastateltavalle tilaa ajatella rauhassa ja mahdollisesti jatkaa puhettaan.

Eri kysymystyyppisiä hyödyntämällä on haastattelun aikana viisasta edetä niin sanotulla suppilotekniikalla yleisistä kysymyksistä yksityiskohtaisempiin. Yleisten kysymysten avulla haastateltavalle syntyy kokemus siitä, että hän osaa vastata kysymyksiin ja että keskustelu on haastattelijan mielestä mielenkiintoista. Yleiset kysymykset myös antavat haastateltavalle mahdollisuuden kertoa aiheesta omasta, itseään kiinnostavasta näkökulmasta. Kysymyssanat ohjailevat sitä, millaista tietoa haastateltavat tuottavat. Jos tutkija haluaa kertomuksia, kuvauksia tai selityksiä, hän valitsee kysymysten alkusanoiksi kerrotko, millainen tai miksi. Avoimet ja selkeästi ymmärrettävät kysymykset saavat haastateltavan yleensä puhumaan luontevasti ja laajasti aiheesta ja siksi haastattelu on hyvä aloittaa niillä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 107; Hyvärinen 2017, 26–27.)

Teemahaastattelu on Hirsjärven ja Hurmeen kehittämä puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Siinä haastattelukysymykset eivät välttämättä ole täsmällisesti muotoiltuja, vaan haastattelun tavoitteena on saada haastateltavalta tietoa halutuista teemoista. Kaikkien haastateltavien kanssa käydään pääsääntöisesti samat teemat läpi. Teemahaastattelun lähtöoletuksena on, että sen avulla voidaan tutkia niin kokemuksia, uskomuksia, ajatuksia kuin tunteitakin. Teemahaastattelussa keskeistä ovat haastateltavan tulkinnat ja merkityksenannot aiheesta. Teemahaastattelulla pyritään tuomaan tutkittavien ääni esiin ja vähentämään tutkijan näkökulmaa. Menetelmää käytettäessä on kuitenkin sitouduuttava siihen tietoteoreettiseen lähtökohtaan, että merkitykset syntyvät haastattelijan ja haastatelta-

van välisessä vuorovaikutuksessa. Tästä tiedonmuodostuksen tapaa voidaan nimittää yhteisrakentamiseksi (co-construction). (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–49.)

Haastattelun teemoja määrittävät teoriat ja aiempi tutkimus aiheesta. Kun haastattelurunkoa laaditaan, ei ole välttämätöntä tai edes suotavaa tehdä tarkkaa luetteloa kysymyksistä, vaan muotoillaan teema-alueet. Teema-alueet poimitaan tutkimuskirjallisuudesta nousevista käsitteistä ja niiden sisällöistä. Teemojen tulisi olla riittävän laajoja, jotta haastateltavan puhe tuottaisi mahdollisimman rikkasta tietoa aiheesta. Teemat auttavat haastattelijaa suuntaamaan keskustelua haastattelun aikana, mutta haastattelijan on kyettävä muotoilemaan teemat kysymyksiksi ja lisäkysymyksiksi. Laajat teema-alueet antavat mahdollisuuden syventää keskustelua tarpeen ja tilanteen mukaan. Tämä riippuu tutkimustehtävästä ja tiedon tarpeista sekä haastateltavan halukkuudesta jatkaa keskustelua syvemmälle. Haastattelun teemat voivat myös nousta eri lähteistä. Osa voi perustua aiempaan tutkimukseen ja osa enemmän haastateltavien omiin kokemuksiin. Tällöin haastateltavilla on mahdollista tuoda esiin omia merkityksenantojaan, jotka eivät välttämättä vastaa aiemman tutkimuksen jäsentelyjä. Lisäksi on huomioitava, että myös haastateltava voi tehdä tarkennuksia ja lisäkysymyksiä. Teemahaastattelua käytettäessä on pohdittava, millainen vaikutus haastateltavien toiminnalla ja painotuksilla on haastattelun kulkuun. Jotkin etukäteen päätetyistä teemoista eivät välttämättä ole haastateltavan näkökulmista kiinnostavia tutkimusaiheen kannalta ja hän saattaa korostaa muita teemoja. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66–67; Hyvärinen 2017, 22–23.)

Olin suunnitellut haastatteluissa käyttämäni teemat ja niiden käsittelyjärjestyksen etukäteen (ks. Liite 2). Teemat olin rakentanut aiemman tutkimuksen sekä TEKO-hankkeesta keräämäni tiedon pohjalta. Teemoihin liittyviä peruskysymyksiä, jotka auttaisivat minua etenemään haastattelun tekemisessä, olin myös muotoillut valmiiksi, kuten Hyvärinen (2017, 29) kehottaa. En kuitenkaan käyttänyt näitä kysymyksiä aina samassa sanamuodossa tai järjestyksessä. Eikä haastattelun teemojakaan käyty aina samassa järjestyksessä läpi. Tähän vaikutti ennen kaikkea haastateltavan puhe. Jos haastateltava alkoi puhua jostain teemasta, jonka olin ajatellut käsitellä myöhemmin, jatkoin haastattelua tästä teemasta ja palasin sen käsittelyn jälkeen ”ylihypättyihin” teemoihin. Eri teemojen käsittelyyn kulunut aika myös vaihteli riippuen siitä, kuinka paljon haastateltava tuotti puhetta eri teemoista. Joskus minun oli myös muutettava haastattelun suuntaa ja palautettava se takaisin valittuihin teemoihin, jos haastateltava oli puheissaan suuntautunut kauas tutkimustehtävän kannalta olennaisista teemoista. Tämän tein harkitusti ja haastateltavan puhetta kunnioittaen. Jouduin myös tarkkailemaan ensimmäisten haastattelujen kohdalla ajankäyttöä, jotta kaikki valitut teemat ehdittiin käsitellä eikä haastatteluun varattua aikaa ylitetty merkittävästi.

Käytin tekemissäni haastatteluissa edellä mainittua suppilotekniikkaa. Pyysin haastattelujen aluksi haastateltavia kuvailemaan TEKO-hanketta ja sosiaalityötä yleisesti. Tämän jälkeen tein erilaisia lisä- ja jatkokysymyksiä sekä pyysin haastateltavia tarkentamaan sanomaansa, jos sen merkitys ei ollut yksiselitteinen. Vapaaehtoistyöntekijälle lähetin hänen pyynnöstään valmiiksi muotoillut haastattelukysymykset etukäteen. Tämä oli perusteltua siitä syystä, että haastateltavan äidinkieli ei ole suomi eikä hänellä vapaaehtoistyöntekijänä ole välttämättä yhtä jäsentynyttä käsitystä hankkeesta kuin muilla haastateltavilla. Alastalon ja kumppaneiden (2017, 223) mukaan haastattelut saattavat vaatia erilaisia kysymyksiä eri haastateltaville. Vapaaehtoistyöntekijän haastattelussa käytiin läpi kaikki ennalta sovitut kysymykset ja lisäksi esitin lisäkysymyksiä tarpeen mukaan, kun haastateltavan puhe avasi uusia mielenkiintoisia näkökulmia tutkimusaiheesta.

5.3.2 Litterointi

Aloitin litteroinnin tammikuussa 2019, kun osa aineistosta oli jo kerätty. Litterointi ja litteroinnin tarkistaminen jatkuivat toukokuulle 2019. Litteroidun aineiston kokonaispituus on 103 sivua (Times New Roman, 12 pt, riviväli 1). Haastattelujen litterointitarkkuus riippuu tutkimustehtävästä ja käytetystä analyysimenetelmästä (Braun & Clarke 2006, 88; Ruusuvuori & Nikander 2017, 427). Kun tutkimustehtävän tarkoituksena on tutkia puheen asiasisältöä, haastatteluja ei tarvitse purkaa niin yksityiskohtaisesti kuin silloin, jos tarkoituksena on tutkia haastateltavan tapaa tuottaa puhetta tai haastattelutilanteen vuorovaikutusta. Tämän tutkielman aineiston olen litteroinut sanatarkasti mutta erilaisia äännähdyksiä, eleitä ja taukoja on kirjoitettu auki vain karkeasti ja silloin, kun olen nähnyt ne tarpeellisiksi (ks. Ruusuvuori & Nikander 2017, 430). Haastattelijana käytin tarkoituksella enemmän hiljaisuutta ja nyökkäyksiä rohkaistakseni haastateltavaa jatkamaan puhetta.

Litteroinnin tarkkuuden varmistamiseksi olen ensin kuunnellut nauhoitukset ja purkanut ne mahdollisimman tarkasti. Sen jälkeen olen kuunnellut nauhoituksen vielä uudelleen samalla tarkistaen tehtyä litterointia. Kun olen lukenut litteroitua aineistoa, olen epäselvissä kohdissa palannut kuuntelemaan aineistoa ja tekemään litterointiin vielä korjauksia, jos se on ollut tarpeellista. Litterointiin olen kiinnittänyt tarkoituksella paljon huomiota, koska se on välttämätön osa tutkimuksen toteuttamista ja lisäksi erinomainen tapa tutustua omaan aineistoon (Ruusuvuori & Nikander 2017, 437).

Äännähdykset tai niiden tulkinnat sekä epäselvät sanat on tekstissä merkitty sulkuihin. Jos jompikumpi puhuja on aloittanut puheensa toisen päälle, se on merkitty rivin alkuun sulkuihin. Puheen ulkopuoliset huomiot, tulkinnat tai lisätyt välimerkit on merkitty hakasulkeisiin. Tavuviiva sanojen välissä tarkoittaa normaalin kielioppisääntöjen mukaisen käytön lisäksi yhteen puhuttuja sanoja tai

sanan hakemista. Tavuviiva, joka päättää sanan tarkoittaa kesken jäänyttä sanaa tai ajatusta, minkä jälkeen puhuja ei välttämättä enää jatka edellä olevaa ajatusta. Pilkulla on merkitty lyhyitä taukoja ja pisteillä pitkiä, useamman sekunnin mittaisia taukoja. Lisäksi pistettä on käytetty puheosuuksien lopussa riippumatta osuuksien välisen tauon pituudesta. Kun lainauksissa käytetään kahta peräkkäistä tavuviivaa, tarkoittaa se sitä, että osa puheesta on jätetty pois. Puheenvuorot, jotka on merkitty T:llä tarkoittavat tutkijaa eli haastattelijaa. H:lla ja numerolla merkityt puheenvuorot tarkoittavat haastateltavia, jotka on erotettu toisistaan numeroilla.

5.4 Analyysimenetelmä ja aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysiä voi lähestyä kolmella tavalla: aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Tutkielmani aineiston olen analysoinut käyttämällä laadullista sisällönanalyysiä aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä teoria rakennetaan tutkimusaineistosta. Siinä analyysiyksiköitä ei ole päätetty etukäteen aiempiin tutkimuksiin tukeutuen, vaan tutkija valitsee analyysiyksiköt aineistosta tutkimustehtävänsä perusteella. On kuitenkin huomattava, että puhdasta aineistolähtöistä tutkimusta on käytännössä mahdotonta tehdä, sillä jo havaintojen tekeminen aineistosta edellyttää jonkinlaista teoreettista ymmärrystä (ks. Alasuutari 2011, 40). Tätä analyysitapa kritisoidaan usein siitä, että yhteys toteutetun empiirisen tutkimuksen ja valitun teoreettisen viitekehyksen välillä on ohut. Tästä syystä tutkijan on tarkasti pohdittava omia ennako-oletuksiaan tutkittavasta ilmiöstä, jotta ne eivät ohjaile analyysin etenemistä eivätkä tutkimustulokset vain vahvista näitä oletuksia. (Eskola 2007, 162–163; Tuomi & Sarajarvi 2018, 107–110.) Valitsin aineistolähtöisen analyysitavan sen heikkouksista huolimatta. Ennen aineiston keräämistä ja analyysin aloittamista olin perehtynyt aiheesta aiemmin tehtyyn tutkimukseen, mikä lähtökohtaisesti ohjasi työskentelyäni. Iso osa yhteisösozialityötä käsittelevää tutkimusta on kansainvälistä. Suomessa aiheesta ei ole tehty kovinkaan paljon tutkimusta. Suomessa sosiaalityöllä on kuitenkin oma historiansa ja nykytilanteensa, mitä ei voida täysin verrata muissa maissa tehtyyn tutkimukseen. Tämän takia päädyin antamaan enemmän painoa aineistolle kuin aiemmalle tutkimukselle. Lisäksi aineistolähtöisen painotuksen avulla minun oli mahdollista löytää aineistosta jotain uutta, jota enemmän teoriaan pohjautuvalla painotuksella olisi jäänyt havaitsematta.

Alasuutarin (2011, 39–40) mukaan laadullinen analyysi on kaksivaiheinen: ensin havainnot pelkistetään ja sen jälkeen ratkaistaan arvoitus. Nämä vaiheet ovat kuitenkin aina limittyneet toisiinsa. Myös havaintojen pelkistäminen koostuu kahdesta osasta, havaintojen etsimisestä ja niiden yhdistämisestä. Yhdistäminen voi tapahtua jonkin yhteisen piirteen tai koko aineistoa koskevan analyyt-

tisesti muotoillun säännön avulla. Arvoituksen ratkaisemisen vaihetta kutsutaan Alasuutarin (emt., 44) mukaan yleensä tulosten tulkinnaksi. Arvoitusta ratkaistaessa syntyy usein uusia kysymyksenasetteluita ja sen takia myös palataan tekemään uusia pelkistyksiä aineistosta vastaamaan näihin kysymyksiin. Mitä useampia johtolankoja saadaan, sitä paremmin perusteltu esitetty ratkaisu on. (Emt., 47–48.) Aloitin aineistoni analysoinnin tutustumalla aineistoon huolellisesti litteroimalla sen itse ja sen jälkeen lukemalla aineistoa läpi useita kertoja samalla etsien sieltä keskeisiä pelkistettyjä havaintoja. Kun aineisto alkoi tuntua tutulta, aloitin havaintojen ryhmittelyn. Tämän ryhmittelyn pohjalta muodostin aineistolähtöisen analyysikehikon niistä teemoista, jotka olivat mielestäni keskeisiä tutkimuskysymysteni kannalta. Samalla tein aineiston rajausta ja pystyin jättämään osan aineistosta analyysini ulkopuolelle. Muodostamani analyysikehikon avulla minun oli mahdollista tarkastella aineistoa ja siitä löytämiäni havaintoja uudelleen.

Sisällönanalyysiä on kritisoitu siitä, että sen mahdollisuudet rajoittuvat vain aineiston järjestämiseen johtopäätösten tekemiseksi. Kriitikkojen mukaan sisällönanalyysi ei yksinään riitä johtopäätösten tekemiseen. (Grönfors & Vilkkä 2011, 94.) Tämän takia monia tutkimuksia onkin kritisoitu kesken-eräisyydestä, kun järjestelty aineisto esitetään tuloksina ilman, että siitä on tehty johtopäätöksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Jotta analyysini ei jäisi pelkästään aineiston järjestämiseksi, olen käyttänyt sitä myös johtopäätösten tekemiseen. Johtopäätösten tekeminen on mahdollista abstrahoida eli muodostamalla aineiston perustuvia teoreettisia käsitteitä (Miles & Huberman 1994, 245–262; Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.) Kun alustava analyysikehikko oli valmis, luin aineiston vielä kerran läpi koodaamalla aineiston Atlas.ti-ohjelmiston avulla. Sen jälkeen kirjasin erilliseen tekstinkäsittelytiedostoon aineistosta löytyneet pelkistetyt ilmaisut luokittelemalla ne analyysikehikon teemojen mukaisesti. Analyysikehikkoni olin rakentanut aineiston ryhmittelyssä muodostamiani luokkia yhdistämällä. Kun koko aineisto oli koodattu, luokiteltu ja kirjattu tekstiksi, ryhdyin kirjoittamaan analyysin tuloksia auki. Tässä kirjoitusvaiheessa muokkasin tulosten jäsenyyksen lopullisen muotonsa: yhdistin osan analyysikehikon luokista keskenään tai jätin luokkia pois, koska ne eivät tuottaneet olennaista tietoa tutkimuskysymysten kannalta. Tein siis samaan aikaan analyysiä ja etsin edelleen uusia havaintoja aineistosta. Näin analyysin eri vaiheet kietoutuivat yhteen, kuten laadullisessa analyysissä usein Alasuutarin (2011, 78) mukaan käy. Analyysin tuloksista rakensin teoreettiset käsitteet, joiden avulla pystyin vastaamaan tutkimuskysymyksiini.

5.5 Eettiset kysymykset

Eettisyys ohjaa tutkimuksen tekemistä kaikissa vaiheissa ja se rakentuu vastuullisuudelle, loogiselle argumentaatiolle ja huolellisuudelle (Hyvärinen 2017, 32). Tutkimuksen tekemisessä keskeistä ovat rehellisyys ja huolellisuus. Tästä syystä olen pyrkinyt tutkimusraportissani kuvaamaan avoimesti ja tarkasti tutkimuksen tekemisen eri vaiheita. Muiden kirjoituksiin viittaamisessa olen noudattanut huolellisuutta ja merkinnyt asianmukaisesti, kenen teksteihin kulloinkin viittaan. (TENK 2012, 6.)

Ennen tutkimuksen tekemisen aloittamista on hankittava tarvittavat tutkimusluvut ja mahdollisesti eettinen ennakoarviointi (TENK 2012, 6). Tämän tutkimuksen luonne ei vaatinut eettisen ennakoarvioinnin tekemistä, koska haastateltavat olivat täysi-ikäisiä ja heille kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta avoimesti eikä tutkimukseen osallistumisesta aiheutuisi mitään haittaa tutkittaville (TENK 2009, 2). Marraskuussa 2018 yliopistonlehtori Anna Metteri haki tutkimuslupaa koko TEKO-hankkeen laajuisesti Tampereen kaupungilta. Kun tutkimuslupa myönnettiin, aloitin yhteydenotot haastateltaviin.

Tutkijan motiivina ei saa olla juoruaamiseen tähtäävä uteliaisuus. Tutkimukseen osallistujien tulee tietää riittävästi: mikä on tutkimuksen tarkoitus, miten kerättyä aineistoa käytetään, miten sitä säilytetään, miten tutkimuksesta raportoidaan. (Hyvärinen 2017, 32.) Kerroin tutkimukseen osallistuville tutkimusaiheesta jo puhelimesta tai sähköpostissa ja yhteydenoton jälkeen lähettämässäni haastattelukutsussa vielä tarkemmin (ks. Liite 1). Haastattelukutsun olen laatinut Juha Rannan ja Arja Kuula-Luumin (2017, 415) ohjeiden mukaisesti. Kutsussa kerrotaan haastattelujen nauhoittamisesta, litteroitujen haastattelujen anonymisoinnista, aineiston säilytyksestä sekä sen tallentamisesta Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon, johon pyysin haastateltavilta luvan. Lisäksi kutsussa mainitaan aineiston rehellinen käyttö tutkimusraportissa kuitenkin niin, että ketään ihmistä, ryhmää tai tahoja ei esitetä tunnistettavasti tai kielteisessä valossa. Haastattelukutsuun pyysin palautetta yliopistonlehtori Anna Metteriltä ennen sen lähettämistä haastateltaville. Haastatteluajankohdan lähestyessä olin yhteydessä haastateltavaan ja varmistin haastattelun toteutumisen. Ennen haastattelun aloittamista kerroin haastateltaville vielä uudelleen nauhoituksesta, haastattelun kestosta, aineiston käytöstä, luottamuksellisuudesta ja siitä, että tein muistiinpanoja haastattelun aikana, jotta muistaisin kaikki haastateltavan esiintuomat mielenkiintoiset asiat. Lisäksi annoin haastateltaville mahdollisuuden kysyä mitä tahansa ennen kuin haastattelu aloitettiin ja uudelleen haastattelun lopussa ennen sen päättämistä.

Tutkimukseen osallistuvilla tulee olla mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta tai keskeyttää osallistuminen missä tahansa vaiheessa (Hyvärinen 2017, 32). Sovin haastateltavien kanssa tutkimukseen osallistumisesta ensisijaisesti puhelimitse ja tarvittaessa sähköpostitse. Muutamien haastateltavien kohdalla tein useita yhteydenottoja ennen kuin tavoitin heidät. Kysyin haastateltavilta, haluavatko he osallistua tutkimuksen tekemiseen. Alustavan sopimuksen jälkeen haastateltaville lähetetyssä haastattelukutsussa kerroin uudelleen, että osallistuminen on vapaaehtoista mutta kannustin heitä kuitenkin osallistumaan tutkimukseen. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 85) mukaan tutkijan tehtävänä on motivoida sopivia henkilöitä osallistumaan tutkimukseen. He puolustavat haastateltavien suostuttelua, vaikka sitä kohtaan on esitetty kritiikkiä (ks. Eskola & Suoranta 1998, 92). Suostutteluun voidaan nähdä kaksi perustetta: Ensinnäkin ihmiset kieltäytyvät usein haastattelusta, koska he vain pyrkivät välttämään uusia tilanteita. Toiseksi suostuttelun avulla voidaan kertoa ihmisille, että juuri he olisivat sopivia tähän tutkimukseen ja heidän haastattelemisensa olisi tärkeää. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 85, ks. myös Alastalo ym. 2017, 216.)

Kun henkilö on suostunut osallistumaan tutkimukseen, siitä ei saa koitua hänelle liiallista vaivaa eikä lainkaan haittaa (Hyvärinen 2017, 32). Vaivan välttämisen pyrin varmistamaan siten, että sovin haastattelut haastateltaville sopiviin ajankohtiin ja paikkoihin (Eskola & Suoranta 1998, 91). Yksi haastattelu sovittiin lähes kahden kuukauden päähän yhteydenotosta, koska se oli haastateltavalle sopivin ajankohta. Haastateltavien suojelemiseksi haitalta haastattelujen litteroinnit anonymisoitiin huolellisesti eikä tutkimusraportista voida päätellä osallistujien henkilöllisyyttä (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 419–422). Anonymisoinnissa on muun muassa häivytetty haastateltavien tunnistettavia puhetapoja ja nimet on korvattu joko ammattinimikkeillä tai käyttämällä vain nimitystä työntekijä esimerkiksi seuraavalla tavalla:

H4: vaikka nyt [pitkäaikainen työntekijä] on nyt ollu aika pysyvänä hahmona nii tavallaa välittämäs tietoo niinku eri tasolt toiselle.

Koska valitsin aineistonhankintamenetelmäksi haastattelut, on tärkeä pohtia haastattelutilanteisiin liittyvää vuorovaikutus- ja valtasuhteita. Haastattelutilanne on usein asymmetrinen eli haastateltavan ja haastattelijan välillä vallitsee jonkinasteinen hierarkia (Kosunen & Kauko 2016, 29). Haastattelun molemmilla osallistujilla on oma rooli, johon heidän tulee asettautua. Haastattelija kysyy ja kerää tietoa, haastateltava antaa tuota tietoa vastaamalla kysymyksiin. (Ruusuvuori & Tiittula 2017, 47, 59–60.) Jokainen haastattelutilanne on erilainen ja siksi niissä rakentuu erilaisia vuorovaikutus- ja valtasuhteita. Näissä suhteissa voi myös esiintyä vaihtelua haastattelun aikana. Keskeiset valtasuhteita määrittävät tekijät ovat ikä, sukupuoli, luokka ja etnisyys. (Kosunen & Kauko 2016, 29–30,

39.) Haastateltavistani suurin osa oli naisia ja suomalaisen valtaväestön edustajia. Iän puolesta olen haastateltaviani vanhempi yhtä lukuun ottamatta. Pysin vähentämään sukupuoleni, ikäni ja valtaväestöön kuulumiseni vaikutusta haastattelutilanteeseen osoittamalla, että haastateltavien osallistuminen tutkimukseen ja heidän tuottamansa tieto on hyvin tärkeää ja merkityksellistä. Monet haastateltavista olivat minulle etukäteen tuttuja, koska tein opintojeni syventävän harjoittelun syksyllä 2018 yliopistolla tutkimusharjoitteluna. Harjoittelun aikana osallistuin TEKO-hankkeen kokouksiin ja kävin tutustumassa käytännön työhön Kototorilla. Harjoitteluni kehittämistehtävänä osallistuin TEKO-hankkeen asiakaspalautteen keräämiseen auttamalla palautelomakkeen suunnittelussa ja tekemällä yhteenvedon palautteesta yhdessä toisen opiskelijan kanssa. Vaikka monet haastateltavista olivat minulle tuttuja, haastattelujen ajaksi omaksuin haastattelijan roolin, jossa pyrin antamaan enemmän tilaa haastateltavien puheelle ja puhumaan itse vähemmän. Annoin haastateltaville rauhan pohtia esittämiäni kysymyksiä ja vastata heille sopivaan tahtiin. Jos haastateltava tuotti puhetta rauhallisesti tai lyhyissä pätkissä, rohkaisin häntä jatkamaan puhettaan nyökkäyksillä tai pienillä äännähdyksillä. Lisäksi odotin pitkään ennen seuraavan kysymyksen esittämistä, jotta haastateltava on varmasti saanut sanottua kaiken haluamansa. Jos haastateltava puhui nopeasti, sopeuduin tähän rytmiin enkä odottanut pitkiä aikoja ennen uuden kysymyksen esittämistä. Useassa haastattelussa myös painotin haastateltavan esiin tuomien asioiden tärkeyttä, kuten seuraavassa katkelmassa:

H5: -- mul on tunne että katton tätä vähän kapeesti ku mä katon sitä tästä näkökulmasta --

T: Mutta haluan sanoa että se sun näkökulma on hirveen tärkeä et ikään kun vaikka et ymmärrä joka asiasta paljon siis niinkun et osaa-voi antaa laajaa kuvaa niin se yhden näkökulman kertominen on hirveen arvokasta juuri että et on sillä taval tärkeä --

Haastattelujen lopuksi annoin jokaiselle haastateltavalle suklaalevyn kiitokseksi osallistumisesta. Tästä en ollut kertonut haastateltaville etukäteen. Halusin pienen lahjan avulla osoittaa kiitollisuuttani haastateltaville ja osoittaa, että heidän panoksensa tutkimuksen tekemisessä oli olennainen.

6 KAKSI ERILAISTA TAPAA TEHDÄ SOSIAALITYÖTÄ

Haastateltavat määrittelevät sosiaalityötä kahdesta näkökulmasta. He kuvailevat sosiaalityön arkea ja sitä, millaiselta julkisen sektorin sosiaalityö heille näyttäytyy puutteineen ja ongelmineen. Sosiaalityön arkitodellisuutta kuvaavan työtavan olen analyysini perusteella nimennyt sisäänpäin kääntyneeksi sosiaalityöksi. Tätä työtapaa haastateltavat vertaavat siihen, millaista sosiaalityön tulisi olla ja millä tavoilla TEKO-hankkeessa on pyritty muuttamaan sosiaalityössä vallitsevia käytäntöjä. Tämän työtavan olen nimennyt ulospäin suuntautuvaksi sosiaalityöksi. Aineiston perusteella sisäänpäin kääntynyt lähestymistapa on edelleen hallitseva sosiaalityössä. Hankkeessa toteutettu ulospäin suuntautuva sosiaalityö taas edustaa tämän vallitsevan työtavan vastavoimaa tai kääntöpuolta. Aineiston perusteella ulospäin suuntautuva työ on murtautumassa tai sen toivotaan murtautuvan esiin sisäänpäin kääntyneen sosiaalityön varjosta. Uuden työtavan vahvistumisen odotetaan parantavan sosiaalityön laatua ja lisäävän työn vaikuttavuutta.

6.1 Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö

Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö sisältää kolme erityistä piirrettä. Se on eriytynyttä ja organisatiolähtöistä, siinä ei huomioida ihmisten yksilöllisiä tarpeita ja se on vaikeasti saavutettavaa. Sisäänpäin kääntynyttä työtä voidaan kuvailla myös virasto- tai viranomaistyöksi ja se nähdään pääsääntöisesti kielteisenä, urautuneena ja etäisenä. On kuitenkin huomattava, että viranomaistyötä pidetään tärkeänä osana sosiaalityötä mutta se ei saisi olla ainoa tapa tehdä sosiaalityötä. Yksi haastateltavista ilmaisi tämän näkemyksen seuraavasti: *”sitä mä en niinku missään nimes sano sitä että ei tarvittais semmost viranomaistyötä sosiaalityötä ilman muuta sitä tarvita.”*

Sosiaalityön palvelut on usein jaettu iän, elämäntilanteen tai tietyn avuntarpeen mukaan. Samalla nämä palvelut ovat eriytyneet toisistaan, mikä tarkoittaa, että ihmisen pitäisi tarkasti tietää, mihin hän menee hoitamaan tiettyä asiaa tai ongelmaa. Jos hän menee hakemaan apua niin sanotusti väärästä paikasta, häntä ei auteta, vaan hänet ohjataan asioimaan jossain muualla. Palvelujen eriytyminen, esimerkiksi keskittyminen maahanmuuttajiin, voidaan tosin nähdä myönteisenäkin asiana. Eriytyminen mahdollistaa ihmisten kannalta tarpeellisen osaamisen keskittymistä, minkä tulisi näkyä palvelun parempana laatuna. Samalla eriytyminen nähdään kuitenkin selkeästi kielteisenä asiana. Tämä johtuu siitä, että eriytyminen takia on syntynyt tarkkoja määritelmiä sille, kuuluuko ihminen johonkin asiakasryhmään, ja mitä tukimuotoja tälle asiakasryhmälle annetaan, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

*H2: jos mennään vaikka johonki kunnalliseen toimeen niin siel-siel tulee just ne palvelu et mi-mihin palveluun kukakin on oikeutettu ja se asiakasryhmän raja-
laan nopeesti päälle.*

Pahimmassa tapauksessa ihminen ei täytä minkään palvelun asiakaskriteerejä ja jää vaille apua. Jos taas ihminen kuuluu useampaan eri tavoin rajattuun asiakasryhmään, hän joutuu hakemaan apua useammasta eri paikasta. Asiakasryhmän rajaamisessa on paljolti kyse palveluiden halukkuudesta kantaa vastuuta tai vältellä sitä. Useinkaan ei haluta ottaa hoidettavaksi sellaisia asiakkaita, jotka eivät kuulu selkeästi omalle vastualueelle ja vastuu vieritetään jonkun toisen palvelun niskoille. Yhtenä syynä tähän ovat taloudelliset syyt, kun eriytyneet palvelut joutuvat laskemaan määrärahojen riittävyyttä ja valikoimaan sillä perusteella asiakkaita tai heille myönnettäviä tukitoimia.

Palveluiden eriytyminen johtaa myös siihen, että työntekijät tekevät työtään varsin yksin. He eivät tunne muissa palveluissa toimivien kollegoiden työtä eivätkä koe yhteenkuuluvuutta heidän kanssaan, vaikka työskentelisivät samalla ammattinimikkeellä, kuten seuraavassa esimerkissä kuvataan:

H4: mä oon esimerkiks tässä nyt työssä huomannu sen että jos en mä tiedä toisen työtehtävistä tai työstä mitään ni mä en koe samallaist niinku yhteenkuuluvuutta tai vaikka saman alan sisällä vaikka toimitaan ni jos en mä tunne hänen kenttää ni emmä koe semmost yhteenkuuluvuutta vaikka ois samast ammattinimikkeest kyse.

Tällainen tietämättömyys toisten työstä estää yhteistyön tekemisen. Silti pelkkä tietoisuuden lisääminenkään ei välttämättä synnytä yhteistyötä eri palveluiden välillä. Eri toimijat saattavat kokoontua yhteen vain tavan vuoksi, jolloin kukin kertoo omia kuulumisiaan omasta palvelustaan ja työstään. Näissä tapaamisissa ei kuitenkin pyritä tekemään mitään yhdessä tai luomaan mitään uutta, mikä olisi todellisen yhteistyön lähtökohta.

Sisäänpäin kääntyneen sosiaalityön organisaatiolähtöisyys näkyy siinä, että toisistaan eriytyneet palveluorganisaatiot säätelevät tarkasti omaa toimintaansa ja työntekijöidensä työtä. Organisaatiossa on määritelty se, mitä pitää tehdä ja saada aikaiseksi. Nämä päätökset tehdään esimiestasoilla eikä työntekijöille anneta mahdollisuutta vaikuttaa niihin. Työntekijöiden työnkuvat on kirjattu yksityiskohtaisesti, mikä estää työntekijöiden omia valintoja tai määrittämiä työnsä sisällöstä tai suunnasta. Työtä ohjataan esimerkiksi ohjeistusten ja työssä käytettävien lomakkeiden kautta. Työntekijät keskittyvät vain toteuttamaan työtään annettujen ohjeiden mukaisesti eivätkä pohdi työn kehittämistä, palvelun parantamista tai asiakasryhmän tilanteen edistämistä. Kehittämisen esteenä on myös se, että kaikkiin kokeiluihin ja muutoksiin tarvitaan esimiehen lupa. Lisäksi asiakkaita on vaikea ottaa mukaan kehittämiseen, kun on mietittävä asiakkaiden kulkuoikeuksia sekä vaitiolovelvollisuuteen liittyviä asioita. Tämän prosessin vaikeutta eräs haastateltavista kuvasi seuraavasti:

H3: tarvi niinku käyttää esimiehen esimiehen esimiehen ennenku me saadaa lupa ja -- voiks tulla ja tarviiko kulkukortin ja mitä ja tätä ja va-salassapitoo.

Kun työntekijöiden mahdollisuuksia rajoitetaan monilla tavoilla, kokeileminen ja kehittäminen vähenevät samalla: Työntekijät kokevat, etteivät saa tehdä työtään kestävästi ja eettisesti, koska siihen ei ole riittäviä resursseja. Ja vaikka työntekijät yrittäisivät esittää kehittämissuhteita tai välittää tietoa asiakasryhmän tarpeista, esimiehet tai päättäjät eivät kuuntele heitä. Lisäksi monet työskentelevät määräaikaissa työsuhteissa, jolloin työntekijät eivät motivoitu pitkäjännitteiseen kehittämistyöhön.

Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityön työtapo vaikuttaa organisaatiotason ohella myös suoraan asiakastyöhön, koska viranomaistyöhön kuuluu virallisten päätösten tekemistä. Niitä tehtäessä puututaan väistämättä ihmisen elämään ja se tapahtuu helposti ylhäältä päin. Vaikka asiakastyössä ei olisi päätöksentekovelvoitetta, työn lähtökohtana on ihmisen ongelmat ja avun tarpeet, jotka työntekijä havaitsee ja määrittää. Tätä toimintatapaa kuvaa seuraava lainaus:

H6: asiakas tulee vastaanotolle ja sitten on siinä silleen et no okei sul on selkeesti nyt täs tässä ja tässä ongelmia.

Samalla, kun työntekijä määrittelee asiakkaan ongelmia, hän rajaa kyseisen palvelun auttamisvelvollisuutta yksittäisiin asioihin sen sijaan, että asiakkaan tilannetta tarkasteltaisiin kokonaisuutena. Asiakkaalle ei anneta mahdollisuutta kertoa omista tarpeistaan eikä häntä kuunnella, jolloin annettava apu ei välttämättä kohdistu lainkaan siihen, mihin ihminen itse toivoisi saavansa apua. Tämä voi johtua siitä, että työntekijän työtä ohjaavat tiukat ohjeistukset tai lait ja häneltä vaaditaan tehokasta ja nopeaa työskentelyä. Tehokkuus ja nopeus voivat heikentää työntekijän kykyä ottaa huomioon ihmisen elämäntilannetta tai erityistarpeita. Eräs haastateltavista kertoi, miten työntekijät eivät ymmärrä maahanmuuttajien tarpeita asiakaspalvelutilanteessa: ”hän [työntekijä] ei ymmärrä olet maahanmuuttaja ja sä tarvitset tukia ja sä tarvitset puhua hitaasti”.

Kun sosiaalityö on sisäänpäin kääntynyttä, ihmisen elämästä tiedetään vain se, mikä liittyy oman palvelun toimintaan ja mitä sen yhteydessä on tapahtunut. Välttämättä ei edes tiedetä, millaisia kontakteja ihmisellä on muihin palveluihin. Ihminen tulee työntekijän luokse saadakseen apua omaan ongelmaansa tai hakeakseen jotain etuutta, mutta työntekijöillä ei ole aikaa tai halua kiinnittää huomiota ihmisen kohtaamiseen tai ihmissuhteen rakentamiseen. Tätä pidetään myös tarpeettomana erityisesti silloin, kun sosiaalityö on ihmisen elämässä läsnä vain lyhyen aikaa. Tämä kaikki johtaa siihen, että sosiaalityö karkaa kauas ihmisten arjesta ja muuttuu viranomaiskoneistoksi, jolle normaalielämä on vierasta. Tällaista virastoissa tapahtuvaa kahdenkeskistä työskentelyä asiakkaan

kanssa haastateltavat nimittävät perinteiseksi menetelmäksi, jolle kaivataan vaihtoehtoja, kuten seuraavassa lainauksessa haastateltava kuvaa vedoten sosiaalihuoltolakiin:

H3: sosiaalihuoltolaki ei sano että sosiaalityö on vaan niinkun semmosta psykososiaalist tukee tällases huonees [asiakashuone sosiaaliasemalla] (naurahdus) missä me nyt ollaan kahdenkeskisesti vaan se on paljo muutakii.

Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö ei ota etäisyyttä ihmisiin pelkästään suhdetasolla, vaan myös fyysisesti. Ensinnäkin ihmisiltä edellytetään, että he tulevat sosiaaliasemille eikä ajatella, että työntekijät voisivat liikkua ihmisten luokse. Työntekijöiden asennoitumista kuvataan ”poteroitumiseksi” omiin palveluihin ja virastoihin. Toiseksi sosiaaliasemat ja siten myös sosiaalityön palvelut on keskitetty tiettyihin paikkoihin, joihin ihmisten täytyy matkustaa pidempiäkin matkoja.

Työntekijän ja asiakkaan välisen etäisyyden syntymisessä yhtenä merkittävänä tekijänä on myös palveluiden heikko saavutettavuus. Yksi haastateltavista kertoo, että hänen työpaikallaan oli neljä kertaa viikossa tunnin puhelinaika, jolloin asiakkaat saattoivat soittaa työntekijöille. Maahanmuuttaja-asiakkailta ei välttämättä ollut riittävää kielitaitoa kertoa asiaansa puhelimitse eikä puhelinaikana juuri kukaan yleensä soittanutkaan. Asiakkaat olisivat toivoneet voivansa kohdata työntekijän kasvotusten mutta työntekijöiden työhuoneet sijaitsivat lukitulla käytävällä, jonne asiakkailta ei ollut pääsy. Tapaamista varten asiakkaan tuli varata vastaanottoaika työntekijältä mutta usein vapaata aikaa saattoi joutua odottamaan pitkään. Seuraava lainaus kuvaa tapaamisen sopimisen haasteita:

H7: se nyt sitte riippu siitä miten oli omassa kalenterissa tilaa ja miten sai tulki ja muuta et menikö se parin viikon päähän vai kuukauden päähän että siin ei ollu semmosta että niinku oltas pystytty jotenki sponttaanisti hoitaan niitä asioita.

Vastaanottoajan saamiseen vaikutti siis työntekijän ja tulkkien työtilanne, jonka takia tapaaminen saattoi venyä jopa kuukauden päähän. Tämän lisäksi haastateltavat tuovat esille, että vastaanottoajankin varaaminen voi olla vaikeaa osalle ihmisistä. Heidän pitää ylittää monia esteitä tai läpäistä erilaisia suodattimia ennen kuin pääsevät asioimaan työntekijän kanssa joko puhelimitse tai kasvokkain. Palveluiden yhteydenottokeinot voivat olla liian vaativia asiakkaiden taidoille, kuten verkkopalvelut luku- ja kirjoitustaidottomalle tai puhelinpalvelut, joissa asioidaan automaatin kanssa ja soittajan pitää puhelun aikana painaa numeroita. Tällaiset esteet heikentävät ihmisen motivaatiota ottaa yhteyttä ja yrittää saada apua. Kun ihminen lopulta pääsee tapaamaan työntekijää, hän saa vain lyhyen vastaanottoajan, koska työntekijöillä on kiire ylisuuren asiakasmäärän takia. Lyhyt vastaanottoaika ei riitä siihen, että työntekijä ehtisi rauhassa kuunnella asiakasta, vaan asiakkaan asia pyritään vain ratkaisemaan nopeasti. Työstä tulee liukuhihnatyötä, kuten eräs haastateltava asian

ilmaisee: ”se nyt varmaan niinku aika shokki sillai tulla jostain toisesta maasta ja sitte niinku ku pitäs niitä omia asioita käsitellä ni sit ei oookkaan aikaa ja sitte kaikki tavallaa hoidetaa liukuhihnalla”.

Sisäänpäin kääntyneen sosiaalityön eriytyneisyys ja organisaatiolähtöisyys, ihmisten tarpeiden huomioimattomuus ja palveluiden vaikea saavutettavuus ovat kaikki esteitä oikea-aikaisen ja oikein kohdennetun avun saamiselle. Haastateltavat kuvaavat myös monenlaisia tapoja, joilla näitä esteitä voitaisiin ylittää ja poistaa. Tätä keinovalikoimaa nimitän ulospäin suuntautuvaksi sosiaalityöksi.

6.2 Ulospäin suuntautuva sosiaalityö

Sisäänpäin kääntyneen sosiaalityön vastakohtana haastateltavat kuvasivat ulospäin suuntautuvaa sosiaalityötä. Haastateltavat nimittävät tätä työtappaa muun muassa matalan kynnyksen työksi, liikkuvaaksi työksi ja jalkautuvaksi työksi. Se edellyttää erilaista organisatorista lähestymistappaa kuin sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö. Työntekijälle se antaa laajemmat mahdollisuudet toimia ja vaikuttaa työhönsä mutta samalla se vaatii uudenlaista asennoitumista työhön. Haastateltavat näkevät ulospäin suuntautuvan työtavan tehokkaampana kuin sisäänpäin kääntyneen työn ja sen vaikutukset näyttäytyvät myönteisinä myös apua tarvitseville ihmisille. Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä yhdistyvät haastateltavien kuvaama ihanteellisen sosiaalityön malli sekä TEKO-hankkeen käytännössä toteutuva sosiaalityö. Koska sosiaalityön ihannemalli on muodostettu TEKO-hankkeen toimintaympäristössä, se keskittyy ennen kaikkea maahanmuuttajien parissa työskentelyn erityiskysymyksiin, mutta sen peruseriaatteet ovat sovellettavissa myös muille sosiaalityön aloille. TEKO-hankkeen toiminta-ajatusta ja Kototorilla tapahtuvaa käytännön työtä kuvataan aineistossa esimerkiksi yhdestä mutta ei ainoasta mahdollisesta tavasta tehdä ulospäin suuntautuvaa sosiaalityötä. Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä on keskeistä ihmisen kohtaaminen ja hänen toimijuutensa vahvistaminen, palveluiden saavutettavuuden parantaminen, sosiaalityön monitoimijaisuus sekä työn tavoitteiden ja arvojen kirkastaminen.

Haastateltavat kuvailevat sosiaalityötä monella nimityksellä, muun muassa auttamistyö, kohtaamistyö, rinnalla kulkeminen, hyvinvoinnin edistäminen, elämän hallinnan tukeminen ja ihmisen elämän kokonaisvaltainen huomioiminen. Sosiaalityö tulee lähelle ihmistä ja on aktiivisesti mukana ihmisten arjessa. Siksi ihmisten kohtaaminen on isossa roolissa sosiaalityössä. Ilman sitä on vaikea tehdä hyvää sosiaalityötä ja olla ihmisten apuna ja tukena. Kaikki ihmiset tarvitsevat mahdollisuutta tulla kohdatuksi kokonaisuutena ihmisenä omien asioidensa kanssa, ja sosiaalityö on siinä tärkeässä roolissa, kuten seuraava lainaus kuvaa:

H5: se [sosiaalityö] on jotain sellasta jota me kaikki ihmiset tarvitaan -- että tota, mul on jotenkin ihmisenä tämmösenä kokonaisena ihmisenä mahdollisuus tulla (naurahdus) sen työntekijän luo -- mä ikään kun tulen mun mun yleisen kysymykseni tai olemukseni kautta johonki-jonkun palvelun tai piiriin tai kohtaamaan ihmistä joka kykenee ottamaan- sosiaalityö ottaa mut vastaan minuna mun kysymykseni ja ongelmani.

Sosiaalityössä pyritään siihen, että ihminen otetaan vastaan sellaisena kuin hän on, kaikkine kysymyksineen ja asioineen. Häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan vakavasti. Haastateltavat puhuvat siitä, että tällainen kohtaaminen edellyttää avointa asennetta ja tilanteessa läsnäolemistä. Työntekijällä tulee olla halu ja valmius kohdata ihmisiä ja opetella tuntemaan heitä. Kasvokkaista kohtaamista haastateltavat pitävät tärkeänä. Se helpottaa ymmärtämistä, kun voi nähdä keskustelukumppanin ilmeitä ja eleitä. Eräs haastateltavista nimittää kasvokkain toimimista ja tutustumista ”perusasioiksi”. Juuri tällaisten perusasioiden varaan rakentuu haastateltavien mukaan toimiva yhteys työntekijän ja apua tarvitsevan ihmisen välillä. Mutta haastateltavien puheista välittyy myös se, että perusasioita ei aina toteuteta sosiaalityössä hyvin (ks. edellinen luku), ja siksi haastateltavat painottavat niiden tärkeyttä.

Koska ihmiset ovat erilaisia, ei ole yhtä toimenpidettä, jolla kaikkia ihmisiä voidaan auttaa. Kohtaamisen avulla sosiaalityössä pyritään antamaan monipuolisesti tukea ihmisen henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Kun toimitaan organisaatiolähtöisesti, tuen tarpeet ja auttamisen tavat määritellään ihmisen ulkopuolelta ja ylhäältä päin. Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä tätä toimintatapaa on pyritty murtamaan ihmislähtöisyydellä. Se antaa ihmiselle mahdollisuuden määritellä itse omia avuntarpeitaan tai sitä, mikä on hänelle merkityksellistä ja tarpeellista. Tästä haastateltavat kertovat seuraavasti:

H2: sinne tulee ihmisiä pyytään apua niin niin he niinku määrittelee sen että mihin he tarvii apua eikä toisinpäin et työntekijä määrittelee.

Kun ihminen saa itse määrittää omia tarpeitaan, hän voi kokea tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. Tällaisessa kohtaamisessa on tärkeää, että työntekijällä ei ole ennakkoasenteita ihmistä kohtaan. Työntekijä kuuntelee apua tarvitsevaa ihmistä ja toimii hänen kumppaninaan ja vierelläkulkijana, ei auktoriteettina. Tällainen yhteistyö ihmisen kanssa tosin vaatii enemmän aikaa mutta ulospäin suuntautuvan sosiaalityön pyrkimyksenä on välttää kiirettä, mikä on sisäänpäin kääntyvässä sosiaalityössä usein läsnä. Seuraava lainaus kuvaa ihmisten tarvetta kiirettömään kohtaamiseen:

H6: mikä on se niinku suurin tarve heillä -- niin se on just nimenomaan se et annetaan sitä aikaa käydään rauhassa niitä asiakkaan, itse määrittelem-itse määrittelemiä ongelmia tai mitä vaan niinku läpi ja et tavallaan oikeesti aidosti kohdataan hänet.

Kun ihmisen asioita käydään läpi ajan kanssa, se antaa ihmiselle mahdollisuuden tulla kohdatuksi ja määrittää omia tarpeitaan. Tämä itsemääräämisoikeus on vahvasti yhteydessä ihmisen toimijuuteen. Sosiaalityössä on tärkeää, että ihminen saa itse määritellä, millaista elämää hän haluaa elää ja millaista tukea hän siihen tarvitsee. Työntekijä toki esittää ihmiselle erilaisia vaihtoehtoja, mitkä hänen tilanteessaan olisi mahdollisia, mutta ihminen itse tekee päätöksen, minkä vaihtoehdon hän valitsee. Ja työntekijän tehtävänä on tukea ihmistä tässä valinnassa. Yksi haastateltavista kertoo tästä toimintatavasta kuvitteellisen esimerkin kautta:

H7: asiakas ite tekee ne ratkasut siinä sit viime kädessä työntekijä voi antaa neuvoja niistä vaihtoehdoista mitä nyt tässä ehkä vois miettiä mut sitte asiakas tekee ne ne valinnat.

T: -- onko sitte ikään kun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tehtävä tukea asiakasta riippumatta siitä hänen valinnastaan?

H7: Joo voi sen noinkin sanoo jos se valinta (nauraa) on sellanen että se nyt on niinku sitte tämmönen niinku miten sen sanois että se valinta nyt ei mee (nauraa) ainakaa min-kää rikollisen puolelle tai muuta että siinä mielessä et sit jos asiakas jotenki ite päättää vaikka keskeyttää kielikurssin tai joku tämmönen niin emmä voi häntä niinku siinä pakottaa ja jotenkin et jos hän on jo päättänyt että tästä ei tuu mitään tai muuta et nyt niinku tää kurssi syystä tai toisesta vaikka nyt että mä keskeytän tän niin totta kai mä yritän motivoida siihen että nyt vielä yrittäisit ja miettiä että mitä seurauksia sillä sitte on jos sä keskeytät ja muuta mut sit et toisaalt hän tekee sen päätöksen viime kädessä ja sit mä totta kai en mä häntä hylkää sit siinä kohdassa vaan sitte jatka-jatketaan ja mietitään että no mites tästä nyt eteenpäin että kun kun sä nyt keskeytit sen kurssin.

Tämä esimerkki kuvaa hyvin sitä, miten haastateltavat ymmärtävät itsemääräämisoikeuden merkityksen asiakkaille. Asiakkaita ei pakoteta jatkamaan jotain toimintaa vastentahtoisesti. Jatkamiseen voidaan kyllä motivoida mutta jos ihminen ei siitä huolimatta halua jatkaa, ei häntä jätetä yksin, vaan yhteistyötä jatketaan ja asiakkaan kanssa pohditaan seuraavia vaihtoehtoja.

Kun työntekijä kuuntelee ihmisen tarpeita, ja hänen tilanteeseensa pyritään löytämään ratkaisuja, ihmisen elämää ei jaeta osiin ja hoideta vain yhtä osa-aluetta. On olennaista katsoa ihmisen tilannetta kokonaisuutena. Kokonaisuuden tarkasteluun kuuluu myös se, että ihminen nähdään osana omaa ympäristöään, vaikka sosiaalityötä tehdään paljon yksilötyönä ja yksilökeskeisesti. On sosiaalityöntekijöiden vastuulla etsiä ja tehdä näkyväksi ihmisen ympäristössä ja lähiverkostoissa olevia merkittäviä asioita. Seuraava lainaus kuvaa tätä lähestymistapaa:

H2: vaikka se oliski sit ihan yksilötyötä mitä tekee että et et paikannettais se ihminen osana niitä omia omia niinkun lähisuhteita ja ja verkostojaa ja yhteisöjää ja ja pystyt-täis niinku sitäki kautta löytään asioita että et ei vaan sen palveluverkoston (naurahdus) kautta mitä ihminen mahollisesti käyttää.

Kokonaisuuden tarkastelu on tärkeää, sillä ihmisten kaikki elämänalueet vaikuttavat toisiinsa. Ihmisen elinympäristön kartoittaminen taas auttaa löytämään ihmisille hyödyllisiä tai merkityksellisiä tahoja ja läheisiä, joilta hän voi saada tukea. Tällöin ihmisen saama tuki ei tule pelkästään julkiselta palveluverkostolta, jonka mahdollisuudet auttaa voivat olla rajalliset. Tutkimalla ihmisen suhteita hänen läheisiinsä voidaan myös havaita, millaisia avuntarpeita ihmisellä on. Haastateltavien mukaan sosiaalityön syvintä olemusta on ihmisten ympärillä olevien verkostojen havaitseminen, luominen, rakentaminen, vahvistaminen ja koordinointi. Verkostojen tehtävänä ei ole kuitenkaan pelkästään antaa tukea ihmiselle, vaan hän voi olla niissä myös aktiivinen toimija esimerkiksi auttamalla muita. Jos ihmisellä ei ole verkostoja, voi sosiaalityöntekijä ohjata häntä kohtaamispaikkoihin, missä voi syntyä yhteyksiä muiden ihmisten kanssa.

Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä ihmisiä voidaan osallistaa siihen, että he voivat toimia itse auttajina muille ihmisille. Ihmisten osallistamisella pyritään tukemaan heidän hyvinvointiaan, lisäämään heidän ymmärrystään omista ja asuinalueensa asioista sekä mahdollistamaan alueen asukkaiden yhdessä toimiminen. Toisten yhteisön jäsenten avulla ja tuella yksilöt voivat löytää ja käyttää omia voimavarojaan ja osaamistaan sekä itsensä että toisten hyödyksi. Ottamalla ihmiset mukaan toisten auttamiseen voidaan murtaa perinteistä ja epätasapuolista auttamistyön asetelmaa asiantuntijan ja asiakkaan välillä. Tätä toteutetaan Kototorilla muun muassa pienillä käytännön teoilla, joista yksi haastateltavista antoi seuraavan esimerkin: ”*meil on pyöreet pöyät mis yhteisön jäsenet pystyy toinen toisiaan niinku auttaan ja me tuetaan sit ilman muuta sitä*”. Kototorilla pyöreät pöydät edustavat tasavertaisuutta auttajan ja autettavan välillä. Lisäksi vapaaehtoiset yhteisön jäsenet auttavat toisiaan ja työntekijät tukevat tätä auttamistyötä. Työntekijöiden vastuulla on huolehtia siitä, että vapaaehtoiset eivät joudu neuvomaan liian vaikeissa asioissa, jotta ihmiset eivät tule väärin neuvotuiksi. Lisäksi on huolehdittava siitä, etteivät vapaaehtoiset kuormitu liikaa eikä heille anneta liian isoa vastuuta.

Vaikka haastateltavat näkevät ihmisten auttamisen sosiaalityön keinoin pääsääntöisesti positiivisena ja hyvänä, he ovat tietoisia, että auttamisesta voi tulla riippuvaiseksi. Eräs haastateltava käytti tästä termiä ”pystyvyysepäsuhta”:

H3: me puhuttii paljon siitä että et täst pystyvyysepäsuhdasta ja siitä et aina kun ihmisen- ihmistä autetaan ni se tulee avuttomaks siinä hetkellä ku ja tulee helppovaiseks- riippuvaiseks niinku tämmösestä auttamispaikoista.

Haastateltava kuvaa, kuinka apu voi tehdä avuttomaksi. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmisellä itsellään ei ole riittävästi resursseja huolehtia omista asioistaan tai hän ei saa tukea muualta kuin sosiaalityös-

tä. Tällainen riippuvuus sosiaalityöstä voi heikentää ihmisen omaa toimijuutta ja aiheuttaa kokemuksen, ettei ihminen pysty vaikuttamaan omaan elämäänsä. Jotta riippuvuutta voitaisiin ehkäistä ja vähentää, sosiaalityön tulisi olla enemmän yhteistyötä ihmisen itsensä ja hänen tukiverkostojensa kanssa. Yhteistyön tarkoituksena on säilyttää ihmisen oma rooli ja vastuu elämästä. Ihmisen voimavaroja ja omaa osaamista pyritään tukemaan niin, että hän ei tulisi riippuvaiseksi palvelun avusta, vaan voisi tuen avulla saada resursseja ja osaamista hoitaa itse omia asioitaan. Siten ulospäin suuntautuva sosiaalityö voi olla tasa-arvoisempaa kuin virastoissa tehtävä työ, koska sen tarkoituksena on lisätä ihmisen omaa toimintakykyä, ei passivoida häntä.

Jotta ihmisiä voidaan kohdata ja etsiä heidän kanssaan ratkaisuja yhteistyössä, on ulospäin suuntautuvan sosiaalityön parannettava palveluiden saatavuutta verrattuna sisäänpäin kääntyneeseen sosiaalityöhön. Saatavuutta pyritään parantamaan kolmella tavalla: työntekijöiden liikkumisella, avoimien ovien periaatteella ja omakielisyydellä. Saavutettavuuden parantaminen alkaa siitä, että organisaatio mahdollistaa työntekijöiden poistumisen toimistoista ja virastoista. Tätä nimitetään työntekijöiden jalkautumiseksi tai liikkuvaksi työtavaksi. Sillä etsitään uudenlaisia mahdollisuuksia ja paikkoja ihmisten kohtaamiseen, vaikka samalla säilytetään sosiaalityön identiteetti julkisena toimijana. Joissain organisaatioissa tähän on kannustettu työskentelyolosuhteita muuttamalla, mistä seuraava lainaus kertoo:

H5: sosiaalityössä nyt vähän ajan trendikin et liikutaan ja kaikki nää työtilajärjestelyt jaetut työhuoneet ei omaa asiakashuonetta ja voi olla jopa isoja jaettuja tiloja ni tukee sitä että sosiaalityön pitäs lähtee sielt toimistost pois.

Tilojen ja työtapojen järjestämisellä on pyritty mahdollistamaan uudenlainen toimintakulttuuri, jonka tarkoituksena on toimia autettavien ihmisten parhaaksi. Muuttuneita työskentelyolosuhteita ei kuitenkaan nähdä pelkästään positiivisena asiana, sillä ne hankaloittavat työntekijöiden keskittymistä ja toimistossa tapahtuvia asiakastapaamisia. Joka tapauksessa ulospäin suuntautuva sosiaalityö murtaa ajatuksen palveluiden keskittämistä sosiaaliasemille ja pyrkii hajauttamaan sosiaalityön palvelut ihmisten asuinalueille. Ihmisten on helpompi hakea ja vastaanottaa palveluita, kun heidän ei tarvitse matkustaa toiselle puolelle kaupunkia. Haastateltavat etsivät sosiaalityölle vertailukohtia kouluista, päiväkodeista ja terveysasemista, jotka pääsääntöisesti sijaitsevat lähellä asuinalueita tai niiden keskellä. Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä otetaan niistä mallia ja pyritään toimimaan paikallisesti ja alueellisesti.

Työntekijöiltä ulospäin suuntautuva sosiaalityö edellyttää ennen kaikkea uskallusta lähteä pois toimistosta. Tällainen työtapo on päinvastainen verrattuna sisäänpäin kääntyneeseen sosiaalityöhön,

jossa ihmiset tulevat sosiaaliasemalle tapaamaan työntekijöitä. Nyt työntekijät liikkuvatkin ihmisten luokse ja ovat läsnä asuinalueella ja sen ihmisten elämän keskellä. Tai kuten yksi haastateltavista kuvaa: *siirtymä siitä perussosiaalityöstä -- jotenki lähemmäs niitä ihmisiä.*

Työntekijöiden liikkumisella tavoitellaan sellaista muutosta, johon kahdenkeskisellä työllä sosiaaliaseman asiakahuoneessa ei välttämättä pystytä. Sosiaalityön tehtävänä on kuunnella ja tunnistaa paikallisten ihmisten tarpeita ja tarjota niihin apua paikallisesti. Sosiaalityö toimii osana paikallisyhteisöä ja työtä tehdään enemmän yhteistyössä paikallisten asukkaiden ja toimijoiden kanssa, joilla on parempi tieto ja ymmärrys siitä, mikä on alueelle ja sen asukkaille tärkeää. Tällöin työntekijöiden toiminta laajentuu yksilötyöstä ryhmien ja yhteisöjen kanssa työskentelyksi. Työntekijöiden on luovuttava siitä ajatuksesta, että tehdään työtä vain ”omien” asiakkaiden kanssa: on oltava sen alueen ihmisten käytettävissä, minne toiminta on viety. Tällöin sosiaalityön on mahdollisuus saada parempi käsitys ihmisten arkitodellisuudesta. Samalla työntekijöiden tulee itse tunnistaa tai ihmisiä kuunnellen havaita alueella asuvien ihmisten haasteita ja puutteita, jotta niihin voidaan sosiaalityön keinoin vaikuttaa. Eräs haastateltavista kuvaa tätä toimintatapaa ”yhteisöstä käsin työskentelemiseksi”:

H6: voidaan niinkun työskennellä yhteisöstä käsin tai niinkun, tai jos yhteisössä on selkeästi jotain ongelmia niin pureutua siihen yhteisön tasolla eikä välttämättä vaan niinkun yksilön tasolla et voidaan tehdä töitä yhteisössä.

Haastateltavat mainitsevat esimerkkinä asuinalueita koskevista haasteista maahanmuuttajien kulttuuriset käsitykset ja viranomaisvastaisuuden, jotka perustuvat heidän kotimaansa tilanteeseen eivätkä vastaa Suomen tilannetta. Epäluulo ja luottamuksen puute viranomaisia kohtaan ei haastateltavien mukaan ole yksittäisiä maahanmuuttajia koskettava asia, vaan monet maahanmuuttajat jakavat tämän käsityksen. Luottamusta viranomaisiin voidaan kuitenkin rakentaa ja vahvistaa, kun sosiaalityöntekijät viranomaisina tulevat ihmisiä lähelle ja menevät työskentelemään yhteisön keskelle. Kun sosiaalityö työskentelee lähellä ihmisiä ja saa tietoa yhteisöjen haasteista tai puutteista, sitä voidaan välittää muiden toimijoiden tietoon, jotta hekin kykenisivät paremmin palvelemaan alueen ihmisiä. Tätä tehtävää voidaan nimittää myös asianajoksi, kun työntekijät pyrkivät vaikuttamaan rakenteisiin, jotta ihmisten elinolosuhteet voisivat muuttua paremmiksi.

Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä poikkeuksellista on se, ettei se jää pelkästään työntekijöiden itsensä vastuulle, vaan siinä otetaan yhteisön jäsenet mukaan työskentelemään omaksi hyväkseen, kuten seuraavasta lainauksesta käy ilmi:

*H3: musta sen niinku yht-yhteisössä se-se-sosiaalityön paikka (naurahdus) on musta siel-
lä yhteisöissä ja sosiaalityös on semmosii keinoja -- niinku lähtee sitte ja erityisesti jo-
tenki ton sosiaalipedagogiikan puolella ja näin niinkun niinkun et sul on semmosii-
et siel voi myös sitä yhteisöä auttaa et jos se yhteisö haluaa lä-vaikka jotai asiaa lähtee vie-
mää eteepäin näin ni ois keinoja ja apuja niinku se-sen tyyppiseeki työskentely et et-et
sosiaalityö ei ainakaa ikinä sais olla yhteisöst irrallaa.*

Sosiaalityössä tulisi nähdä ihmisten ja yhteisöjen voimavarat, jotka voidaan ottaa käyttöön ihmisten auttamiseksi. Kun hyödynnetään yhteisön omaa panosta ja työskennellään heidän kanssaan yhteisen päämäärän hyväksi, on helpompi saavuttaa toivottuja tuloksia ja ihmiset myös ottavat avun paremmin vastaan, kun se ei tule ikään kuin ylhäältä päin ja ennaltamäärättyinä.

Ihmisten ja yhteisöjen mukaan ottaminen muokkaa kuvaa sosiaalityöstä. Se ei ole vain koulutettujen ammattilaisten tekemää työtä, vaan monen eri toimijan tekemää työtä, kuten haastateltavat sitä määrittävät. Sosiaalityötä tehdään erilaisissa organisaatioissa ja ympäristöissä. Sosiaalityötä toteutetaan julkisen sektorin toimintana esimerkiksi antamalla keskusteluapua ja tekemällä päätöksiä. Sen lisäksi sosiaalityötä tehdään muun muassa kolmannen sektorin yhdistyksissä ja seuroissa. Yksi haastateltavista kuvaa sitä, miten sosiaalityö tulisi nähdä laajemmin:

*H3: et sosiaalityö just nähtäs semmosen et et moni toimija tekee sosiaalityötä niinkun
ihan niinkun kaikista yhdistyksistä seuroista vapaaehtoisista näin et nehän tekee sitä työtä
ja niinku lisää ihmisten hyvinvointia nii jotenki et-et nimenomaan et laajentaa sitä sosi-
aalityön niinkun näkökulmaa tai et se-et se viitekehys on musta niinku laajempi ku pelkkä
semmonen toimistost tehtäväs niinku päätökset ja keskustelu keskustelutyö.*

Haastateltavien näkemyksissä sosiaalityöstä on kuitenkin myös eroavaisuuksia. Osa haastateltavista pitää sosiaalityötä vahvasti ammatillisena ja koulutusta vaativana työnä, jota ohjaa lainsäädäntö ja työlle määritellyt arvot. Sosiaalityön tarjoama apu rakentuu sosiaalityöntekijän osaamisen varaan, mikä saavutetaan koulutuksen avulla. Toiset haastateltavat taas näkevät sosiaalityön kaikkien toimijoiden yhteiseksi tehtäväksi: sosiaalityötä eivät tee vain sosiaalityöntekijät ja muut sosiaalialan ammattilaiset, vaan sitä voivat tehdä myös muiden alojen ammattilaiset ja vapaaehtoiset. Ja ennen kaikkea työtä tehdään yhdessä, kuten eräs haastateltava asian ilmaisi: ”ku ei se oo kuitenkaa y-yksin puurtamisen ala mun mielestä”.

Vapaaehtoisten tekemä työ tosin pohdituttaa haastateltavia, voidaanko sitä nimittää sosiaalityöksi. Haastateltavien ajatukset eroavat tässäkin kohtaa jonkin verran. Joidenkin mielestä kaikkien TEKO-hankkeessa tekemä työ voidaan nähdä sosiaalityötä, jota tehdään vain eri tasoilla. Osa haastateltavista ajattelee, että jotkin yksinkertaisempina pidetyt tehtävät, kuten neuvonta ja palveluohjaus, nähdään selkeästi sosiaalityönä myös vapaaehtoisten tekemänä. Haastavimmat työtehtävät kuulu-

vat kuitenkin koulutettujen työntekijöiden vastuulle. Vapaaehtoisten työtä voidaan siis pitää sosiaalityönä, jota he tekevät ammattilaisten tukemana. Vastuu työstä on silloin ammattilaisilla. Seuraavassa lainauksessa yksi haastateltava kuvaa tätä vapaaehtoisten ja ammattilaisten välistä vastuuta:

T: -- kuka tekee sosiaalityötä TEKO-hankkeessa?

H2: Nii no-no tota, se i-ite nään että tavallaan kaikki (naurahdus) mutta mutta sillain niinku kuitenkin autettuna (naurahdus) sitten että et et kyllä niinku nää hanketyöntekijät kehittäjäsosiaalityöntekijä ja ohjaaja on-on siitä niinku vastuussa että et miten siellä ohjataan ihmisiä ja ja tavallaan pitää olla tietonen siitä et mitä siellä tapahtuu ja ja ja sillä lailla niinku se onki semmonen tä-tärkeä asia että et siel ei anneta kuitenka liikaa tai että ihmiset ei koe että et siellä joutuu neuvomaa asioissa mistä ei niinku yhtään ymmärrä tai tai et tulee tulee niinku ihmiset väärin neuvotuks.

Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan pidä vapaaehtoisten työtä suoranaisesti sosiaalityönä mutta heidän työnsä voidaan nähdä välineenä sosiaalityölle. Yhtenä esimerkkinä vapaaehtoisten työstä sosiaalityön välineenä mainitaan vapaaehtoisesti Kototorin kahvilaa pyörittävä henkilö, joka on luonut kävijöille mahdollisuuden tulla istumaan rauhassa ja viettämään aikaa siellä, luonut Kototorille hyvää tunnelmaa ja ollut myös valmis kohtaamaan kävijöitä. Hän on muun auttanut yhtä kävijää tämän kielikurssiläksyissä.

Yhteistyö eri toimijoiden ja vapaaehtoisten kanssa on ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä mahdollista, koska toiminnan rakenne ei ole niin rajattua ja valmiiden ohjeiden mukaista kuin sisäänpäin kääntyneessä sosiaalityössä. Yhteistyössä olennaista on lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan jotain uutta yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Uusien yhteistyömuotojen kehittäminen tuo myös vastapainoa työntekijöiden kokemalle yksinäisyydelle, josta haastateltavat kertovat. Seuraava lainaus kuvaa tätä yhteistyön kehittämistä:

H5: liikkuva työ ei oo sitä et sosiaalityöntekijä menee johonki tekemään sitä omaa työtään että mene nyt johonki vaikka kirjastoaulaan tai Kelan aulaan ja tapaa sosiaalityöntekijä -- et se on hyvin suppee se että me ollaa jossakin -- sielä sisällä rakenteessa on se sosiaalityö mukana suunnittelemassa kehittämässä niit yhteisii toimintoja -- mun mielest meidän pitää sielä jossakin mis me ollaan ajatella ja suunnitella yhdessä.

Toimistoista ulos lähteminen ei siis tarkoita vain sitä, että työntekijät menevät tekemään sisäänpäin kääntyvää sosiaalityötä johonkin toiseen paikkaan. Se on haastateltavan mielestä rajoittunut ja rajoittava käsitys niistä mahdollisuuksista, joita toimistosta poistuminen tarkoittaa. Uuden suunnittelu ja kehittäminen edellyttää sitä, että opetellaan tuntemaan toisten palveluiden työntekijöitä ja työtapoja. Lisäksi se vaatii aikaa ja mahdollisuuksia yhteiseen työskentelyyn. Haastateltavien mukaan tämä on helpompaa esimerkiksi pienemmässä kunnassa, koska työntekijöitä on vähemmän kuin isoissa kaupungeissa ja työntekijöiden työ on kokonaisvaltaisempaa. Lisäksi fyysiset etäisyydet eri

toimijoiden välillä ovat pienempiä ja yhteistyötä on helpompi rakentaa ihmissuhteiden varaan sen sijaan, että yhteistyön täytyy lähteä organisaatiotasolta. Yksittäisen apua tarvitsevan ihmisen kohdalla toimijoiden yhteistyö tarkoittaa sitä, että voidaan kartoittaa kokonaisvaltaisemmin, missä palveluissa hänellä on asiakkuus jo valmiiksi tai mihin palveluihin hänellä olisi tarve ja oikeus. Ihmisten asioita hoidettaessa voidaan työskennellä moniammatillisessa verkostoyhteistyössä, mikä kuitenkin edellyttää kaikilta mukana olevilta organisaatioilta voimakasta panosta yhteistyön tekemiseen ja mahdollisesti muuttumista. Moniammatillisuus hyödyttää apua tarvitsevaa ihmistä eniten, kun eri ammattiryhmien osaaminen tuodaan samalla kertaa hänen avukseen.

Toisena keskeisenä elementtinä saavutettavuudessa on avoimien ovien ajatus, joka on selkeä vastakohta virastoissa suljettujen ovien takana tehtävälle työlle. Ihmiset voivat tulla asioimaan palveluun, kuten Kototorille, sen aukioloaikojen puitteissa milloin tahansa ilman ajanvarausta. Jos palveluun on mahdollista olla yhteydessä puhelimitse, ei ole puhelinaikoja, vaan ihmiset voivat soittaa milloin tahansa työaikana ja työntekijä joko vastaa tai soittaa takaisin myöhemmin. Tavoitettavuuden paronemisen on tarkoitus nopeuttaa ihmisten avun saamista. Se myös madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä varsinkin silloin, kun kielitaito tai häpeän tunne oman elämän vaikeuksista olisivat esteenä yhteydenotolle. Avoimien ovien ajatukseen kuuluu myös se, että asiakas voi tulla millä tahansa asialla ja häntä pyritään neuvomaan kyseisessä asiassa ja tarvittaessa ohjaamaan eteenpäin. Asiakkaiden ei tarvitse tietää, mihin palveluun tai virastoon heidän tulisi mennä hoitamaan tiettyä asiaa, vaan he voivat tulla kaikissa asioissa samaan paikkaan. Yksi haastateltavista kuvasi tätä toimintatapaa Kototorin kohdalla seuraavasti:

H1: asiakasha voi tulla millä tahansa asialla mikä hänellä on mielen päällä ja mihi haluu haluu ja tarvii apua apua niin niin sit siinä pyritään pyritään neuvoo ja pyritään auttaa ja ohjaan eteenpäi tarvittaessa.

Koska ulospäin suuntautuva sosiaalityö toimii laajan palvelun periaatteella, sillä ei voi olla tiukkaa toimintakulttuuria, jonka mukaan pitäisi toimia. Työntekijät joutuvat reagoimaan ihmisten monenlaisiin elämäntilanteisiin, ongelmiin ja kysymyksiin. Siksi tarkkoja ohjeistuksia kaikkiin asioihin ei voi etukäteen laatia, vaan työntekijät käyttävät omaa ammattitaitoaan ja kokemustaan sekä tekevät myös paljon selvitystyötä. Lisäksi työntekijöiden keskinäinen vastuunjako perustuu vastuunottamiseen. Samalla, kun ihmiset saavat työntekijän apua helpommin, työntekijöille avautuu tilaisuus tehdä työtään siten kuin he toivoisivat voivansa tehdä sitä. Siihen ei välttämättä ole sisäänpäin kääntyvässä virastotyössä mahdollisuutta esimerkiksi kiireen takia.

Organisaatiolta avoimien ovien periaate edellyttää siis joustavuutta niin toimintakulttuurissa kuin työmuotojen vastuualueissa ja asiakasryhmän rajauksissa. Palvelun tulee olla kaikille avoin. TEKO-hankkeessa asiakasryhmää ei ole rajattu, kuten seuraava lainaus osoittaa:

H5: ollaan niinku kaikki ihmiset täällä Tampereella samanarvosia tasa-arvosia ja kuka vaan voi tulla- tää on kaikille ke-ketkä tarvitsee.

TEKO-hanketta tarkasteltaessa on otettava huomioon, että Kototorin lähtökohtainen tarkoitus on palvella maahanmuuttajia, mistä syystä valtaväestöllä ei välttämättä ole tarvetta asioida Kototorilla. Silti heitä ei käännytetä sieltä pois. Ulospäin suuntautuvan sosiaalityön tarkoituksena on tavoittaa myös niitä ihmisiä, joilla ei ole valmiiksi kontaktia sosiaalityön kanssa tai joiden omatyöntekijä on tavoittamattomissa, kuten eräs haastateltavista ilmaisi asian, ”(naurahdus) jossakin toimiston uume-nissa”. Tämä toimintatapa purkaa byrokraattista palvelujärjestelmää, joka ongelmien tai asiakasryhmän mukaan eriytyneillä palveluilla rajaa omaa vastuutaan ja pyrkii vierittämään vastuun ihmisten asioiden hoitamisesta jollekin toiselle palvelulle tai ihmisille itselleen. Tällaiseen palvelujärjestelmään syntyy helposti aukkoja, kun ihmiset monimutkaisine ongelmineen eivät sovi jonkin yhden palvelun asiakkaiksi ja he jäävät vaille tarvitsemaansa apua. Yksi haastateltavista kuvasi Kototorin paikkaa palveluverkostossa seuraavasti:

H4: [Kototori on kehitetty] paikkaamaan niitä aukkoja jotka vaikka maahanmuuttaja-taustasille ilmestyy palveluiden niinku puutteiden takia ni tavallaan tasottaa niit.

Ulospäin suuntautuva sosiaalityö pyrkii tarjoamaan apua niille, jotka muuten jäisivät sitä vaille. Samalla se pystyy helpottamaan virastoissa tapahtuvan työn ruuhkautuneisuutta ja kiirettä. Virastoissa toteutusta sosiaalityöstä voidaan myös ohjata ulospäin suuntautuvan sosiaalityön palveluun, sillä kaikilla ihmisillä ei ole tarvetta varsinaiseen sosiaalityön asiakkuuteen tai määritellylle omatyöntekijälle mutta he tarvitsevat silti apua jossakin asiassa. Tällöin heitä voidaan auttaa muutamalla tapaamisella työntekijän kanssa ulospäin suuntautuvan sosiaalityön palvelussa. Se auttaa ennaltaehkäisemään asiakkaiden tilanteiden kriisiytymistä, kun asioihin pystytään tarttumaan nopeasti ja ajoissa. Esimerkiksi Kototorin toiminnan kautta kyettiin peruuttamaan häätö tilanteessa, jossa perhe ei ollutkaan saanut luvattua uutta asuntoa ja he olivat jo ehtineet irtisanoa vanhan asunnon:

H3: häätö ollaa keretty perua ja et ihmiset ei jääny asunnottomiks mikä ois tullu sit vaikka lapsiperheide kosa-osalta aika kalliiks et ollaa keretty soittaa vuokranantajalle sieltä iha vaa ja pidennetty vaikka kuukaudel vuokrasopimusta.

Palvelun avoimuus ja helppo saavutettavuus aiheuttaa kuitenkin sen, että ulospäin suuntautuvan sosiaalityön palvelussa ei ole mahdollisuutta ryhtyä hoitamaan aikaa vieviä ja vaikeita asioita. Jos

ihmisen asia vaatii esimerkiksi virallisen päätöksen tekemistä, sitä ei tehdä ulospäin suuntautuvassa palvelussa. Siellä voidaan tosin auttaa ja tukea häntä esimerkiksi hakemuksen täyttämässä tai työntekijän avulla voidaan olla yhteydessä päätöksen tekevään tahoon. Tämän toiminta-ajatuksen mukaan ulospäin suuntautuva sosiaalityö toimii ihmisille ensikosketuksena palveluihin ja sieltä on mahdollisuus ohjata ihmisiä hyvin moniin suuntiin. Näitä piirteitä kuvaavat seuraavat lainaukset:

H7: jos siinä että on työntekijä jalkautuneena ja ja hän tapaa jonku asiakkaan ja selviää että tässä nyt onki joku monimutkasempi juttu että ei pystytä ihan tälläi hoitamaan tätä nii sittehän tän jalkautuneen työntekijän on helppo tehdä ohjaus taas eteenpäin sinne omatyöntekijäpalveluihin hän voi jo kertoo siinä että mikä tää tilanne on ja ei tarvii turhaan sit tehdä palvelutarpeearviota välttämättä tuolla sosiaalipalvelujen neuvonnassa et se nopeuttaa sitte sitä sitä taas että asiakas oikeesti saa sen omatyöntekijän sitte.

Ulospäin suuntautuvan palvelun avulla ihmisen asiointi ja avunsaanti nopeutuu. Hän pääsee ilman ajanvarausta kartoittamaan tilannettaan työntekijän kanssa, joka voi kartoituksen jälkeen olla suoraan yhteydessä sopivaa apua tarjoavaan palveluun. Tämän jälkeen ihmiselle voidaan määritellä omatyöntekijä, jonka kanssa varsinainen työskentely pääsee alkamaan.

Kolmas erityisesti maahanmuuttajatyössä keskeinen paremman saavutettavuuden elementti on palvelun omakielisyys. Vaikka ihmisellä ei olisi muuta kielitaitoa kuin äidinkieli, hän pystyy asioimaan palvelussa, jota tarjotaan hänen osaamalla kielellä. Äidinkielellä asioiden ilmaiseminen on myös helpompaa, vaikka osaisi muitakin kieliä. Tästä kertoo yksi haastateltavista:

H8: -- mun mielestä se on tärkeä varsinkin nuori nuori ja lapsi tarvitsee joskus ilmaistua tai kertoa jotain hän-hänen äidinkielellä se on vaikea suome-suomeksi ja hän tarvitsee kertoa mitä mitä siis mikä hänen vaivaa tai häntä vaivaa ha-haluaa kertoa hä-hänen äidinkielellä hänellä on vaikea mun mielestä.

T: Mm niin koska no suomi on vaikea kieli.

(samaa aikaan) H8: Vaikee kieli ja ku- öö kuitenkin jos osaat esimerkiksi mä osaan nyt jonkin verran mutta tulee minulle siis sellaisia ongelmia mä haluaisin kertoa siitä minun äidinkielellä se on helpompi minulle varsinkin jos jo- liittyy tunteet ja-ja ajatukset.

Kun ihmisellä on tarve puhua tunteista ja ajatuksista, on haastavaa käyttää vierasta kieltä, jota ei osaa niin hyvin kuin äidinkieltä. Jotta ihminen tulisi hyvin ymmärretyksi, on omakielisyys tärkeää. Omakielistä palvelua voidaan toteuttaa joko kieltä osaavan työntekijän toimesta tai tulkin avulla. Kototorilla toimii myös kieliavustajia ja maahanmuuttajataustaisia yhteisöneuvoja, jotka voivat tehdä itsenäistä neuvontatyötä asiakkaiden kanssa.

Vaikka sosiaalityön saavutettavuutta parannetaan, ihmisten kohtaamiseen panostetaan ja ihmisen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, myös sosiaalityön keskeiset tavoitteet on samalla pidettävä

mielessä. Haastateltavien mukaan sosiaalityön tavoitteina ovat muutos, ongelmien ennaltaehkäisyminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Muutosta pyritään saamaan aikaan niin yksilöiden ja perheiden kuin laajempienkin ihmisryhmien kohdalla. Muutos voi olla esimerkiksi hyvinvoinnin, onnellisuuden tai mahdollisuuksien lisääntymistä. Seuraavassa lainauksessa haastateltava kuvaa tätä muutospyrkimystä:

H3: sosiaalihuoltolaki kuitenkin määrittelee sosiaalityön että sosiaaliohjauksen niinkun yksilöiden perheiden ja yhteisöjen kanssa tehtäväksi työkse -- et siel ihmisten elämäs joka-joku asia saattas jopa muuttua siin elämässä tai omas ymmärryksessä tai omissa niis tai-doissa tai tiedoissa tai toimintakyvyssä tai siin pystyvyydessä.

Sosiaalityön avulla ihmisen elämään voi tulla monenlaista muutosta esimerkiksi toimintakyvyn palautumista tai vahvistumista, uusien taitojen oppimista tai tiedon lisääntymistä. Yhteisöjen tasolla muutos voi olla keskusteluyhteyden rakentamista eli dialogin mahdollistamista ja järjestämistä sosiaalityön tuella. Dialogin avulla voidaan vähentää kitkaa ihmisten välillä, kun ihmiset kuuntelevat toisiaan ja ymmärrys toisista lisääntyy. Se auttaa myös vähentämään virheellisiä käsityksiä ja olettamuksia toisista.

Muutokseen pyrkimisen lisäksi toinen merkittävä sosiaalityön tavoite on ongelmien ennaltaehkäisy. Ennaltaehkäisyssä pyritään puuttumaan haastaviin tilanteisiin ennen kuin ne pääsevät kriisiytymään. Sosiaalityön tehtävänä on huomata mahdollisia kehittyviä ongelmia ja tuomaan apua ajoissa tai auttaa sen hankkimisessa. Yksi haastateltavista kertoo talousvaikeuksien ennaltaehkäisystä:

H6: kun hän [maahanmuuttaja] on tullu Suomee jos hän ei vaikka osaa raha-asioita käsitellä nii siinä kohtaa tavallaan sosiaalityön tehtävä ois niinku bongata se et okei täs saattaa vähä olla jotain rahanhallinnallisia ongelmia nii siinä kohtaa sit vaikka koittaa hankkia siihen apua jo siinä kohtaa.

Vaikka ennaltaehkäisy nähdään tärkeänä, haastateltavien on vaikea määritellä tarkasti sitä rajaa, milloin ihmisen elämään voidaan puuttua ja milloin ei. Sosiaalityön arvojen mukaisesti ihmisen tulisi saada itse määritellä, mihin asioihin hän tarvitsee apua. Samalla pitäisi kuitenkin huolehtia siitä, että ihmisen perusasiat ovat kunnossa: että hänellä on asunto ja raha-asiat järjestyksessä, hän osaa huolehtia itsestään ja hoitaa asioitaan itsenäisesti. Puhuttaessa lapsista ja heidän hyvinvoinnistaan, voidaan puuttumisen rajana pitää sitä, mikä on esimerkiksi kehityspsykologian mukaan normaalia ja mikä ei. Jos lapsen psyykinen tai sosiaalinen kehitys ei etene normaalisti, tulisi lapsen ja hänen perheensä tilanteeseen puuttua.

Edellä kuvatun ihmisten elämässä tapahtuvan muutostyön lisäksi sosiaalityön merkittävänä työkentänä on muuhun yhteiskuntaan suuntautuva vaikuttamistyö. Vaikuttamistyöllä pyritään siihen, että yhteiskunta muuttuisi tasa-arvoisemmaksi ja oikeudenmukaisemmaksi. Sosiaalityön tulisi koota ihmisiä mukaan vaatimaan ja aikaansaamaan tätä muutosta. Se edellyttää ongelmien tunnistamista ja esiin tuomista sekä työskentelyä ongelmien korjaamiseksi. Apua tarvitsevien ihmisten tarpeet eivät välttämättä ole yleisesti tiedossa, minkä takia sosiaalityön olisi välitettävä tätä tietoa muille toimijoille. On useita ihmisryhmiä, jotka ovat jääneet yhteiskunnassa huomioimatta, ja erityisesti näiden ryhmien tarpeita tulisi saattaa yleisempään tietoisuuteen. Ongelmat ja haasteet saattavat myös johtua yhteiskunnan toimimattomista rakenteista ja järjestelmistä. Tällaisia toimimattomia rakenteita kohtaavat erityisesti maahanmuuttajat, kun he eivät osaa tai pysty käyttämään palveluita, joihin olisivat oikeutettuja. Onneksi näitä palveluiden käyttämisen esteitä voidaan myös poistaa:

H7: tonne palveluliikenteen näihin PALI-busseihin tänää soittelin että miten sais tämmösen luku ja kirjoitustaidottoman rouvan oppimaan sitä käyttämään ku se pitää puhelimitse tilata siitä tilausnumerosta ja siinä pitäis osata sanoo sitte ne omat tiedot ja mistä haetaan ja minne mennään ja mihi kellonaikaan ja muuta niin ni -- sieltä mulle sanottii et tälle rouvalle on mahdollista tehdä sellanen profiili et ihan sillä et kun hän soittaa sinne sanoo oman nimensä jos sinne on tallennettu se tietty reitti mitä hän säännöllisesti kulkee ja ne kellonajat niin he voi ihan sillä sen niinku tehdä sen tilauksen.

Edellä kuvatun esimerkin kaltaisilla, yksinkertaisilla keinoilla on mahdollista saada aikaan suuria muutoksia yksittäisen ihmisen elämässä mutta myös kokonaisten ihmisryhmien elämässä. Muutoksen täytyy tapahtua jossain yhteiskunnan rakenteessa tai palvelussa ja muutoksesta on tärkeä tiedottaa palvelun käyttäjiä eli asiakkaita sekä asiakkaiden kanssa työskenteleviä kuten sosiaalityöntekijöitä eri organisaatioissa. Kun tällaisia pieniä rakenteellisia muutoksia pystytään tekemään ja palvelut saadaan laajemmin ihmisten saataville, se on todiste ihmisten arvostamista: koska ihmiset ovat arvokkaita, heille järjestetään palveluita ja heille tehdään mahdolliseksi myös käyttää niitä. Joskus tämän arvostuksen eteen joudutaan taistelemaan. Se edellyttää erilaisia palveluita tarvitsevien ihmisryhmien näkyväksi tekemistä ja heidän tarpeidensa perustelemista. Siinä tarvitaan sosiaalityön osaamista.

7 TEKO-HANKKEEN KAKSI TILAA

TEKO-hankkeessa on pyritty toteuttamaan ulospäin suuntautuvan sosiaalityön työntapaa. Samalla hankkeessa on luotu kaksi tilaa: vuorovaikutuksen ja oppimisen tila. Molemmissa tiloissa on oma paikkansa hankkeen työntekijöille, apua tarvitseville ihmisille, työntekijöiden taustaorganisaatioille sekä muille toimijoille. Näiden tilojen yhteisenä elementtinä on ollut yhteisöllisyys, joka on tarjonnut pohjan tilojen syntymiselle. Nämä tilat ovat muutenkin osittain limittäisiä, sillä oppimisen tila ei olisi mahdollinen ilman vuorovaikutuksen tilaa. Oppimisen tilan voi myös nähdä yhdeksi osaksi vuorovaikutuksen tilaa. Toisaalta oppimisen tila on luonnollinen jatke vuorovaikutuksen tilalle, sillä vuorovaikutuksessa on mahdollista oppia uutta ja synnyttää uusia ideoita. Oppimisen tila ei kuitenkaan synny itsestään vuorovaikutuksen tilan seurauksena, vaan se on luotava erikseen ja sen rakentamiseen on kiinnitettävä huomiota. Oppimisen tilalla on selkeä yhteys konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen ja ekspansiivisen oppimisen teoriaan, jotka olen esitellyt teoreettista viitekehystä käsittelevässä luvussa.

7.1 Vuorovaikutuksen tila

7.1.1 Fyysinen paikka

Vuorovaikutuksen tilan lähtökohtana on ollut fyysinen paikka, johon ihmiset voivat tulla kohtaamaan toisiaan kasvokkain. Tällaisia paikkoja TEKO-hankkeessa ovat olleet muun muassa Kototori, perheille suunnattu Cafe Gabriel ja miesten futsal-harjoitusvuoro. Haastateltavat keskittyvät kuvailemaan Kototoria, koska se on ollut sosiaalityön keskeisin toimintamuoto hankkeessa. Kototorin sijoittaminen Hervantaan oli hyvä valinta, sillä siellä asuu suuri maahanmuuttajaväestö. Tämä tuli esille myös haastatteluissa:

H8: suurin osa maahanmuuttajasta tai maahanmuuttajasta joo asuvat Hervanta tai Hervannassa ja mun mielestä se on helppo heille tulevat meille Kototorille.

Maahanmuuttajien on ollut helppo tulla Kototorilla, koska se sijaitsee asuinalueella keskeisellä paikalla, vain 200 metrin päässä isosta kauppakeskuksesta. Tämä on mahdollistanut sen, että ihmisten on helppo löytää ja tulla Kototorille. Kaikki kävijät eivät kuitenkaan asu Hervannassa, vaan Kototorille tullaan myös muualta.

Konkreettinen paikka on haastateltavien mukaan ollut ensiarvoisen tärkeänä Kototorin toiminnalle, kuten seuraavassa lainauksessa kerrotaan:

H3: Kototorin tapaukses ni musta se on äärettömän tärkeet et on joku paikka ihan konkreettinen paikka se ei oo missään ilmas leijuva abstrakti käsite (naurahdus) vaa se on niinku jotain ihan todellista eli se on joku paikka mi-mihin niinkun tu- [tulla].

Haastateltavien mukaan Kototorin toiminta ei olisi voinut tapahtua missään rappukäytävässä, kerho-tiloissa tai siivouskomerossa. Tällaisia paikkoja oli Kototoria varten ehdotettu. Fyysisen tilan tuli olla riittävän iso, jotta siellä mahtuu useampia ihmisiä samaan aikaan neuvottavaksi ja odottamaan vuoroaan. Haastateltavat ovat olleet pääosin tyytyväisiä Kototorin tiloihin. Ne ovat olleet huomattavasti paremmat kuin muut ehdotetut vaihtoehdot ja neuvontatyön tekeminen on onnistunut tiloissa hyvin. Haastateltavat näkevät kuitenkin myös selkeitä puutteita tiloissa:

H6: se ei oo mikään ihanteellinen paikka neuvoa ihmisiä tai olla kahvilla ja se et se pitää niinku joka tiistai ja perjantai erikseen pystyttää niin tuo vähän niinku, en tiä se ei ehkä hirveesti kerro niinku niille asiakkaille siit arvostuksesta (naurahdus) että jos niinku pitää joka kerta semmosena popuppina pystyttää neuvontapiste.

Haastateltavat harmittelevat, että Kototorin tilat eivät ole olleet kovinkaan viihtyisät eivätkä ole sopineet täysin käyttötarkoitukseensa, koska tiloilla on ollut muutakin käyttöä ja ne on pitänyt aina järjestää neuvontatyöhön sopiviksi. Haastateltavat pohtivat, että tällaiset puutteet ovat voineet viestittää Kototorilla asioiville ihmisille, ettei heitä arvosteta. Myönteisenä puolena haastateltavat näkevät kuitenkin sen, että ihmiset ovat tulleet Kototorille mielellään. Eräs työntekijä oli kysynyt Kototorin kävijältä, miten tiloista voisi tehdä vähän viihtyisämmät. Tämä oli vastannut, ettei viihtyisyys ole tärkeää. Olennaista kävijän mukaan oli se, että on paikka, mihin voi tulla, ja työntekijät ovat siellä kohtaamassa kävijöitä.

Työntekijöiden kannalta fyysisen tilan haasteena on ollut se, että hankkeen osatoteuttajat ja näiden organisaatioiden työntekijät ovat työskennelleet pääsääntöisesti muissa tiloissa. Tästä syystä työntekijöiden kesken ei ole syntynyt luontevia arkipäivän kohtaamisia. Lisäksi Kototori on ollut vain kaksi kertaa viikossa auki eivätkä kaikki hankkeessa mukana olevat työntekijät ole olleet siellä aina paikalla. Jokainen työntekijöiden tapaaminen on siksi pitänyt sopia erikseen ja laittaa kaikkien kalenteriin. Seuraava lainaus kuvaa näitä haasteita:

H1: se tuntu just semmoselta hajanaiselta että -- kahesti viikossa on tää Kototori mut sit tavallaan et no mitäs muuta tai että et tota et ku ei oo semmosta kiintopistettä tai semmosta konkreettista paikkaa missä oltais vaikka joka päivä ja tehtäis töitä.

Haastateltavat kaipaavat sitä, että työntekijät olisivat pystyneet työskentelemään ”lähekkäämmin”, mikä olisi mahdollistanut paremman tiedonkulun työntekijöiden kesken. Tätä työntekijöiden välistä vuorovaikutusta kuvaillaan laajemmin seuraavassa alaluvussa.

7.1.2 Työntekijöiden välinen vuorovaikutus

Haastateltavat kuvailevat työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta laajasti. Työntekijöiden vuorovaikutuksen tärkeimpänä tehtävänä on ollut luoda perusta hankkeen toimintojen aloittamiselle ja niiden moniammatilliselle ohjaamiselle. Haastateltaville vuorovaikutuksen tila työntekijöiden kesken on näyttäytynyt haasteina ja ongelmina, joihin on etsitty ja löydetty ratkaisuja. Haasteina haastateltavat näkevät työntekijöiden välisen tiedonkulun, vastuun jakautumisen, työajan, näkemyserot ja työntekijöiden vaihtuvuuden. Näitä haasteita on pystytty ylittämään keskusteluyhteyttä parantamalla, työnohjauksen avulla, yhteisellä ideoinnilla ja yhdessä toimimisella.

Ensimmäinen haaste työntekijöiden vuorovaikutuksessa on ollut tiedonkulussa. Työntekijöillä ei ole ollut selkeitä keinoja, joilla viestiä keskenään, kun arkipäivän luonnollisia kohtaamisia on ollut vähän tai kohtaamisissa ei ole ollut aikaa keskustella rauhassa asioista. Tätä kuvaa seuraava lainaus:

H2: ehkä vähän ollu haastavaa siinä m- tai ja myös niinku tämmösen tiedonkulku tiedonkulku välillä -- aika vähä meil oli semmosia ihan käytännön välineitä siihen tai tietysti niinku sähköpostilla laitettiin asioita mutta ei ollu saatu-saatu niinku tehtyä tämmöst yhteistä kalenteria -- siinä tiedottamises et ei ollu kauheesti mietitty näitä välineitä vaikka vaikka kuitenkin tiedettiin että et ollaan- kaikki ei oo läsnä sata prosenttisesti (naurahdus) samassa paikkaa vaan olla hyvi eri paikoissa.

Haastateltava kuvaa sitä, että vaikka työntekijät ovat tienneet olevansa eri paikoissa työskentelemässä, yhteydenpidon ja tiedonkulun välineitä ei siitä huolimatta oltu mietitty tarpeeksi. Tämän takia on ollut pitkälti työntekijän omalla vastuulla, että hän on tiedottanut muita aktiivisesti. Työntekijöiden keskinäinen tiedottaminen on haastateltavien mukaan välillä toiminut paremmin ja välillä heikommin. Haastateltavat kokevat, että eivät ole itsekään aina onnistuneet tiedottamisessa erityisen hyvin.

Hankkeen sisällä on pidetty paljon kokouksia eri kokoonpanoilla mutta tieto ei ole aina kulkenut kauhean hyvin kokouksesta toiseen. Työntekijät ovat olleet epätietoisia siitä, ketkä jostakin asiasta tietävät ja ketkä eivät:

H1: en nyt tiää ei se varmaan ollu semmosta rikkinäinen puhelin efektiä mutta (naurahdus) mut silleen niinku tavallaan se riski siinä et sitten jos jos se menee sillee vaa niinku eteenpäi että et no (naurahdus) et kerro sää sää noille, ja tota, ja sit nii sit saattoha just herättää semmosii kysymyksii kans et että no kelleköhän tästä on puhuttu ja kukahan tästä tietää ja tietääköhän nyt ne kaikki asianosaset tästä (naurahdus) asiasta.

Edellä olevassa lainauksessa mainitaan ”rikkinäinen puhelin efekti”, joka tarkoittaa sitä, että sana saattaa muuttua matkalla, kun se kulkee ihmiseltä toiselle. Haastateltavien mukaan olennaista

tietoa ei ole välitetty suoraan, vaan välikäsien kautta. Tätä on tapahtunut myös silloin, kun tieto oli tarkoitettu jollekin tietylle henkilölle. Kun tieto ei kulje hyvin, jokainen työntekijä rakentaa asioista omanlaisiaan käsityksiä sen sijaan, että niitä rakennettaisiin yhdessä. Tämän seurauksena hankkeen sisällä eri ryhmillä on ollut poikkeavia näkemyksiä joistain asioista, esimerkiksi Kototorin tehtävän työn käytännön toimivuudesta. Joidenkin mielestä käytännön työ on toiminut loistavasti, kun taas osa on ollut sitä mieltä, että toiminnassa on ollut paljon haasteita. Lisäksi huono tiedonkulku vaikuttaa myös asiakastyöhön: työntekijät eivät välttämättä ole pystyneet vastaamaan ihmisille hankkeen eri toimintoihin liittyviin kysymyksiin, koska he eivät ole olleet kaikista tietoisia. Tällöin kysymyksen esittäjä on saattanut jäädä ilman tietoa tai saada jopa väärää tietoa. Huono tiedonkulku on saattanut myös vaikeuttaa uusien ideoiden toteuttamista. Seuraavassa lainauksessa haastateltava kuvaa sitä, miten uusia ideoita tuotiin esille yllättäen eikä idean kehittämisestä tai vastuun jakamisesta sovittu riittävän selvästi:

H1: sit saatto välillä jotenki tai että jos-jos tulee silleen yhtäkkiä vähä silleen puskista joku uus juttu että nyt ois tämmönen niin sit saattaa herättää semmosta hämmennystä ja ja semmosta vähän että että niin kuka sitä nyt hoitaa tai miten tai tai muuta.

TEKO-hankkeessa työntekijöiden välinen vastuunjako on perustunut hankesuunnitelmaan, työntekijöiden omiin kiinnostuksen kohteisiin tai yhdessä sovittuun työnjakoon. Vaikka alkuperäisessä hankesuunnitelmassa työnjako eri osatoteuttajien ja työntekijöiden välillä on ollut varsin selvä, haastateltavien mielestä hankesuunnitelmaa olisi pitänyt tarkentaa yhdessä hankkeen alussa:

H3: hankehakemus on periaattees myös hankesuunnitelma et siinä ei tehty ikinä eriksee sitä hankehakemusta ja hankesuunnilmaa ni hankehakemukseeha vedetää yleensä aika niinku laajal pensselillä ku haetaan rahaa jotta sitä voiaa käyttää periaattees mut sit hankesuunnitelmalha se pitäis olla jo konkreettisempi ni tää asia on täs hankkees ollu yks ja sama ni se on ollu musta niinkun vähä hankala.

Hankehakemus on haastateltavien mielestä ollut liian laveasti laadittu, jotta sen avulla olisi pystytty ohjaamaan riittävän selkeästi hankkeen toimintoja. Haastateltavat olisivat toivoneet konkreettisemmän suunnitelman tekemistä, johon olisi pitänyt käyttää aikaa ennen hankkeen toimintojen aloittamista. Näiden syiden takia hankkeen työntekijöiden ja hankeorganisaation eri tasojen välillä on ollut näkemyseroja työtehtävien sisällöistä, mikä on aiheuttanut hankaluuksia käytännön työnjaossa. Tämä on näkynyt muun muassa muilta tulevina olettamuksina ja toivomuksina siitä, mitä työntekijöiden pitäisi tehdä. Nämä odotukset eivät välttämättä ole edes perustuneet hankesuunnitelmaan, kuten seuraavassa lainauksessa käy ilmi:

H2: odotettiin paljon tämmöstä kirjallista kirjallista niinkun materiaalia (naurahdus) ja ja tämmösen niinkun, vaikuttavuuden arvion tekemistä ja ja mallintamista nimenomaan kehittäjäsosiaalityöntekijältä vaikka sitä ei ollu kuitenkaa missään missään niinku hankesuunnitelmassa nimetty kehittäjäsosiaalityöntekijän tehtäväks.

Kehittäjäsosiaalityöntekijän ajateltiin tekevän enemmän kirjallisia töitä, arvioivan hankkeen vaikuttavuutta ja kehittävän hankkeesta erilaisia mallinnuksia, mutta näitä tehtäviä ei oltu kirjattu haastateltavan mukaan hankesuunnitelmaan. Lisäksi työntekijöitä kritisoitiin siitä, mitä he tekivät tai jättivät tekemättä. Tämä on asettanut työntekijöitä haastavaan tilanteeseen, kun heiltä on odotettu asioita, joita he eivät ole pystyneet tekemään tai ainakaan muiden odotusten mukaisesti. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän ei olisi pitänyt olla niin paljon mukana käytännön työssä, vaan hänen odotettiin koordinoivan käytännön työn kehittämistä ulkopuolelta. Tämä oli kuitenkin työntekijöiden mielestä haastavaa, koska he eivät kokeneet mahdolliseksi tai mielekkääksi kehittää työtä, jota eivät tunne käytännön tasolla. Työnjaollisiin haasteisiin työntekijät toivoivat enemmän tukea taustaorganisaatioidensa esimiehiltä. Myös hankkeeseen liittyvät hallinnolliset asiat ja vastuu niistä olivat epäselviä:

H4: paljon nyt tämmösistä niinku mitä puhuinki ni ne hallinnolliset asiat että kun on monitoimijainen hanke niin kuka on mistäkin vastuussa ja ku alueet kuitenkin jollai lailla liittyy ja lomittuu ni.

Hankkeen monitoimijaisuus näkyy haastatteluissa positiivisena asiana mutta siihen on liittynyt haasteita vastuukysymyksissä ja tehtävien päällekkäisyyksissä, kuten edellisestä lainauksesta käy ilmi.

Työntekijöiden hankkeeseen käytettävissä oleva työaika on myös hankaloittanut vastuunjako. Osa työntekijöistä palkattiin kokoaikaisiksi hankkeeseen, kun taas osalla oli käytettävissä vain 50 tai 25 prosenttia työajasta. Tästä aiheutuvia haasteita kuvataan seuraavassa lainauksessa:

H6: jos kaikki ei ehi olla täysillä niin täysillä siinä mukana ja täysillä niinkun keskittyä vaan sen asian- sen yhen asian edistämiseen tai siis niinku tähän hankkeeseen niin silloin asiat saatetaa tehdä välillä sillai rykäsemällä.

Kun hankkeeseen on ollut mahdollista käyttää vain osa työajasta, joitakin työtehtäviä on pitänyt tehdä kiireessä ja lyhyellä valmistelulla. Tätä haastateltava kuvaa ”rykäsemällä tekemisenä”. Kiireen takia kaikkia asioita ei ole ehditty pohtia huolellisesti yhdessä, työtehtäviin ei ole ollut mahdollista käyttää niin paljon aikaa kuin työntekijät olisivat toivoneet, ja samalla jotain olennaista on saattanut unohtua. Työntekijöiden tehtäväkenttää haastateltavat kuvaavat myös niin laajaksi, että siitä on osittaisella työajalla ollut vaikea muodostaa ehjää kokonaisuutta. Työntekijän on täytynyt

työajan käyttöä suunnitellessaan ottaa huomioon omat voimavaransa, hankkeen tavoitteet ja kohde-ryhmän tarpeet. Tasapainon löytäminen näiden välillä ei ole ollut helppoa.

Kun työntekijöillä on ollut mielestään liian vähän työaikaä käytettävissä hankkeeseen, heidän on ollut vaikea sovittaa yhteen erilaisten organisaatioiden lähtökohtia. Kun seurakunta uskonnollisena yhteisönä ja kaupunki uskonnollisesta työstä irtisanoutuvana toimijana ovat tehneet yhteistyötä, haastateltavien mukaan jännitteiltä ei ole voitu välttyä. Yhteistyössä on joka tapauksessa tullut mukaan työntekijöiden taustaorganisaatioiden ideologiat. Nämä ongelmat olisi ollut mahdollista ylittää antamalla tilaa ja olemalla kiinnostunut toisten työstä. Toisten ymmärtämistä ja vuorovaikutusta ovat yhteistyön lisäksi haastaneet myös työntekijöiden erilaisten näkemysten yhteensovittaminen. Haastateltavat kuvaavat, että työntekijät ovat tehneet kukin varsin itsenäistä työtä omasta näkökulmastaan ja omien visioidensa ohjaamana. Aina työntekijät eivät ole olleet edes tietoisia siitä, mitä toiset ovat tehneet. Vaikka hankkeelle on määritelty yleisiä tavoitteita, jokainen työntekijä on toteuttanut niitä omalla tavallaan. Haastateltavat kokevat tällaisen erillisyyden heikentävän yhteistyötä, vaikka toisaalta niiden nähdään myös palvelevan yleisiä tavoitteita kokonaisuutena. Seuraavassa lainauksessa haastateltava kuvaa sitä, kuinka työntekijöillä on ollut omia ideoita ja suunnitelmia, joita he ovat halunneet toteuttaa hankkeessa. Hän kuitenkin pitää valitettavana sitä, että ideoita ei olet kehitetty yhdessä:

H1: sehä on kauhee hyvä että on ideoita ja ajatuksia ja sillee sillee tuodaan niitä niitä esiin ja semmosta innovoimista mut tota mut ehkä mikä siin on huonoo -- semmonen että et ei välttämättä yhdessä sillee työstetä niitä ideoita ja pohdita ja mietitä -- et se ei ainakaa sitä yhteistyötä välttämättä niin tue.

Näkemyserojen syiksi haastateltavat nostavat työntekijöiden erilaiset koulutustaustat sekä erilaiset persoonallisuudet. Vaikka ne ovat aiheuttaneet haasteita yhteistyölle, toisaalta ne on voitu nähdä myös hanketta palvelevana moninaisuutena. Toisena syynä työntekijöiden omien näkemysten korostumiseen on ollut se, että hankesuunnitelmaan kirjatut työtehtävien kuvaukset eivät käytännössä ole toteutuneet täysin suunnitellusti, vaan työntekijät ovat muokanneet ja soveltaneet työtehtäviään.

Myös työntekijöiden vaihtuvuus eri tehtävissä on ollut erityinen haaste työyhteisön sisäiselle vuorovaikutukselle. Työntekijän vaihtuessa katoaa tietoa, jota ei välttämättä ole kenelläkään toisella työntekijällä. Riippuen työntekijän asemasta vaihtumisen myötä voi myös hävitä jonkin toiminnan tai sen osan tarkoitus. Seuraava lainaus kertoo esimerkin työntekijävaihdoksen seurauksista:

H1: siinä [tietyn toiminnan aloittamisessa] oli ollu ne ensimmäiset suunnittelukokoukset tehtynä niinku vanhan-vanhan työntekijän vetämänä ja sitä oltii jonku verra suunniteltu

ja sitte siitä ei ollu tavallaan tai oli semmone yks ryppyne paperi mis oli jotain nimiä ja (nauradus) sähköposteja nii sit oli varmaa uudelle työntekijälle aika semmonen tosi haastava tilanne tulla sitte suunnittelee ja toteuttaa sitä vähä niinku silleen tyhjistä.

Uutta toimintaa oli siis lähdetty suunnittelemaan ennen työntekijän vaihtumista. Näistä suunnitelmista oli jäänyt jäljelle vain ihmisten nimiä ja sähköpostiosoitteita ryppyisellä paperilla. Tehty työ ei ollut tuottanut mitään valmista, jota olisi voinut lähteä kehittämään, vaan työ oli aloitettava alusta. Piti ”lähteä haaliin niitä ihmisii ja miettiin sitä et no mitäs täs ny oikee käytännös tehdää”, kuten yksi haastateltavista asian ilmaisee. Työntekijän vaihtuminen on heikentänyt työn jatkuvuutta myös sen takia, että jokainen työntekijä on muokannut työn sisältöjä enemmän itsensä näköisiksi. Uusi työntekijä ei välttämättä ole kehittänyt toimintaa samalla tavalla kuin edeltäjä, vaan hän on saattanut tuoda uusia näkökulmia työtehtävään ja jättää sellaisia pois, jotka edeltäjälle ovat olleet tärkeitä. Työhön liittyvä vapaus ei kuitenkaan ole hälventänyt kaikkia uusien työntekijöiden ongelmia, kun he ovat tulevat mukaan hankkeeseen kesken kaiken:

H2: seki tietysti on on haaste kun ihmiset vaihtuu että, va- niinku varsinki tämmösen hanketyön kannalta se on aika iso haaste että miten sitte, miten [uusi työntekijä] niinku pääsee mukaan tohon tohon hankkeeseen ja et se vie aina oman aikansa.

Edellisessä lainauksessa haastateltava pitää työntekijöiden vaihtuvuutta erityisesti hanketyön haasteena. Uudelta työntekijältä on vienyt oma aikansa oppia olennaiset asiat hankkeesta: hänen on täytynyt muodostaa käsitys hankkeen kokonaisuudesta ja ennen kaikkea omasta roolistaan ja tehtävästään hankkeessa. Hänen on myös pitänyt pohtia, miten hän aikoo työtään toteuttaa. Hankkeen pitkäaikaiset työntekijät taas ovat olleet hyvä esimerkki siitä, miten heille on kerääntynyt paljon tietoa, jota he ovat voineet välittää toisille työntekijöille ja hankkeen eri ryhmille, kuten seuraava lainaus kuvaa:

H4: vaikka nyt [pitkäaikainen työntekijä] on nyt ollu aika pysyvänä hahmona nii tavallaa välittämäs tietoo niinku eri tasolt toiselle -- koska mun mielest se on aika olennaista että, et se viesti välittyy silti ettei tarvii olla välttämättä kokenu seissy Kototorilla että sitä asiaa voi tutkia niinku muulla tavoin ja arvioida.

Haastateltavan mukaan pitkäaikaisen työntekijän ansiota on ollut se, että hän on pystynyt välittämään tietoa hankkeen sisällä eri toimijoille. Tiedonkulku on haastateltavan mielestä ollut olennaista, jotta hankkeen eri toimijat ovat pystyneet tekemään omia tehtäviään. Esimerkkinä hän mainitsee sen, ettei hankkeesta tutkimusta tehneiden henkilöiden ole välttämättä tarvinnut olla tekemässä käytännön työtä Kototorilla voidakseen toteuttaa tutkimusta ja arviointia.

Edellä on kuvattu monia haasteita, joita työntekijöiden vuorovaikutuksessa on ollut hankkeen aikana. Jotta näitä haasteita on voitu ylittää, on tarvittu työntekijöiden välistä keskusteluyhteyttä sekä yhteistä ideointia ja toimintaa. Hankkeen työntekijät havaitsivat, että heikon keskusteluyhteyden takia he kohtasivat monenlaisia vaikeuksia. Sosiaalityöntekijän aloitteesta hankkeen työntekijät alkoivat kokoontua yhteen säännöllisesti ja puhua avoimesti keskenään. Seuraava lainaus kuvaa keskusteluyhteyden puutteita ja säännöllisten tapaamisten aloittamista:

H7: [työnjaon epäselvyyksien selvittäminen] ois vaatinu sitä että me oltas enemmän rohkeesti uskallettu keskustella suoraan näistä asioista et sit me jossain vaiheessa tajuttiinki et me ei ei me olla istuttu alas ja puhuttu suoraan niinkun näistä ollenkaan et nyt ihan oikeesti tarvii niinkun jotenkin vähä puhdistaa ehkä ilmaa ja ja sillain ja sitte oli tarkoitus että jatketaanki tämmösiä säännöllisiä et vaikka me nyt siinä oikeestaan nähtiin niinkun ohimennen useemman kerran viikossa mut sit se että ihan oikeesti sovittaa joku aika ja istutaan alas ja jutellaan ja ja jotenki et meil ois se yhtenäinen näkemys siitä et mihin suuntaan tää toiminta on menossa ja tiedetään mitä kukaki tekee ja mitä on suunnitteilla niin sovittii et tämmösiä nyt sitte järjestettäis.

Haastateltavien mukaan haasteiden ylittämässä keskeistä on ollut juuri keskusteluyhteys. Keskusteluyhteyden parantaminen edellyttää rohkeutta puhua suoraan, aikaa keskustella asioista ja etsiä yhteistä näkemystä sekä toisten mielipiteiden kysymistä ja kuuntelemista. Kun keskusteluyhteys on kunnossa, toiminnassa havaittujen ongelmien korjaamiseen voidaan paremmin löytää ratkaisuja. Ajan varaaminen hankkeen työntekijöiden väliselle keskustelulle ei ole ollut yksinkertaista mutta se on ollut välttämätöntä. Kun työntekijät koulutus- ja työkokemustaustat ovat erilaisia, he tarvitsevat aikaa ymmärtääkseen toisiaan. Eri taustoista tuleville samat sanat voivat tarkoittaa hyvin erilaisia asioita. Keskusteluyhteyden avulla työntekijöiden on ollut mahdollista ehkäistä ajatutunasta tekemään työtään yksin ja vahvistaa yhteistyötä, kuten seuraava lainaus kuvaa:

H1: et voitais sillee kokoontuu saman pöydän äärelle ja ja niinku yhdessä jutella ja jutella ja käydä läpi e-ensinnäki et mitä kukaki nyt tekee ja myös niinku tehdä sitä yhteistyötä että ettei jäis siihen et kaikki vaan puuhaa sitä omaansa.

Keskusteluyhteyden rakentaminen on haastateltavien mukaan helpompaa pienellä joukolla ja siinä asioiden käsitteleminen ja ratkaiseminen on yksinkertaisempaa kuin isommassa kokouksessa. Vastuu hyvästä vuorovaikutuksesta on kaikilla ja se edellyttää ongelmien tunnistamista, sietämistä ja niistä keskustelemista sekä taistelua ongelmien voittamiseksi. Samalla täytyy kyetä erottamaan työasiat henkilökohtaisista asioista. Hyvä keskusteluyhteys on hankkeen sisällä mahdollistanut tiedonkulun eri toimijoiden ja ryhmien välillä. Yhtenä tällaisena tiedonkulun välineenä on ollut kaupungin sosiaaliohjaajien säännöllisesti tapaamiset. Siellä Kototorilla vuorottelevat sosiaaliohjaajat ovat käyneet läpi tärkeimmät asiat, mitä Kototorilla on tapahtunut:

H4: Kototorilla se [viikko] o yllättävän pitkä aika (naurahdus) että ehtii tapahtua tai tulla joku uus henkilö.

T: Nii siel tapahtuu niin paljon et sit jos se tiedonkulku ei oo kovin nopeeta niin sitten asiat vähä jää niinkun kertomatta?

(samaa aikaan) H4: Nii mm mm nii joo ja sit se tulee taas se semmonen aukko et sen takii esimerkiks toi niinkun öö sosiaaliohjaajarinki kaupungilla ni on niin tärkee perehdyttää sen mitä siinä viikossa on käyny koska sinne tulee joka kerta uus työntekijä.

Haastateltavan mukaan viikon aikana Kototorilla tapahtuu aina paljon. Kun eri sosiaaliohjaajat ovat siellä aina viikon kerrallaan työskentelemässä, muut eivät voi tietää tapahtumista ilman selkeää tiedottamista. Sosiaaliohjaajien tapaamiset ovat tarjonneet mahdollisuuden kertoa muille työntekijöille olennaiset tiedot ja keskustella Kototorin tilanteesta.

Kaupungin työntekijöille tärkeää on ollut myös Tampereen yliopiston kautta järjestetty työnohjaus, jossa sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja ovat saaneet keskustella hankkeeseen ja työhön yleisesti liittyvistä teemoista yhdessä. Työnohjaus on mahdollistanut omien ajatusten jäsentelyn ja antanut työkaluja oman ajattelun tueksi. Se on myös helpottanut vuorovaikutusta hankkeen muiden toimijoiden kanssa: kun omat ajatukset ovat jäsentyneempiä, niitä on helpompi ilmaista muille. Lisäksi työnohjaus on auttanut löytämään keinoja kehittämään työntekijöiden omaa työskentelyä ja koko hanketta. Seuraavaa lainaus kuvaa näitä työnohjauksen hyötyjä:

H3: se o ollu musta tärkee paikka mis me ollaan sit saatu ehkä sit tätä iha sosiaalityötä ja tätä ni niinku jäsenellä ja puhua suoraan saaha siihe ajattelun tueks jotain työkaluja ja semmost niinkun jäsentely ni kyl mä sanon et se on myös varmasti tuonu sit siihenkii siihe kommunikointiin sit niille, öö muille ni me-me ollaa sielt-sielt sit osattu ehkä sitä kautta jäsentää paremmin sit viii taas se viesti eteepäi ja näin ni se on ollu hyvä ja tärkee.

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan avoin keskinäinen keskusteluyhteys on muutenkin ollut tärkeää. Sen avulla heidän on ollut mahdollista puhua kaikesta keskenään ja purkaa työpäivän jälkeen mahdolliset haastavat tilanteet, jotta ne eivät ole jääneet vaivaamaan kumpaakaan.

Keskusteluyhteys antaa tilaa yhteiselle ideoinnille ja uusien ideoiden toteuttamiselle käytännössä. Jotta työntekijöiden kesken voidaan lähteä toteuttamaan uusia toimintamalleja, tarvitaan yhteistä ideointia. Ennen kaikkea tarvitaan lupaa ideoida, heitellä ajatuksia ja kokeilla niitä käytännössä. Seuraava lainaus kuvaa sitä, miten TEKO-hankkeessa on suunniteltu ja kokeiltu uusia toimintoja:

H2: siel tulee ideoita ihmisille ja ja ja käydään erilaisia keskusteluja niin niin voidaan jotenki luovemmin sitte toimia myös ja ja että sitte tavallaa et miten sitte tos hankkeessa voidaan reagoida erilaisiin erilaisiin niinku tarpeisiin ja ja pulmiin et mitä nousee.

Ideointi on siis lähtenyt keskustelusta, jossa on mietitty erilaisia mahdollisuuksia ja keinoja toteuttaa uudenlaisia toimintatapoja, jotta ne vastaisivat ihmisten tarpeisiin. Tätä kautta on voitu löytää luovia ratkaisuja. Luovuudella ja uusilla toimintatavoilla on korvattu vanhoja ja totuttuja toimintatapoja, jotka eivät haastateltavien mukaan ole toimineet riittävän hyvin.

Kun työntekijä lähtee mukaan hankkeeseen, hänellä on hyvät mahdollisuudet vaikuttaa hankkeen toimintaan. Hankkeessa hänen mielipiteitään ja näkemyksiään kuunnellaan enemmän kuin tarkemmin säädellyssä ja ohjatussa julkisessa organisaatiossa. Yhteisestä ideoinnista hyötyvät ennen kaikkea työntekijät itse, kun heidän oma ammattitaitonsa kehittyy. Lisäksi heillä on mahdollisuus viedä uusia ideoita ja opittuja asioita omiin organisaatioihinsa kehitettäväksi ja käytettäväksi. Hankkeen työntekijöiden yhteisissä kokouksissa on heiteltä paljon ideoita mutta kaikkia ei ole resurssien tai ajanpuutteen takia ollut mahdollista lähteä viemään eteenpäin. Yhteiseen ideointiin on otettu mukaan myös muita kuin palkattuja työntekijöitä, muun muassa harjoittelijoita sekä yhteisöneuvoja ja kokemusasiiantuntijoita:

H2: kehittämisenki (naurahdus) kannalta että ku siin on mukana mukana näitä yhteisöneuvoja ja kokemusasiiantuntijoita -- et heit on osallistettu eri lailla sitte näihi palveluitte palveluitten suunnittelemiseen.

Yhteisöneuvojat ja kokemusasiiantuntijat ovat tuoneet oman tärkeän panoksensa palveluiden suunnittelemiseen. Kun yhteiseen ideointiin on osallistunut useita ihmisiä erilaisista taustoista, lopputulos on muotoutunut rikkaammaksi ja myös hyvin erilainen kuin etukäteen ajateltiin. Ideointi- ja kokeiluvaiheessa on voinut tulla vastaan monenlaisia ongelmia ja erimielisyyksiä. Tätä kuvataan seuraavassa lainauksessa:

H5: kyllähä voi aatella että uus-uuden kokeilu on aina siin tulee ongelmia vastaa ku on uusii asioita ei tiedetä kellää ei oo valmist mallia ja sitte o- tai voi olla montaa mallia miten tehdään ja niist pitää valita tehdä priorisointia -- joskushan ne on aika pieniä asioista jost tulee erimielisyyksiä ja jos on erilaiset ihmiset ni onha se erimielisyydet ihan päivän selvä se ois ihan hirveetä semmonen joo joo ja-ja kaikki olis jees mitä se kehittäis ja nostasko se esiin niit oikeita asioita.

Kun kukaan ei varmaksi tiedä, mitä pitäisi tehdä, tai ei noudateta valmista toimivaa mallia, erimielisyyksiä tulee varmasti. Ne kannattaa kuitenkin hyväksyä, sillä samanmielisyys ei ole yhtä kehittävää kuin erilaisten näkemysten ja ajatusten pohtiminen yhdessä, kuten haastateltava edellisessä lainauksessa kuvaa. Siksi on uskallettava olla eri mieltä ja pohtia asioita eri näkökulmista, jotta voidaan löytää toimivimmat ratkaisut. Haastateltavien mukaan yhteistä ideointia olisi hankkeen aikana

tarvittu myös hankkeen eri organisaatiotasojen välillä mutta siihen ei valitettavasti ollut mahdollisuuksia.

Hyvän keskusteluyhteyden ja yhteisen ideoinnin lisäksi ongelmien ylittämiseksi tarvitaan yhdessä toimimista, jotta eteen tulleita haasteita voidaan ratkaista. Yhdessä tekeminen edellyttää sopivaa ilmapiiriä, luottamusta ja toisen ymmärtämistä. Nämä voidaan saavuttaa hyvällä keskusteluyhteydellä ja esimerkiksi huumorin avulla. Kaikilla toimijoilla pitää olla halu siihen, että yhteinen työ saadaan toimimaan. Yhdessä toimiminen auttaa työntekijöitä jaksamaan paremmin, koska silloin on mahdollisuus kannustaa ja tukea toisia. Näitä asioita yksi haastateltavista kuvaa seuraavasti:

H6: mun mielest jotenki tos hankkees on ollu tosi semmonen tsemppaava ilmapiiri kanssa että et jos on ollu joku vähä haaste-haasteellisempi juttu ja no vaikka esimerkiks se että neuvontapäivinä on ollu tosi kiire niin kaikki on jotenki kuitenkin aina jaksanu sen loppuu asti ja sitte niinku just kehuu vähä väliä toistaan että että niinku et hei hyvin hoidit ton jutun ja sillee niinku yhdessä, kukaan ei ainakaa luovuttanu (naurahdus).

Yhdessä tekeminen, tsemppaava ilmapiiri ja toisten kehuminen ovat haastateltavan mukaan olleet keinoja, jotka ovat tukeneet hankkeessa eteen tulleiden haasteiden ratkaisemista ja työssä jaksamista. Kototorin tiimiä kuvataan haastatteluissa myös perheeksi, joka toimii tasa-arvoisesti ilman, että kukaan korottaa itseään muiden yläpuolelle. Jokainen tietää oman paikkansa ja tehtävänsä ja tekee sitä erinomaisesti. Kun hankkeen toimintaa on toteutettu, arvioitu ja kehitetty yhdessä ja monella eri tasolla, se on ollut suuri rikkaus, joka on palvellut koko kokonaisuutta. Monen osatoteuttajan yhteinen työ on auttanut toimintaa juurtumaan paremmin, kun samaa työtä on tehty monen tahon voimin ja jokainen organisaatio on tuonut mukaan omat yhteistyökumppaninsa ja verkostonsa.

7.1.3 Vuorovaikutus kävijöiden kanssa

TEKO-hankkeessa on luotu tila, jossa työntekijät, muut toimijat ja alueen ihmiset ovat voineet olla vuorovaikutuksessa keskenään. Tähän vuorovaikutuksen tilaan on voinut tulla eri toimintojen kautta: Kototori, perhekahvila Cafe Gabriel, yhteisökehittämiseen tähtäävä Kaapeli-valmennus, yhteistyö taloyhtiöiden kanssa, erilaiset toimintaryhmät ja kokemusasiantuntijakoulutukset ovat tarjonneet useita mahdollisuuksia tulla osallistumaan toimintaan. Seuraavassa lainauksessa yksi haastateltavista kuvaa hankkeen toimintojen tarkoituksia:

H1: just on sillee luotu niit erilaisii foorumeja ja ja tiloja -- niit semmosii eri väyliä ja mahdollisuuksii silleen osallistua ja ja tota, nii sekä sillee saada apua että et et sitte autta muita itse.

Haastateltavat kuvaavat eri toimintoja foorumeiksi, tiloiksi, väyliksi, kosketuspinoiksi ja reiteiksi. Niiden tarkoituksena on ollut tuoda ihmiset hankkeen toiminnan piiriin ja antaa ihmisille mahdollisuuksia osallistua, saada apua ja tulla itse toimimaan muiden hyväksi. Ihmiset ovat ohjautuneet myös toiminnoista toiseen hankkeen sisällä, kun he ovat löytäneet yhden itselleen merkityksellisen toiminnan kautta muita kiinnostavia ja hyödyllisiä toimintoja. Samalla toiminnat ovat luoneet ihmisille mahdollisuuksia kohdata toisiaan luonnollisissa ympäristöissä. Vuorovaikutuksen tilan on ollut tarkoitus olla helposti lähestyttävä ja siksi hankkeessa on noudatettu kohtaamisen periaatteita, jotka on määritelty ulospäin suuntautuvaa sosiaalityötä käsittelevässä luvussa.

Vuorovaikutuksen tilassa keskeisellä sijalla on ollut Kototorin neuvontapiste. Tila on pyritty tekemään tasa-arvoiseksi ja sen tähden Kototorilla asioivia ihmisiä ei ole kutsuttu asiakkaiksi vaan kävijöiksi:

H7: Kototorilla päätettiin et me ei puhuttu sielä asiakkaista vaan kävijöistä koska jotenki haluttiin niinku tuoda sitä eroo siihen että et ihminen voi tulla sinne niin monesta eri syystä voi tulla pyytämään apua mut voi tulla myös tarjoamaan apua tai vaan kahville tai muuta niin sitte jotenki koettiin se tärkeenä että puhutaanki kävijöistä ja sillä ehkä myös haluttiin niinku sitä meidän meidän- niinku ettei oo asiakas ja työntekijä vaan sitte ollaa niinku kaikki siinä samalla viivalla.

Kävijää haastateltavat pitävät asiakasta neutraalimpana ja tasa-arvoisempana terminä, sillä siihen ei suoraan liity valta-asetelmaa eikä riippuvuussuhdetta samalla tavalla kuin asiakkaan ja työntekijän välillä. Kototorille kävijä on voinut tulla pyytämään apua mihin tahansa asiaan, tapaamaan muita ihmisiä tai auttamaan toisia joko organisoidusti tai spontaanisti. Kototorin roolista haastateltavilla on kuitenkin ristiriitaisia näkemyksiä. Osan mielestä kävijät ovat tulleet Kototorille vain pyytämään apua eivätkä niinkään kohtaamaan muita ihmisiä. Toisten näkökulmasta taas myös Kototorilla on ollut mahdollisuus luonnollisiin kohtaamisiin muiden kanssa. Seuraavat lainaukset kuvaavat näitä erilaisia näkemyksiä:

H1: sit on tietysti ihan semmosia vakikävijöitä jotka tulee vaan silleen sen asiansa kanssa ja hoitaa sen ja sitte lähtee lähtee pois -- mut et ei se ihan semmone niinku kohtaamispaikka sinänsä ei ehkä oo oo ku vertaa johki johki muihi [maahanmuuttajille tarkoitettuihin kohtaamispaikkoihin].

H3: sit siel meil käy ihmisii ketkä ei-ei välttämättä kysy mitää apua nii e-emma sit tiää miks (nauraa) ne sinne niinku tulee kiva et tulee -- ilman muut[a] me pohdittaa sitä niinku ja mietitää että ja tietysti et jos joku ihminen sinne tulee joka kerta ja näin nii kyllähä me -- sit saatetaa ehkä kysyy vähä et miten muute sä vietät aikaas tai niinkun näin.

Kototorilla on siis ollut ”vakikävijöitä”, jotka ovat käyneet siellä säännöllisesti. Heistä kaikki eivät kuitenkaan ole jääneet viettämään sinne aikaa muiden kävijöiden kanssa, vaan ovat poistuneet saatuaan asiansa hoidettua. Osa kävijöistä taas on tullut Kototorille, vaikka he eivät ole tarvinneet apua. He ovat tulleet sinne viettämään aikaa ja tapaamaan muita ihmisiä. Jotkut heistä ovat käyneet Kototorilla, koska he eivät ole tiedneet muita paikkoja, joissa olisivat voineet viettää aikaansa. Kototorin ei kuitenkaan ole ollut tarkoitus olla paikka, johon ihmiset jäävät pidemmäksi aikaa, vaan heitä on pyritty ohjaamaan hankkeen muihin toimintoihin tai muihin kohtaamispaikkoihin. Kototorilla on siis ollut kaksoisrooli, sillä kävijät ovat saaneet sieltä apua asioihinsa mutta heillä on myös ollut mahdollisuus kohdata siellä muita ihmisiä tai ohjautua hankkeen muihin toimintoihin.

Alun perin Kototorin neuvontatyö tapahtui melko pienessä ja kaikuisassa kahvilatilassa, jossa saattoi kerrallaan olla paljonkin ihmisiä. Kävijöille kerrottiin avoimesti, että joku muu saattoi kuulla heidän asiansa ja heidän tuli itse valita, kuinka yksityiskohtaisesti he kertoivat esimerkiksi arkaluontoisista asioista. Seuraava lainaus kertoo tästä toimintatavasta:

H7: sielä kahvilan puolella me tehtiin aina asiakkaille tai kävijöille selväks se että et niinku tässä kuten huomaat tääl on muitaki ihmisiä et sä ite päätät sen että miten paljon sä siitä tilanteesta kerrot että et siinä niinkun-

Myöhemmin neuvontatyö laajentui kahvilasta avarampaan tilaan. Tämä antoi mahdollisuuden tehdä etäisyyttä neuvontapisteiden välille, jolloin yksityisyys lisääntyi. Alusta alkaen kävijöillä on halutessaan ollut mahdollisuus vetäytyä neuvojan kanssa muuhun tilaan keskustelemaan rauhassa mutta tätä mahdollisuutta on käytetty vähän.

Koska Kototorilla neuvojina on toiminut työntekijöiden lisäksi vapaaehtoisia ja harjoittelijoita, neuvontatyössä on ollut samanlaisia elementtejä kuin vertaistuesssa. Sosiaalityön ammattilaiset ovat kuitenkin osallistuneet neuvontatyöhön aina tarvittaessa ja näitä tilanteita työntekijöiden on valikoida erityisesti silloin, kun kävijöitä on ollut paljon, kuten eräs haastateltavista kertoo:

H7: jotenki vaikka tuli sitte jossain (naurahdus) kohtaa ihan siis kymmenittäin ihmisiä päi-päivässä niin sitte et siinä piti jotenki sitte alkaa jo priorisoimaan et mitkä nyt on niitä asioita mitä sosiaalityöntekijä- sit missä kohtaa sosiaalityöntekijää tarvitaa ja missä kohtaa sit joku muu voi neuvoo.

Kototorin neuvontatyössä on tullut vastaan monenlaisia kysymyksiä ja asioita. Yksinkertaisissa ja arkipäiväisissä asioissa neuvontaa on voinut antaa kuka tahansa Kototorilla työskentelevä mutta vaativammissa tilanteissa on tarvittu sosiaalityön ammattitaitoa. Kototorilla on myös ollut mahdollista järjestää ryhmämuotoista neuvontatyötä, missä useampi kävijä on saanut apua yhtä aikaa, ja he

ovat myös voineet auttaa toisiaan. Tällaista toimintatapaa käytettiin esimerkiksi perheenyhdistämisasiossa:

H3: just vaikka yhes vaihees perheenyhdistämiset nous koko ajan niinkun esille ja ne-ne vei aikaa ni sit me perustettiin perjantaiamuhi perheenyhdistämistyöpaja mihin sit otettiin meidän yhteisöneuvojat ja ihmiset pysty tulee sitä asiaa sinne hoitaa.

Toinen asia, jossa ryhmämuotoista neuvontaa on käytetty, on ollut erilaisten lomakkeiden täyttämisen. Kun moni kävijä on tarvinnut apua lomakkeiden täyttämässä, heidän neuvomisensa yksitellen on vienyt paljon aikaa ja resursseja, mikä taas on vähentänyt muihin työtehtäviin käytettävissä olevaa aikaa. Ryhmämuotoisella neuvonnalla on kyetty säästämään aikaa ja hyödyntämään yhteistä osaamista ja kokemusta.

TEKO-hankkeessa ihmisten tavoittamiseen on pyritty monella tavalla, muun muassa saavutettavuuden parantamisella, mistä on kerrottu ulospäin suuntautuvaa sosiaalityötä käsittelevässä luvussa. Näiden keinojen lisäksi hankkeen toiminnoista on tiedotettu monella tavalla:

H3: kyl sitä tiedottamist siel Hervannas on on tehty et siel ollaa jaettu flaijereita ja meidän koko hanke päräyttii käyntii sillo sillai että me ei järjestetty mitää semmost kutsuvierastilaisuutta jossaki auditorios vaa me mentii [kauppakeskukseen] suoraa vaa ja oltii palkattu sinne meidän näit omankielisii neuvoja ja oltiin siel ihmisten keskellä ja siellä sit tarjottii vähä kahvia ja kierreltii sitä [kauppakeskusta] oltiin koko päivä (naurahdus) aamust iltaa siellä.

Koko hanke siis aloitettiin kohtaamalla ihmisiä eli potentiaalisia kävijöitä paikallisessa kauppakeskuksessa. Lisäksi hanketta on mainostettu muun muassa kirjastossa asioiville sekä sosiaaliasemalla asiakkaille. Hankkeen toiminnoista on tiedotettu myös sosiaalisen median kautta suomeksi, arabiaksi ja persiaksi. Alussa työntekijät tapasivat Kototorilla paljon omia asiakkaitaan kaupungin maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluista. Mutta nopeasti Kototorin kävijämäärät alkoivat kasvaa. Tähän haastateltavat näkevät syyksi sen, että kävijät kokivat saavansa Kototorilla tarvitsemaansa apua ja tukea ja kertoivat siitä aktiivisesti muille, jotka saattoivat tarvita vastaavia palveluita. Tämä on koskenut erityisesti niitä maahanmuuttajia, joilla ei ole kielitaitoa asioida muissa palveluissa. Kävijöiden kokemuksesta kertoo haastateltavien mukaan myös se, että he ovat antaneet paljon positiivista palautetta ja kiitosta Kototorin toiminnasta kasvokkaisissa kohtaamisissa ja asiakaspalautekeselyissä:

H6: no asiakkailta saa aika välitöntä kiitosta tai siltä se on ainaki ainaki mun kokemuksen mukaan että- en tiä liittyykö se välillä ehkä kulttuuriasioihinki tai siihen että ne ongelmat on oikeesti niinkun semmosia mitä se asiakas on ite saanu määriteltyä ja ehkä sit on pyörittellykki pitkään mielessään niitä ja sitte ku hän saaki semmosen tavallaa välit-

tömän ratkasun siihen tai niinkun et joku ees kuuntelee niinku saman tien et mikä se ongelma on ni ehkä se sitte niinku tuottaaki enemmän sitä kiitosta.

Haastateltavien mukaan kävijöiden osoittama kiitollisuus saamastaan avusta on ollut merkillepantavaa. Sen katsotaan eroavan muissa palveluissa saadusta palautteesta. Haastateltavat näkevät kiitollisuuden syiksi kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemuksen ja nopean avun saamisen. Heidän mukaansa kävijät kokevat arvostusta, kun heitä kuullaan ja heidän tarpeisiinsa reagoidaan, vaikka ongelmia ei pystyttäisi suoraan ratkaisemaan.

7.1.4 Vuorovaikutus muiden toimijoiden kanssa

Vuorovaikutuksen tilassa olennaista on ollut hankkeen toiminta muiden toimijoiden kanssa, muiden toimijoiden kontaktit kävijöiden kanssa sekä eri toimijoiden välinen yhteistyö. Kun TEKOn hanke aloitti toimintansa Hervannassa, alussa oli tärkeää ottaa huomioon muut alueella jo toimivat tahot:

H2: sinne [alueelle] ei voi mun mielestä mennä semmosella asenteella että tulee tekeen sinne jotain omaa työtänsä ja niinkun, huomioimatta sitä että mitä muut tekee siellä.

Uusia toimintoja aloitettaessa on haastateltavien mukaan tärkeä kartoittaa, millaisia palveluja samalle kohderyhmälle on jo valmiina. Näin vältetään turhilta päällekkäisyyksiltä ja kilpailutilanteen muodostumiselta. Jos jokainen toimija tekee työtään ihmisten kanssa yksin, silloin ei osata hahmottaa kokonaisuuksia palveluverkostossa eikä ihmisten elämässä. Uusia toimintoja tulee suunnitella siten, että ne täyttäsivät olemassa olevien palveluiden välisiä aukkoja. Hankkeen tarkoituksena onkin ollut tutustua muihin toimijoihin ja lisätä toimijoiden tietämystä. Vaikka monet toimijat ja palvelut ovat tehneet työtä samalla alueella, ne saattavat olla tietämättömiä toisistaan, ja niillä saattaa olla heikko tietämys alueella asukkaiden tarpeista. Tätä kuvaa seuraava lainaus:

T: Ja tarkennatko vielä tiedottaa niinku mitä ja kenelle?

H4: Ööp että tämmöselle on tarvetta että että nämä ihmiset on olemassa ja heillä heillä on niinkun oikeus palveluihin j-ja nyt jotenki mun mielest tehään niinkun- tutustuttaa niinku Hervantaa hervantalaisiin (naurahdus) e-et se on mun mielest ollu jotenki mun mielest se tutustumine on ylipäänsä ollu mun mielest jotenki ton hanketyön homma sitä-hän se on niinku tutustumista koska sitte jos on kaikki niinku pirstaloituneina ja tietämättömiä toisistaan ni sithän se on kauheen vaikeeta et, et mää koen jotenki et se on se on ollu niinkun noitten verkostojen vaikka niis on välillä tuntunu puuduttavalta istua ja sil-lon tällön (hymähdys) jotain sanoo ni et se on ollu niitte tarkotus tiedottaa että et ootteko huomionu tätä [ihmis]ryhmää.

Haastateltava kertoo siitä, kuinka eri toimijoita (Hervanta) tulee tutustuttaa palveluihin oikeutettuihin ihmisiin (hervantalaisiin). Ensin on ollut tärkeä tutustua itse eri toimijoihin ja maahanmuutta-

jiin, jotka tarvitsevat apua. Tämän jälkeen hankkeen työntekijöiden tehtävänä on ollut kysyä erilaisissa verkostoissa, miten toimijat ovat huomioineet maahanmuuttajia palveluissaan. Kyseinen tehtävä on ollut haastava, koska maahanmuuttajien tarpeita ei tunnisteta. Kaikilla toimijoilla ei haastateltavien mukaan ole ollut ymmärrystä omasta palveluvastuustaan maahanmuuttajia kohtaan. Maahanmuuttajat eivät saa kaikkia tarvitsemiaan palveluita maahanmuuttajiin erikoistuneilta toimijoilta, joten monien toimijoiden on opittava ottamaan maahanmuuttajat huomioon. Eri toimijoiden vastuun kantamista on pyritty tukemaan ennen kaikkea tiedottamisella. Siten on ollut mahdollista auttaa toimijoita näkemään asioita palveluita tarvitsevan maahanmuuttajan näkökulmasta. Tätä tiedottamista yksi haastateltava kuvaa seuraavassa lainauksessa:

H4: eri tahot ni on monellakin tasolla ja ihmiset ihan vaan niinku jos ajatellaan jostain vapaaehtoisista lähtien johki niinku laajempiin palveluihin ja toimijoihin ni he miettii ehkä eri tavalla sitä ää niinku maahanmuuttajataustasen osaa ja ja sitä miten-miten voi toimia -- mut et jos ei heist [maahanmuuttajataustaisista] tiedä ni ei heit osaa sillon niinku ajatella et se on mun mielest semmonen niinku TEKOn tehtävä.

Joskus tiedottaminen on vaatinut sinnikkyyttä. Esimerkiksi kaupungin eri organisaatioissa hankkeen asioiden edistämässä on ollut haasteita. Sen on nähty kuitenkin johtuvan vain siitä, että muissa organisaatioissa ei ole vielä ollut riittävästi ymmärrystä hankkeesta, sen tavoitteista ja niiden merkityksellisyydestä. Siksi hankkeesta tiedottamista on täytynyt jatkaa aktiivisesti. Tästä sinnikkyydestä on hyvänä esimerkkinä Kototorin tila-asian päättäminen. Hankkeen alussa tilojen löytäminen oli haastavaa ja se vei paljon aikaa, koska Kototorille ehdotettiin tiloja, jotka sopivat huonosti sen toimintaan. Oli kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, että tila-asiasta neuvoteltiin olennaisten tahojen kanssa riittävän pitkään, jotta asia saatiin ratkaistua tyydyttävällä tavalla.

Apua tarvitsevien ihmisten ja muiden toimijoiden välillä hankkeen vuorovaikutuksen tila on toiminut. Ihmisiä on voitu ohjata Kototorille tai toimijat ovat voineet jalkautua Kototorille. Ihmisten ohjaamista on tehty esimerkiksi silloin, kun toimijalla itsellään ei ole ollut mahdollisuuksia auttaa ihmistä. Kaupungin sosiaalitoimesta on voitu ohjata asiakkaita Kototorille, jos heillä on ollut kiireellinen tarve eivätkä he ole saaneet varattua nopeasti aikaa työntekijän tapaamiselle. Seuraavassa lainauksessa haastateltava kertoo siitä, kuinka hänet ohjattiin Kototorille:

H8: olen löytänyt [Kototorin] -- sosiaaliohjaajan kautta kun mä tapasin häntä silloin tällöin se sanoi minulle että Hervannassa sellainen paikka jos sulla on kiire juttu tai hätätillanne voisit mennä heille ja kysyy heiltä mitä sinä haluisit ja tätä kautta mä löysin Kototori.

Sosiaalitoimen verkostojen kautta on myös levitetty tietoa Kototorista, jotta eri organisaatioissa on tiedossa mahdollisuus ohjata ihmisiä Kototorille. Tämä on yhteistyökumppaneille helpompi tapa auttaa apua tarvitsevia maahanmuuttajia, koska se ei vaadi toimijoilta oman toiminnan muuttamista:

H4: tää ei oo mun mielest ollu muitten toimijoitten velvottamista vaan sitä että no ohjattaa ne tänne et niinku tarjota semmost ratkasuu et ei se oo että teiän pitää itse palkata arabiankielinen työntekijä vaan että niinku no ei teiän tarvi sitä asiaa murehtia et ohjattaa tänne.

Jokaisen toimijan ei siis tarvitse muuttaa omia toimintatapojaan, kun on jo olemassa palveluita, joihin on keskittynyt osaamista maahanmuuttajien auttamisesta. Toimijaa ei ole kehoitettu palkkaamaan omia kielitaitoisia työntekijöitä, vaan he ovat voineet vain ohjata ihmisiä Kototorille, jossa apua on annettu eri kielillä. Näin Kototori on tullut eri toimijoille tunnetuksi paikkana, johon erityisesti kielitaidottomia ihmisiä on voitu ohjata.

Muihin toimijoihin tutustuminen on avannut tietä myös kiinteämmälle yhteistyölle. Hankkeen yhteistyökumppaneista haastateltavat mainitsevat terveyspalvelut, työllisyyspalvelut, Kelan, koulut, muut maahanmuuttajatoimijat ja omakielisen neuvonnan palvelut, lapsiperheiden palvelut, vuokratulosäätiöt ja kaupungin muut palvelut. Yhteistyökumppaneiden etsiminen ja heidän kanssaan työskentely on hankkeessa ollut monen toimijan vastuulla mutta haastateltavat määrittelevät sen myös sosiaalityön erityiseksi tehtäväksi. Sopivia yhteistyökumppaneita on etsitty ennen kaikkea palvelemaan apua tarvitsevia ihmisiä. Sitä varten on täytynyt ensin kuunnella kävijöitä ja pyrkiä sitten löytämään tahoja tai ihmisiä, jotka voisivat tuoda apua kävijöiden esiin tuomiin ongelmiin. Yhtenä esimerkkinä haastatteluissa mainitaan suuri määrä Kelaan liittyviä kävijöiden kysymyksiä:

H7: Kyl se tuli niistä kävijöiden tarpeista että nähtiin et nyt täällä kysytään ihan hirveesti Kelan etuusasioista ja me oltii jo niinku ihan (nauraa) et me ei jakseta enää näihi vastata että ku tää kuuluis Kelan hommiin nii sitte alettii sitä mietii että no mitenkä me saatais se Kelan työntekijä vastaamaan näihi Kelaan liittyviin kysymyksiin et he-he tekis niinku sen heille kuuluvan työn ja sieltä sitte tosi mielissään tuliki Kelasta tuli tota sinne aluks se se joku joku esimies tuli neuvottelemaa ja sitte saatii nopeella aikataululla sovitua et sinne sitte jalkautu Kelan työntekijä -- he itsekki koki sen tosi mielekkääks et hehän tuleeki tänne missä nää ihmiset nyt on jo.

Kototorin kävijöillä oli paljon kysymyksiä Kelan etuuksista ja niihin vastaamiseen kului paljon työntekijöiden aikaa. Työntekijät kokivat sen tuovan ylimääräistä rasitetta työhön, koska Kelan tulosi hoitaa etuuksiin liittyvä neuvonta ja ohjaus. Kelan kanssa sovittiin yhteistyöstä, jotta Kelan etuuksia tarvitsevia Kototorin kävijöitä voitiin palvella paremmin: Kelan työntekijä tuli työskentelemään Kototorille ja vastaamaan Kelan vastuulle kuuluviin kävijöiden kysymyksiin. Tämän toi-

mintatavan myös Kelan työntekijät kokivat järkeväksi ja toimivaksi sekä työntekijöiden itsensä että Kelan asiakkaiden kannalta.

Maahanmuuttajilla voi olla hankaluuksia asioida palveluissa kielitaidottomuuden takia tai koska heillä ei ole vielä käsitystä siitä, miten yhteiskunta ja sen palvelut toimivat. Myös eri toimijoilla voi olla vaikeuksia palvella maahanmuuttajia. TEKO-hankkeen vuorovaikutuksen tilan on ollut tarkoitus ylittää näitä esteitä, jotta palvelut ja apua tarvitsevat ihmiset voisivat kohdata paremmin. Esimerkkinä tästä haastatteluissa nousee esiin terveyspalveluiden ja maahanmuuttajien väliset vaikeudet:

H2: Hervannan terveysasemalla oli iso haaste se että et asiakkaat tuli sinne nimenomaan niinku maahanmuuttajataustaset asiakkaat joilla ei o-oo sitte suomen kielen taitoo vielä ni niinku jotenki väärissä asioissa ja siel oli paljon tällästä että et mi- niinku työntekijät ei ymmärtäny asiakkaat ei ymmärtäny ja ei saatu- niinku asiakkaat koki et he ei saa apua eikä saa niinku aikoja varattua ja ja ja niinku sitte tossa tossa hankkeessa ensiks alko käymään sitten noi öö sairaahoitajat tuolla tuolla Kototorilla ja ja ja tota siellä sai mittattua verenpainetta ja näin m-muuta tämmöstä terveyskeskustelua käytyä ja ja sitte tota siinä siinä niinku tiivistettiin sitä yhteistyötä ja -- myös sitte Kototorilla on saatu saatu tä-tämmöne niinku sairaanhoitaja joka tekee suoraan ajanvarauksia.

Terveysaseman työntekijöiden ja maahanmuuttajien väliset haasteet johtuivat siitä, että maahanmuuttajat eivät osanneet riittävästi suomea voidakseen asioida terveysasemalla. He eivät saaneet apua terveysongelmiinsa eivätkä pystyneet varaamaan itselleen vastaanottoaikoja. Maahanmuuttajat eivät myöskään ymmärtäneet, millaisiin ongelmiin he voivat saada apua terveysasemalta ja missä asioissa heidän tuli asioida jossain muussa palvelussa. Jotta tilannetta voitaisiin parantaa, terveysasema ja TEKO-hanke ryhtyivät tekemään yhteistyötä. Kototorille tuli työskentelemään sovittuina päivinä sairaanhoitaja, joka kieliavustajien avulla pystyi tekemään arviointia kävijän terveydenhuollon tarpeesta ja suorittamaan samalla yksinkertaisia toimenpiteitä sekä varaamaan kävijöille vastaanottoaikoja. Tällainen toiminta on malliesimerkki maahanmuuttajien palveluissa kohtaamien esteiden ylittämistä, kun yksinkertaisilla toimenpiteillä ja yhteistyöllä on mahdollista saada toimivaa ja oikea-aikaista, ihmisen tarpeita vastaavaa ja helposti saavutettavaa palvelua.

Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on vahvistanut TEKO-hankkeen roolia ja merkitystä maahanmuuttajien kanssa työskentelevien toimijoiden keskuudessa. Yhteistyötä on tehty valmiiden verkostojen kanssa mutta uudella tavalla, muun muassa tarjoamalla eri toimijoille mahdollisuuden tulla työskentelemään Kototorin tiloihin. Kototorilla ovat toimineet Kelan ja terveyspalveluiden lisäksi muun muassa työllisyyspalvelut ja lapsiperheiden palvelut. Kun eri toimijat ovat toimineet samoissa tiloissa, se on mahdollistanut uudenlaista luovuutta: yhdessä on voitu havaita ke-

hittämistarpeita ja keksiä uusia ideoita kokeiltavaksi. Tällä tavoilla on voitu löytää uusia keinoja ihmisten auttamiseen, kuten seuraavassa lainauksessa kuvataan:

H6: muiden hankkeiden kanssa on myös ollu jotai palaverija -- mis oli tota joku toinen maahanmuuttajiin liittyvä hanke täst Tampereelta ja sit heidän kans tavallaan ehkä ideoiitiin ja mieti-mietittiin niinku et mitä yhtä-yhteneväisyyksiä on niinku näillä hankkeilla ja sitte että mitä voitais-voitasko yhdessä luoda jotain tän saman asiakaskunnan hyväksi.

Yhteistyön lähtökohtana on ollut tarjota parempaa palvelua maahanmuuttajille ja tehdä työstä vaikuttavampaa. Tähän on ollut mahdollista päästä haastateltavien mukaan tapaamalla yhteistyökumppaneita, miettimällä yhteisiä tavoitteita ja tarpeita sekä ideoimalla ja luomalla uusia toimintatapoja. Yhteistyötä ei kuitenkaan ole ollut mielekästä aloittaa suurella joukolla, vaan pienemmissä verkostoissa ja vähitellen. Yhteistyössä otetut pienet askeleet ovat onnistumisten kautta voineet levitä yhä laajemmalle, kun toimivia käytäntöjä on pystytty hyödyntämään useamman toimijan kanssa.

Yhteistyön tekeminen ei ole perustunut kuitenkaan kokonaan olemassa oleviin kontakteihin, vaan hanke on pyrkinyt löytämään myös uusia kontakteja. Yhteistyö on myös voinut lähteä jonkun toisen toimijan aloitteesta, kuten seuraavassa esimerkissä:

H3: vaikka nyt otetaa se kerrostalo mis ollaan tehty töitä ni lähetään et mitkä tääl kerrostalos on niit ongelmakohtii no ku noi käyttää pesutupaa väärin noi jättää roskat tonne nää tekee tätä noi tekee tota nii sit pystytään tällaisiin jo niinku asioihi sit niinku et-et-et sosiaalityön keinoin niinku ottaa ihmisii koolle kuunnella heitä luoda si-niit keskustelua.

Vuokratalosäätö kaipasi yhteistyökumppania, jonka kanssa olisi mahdollisuus selvittää taloyhtiöissä esiintyviä ongelmia valtaväestön ja maahanmuuttajien välillä. Ongelmat koskivat taloyhtiössä elämiseen liittyviä arkisia asioita, kuten pesutuvan käyttöä ja roskien viemistä oikeaan paikkaan. Hankkeen avulla taloyhtiön asukkaita kutsuttiin koolle, ongelmista keskusteltiin ja niihin löydettiin yhdessä ratkaisuja. Hanke toimi siis välittäjänä, koollekutsujana ja keskustelun mahdollistajana. Eräs haastateltavista kuvasi yhteistyötä vuokratalosäätöön kanssa seuraavasti:

H5: että uskalletaa lähtee tai mennä tonne tali-taloyhtiöihin erilaiset isännöitsijät ja asukkaat et pannaan vähä niinku pää johonki muurahaispesään puhumaan jostaki asiasta joka ei oo ollenkaan tuttua ja lähetään sellasta uutta raivaamaan ni siinä on- se on vaan niinkun lähtökohta et se pitää hyväksyy.

Haastateltava näkee tällaisen yhteistyön olevan sosiaalityön ydinosuamisen ulkopuolella: se ei ole tuttua vaan uuden raivaamista. ”Pään paneminen muurahaispesään” kuvaa uusiin yhteistyömuotoihin liittyviä pelkoja ja tietämättömyyttä mutta myös rohkeutta yrittää ja kokeilla, vaikka se voi olla

vaikeaa. Jotta jotain uutta voi syntyä, on hyväksyttävä se tosiasia, että kaikkea ei voi etukäteen tietää ja osata, vaan keinot ja tavat tehdä yhteistyötä muodostuvat työtä tehtäessä.

Vaikka TEKO-hanke on tehnyt yhteistyötä monenlaisten toimijoiden kanssa, on kuitenkin huomattava, että kaikkien kanssa yhteistyö ei onnistu. Jos toimijan tarkoitus on ollut vain esitellä omaa toimintaansa tai tuotettaan, se ei ole herättänyt Kototorin kävijöissä kovinkaan suurta kiinnostusta. Tästä yksi haastateltavista kertoi esimerkin:

H4: sinnehän yritti tulla tämmönen öö tavallaan se oli jo-joku tämmönen silmälasipro-mo juttu joka joka ei vaan niinku ei se tavottanu ketään he koki myös sen että tai se ei vaan niinku toiminu -- totta kai he halus tulla vaan kertoon -- tämmösistä niinkun näkövammasten palveluista niinku lisätietoo mutta he ei myöskään niinkun ollu siinä kovin niinku huomanneet että mihinkä he tuli e-et se niinkun ei semmosena promopaikkana ei toimi.

Haastateltavan mukaan silmälasija esittelevän toimijan jalkautuminen Kototorille ei onnistunut hyvin, koska se ei tavoittanut ihmisiä. Kototorille tulevilta toimijoilta onkin voitu edellyttää, että ne pystyvät antamaan jotain konkreettista hyötyä kävijöille tai muille toimijoille. Tätä edellytystä pelkkä näkövammaisille tarkoitetuista palveluista kertominen ei täyttänyt.

7.1.5 Yhteisöllisyys osana vuorovaikutuksen tilaa

Edellä kuvatut osat vuorovaikutuksen tilaa antavat jo jonkinlaisen käsityksen, millaiseen yhteisöllisyyteen TEKO-hankkeessa on pyritty. Yhtenä vuorovaikutuksen tilan elementtinä on ollut nimenomaan yhteisöllisyys, sen rakentaminen ja vahvistaminen. Yhteisöllisyys on luonut mahdollisuuksia monipuoliseen vuorovaikutukseen yksittäisten ihmisten, eri toimijoiden ja työntekijöiden välillä. Yhteisöllisyys ei kuitenkaan ole sulkenut pois kahdenkeskisiä kohtaamista eri osapuolten kesken. Ihmisillä on perustarpeena kuulua yhteisöön ja sen takia ihmiset pyrkivät hakeutumaan muiden seuraan. Maahanmuuttajilla voi uudessa maassa olla hyvin pienet sosiaaliset verkostot, joten erityisesti heille olisi tärkeää, että he löytäisivät itselleen sopivia yhteisöjä. Tosin maahanmuuttajilla yhteisö voi olla osittain virtuaalinen, kun he pitävät yhteyttä muissa maissa asuviin läheisiin. Haastateltavat kuvailevat yhteisöllisyyttä ja sen hyötyjä sekä sitä, miten TEKO-hankkeessa yhteisöllisyyttä on pyritty toteuttamaan.

Yhteisöllisyyden syntyminen edellyttää ennen kaikkea paikkaa ja aikaa, missä voi kohdata muita ihmisiä ja olla yhdessä. Yhteisöllisyys on yhteenkuuluvuuden tunnetta, kokemusta siitä, että jokin asia yhdistää ihmisiä toisiinsa. Yhdistävä tekijä voi olla esimerkiksi paikka, teema, arvo, perinne tai

halu tehdä jotain samaa yhdessä. Erilaiset yhteisöt kiinnostavat ja vetoavat eri ihmisiin. Ihmiset etsivät itselleen sopivaa yhteisöllisyyttä, joka antaa enemmän voimavaroja kuin vie. Yhteisöllisyyden tulee myös tuottaa enemmän hyvää kuin ihminen voi yksinään itse saavuttaa. Näitä piirteitä kuvataan seuraavassa lainauksessa:

H5: mihin me mennää mikä meitä-meitä kiinnostaa miks me halutaan olla jossain porukas mukana no siks ku siinä on joku vetovoima sithän ihmine jättää sellasen joka kokee et ei nyt mä en jaksa enää mennä tonne että se vie mult voimavaroja enemmän ku mitä mä sielt saan et sieltä pitää niinku yhteisö- ni semmonen myönteisellä tavalla (naurahdus) ajatellen ni sen pitää tuottaa sitä jotakin hyvää oloo enemmän sillä yhdes olemisella.

Osa ihmisistä on jopa riippuvaisia yhteisöllisyydestä ja he kokevat itsensä syrjäytyneeksi ilman osallisuutta johonkin yhteisöön, esimerkiksi työyhteisöön. Kaikki eivät kuitenkaan kaipaa yhteisöjä tai ainakaan suuria yhteisöjä, vaan hyvin pienikin yhteisö voi joillekin riittää täyttämään perustarpeen olla osa jotain joukkoa. Yhteisöllisyys ja sen tarve on siis yksilöllistä eikä yhteisöllisyyttä siksi voida nostaa tärkeimmäksi hyvinvointitekijäksi, jonka avulla kaikki yhteiskunnalliset ongelmat voitaisiin korjata. Yhteisöt on useimmiten mahdollista erottaa toisistaan siten, että yhteisö on näkyvä myös ulkopuolisille. Tosin osan yhteisöistä voi tunnistaa vain siihen kuuluvat ihmiset.

Yhteisöllisyys rakentuu ihmissuhteiden varaan. Se muodostuu ihmissuhdeverkostoista, joissa vieteään aikaa yhdessä ja osoitetaan aitoa kiintymystä. Yhteisöllisyys mahdollistaa kohtaamisen ja vuorovaikutuksen toisten kanssa mutta yhteisöllisyys ei velvoita vuorovaikutuksen, vaan vuorovaikutus perustuu vapaaehtoisuuteen. Yhteisöllisyudessa tavoitellaan sitä, että ihmiset tulevat toisiaan lähelle ja oppivat tuntemaan toisiaan eivätkä ole enää vieraita toisilleen:

H4: kun oot tietonen toisesta ni sillen, s-se on mun mielestä (naurahdus) se niinku yhteisöllisyyden ydin.

Haastateltava kertoo, että tietoisuus toisesta on yhteisöllisyyden ydin. On siis tärkeä tuntea toisia ihmisiä ja olla läsnä heidän kanssaan. Yhteisöllisyyteen kuuluu myös yhteisön jäsenten keskinäinen arvostus. Yhteisössä ihmiselle syntyy kokemus omasta merkityksellisyydestä, kuten seuraavassa lainauksessa kerrotaan:

H7: [yhteisöllisyys on] sitä että jokainen tuntee-tuntisi kuuluvansa johonkin porukkaan koska kyllä se sit lisää sitä sitä niinkun semmosta varmasti tyytyväisyyttä elämään että tietää että on joku joku paikka mihin kuuluu ja missä mut hyväksytään ja mistä oon tärkeä ja jotenki jäsenenä siinä porukassa.

Joukkoon kuulumisen ja hyväksytyksi tulemisen tunteet ovat keskeisiä yhteisöllisyydessä. Näitä tunteita kokiessaan ihmisellä on tieto ryhmästä, johon hän kuuluu ja jossa hän on tärkeä. Nämä kaikki saavat ihmisen kokemaan merkityksellisyttä omassa elämässään. Ne tuottavat ihmiselle mielekkyyttä ja tyytyväisyyttä. Jotta ihmisen olisi mahdollista päästä osaksi yhteisöä, hänellä täytyy olla jokin tieto yhteisöstä tai yhteys sen sisään. Osallistuminen yhteisöön vaatii ihmisen omaa panosta ja halua, sillä ketään ei voi pakottaa osaksi yhteisöä. Samalla se vaatii kuitenkin myös hyväksynnän yhteisöltä, joka ottaa uuden ihmisen vastaan. Yhteisöllisyys voi syntyä spontaanisti ihmisten kesken tai se voi olla jonkun organisoimaa, kuten seuraavassa esimerkissä:

H6: jos jollain aso-asuinalueella on vaikka paljon yksinäisiä vanhuksia ni sit joku bongaa sen ongelman ja tajuaa et hei tän etee vois tehdä jotain tai täytyy tehdä jotain niin sit tää ihmine joka tän ongelma o niinku hokannu niin voi vaikka järjestää jonku tämmösen tilan missä nää yksinäiset vanhukset voi sitte yhdessä tavata ja ehkä siitä sit voi syntyä enemmän semmosta yhteisöllisyyden tuntua.

Haastateltavan kertomassa esimerkissä joku havaitsee yksinäisten vanhusten tilanteen ja ryhtyy järjestämään vanhuksille mahdollisuuksia tavata toisiaan. Pelkät mahdollisuudet eivät kuitenkin vielä tuota yhteisöllisyyttä. Se onnistuu vasta, kun näitä mahdollisuuksia otetaan käyttöön konkreettisesti. Tätä kautta yhteisöllisyyden avulla voidaan tuottaa ja ylläpitää hyvinvointia:

H4: tarvitaan siinä mielessä toisia ihmisiä jotta niinku tavallaa sitä hyvinvointia pystytään ylläpitään et ei se-se ei oo niinku, yksilön oma tehtävä koskaan.

Haastateltavan mukaan yhteisöt ovat vastuussa jäsentensä hyvinvoinnista, sen ei tule olla pelkästään yksilön omalla vastuulla. Näin yhteisöllisyydestä on hyötyä yksilöille: sen kautta voi saada käytännöllistä apua tai se voi avata uusia näkökulmia omaan elämään. Yhteisöllisyyden kautta yksilö voi myös saada sosiaalista pääomaa. Yhteisön avulla ihminen voi voimaantua ja löytää oman paikkansa tai tehtävänsä yhteisöstä, jolloin hän voi käyttää omia taitojaan tai voimavarojaan yhteisön hyväksi. Tämäkin vahvistaa merkityksellisuuden kokemusta. Yhteisöllisyyden mahdollistaa jäsenten vastavuoroisen auttamisen, jolloin yhteisön jäsenet voivat auttaa toisiaan ja tulla autetuiksi mutta auttajien ja autettavien roolit vaihtelevat. Yhteisöllisyys antaa ihmisille mahdollisuuden saada vahvistusta omalle identiteetilleen, itsetunnolle ja itsensä kunnioittamiselle, kun he saavat kokea muiden arvostusta, kunnioitusta ja hyväksyntää. Näitä yhteisöllisyyden hyötyjä ja syitä osallistua yhteisöön kuvataan seuraavassa lainauksessa:

H7: se että tuntee olevansa hyväksytty jäsen siinä ja arvostettu ja ja pystyy antaa jotakin omaa osaamistaan siihen sen yhteisön hyödyks ja sit toisaalta saa itselle myöski siitä siten jotakin minkä takia sitte haluaa olla siinä mukana.

Usein puhutaan vain yhteisöllisyyden hyödyistä, mutta yhteisöllisyydellä voi olla myös haitallisia vaikutuksia. Se voi tuottaa pahaa oloa tai saada ihmisen toimimaan itseään vastaan. Osallisuus tällaiseen yhteisöön aiheuttaa huonoja vaikutuksia ihmiselle itselleen ja hänen läheisilleen. Samalla se kuitenkin antaa sellaista yhteisöllistä hyötyä, jolle on vaikea löytää korviketta:

H5: kyllähän sekin on yhteisöllisyyttä et sä oot jossain hei sanotaan päihteitä käyttävien tai huumejengissä -- mutta se yhteisö voi tuottaa heille hyvää ja siks voiki olla vaikee luopuu jostain huonosta tavasta tai asiasta koska se hyvää tuottava tunne tulee sieltä porukasta -- kun ihmisellä on se päihdeporukassa se kunnioitus jätkä vetää ko-viinaa ja muitaki aineita ja sil on arvostus siinä yhteisössä se tukee sitä häne identiteettiään mutta se tuottaa samaan aikaan paljon ongelmaa hänelle itselleen terveydelle perheelle ihmishuhteille mut se arvostuksen tunne on niin vahva et se pitää kiin[ni] siin porukassa sit hänelle yritetään esitellä jotaki päihdekuntoutujien paikkaa jossa tota en mä nyt sano että siellä askarrellaan tai tehdään palapeliä mutta hän ei- siel on joku toiminta joka ei kerta kaikkiaan niinkun kiinnosta hän ei tunne sitä porukkaa ei ne anna hänelle sitä arvon ja itsetunnon tunnetta mitä se päihdeporukka antaa ni silloin pitäis tämmösessä kaikessa yhteisöllisessä työssä miettiä että se sisältö on sellasta että se ihminen alkaa niinkun itseänsä kunnioittaa ja arvostaa tietyllä tavalla sen kautta et se saa siitä omaa identiteettiä vahvistavaa vaikka kuinka pienellä tavalla.

Haastateltava ottaa vahingollisen yhteisöllisyyden esimerkiksi päihteidenkäyttäjien ryhmän, jossa jäsen saa arvostusta käyttämällä itselleen haitallisia aineita. Päihteidenkäyttö tuottaa terveys- ja ihmishuhteongelmia mutta samalla se sitoo käyttäjää tiiviimmin yhteen muiden käyttäjien kanssa. Tähän yhteisöön kuuluvat saavat osallisuudestaan tärkeitä yhteisöllisyyden kokemuksia. Siksi päihteidenkäyttöä voi olla vaikea lopettaa, kun samalla menettää päihteiden käytön tuottaman nautinnon sekä mahdollisesti sen ainoan yhteisön, johon ihminen kokee kuuluvansa ja missä hän kokee olevansa hyväksytty ja arvostettu. Haastateltava ehdottaa, että yhteisöllisyyttä luovassa työssä on tärkeä toteuttaa sellaisia toimintoja, jotka tuottavat itsekunnioitusta ja -arvostusta sekä vahvistavat ihmisen identiteettiä hänelle itselleen merkityksellisillä asioilla. Tätä ei haastateltavan mukaan ole mahdollista saavuttaa näennäistoiminnoilla, kuten askartelulla tai palapelien tekemisellä. Yhteisöjen luomisessa ja rakentamisessa on siis otettava huomioon yksittäisten ihmisten identiteetin rakentaminen, johon muiden yhteisön jäsenten osoittama arvostus ja kunnioitus vaikuttavat.

Haastateltavien mukaan TEKO-hankkeessa on kyetty luomaan yhteisöjä. Kototorille on syntynyt oma yhteisönsä ja hankkeen muihin toimintoihin omansa, vaikka eri toiminnoissa on ollut samoja kävijöitä. Kototorin yhteisön ovat muodostaneet hankkeen työntekijät, yhteisöneuvojat, muiden palveluiden työntekijät ja kävijät. Kototorilla työskenteleville yhteisöllisyys on tarjonnut yhteisen päämäärän ja tukea omaan työskentelyyn. Kototorin työyhteisöä kuvaillaan perheeksi, jossa kaikki ovat tasa-arvoisia eikä kukaan korota itseään muiden yläpuolelle. Jo hankkeen ensimmäisen kevään

aikana Kototorille syntyi hyvä ilmapiiri. Ihmiset tulivat sinne, vaikka heillä ei olisi ollut mitään asiaa hoidettavana, eikä kenelläkään ollut kiire lähteä sieltä pois. Tätä yksi haastateltava kuvaa seuraavassa lainauksessa:

H7: kun piti laittaa ovet kii kello kolme nii ei sielt ois kukaan oikeen halunnu lähtee (naurahdus) meil on yks sellanen hyvä hyvä valokuvaki siitä oli perjantai iltapäivä ja sie oli iha hirveesti vielä porukkaa ja siinä näkyy sitte- me otettiin sellanen ryhmäkuva ja siellä näkyy taustalla seinäkello ja se (naurahdus) on jotaki iha paria minuuttia vaille kolme ja se muistuttaa mua jotenki just aina tästä että et ei- siel oli välillä itelläki semmonen olo et ei tästä (naurahdus) niinku malttais lähtee mihinkää että on niin jotenki kiiva meininki ja siinä jotenki unohtu myös se että et ihmiset voi olla niin useista eri maista ja tullu eri syistä mutta silti niinku siinä-siinä oltii jotenki samaa porukkaa.

Haastateltavan puheessa on nähtävissä ajatus siitä, että eri maista kotoisin olevat ihmiset, joilla on ollut erilaisia syitä tulla Kototorille, eivät lähtökohtaisesti voisi muodostaa yhteenkuuluvuuden tunnetta kokevaa yhteisöä. Kuitenkin näin tapahtui Kototorilla. Myös muut haastateltavat kuvailevat Kototorin ilmapiiriä ja tunnelmaa lämpimäksi ja vastaanottavaiseksi. Ihmiset ovat kokeneet olevansa siellä hyväksytyjä. Vaikka alkuperäiset työntekijät eivät ole enää yhtä aktiivisesti läsnä, ilmapiiri ja toiminta on siitä huolimatta säilynyt samanlaisena. Ilmapiirin luomisessa on ollut tärkeää huomioida, että kaikki kohtelevat toisiaan kunnioittavasti eikä huonoa tai loukkaavaa käytöstä sallita. Kävijöiden kannalta yhteisöllisyys on mahdollistanut erilaisille ihmisille luontevan vuorovaikutuksen toisten kanssa ja omien asioiden hoitamisen Kototorilla, kuten seuraava lainaus kertoo:

H6: se on ollu hanke joka on tavallaa luonu tämmösen kohtaamispaikan missä sitä yhteisöllisyyttä voi syntyä tai ei tarvi syntyä eihä sielä nyt niinku jos sinne tullaan asioimaa jonku ongelman kanssa ni ei sielä ny tarvi välttämättä saman tien ystävyystyä kaikkien kanssa vaan se on niinku semmone avoin paikka missä nii-niinku niit siteitä voi syntyä.

Vaikka Kototorin tarkoituksena on ensisijaisesti ollut auttaa ihmisiä saamaan apua, se on ollut myös paikka epävirallisille kohtaamisille. Työntekijät ovat voineet jutella kävijöiden kanssa ihan arkipäiväisesti esimerkiksi säästä tai asuinalueen tapahtumista. Kontaktit työntekijöiden kanssa ovat olleet tärkeitä mutta haastateltavat pitävät tärkeänä myös kohtaamisia kävijöiden kesken:

H1: et eihä se kuitenkaa semmonen niinkun viranomaisyhteys voi sillee korvata semmosia tavallaa ns luonnollisii ihmissuhteita ja niide merkitystä ja yhteisön merkitystä, et varmaa just nii sosiaalityön roolina voi paljon olla semmonen sen jotenki rakentaminen tai semmone jollain tavalla sen luominen tai siinä auttamine.

Haastateltavan mukaan ihmiset tarvitsevat ”luonnollisia ihmissuhteita” ja yhteisöjä, joita yhteys työntekijöihin ei voi korvata. Hän näkee sosiaalityön tehtävänä luoda ja tukea tällaisten ihmissuhteiden syntymistä. Sitä varten Kototorilla neuvontatyön yhteyteen on organisoitu kahvilatoimintaa.

Kahvilassa kävijät ovat voineet viettää aikaa ja kohdata toisiaan. Samalla kävijöille on luotu luonteva paikka, jossa he ovat voineet odottaa sopivaa aikaa mennä hoitamaan asiaansa työntekijän tai vapaaehtoisen kanssa.

TEKO-hankkeen monien toimintojen kautta on ollut mahdollista tulla osaksi erilaisia yhteisöjä, joiden avulla on voitu tavoittaa laajempi joukko ihmisiä. Haastateltavat näkevät hankkeen vahvuutena sen, että kävijöille on pystytty tarjoamaan muutakin toimintaa Kototorilla annettavan ohjauksen ja neuvonnan lisäksi. Tällaisista toiminnoista haastateltavat mainitsevat muun muassa perhekahvilan, futsal-vuoron ja kielenopetusryhmät. Hankkeen selkeänä tavoitteena onkin ollut ohjata ihmisiä löytämään omia yhteisöjään. Tätä tavoitetta eräs haastateltavista kuvasi seuraavasti: ”*jotenki pystys sit ohjata et -- se ihminen löytäis täällä sitä toimintaa ja niitä paikkoja ja -- sitä sosiaalista.*”

Hankkeessa on pyritty saamaan myös suomalaista valtaväestöä mukaan yhteisölliseen toimintaan. Tämä on kuitenkin osoittautunut haastavaksi, koska hanke on keskittynyt työskentelemään maahanmuuttajien kanssa. Kaapeli-valmennus on kuitenkin yksi esimerkki siitä, missä eri taustoista tulevat ovat voineet kohdata toisiaan ja pyrkiä rakentamaan yhteyttä eri kulttuurien välillä:

H6: siinä [Kaapeli-valmennuksessa] oli niinku ideana tavallaan ööh luoda hervantalaisille semmonen niinku siis no luoda käytännös aika ja paikka missä mieltä jotain niinku yhteistä hyvää mitä Hervannan puolesta vois tavallaan tehdä -- oli joku olikse viide vai kuuden kerran tämmönen niinku koulutustyyppinen et sielä niinku pohdittii yhdessä et mitä vois tehdä ja se sit tavallaa huipentu se koulutus siihen et järjestettii yhdessä pikkujoulut et meil oli sit siin semmonen selkee tavote että pikkujoulut on nyt tarkoitus järjestää ja sitte siinä koulutukse aikana niinku heräteltii sitä yhteishenkeä ja kerrottiin itestämme ja siin sit tuli semmost iha mukavaa keskustelua niinku kulttuurieroistaki ja et semmosta niinku kohtaamisen tyyppistä ja me hengen luomista ehkä oli sen niinku koulutuksen tarkoitus luoda ja ja tota siellä sit oli aika hyvin niinku puolet ja puolet oli kantasuomalaisia ja puolet sitte maahanmuuttajataustasia.

Kaapeli-valmennukseen osallistui haastateltavan mukaan sekä valtaväestöä että maahanmuuttajia. Valmennuksessa osallistujien oli tarkoitus mieltä keinoja tehdä jotain yhdessä asuinalueensa hyväksi. He päätyivät järjestämään yhteiset pikkujoulut. Valmennuksen aikana pyrittiin kohti tätä yhteistä tavoitetta, ja samalla osallistujat tutustuivat toisiinsa ja kävivät keskustelua kulttuurieroista.

TEKO-hanke on järjestänyt monenlaista toimintaa mutta se on myös tarjonnut kävijöille mahdollisuuden kokeilla ja toteuttaa omia toimintamuotoja, kuten seuraavassa lainauksessa kuvataan:

H3: jos joku haluaa alkaa toteuttaa jotain ni me sanotaa et jes me tarjotaa tilat et sä voit toteuttaa ja sit sinne syntyy- mut musta osa niistäki et ne alkaa loppuu sit taas tulee tarve

jollekii toiselle alkaa ja se kestää sen minkä se kestää se voi kestää pitempää tai lyhyempää mut et mut et-et sillon ku sille on tarve ni antaa jotenki tuetaa että se- mut ei meil semmost (naurahdus) agenda siinä et tän pitäis niinku ikuisuus kestää.

Kun joku on halunnut aloittaa uuden toimintamuodon, hanke on tarjonnut tilat toiminnalle ja tukenut toimintaa muutenkin mahdollisuuksien mukaan. Uusien toimintojen ei ole ollut tarkoitus jäädä pysyviksi, vaan toimia niin kauan kuin toiminnalle on ollut tarvetta. Tällaisista uusista toiminnoista on voinut syntyä uusia yhteisöjä, jolloin hankkeen yhteisöllisyys on laajentunut. Haastateltavien toiveena onkin, että nämä toiminnot ja yhteisöt jatkuisivat myös hankkeen päättymisen jälkeen:

H5: ku se yhteisöllisyys näkee tämmösenä hyppynä aina laajemmalle että että varmasti edelleen sitä laajentamista pitäis tehdä sillon ku hankkeen niinku päättymisen näkyy että ettei tulis sitä tyhjää tilaa.

Haastateltavan mukaan hankkeen toimintoja tulisi laajentaa hankkeen päättymiseen asti eikä lähteä supistamaan toimintaa ja ajamaan sitä alas, kun päättymisen lähenee. Näin vältettäisiin ”tyhjä tila”, joka syntyy, kun olemassa oleva toiminta lakkaa ja sen piirissä olleet ihmiset eivät löydä mitään uutta tilalle.

TEKO-hankkeen yhteisöllisyys ei ole koskettanut vain kävijöitä, vapaaehtoisia ja työntekijöitä, vaan se on pyrkinyt vaikuttamaan myös laajemmin Hervannan alueeseen ja tarjoamaan muille toimijoille osallistumismahdollisuuksia. Sekä työntekijöiden että kävijöiden yhteisellä panoksella hankkeen tavoitteena on ollut tukea koko alueen yhteisöllistä kehitystä. Tämä on näkynyt esimerkiksi taloyhteistyössä, mistä on kerrottu esimerkki edellisessä luvussa. Kun asuinalueen ihmiset löytävät toisiaan ja tutustuvat toisiinsa, heillä on mahdollisuus ryhtyä yhdessä työskentelemään omien elinolosuhteidensa parantamiseksi. Myös tällaista työtä hankkeessa on ollut mahdollista tukea. Muiden toimijoiden osalta Kototori on tarjonnut yhteisön, johon on voinut tulla tutustumaan ja toimimaan, kuten seuraava lainaus kuvaa:

H2: hienosti saatiin niinku eri palveluista työntekijöitä että et, et ollaan niinku semmonen avoin yh-yhteisö (naurahdus) ettei et et tota et pyritään niinku hyödyntää ja ja palvelleen myös niinku muita muita kaupungin toimijoita että et et sitte heilläkin on mahdollisuus osallistua ja ja mahdollisesti löytää tavallaa uusia toimintatapoja ja ja yhteistyömuotoja tossa ja esimerkiks jalkautumalla tonne.

Haastateltava kuvaa Kototoria ”avoimeksi yhteisöksi”, johon eri toimijat on voineet tulla mukaan. Siellä on ollut mahdollista löytää uusia toimintatapoja ja yhteistyömuotoja ja sinne on voinut tulla työskentelemään kävijöiden parissa, jos se on palvellut oman organisaation tavoitteita ja kävijöiden

tarpeita. Kototorilla on ollut valmiina fyysiset tilat, työntekijöiden ja yhteisöneuvojen tuki, kielivastajat sekä iso joukko kävijöitä.

7.2 Oppimisen tila

TEKO-hankkeen oppimisen tila on syntynyt vuorovaikutuksen tilan sisälle. Tähän tilaan hankkeen työntekijät ja vapaaehtoiset sekä muut toimijat ja kävijät ovat voineet tulla oppimaan. Hankkeessa oppimisen tilan luominen on helpompaa kuin julkisen palvelun sosiaalityössä. Oppiminen lähtee aina yksilöstä mutta se voi laajentua koskemaan muitakin. Opitut asiat voivat levitä esimerkiksi perhepiirissä, ystävien parissa, työpaikassa tai yhteisössä. Siten oppimisen tila on mahdollistanut muiden opettamisen, kun ihmiset ovat välittäneet oppimaansa eteenpäin. Opettamista ei ole tapahtunut pelkästään hankkeen sisällä, vaan myös sen ulkopuolella, kun muut toimijat ovat vieneet hankkeessa oppimiaan asioita omiin organisaatioihinsa. Oppimisen tilan keskus on ollut Kototori, jossa työntekijät ovat oppineet asioita ja samalla avanneet oppimisen mahdollisuuksia kävijöille ja muiden palveluiden työntekijöille. Oppimista on tapahtunut, kun on havaittu kehittämistarpeita ja tehty kokeiluja, joilla tarpeisiin on pyritty vastaamaan. Kokeilujen lopputulosta ei voi etukäteen tietää ja siksi niihin sisältyy yllätyksiä. Kokeilemiseen ja oppimiseen kuuluu myös luopuminen niistä ideoista ja toimintatavoista, jotka eivät toimineet. Oppimista voi tapahtua myös epäonnistumisten kautta.

7.2.1 Työntekijöiden oppiminen

Oppimisen tilassa työntekijät ovat alkaneet ensin oppia itse kartuttamalla omaa tietämystään ja osaamistaan:

H5: hirveen itsekkäästi voin ajatella itseäni -- koko ajan opin kaikesta mitä tehdää hyvin tai tehdään pieleen.

Työntekijälle hanketyö on ollut mahdollisuus ajatella itseään ja oman ammattitaitonsa kehittymistä. Hän on voinut oppia sekä onnistumisista että epäonnistumisista. Hankkeessa työntekijöillä on ollut enemmän vapautta vaikuttaa työhönsä ja he ovat voineet avoimemmin miettiä omaa tapaansa tehdä työtä ja löytää uudenlaisia puolia työstään. Työntekijät ovat muun muassa oppineet liikkumaan pois työpaikaltaan ihmisten keskelle ja yhteistyökumppaneiden luokse. Kototori on tarjonnut mahdollisuuden opetella moniammatillista työskentelyä ja tapoja työskennellä yhteisön keskellä ja yhteisö-

jen kanssa. Lisäksi aiemmin mainittu työntekijöiden työnohjaus on ollut tärkeä oppimisen paikka omien ajatusten ja työn pohtimiseen.

Vaikka uuden oppimiseen on liittynyt paljon positiivisia asioita, se ei ole ollut pelkästään helppoa ja kevyttä. Kun on ryhdytty luomaan jotain uutta alusta lähtien, valmiit rakenteet eivät ole olleet tukemassa työntekijöiden työskentelyä. Erityisesti hankkeen harjoittelijat huomasivat tämän, kun he joutuivat opettelemaan neuvontatyössä paljon uusia asioita vähäisillä etukäteistiedoilla. Tämä aiheutti ensin huonommuuden ja alemmuuden tunteita, kun Kototorin kävijöitä ei osannut auttaa niin paljon kuin olisi itse toivonut. Yksi haastateltavista kuvaa omaa oppimistaan työssä:

H1: aika nopeesti sitten sit ehkä oma asenne muuttu muuttu että et tavallaa ku vaa joutu olemaan siinä (naurahdus) tilanteessa ja sietään sitä stressiä ni nii siihe ehkä sillee jos-sain määrin tottu ja tota ja myöski oppi sen että et mun ei tarvi tietää kaikkee ja että et voi silleen rohkeesti mennä kysymää apua.

Kun työntekijä joutui uudenlaiseen tilanteeseen, hänen oli pakko oppia sietämään stressiä ja tottua siihen, että joutuu opettelemaan uutta. Tämä vaati asennemuutosta. Olennaista oli myös hyväksyä oma tietämättömyys ja opetella pyytämään apua muilta neuvontatyötä tekevilta. Hankkeessa työntekijöillä ei ole ollut valmiiksi kaikkea tietoa ja siksi sitä on etsitty yhdessä kävijöiden kanssa, kuten seuraavasta lainauksesta käy ilmi:

H2: et eihä mekää sosiaalityössä saa- niinku koulutuksessa saada mitään kela-koulutusta (nauraa) että kyllähä se niinku muutenki o semmosta niinku yhdessä yhdessä niinku etsimistä tää työ.

Kelan asioiden selvittäminen kävijöiden kanssa on haastateltavan mukaan hyvä esimerkki siitä, miten tietoa on etsitty yhdessä. Sosiaalialan ammattilaisellakaan ei ole kaikkea tietoa valmiiksi Kelan etuuksista ja niiden hakemisesta. Siksi asioista on otettu selvää yhdessä. Kun työntekijät ja kävijät ovat tehneet yhteistyötä, se on luonut tasavertaisuutta ja yhteyttä heidän välilleen. Työntekijä ei ole ollut auktoriteetti, joka katsoo kävijää ylhäältä päin ja määrää tilanteen etenemisestä, vaan hän on ollut kumppani apua tarvitsevalle ihmisille. Tiedon etsiminen yhdessä on tietenkin ollut hyödyllistä kävijälle mutta se on myös kehittää myös työntekijän ammattitaitoa, jolloin työn haasteet ovat vähitellen helpottuneet rutinoitumisen myötä. Läheinen työskentely kävijöiden kanssa on auttanut työntekijöitä oppimaan lisää myös ihmisten kohtaamisesta. Kun kävijät on voinut tulla millä tahansa asialla ja heidän kielitaitonsa ja kulttuuriset taustansa ovat olleet kirjavia, on työntekijältä vaadittu rohkeutta ja avoimuutta kohdata ja auttaa erilaisia ihmisiä. Kun Kototorilla työskentelevät ovat tulleet asuinalueen keskelle ja lähelle ihmisiä, he ovat oppineet näkemään ihmisten elinolosuhteita laajemmin ja ovat tulleet enemmän osaksi ihmisten arkielämää:

H3: oltas siellä missä nää ihmiset on ja asuu ni ehkä sit meil työntekijöillääki ketkä-ketä me ollaan kaikkii nyt saatu sinne jalkautumaa nii jotenkin niinku tapahtuis tapahtuis semmone niinku ymmärrys siitä missä ne ihmiset on ja elää ja me oltais siel heidän kanssa.

Haastateltava pitää tärkeänä sitä, että työntekijöillä ja eri palveluista jalkautuvilla toimijoilla tapahtuisi muutosta heidän ymmärryksessään kävijöiden elämän vallitsevista olosuhteista. Se tapahtuu hänen mukaansa nimenomaan olemalla läsnä kävijöiden elämässä.

Kun kävijöitä on autettu, heitä on voitu ottaa mukaan auttamaan muita. Hankkeen alussa työntekijät tekivät neuvontatyötä itse. Kun kävijämäärät alkoivat kasvaa, työntekijöiden aika ei enää riittänyt neuvomaan kaikkia. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä tulkkeja käytetään paljon mutta he eivät tee mitään muuta kuin käännä keskustelua työntekijän ja kävijän välillä. Työntekijät havaitsivat, että tarvittiin ihmisiä, jotka osaavat sekä puhua samaa kieltä kävijöiden kanssa että tehdä itsenäisesti neuvontatyötä. Useimmiten kävijät tarvitsivat apua ihan arkipäiväisissä asioissa, joissa melkein kuka tahansa vähän pidempään Suomessa asunut kykeni neuvomaan. Tähän tarpeeseen keksittiin – sattumalta – yhteisöneuvojat, jotka voisivat antaa itsenäisesti neuvoa kävijöiden omalla kielellä. Tästä seuraava lainaus kertoo:

H3: siin oli vähä sattumustenki kautta että siinä yks englantii ja arabiaa puhuva naishenkilö sit niinkun oliko jääny päiväks vähä pitemmäks aikaa sinne meidän kaa hengaa- maa nii sit me yhtäkkii et hei haluisit- pystyisit- et-et et me oltiin varmaa joku toimeentu- lotukihakemus oltiin häntä ohjattu ja hän oli sen tosi näppäräst täyttäny ni sit siihen tuli joku toine kuka puhu arabiaa kysymää samaa asiaa niin sit me sanottiin no hei haluisit sä tältä naishenkilöä auttaa tätä asiakasta kuka- tai kävijää kuka tuli et sähä just osasit sen näppärästi täyttää ite hän no totta kai hän voi ja hän oli sillon semmoses elämänti- lantees et hän ootteli kurssipaikkaa ja näin nii sit hän sano et me sanottiin no haluutko tulla perjantainakii tänne käymää et meil ois tämmöselle (naurahdus) työlle kova tarve ni siitä sit lähti tää meidän idea.

Kototorille oli tullut maahanmuuttaja nainen pyytämään apua toimeentulotukihakemuksen täyttämisessä. Lopulta hän olikin osannut täyttää hakemuksen hyvin itse. Tämän jälkeen nainen jäi Kototorille viettämään aikaa. Kun toinen kävijä tuli Kototorille pyytämään apua toimeentulotukihakemuksen kanssa, kysyivät työntekijät naiselta, voisiko tämä auttaa hakemuksen täyttämässä, koska he puhuivat samaa kieltä. Nainen suostui auttamaan ja tämän jälkeen häntä pyydettiin tulemaan jatkosakin Kototorille auttamaan neuvontatyössä. Naisella oli sopiva elämäntilanne ja hän aloitti neuvontatyön tekemisen Kototorilla. Tästä työntekijät saivat idean alkaa aktiivisesti etsiä ihmisiä, jotka voisivat toimia yhteisöneuvojina Kototorilla. Sopivia henkilöitä pyrittiin löytämään työntekijöiden omien asiakkaiden keskuudesta maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluista, kielikurssia käyvistä

maahanmuuttajista, sosiaalialan opiskelijoista, työkokeilijoista ja työharjoittelijoista. Yhteisöneuvojia löydettiin myös Kototorin vakituisista kävijöistä, kun työntekijät oppivat tuntemaan heitä ja tietämään, millaisissa asioissa kävijät voisivat olla muille avuksi. Kävijät pystyivät omalla kielitaidollaan auttamaan muita samaa kieltä puhuvia tai tekemään käännöstöitä. He pystyivät myös neuvomaan muita kävijöitä asioissa, joissa olivat itse saaneet apua. Seuraava lainaus kertoo tästä Kototorin vakituisten kävijöiden rekrytoinnista yhteisöneuvojiksi:

H7: oltiin tutustuttu siinä näihin just näihin vakikävijöihin ni sit jo tiedettiin et keneltä vois pyytää minkäkilaista apua et hei sähän osaat persiaa että voiks sä tulla tähän auttamaan jossaki käännošjutussa tai tai et voisiks sä kertoo tälle kaverille työmarkkinatuesta tai toimeentulotukihakemuksen täyttämässä auttaa jotaki sellaisia pieniä juttuja, niin sitä kautta sinne nyt tuli ne ensimmäiset tämmöset vapaaehtoset sitte.

Oppimisen avulla työntekijät ovat myös voineet ylittää monia haasteita. Vaikka työ hankkeessa tuntui jossain vaiheessa vaikealta eivätkä haasteet näyttäneet helpottavan, oppimisen ja kehittämisen kautta tilannetta onnistuttiin parantamaan ja työn kuormittavuutta keventämään. Aluksi neuvontatyö henkilöityi vahvasti työntekijöihin ja, vaikka mukaan oli jo saatu yhteisöneuvoja, monet kävijät eivät osanneet vielä luottaa näiden neuvoihin:

H7: ehkä siinä myös tuli itelle semmonen joku selkeempi käsitys siitä aa siitäkin että mitä-mitä kaikkee muutki ihmiset voi neuvo -- ja sitte jos yritinki ohjata että nyt joku muu vois tässä auttaa sua niin sitte ei ehkä otettu sitä iha samallailla vastaan sitä apua että toivottiin kuitenkin että sitte vähintään sosiaalityöntekijä tulee sitte siihe niinku varmistamaan sen asian (naurahdus) että onko se nyt varmasti näin kuten hänelle on kerrottu.

Työntekijät olivat itse miettineet, mitä asioita yhteisöneuvojat voivat hoitaa ja missä tilanteissa työntekijöitä tarvittiin. Kävijöille ei ollut helppoa siirtyä ottamaan vastaan yhteisöneuvojien apua, vaan he toivoivat tutun työntekijän tulevan vahvistamaan yhteisöneuvojien antamat tiedot. Koska se vei paljon työntekijöiden aikaa, perustettiin maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden sosiaaliohjaajista viiden työntekijän ryhmä, jonka jäsenet tekivät aina viikon kerrallaan työtä Kototorilla. Näin jokaiselle työntekijälle osui työvuoro keskimäärin kerran viidessä viikossa. Tämä mahdollisti hankkeessa työskenteleville sosiaalityöntekijälle ja sosiaaliohjaajalle enemmän aikaa tehdä kehittämistyötä ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Toinen työn kuormittavuutta lisännyt tekijä oli virallisten päätösten tekeminen Kototorilla. Kun Kototori aloitti toimintansa, siellä tehtiin kävijöille ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä. Siitä seurasi kuitenkin isoja ongelmia. Seuraava lainaus kuvaa näitä ongelmia:

H3: me tehtiin niit aluksi ehkäsevän toimeentulotuen päätöksii ja se meni ihan kaoottiseksi se homma koska sinne alko yhtäkkiä tulee a-hirveest ihmisii vaatiin meilt rahaa ja se ei- se muutti tilanteita aggressiivisiksi sit sin- ja se alko olee tosi vaikee taas sit sen rahan käsittelyn kannalta niinkun siellä ni me jou'uttii lyömään et tääl ei enää tehä.

Haastateltava kertoo, että toimeentulotukihakemusten määrä lisääntyi Kototorilla yhtäkkiä valtavasti. Osa kävijöistä käyttäytyi aggressiivisesti ja esitti vaatimuksia myönteisten päätösten tekemisestä. Työntekijät ratkaisivat vaikeutuneen tilanteen niin, että he lakkasivat tekemästä toimeentulotuen päätöksiä Kototorilla. Tämä rauhoitti tilannetta Kototorilla ja työntekijöillä oli mahdollisuus keskittyä muihin työtehtäviin. Vaikka päätösten tekeminen Kototorilla lopetettiin, kävijöitä ei jätetty yksin taloudellisten huoliensa kanssa. Kototorilla on ollut mahdollista saada opastusta toimeentulotukihakemuksen täyttämiseen ja sen jälkeen kävijöitä on ohjattu jättämään hakemus oikeaan palveluun.

Kolmantena esimerkkinä haasteiden ylittämisestä oppimisen avulla yksi haastateltavista kertoo Kototorin neuvontatilän uudelleenjärjestämisestä:

H7: se tila oli sellanen aluks et se kaiku ihan hirveesti ja siel oli paljon porukkaa istuttiin niissä kahvilan puolella pyöreissä pöydissä – [sekin] on nyt sit ratkastu niin että sielt on esimerkiks se kahvilatila on nyt kahvilatila ja sitte se neuvonta tapahtuu siinä käytävällä niin että siin on sermeillä erotettuja semmosia pisteitä niin mä luulen et se on paljon toimivampi.

Hankkeen alkuvaiheessa neuvontatyötä tehtiin pienessä kahvilatilassa. Kun kävijämäärä lisääntyi, tila oli liian kaikuisa, jotta työhön olisi pystynyt keskittymään. Työntekijät keksivät, että neuvontatyö voitiin hajauttaa toimitilan käytävälle ja eri neuvontapisteet erottaa sermeillä. Muutoksen ansiosta neuvontatyö rauhoittui ja helpottui. Samalla kahvilatila voitiin jättää kävijöiden käyttöön oleskelua, muiden ihmisten tapaamista ja odottelua varten.

Oppimisen avulla hankkeen eri toimintoja on voitu kehittää. Hankkeessa kehittämiseen on varattu aikaa ja työntekijät ovat voineet miettiä yhdessä, millaisia parannuksia voisi tehdä. Kehittämisen lähtökohtana ovat olleet hankkeen tavoitteet mutta myös työntekijöiden omat pohdinnat työn ja toiminnan tarkoituksesta, kuten seuraavassa lainauksessa kuvataan:

H3: miettii et miks se oma palvelu on olemassa ja ketä varten nii musta sitä jokaisen niinku organisaation o hyvä pohtia että että ja ja nimenomaan mä näitä kysymyksii kysyn eniten (nauraa) omassa organisaatiossani ja näin että et-et-et et onko-onko vaikka toimeentulotuen-tuki ni onks se tarkoitus aa helpottaa ihmisten (nauraa) elämää vai bee vaikeuttaa sitä ni jos-jos tähä pystyy löytään vastauksen ni sit pystyy ehkä tekeen semmosii järkevii päätöksiiki vaikka niinkun ehkäsevässä ja (naurahdus) täydentävässä toimeentulotuessakii kun miettii et mitä varten se on olemassa.

Haastateltava kertoo siitä, että työntekijöiden on hyvä pohtia, miksi oma organisaatio on olemassa ja keitä sen on tarkoitus palvella. Tällaisten organisaation peruskysymysten kautta on mahdollista miettiä organisaatiossa toteutettavia käytännön toimia uudella tavalla. Esimerkiksi haastateltava nostaa toimeentulotuen hakemisen. Hän kysyy, onko toimeentulotuen tarkoitus helpottaa vai vaikeuttaa ihmisten elämää. Kun työntekijä löytää tähän vastauksen, hänen on haastateltavan mukaan mahdollista tehdä järkeviä päätöksiä, joilla on vaikutusta organisaation kohderyhmään.

Hankkeen kehittämistarpeiden löytämiseksi on kuunneltu myös kävijöitä, yhteisöneuvoja, kokemusasiantuntijoita ja yhteistyökumppaneita. Esimerkiksi eräältä yhteisöneuvojalta tuli ehdotus puhelinpalvelun perustamisesta, jotta ihmisten ei tarvitsisi matkustaa eri puolelta kaupunkia Kototorille, vaan he voisivat soittaa sinne saadakseen omakielistä apua. Harjoittelijat kuvaavat haastatteluisia sitä, että heiltä kysyttiin usein kehittämissuhteita. Siitä oli konkreettista hyötyä esimerkiksi neuvontatyön rakenteen selventämiseksi kaikille työntekijöille ja yhteisöneuvojille:

H6: eikä oikeen varmaan siinä alussa sit ymmärretty et miten se neuvontarakenne siel toimii -- että et onks siinä niinku jotai rakennetta siinä pohjalla ja sitte me otettiin se iha esille niinku yhdessä sosiaaliohjaajien kokouksessa -- niin sitte siit keskusteltiin siellä kokouksessa ja ja tota sit selvis et siin on pohjal ollu jonkunäkönen ratkasu mut et siit ei o kaikki ei oo tietosia siitä pohjaratkasusta.

Haastateltava kertoo, että Kototorin neuvontatyön organisointi oli harjoittelijoille epäselvää. He eivät tieneet, miten tila tuli fyysisesti järjestää ja missä eri neuvontapisteiden oli tarkoitus sijaita. He eivät myöskään tieneet, miten kävijät otetaan Kototorilla vastaan: ottaako työntekijä tai yhteisöneuvoja kävijän vastaan vai onko kävijöiden tarkoitus mennä suoraan tietyille asiointipisteille itsenäisesti. Nämä kysymykset he ottivat esille sosiaaliohjaajien kokouksessa. Kokouksessa kävi ilmi, että Kototorin toiminnasta oli olemassa suunniteltu rakenne mutta kaikki työntekijätkään eivät tieneet tästä rakenteesta. Kokouksen jälkeen rakennetta ryhdyttiin noudattamaan Kototorilla tarkemmin. Työntekijät kokivat, että valmis rakenne selkiytti Kototorin toimintaa ja helpotti siellä työskentelyä.

Toinen harjoittelijoiden ehdotus oli kävijöiden yleisimpien kysymysten ja niiden vastausten koostaminen yhteen. Sen avulla harjoittelijoiden ja uusien yhteisöneuvojen olisi helpompaa aloittaa työskentely Kototorilla, kun kaikkea perustietoa ei tarvitsisi lähteä etsimään itse eri lähteistä. Yksi haastateltavista koki, että tällainen valmis työkalu olisi auttanut neuvontatyön aloittamisessa:

H1: yks ajatus oli tää useimmiten kysytyjen kysymysten tämmösen niinku työkalun koostaminen et tota tai ainaki ite aatteli silleen että et siinä kohtaa ku alotti sen neuvontatyön ni se ois ollu tosi iso apu et ois ollu joku semmonen kättä pidempi työkalu.

Hankkeen toimintojen kehittäminen on ollut ensiarvoisen tärkeää, koska sitä kautta on pystytty vastaamaan yhä paremmin kävijöiden tarpeisiin. Seuraava lainaus kuvaa kehittämisen tärkeyttä:

H4: on tullu se oivallus et ei ainakaa oo välttis tarvi-tarve kasvattaa [kävijämäärää] kun se ehkä hoituu jollain lailla ittestään (naurahdus) tai et tavallaan se-sehä riippuu siitä et miten miten se toimii että ei oo kauhee hyötyä niinku kasvattaa ja lisätä kävijämääriä jos sitä ei kehitä sitä niinku vaiks TEKO-hankkeen sisäsi toimintoja tai Kototorin toimivuutta ni et sithän se palaute tulee siinä että toiminta pienenee.

Haastateltavan näkemyksen mukaan toiminnan tavoitteena ei voi yksiselitteisesti olla kävijämäärän kasvattaminen. Ilman kehittämistyötä kasvu tarkoittaisi palvelun laadun heikkenemistä, kun kävijöiden tarpeisiin ei enää pystyttäisi vastaamaan samalla tavalla. Se taas johtaisi kävijämäärän laskuun, koska ihmiset eivät kokisi saavansa tarvitsemaansa apua. Haastateltavan mukaan kävijämäärät kasvavat ”itsestään”, kun palveluja kehitetään ja ne pystyvät vastaamaan kävijöiden tarpeisiin.

Kehittämistyö TEKO-hankkeessa ei ole tapahtunut pelkästään Kototorin toimijoiden tasolla, vaan siinä ovat olleet mukana myös ammattikorkeakoulun ja yliopiston henkilökunta ja opiskelijat, jotka ovat tehneet tutkimusta hankkeesta artikkeleiden ja opinnäytteiden muodossa. Ja nämä eri kehittämistahot ovat myös olleet yhteydessä keskenään. Lisäksi oppilaitosten osallistuminen hankkeeseen on voinut auttaa kehittämään sosiaalialan koulutusohjelmia ja tuomaan hankkeessa opittuja asioita opiskelijoiden eli tulevien työntekijöiden käyttöön. Vaikka kehittämistyötä on tehty koko hankkeen ajan, se ei ole tullut valmiiksi, vaan työtä on riittänyt hankkeen päättymiseen asti. Haastateltavat pohtivat, että koska hankkeen toiminta-aika ei ole ollut hirveän pitkä, toiminta ei välttämättä jatku hankkeen päättymisen jälkeen samanlaisena. Haastateltavat mainitsevat muita toimijoita, jotka ovat toimineet paljon pidempään omalla työalallaan, kuten Yhdessä-yhdistys Turussa ja Tyttöjen talo Tampereella. Tällaisilta vakiintuneilta toimijoilta uudet hankkeet voisivat ottaa mallia.

Olellaisena osana kehittämistä on ollut kokeileminen. Kokeilujen etuna on ollut mahdollisuus reagoida nopeasti havaittuihin tarpeisiin ja niiden seurauksena on voinut syntyä uusia innovaatioita, kuten yhteisöneuvojien keksimisen kohdalla kävi. Hankkeessa kokeiluja on tehty varsin ennakkoluulottomasti:

H3: siin pystyy niinku kokeilemaan -- ja katotaan mitä täst nyt syntyy -- musta tos ei oo niinku hirveen tarkkaa määritelly että mitä tääl pitäis nyt saada tehtyä -- kertoo aika paljon siitä miten me tehään et me yleensä tehää ekana ja sit me sit me tota reflektioaa ja katotaa mitä tehtii ja miten sitä muutetaan.

Kun valmiita toimintatapoja ei ole, kokeilemisen kautta pystytään kehittämään uutta. Haastateltava kertoo, että TEKO-hankkeessa kokeiluja ei ole edeltänyt pitkäaikainen etukäteisvalmistelu: kokeilut

on vain aloitettu käytännön työssä ja sen jälkeen niitä on arvioitu ja tarvittaessa muutettu. Kokeilemiseen on kuulunut olennaisena osana virheiden ja epäonnistumisen mahdollisuus, mutta niitä ei ole tarvinnut pelätä. Epäonnistuneen kokeilun pohjalta on voinut syntyä uusi idea, joka on toiminut paremmin. Näin kävi esimerkiksi keskiviikkoisin järjestetyn kulttuurikahvilan kohdalla, joka ei tavoittanut paljoakaan ihmisiä. Kulttuurikahvila lopetettiin ja tilalle perustettiin perhekahvila Cafe Gabriel sunnuntaisin, joka taas tavoitti enemmän ihmisiä. Toimimattomista ideoista luopuminen on edellyttänyt rohkeutta mutta luopumisen kautta voimavarat on voitu käyttää uusien kokeilujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämän yksi haastateltavista ilmaisi seuraavasti: ”*ne on kaikki ratkennu ny si-niinku sillä et ne haasteet mitä sillon oli et on kehitetty toimintaa on luovuttu jostain ja kokeiltu uutta*”.

Kun työntekijät ovat voineet itse oppia hankkeen oppimisen tilassa, he ovat voineet myös opettaa muita. Kävijöiden kohdalla opettaminen on tapahtunut siten, että työntekijät ovat tukeneet kävijöiden omatoimisuutta ja välttäneet mahdollisuuksien mukaan tekemästä asioita kävijöiden puolesta. Tämä on tarkoittanut esimerkiksi sitä, että työntekijä ei ole täyttänyt jotain lomaketta, vaan hän on neuvonut kävijää tämän täyttäessä itse lomaketta. Tästä kertoo seuraava lainaus:

H1: [on pyritty] sitä semmosta omatoimisuutta tukemaan että niinku (ei saa selvää) onki pyrkii tavallaan välttään sitä puolesta tekemistä vaikka toki oon sitäki-sitäki tehny --

T: -- mitä tarkoitat sillä puolesta tekemisellä?

H1: Nii esimerkiks just lomakkeen puolesta täyttämine ja vaikka tietysti monesti ittensä löytää siit tilanteesta että (naurahdus) et se sit menee silleen että et syystä tai toisesta joutuu sen täyttään puolesta mutta tota, mut kuitenkin koittanu sitä silleen silleen ajaa että (naurahdus) kirjota sä ite ja (naurahdus) näin mutta tietysti tietysti kaikki ei sitte osaa ja pysty.

Kävijöiden omatoimisuutta on tuettu sen mukaan, mihin kävijällä itsellään on ollut mahdollisuuksia. Jos kävijä on pystynyt itse lukemaan ja kirjoittamaan, häntä on rohkaistu ja tuettu kirjoittamaan itse. Luku- ja kirjoitustaidotonta ei tietenkään ole laitettu tekemään kirjallisia töitä. Kävijöitä on myös kehoitettu harjoittelemaan suullista asiointia suomeksi, kun he ovat joutuneet jonottamaan omakieliselle neuvojalle pääsyä. Kävijän kielitaito on voinut olla aivan riittävä asioimiseen ja heille on annettu siitä hyvää palautetta. Kannustuksen on toivottu rohkaisevan kävijöitä käyttämään suomea, kuten seuraavassa lainauksessa kuvataan:

H1: sit toisaalta antaa sillee kiitosta ja palautetta siitä siitä että pärjäsit hienosti suomeks ja että sähän pystyt hoitaan tän asian suomeksi et puhut tosi hyvin suomea ja tavaltaan antaa semmosta niinku kannustusta myöski siihen.

Puolesta tekemisen välttämällä ja kielitaidon harjoittelulla on tavoiteltu sitä, että kävijät oppisivat itse hoitamaan omia asioitaan ja että he voisivat nähdä omaa osaamistaan ja kyvykkyyttään ja ottaa sitä käyttöön. Oppimisen avulla on pyritty vähentämään kävijöiden riippuvuutta muiden avusta ja tuettu heitä luottamaan itseensä ja omiin kykyihinsä.

Muille toimijoille hankkeen työntekijät ovat voineet opettaa kokeiluja ja hyväksi havaittuja toimintatapoja. Aiemmin onkin jo mainittu, kuinka hanke on lisännyt muiden toimijoiden tietoisuutta maahanmuuttajien kanssa työskentelystä. Hankkeen piirissä kokeileminen ja oppiminen on tehty mahdolliseksi työntekijöille, vapaaehtoisille ja muille toimijoille:

H4: tämmönen uus (naurahdus) toimintamalli sinällään ettei- e-et se mahdollistais tämmösen kokeilevuuden ja testaamisen ja ja jotenki paika johon vois tulla kattoon ja opetteleen ja miettiin mitä täältä voi viedä tän-ja mitä sinne voi tuoda tämmösen kierrätyskeskuksen (naurahdus) tyylisen niinku myllyn.

Haastateltava nimittää hankkeen toimintamallia kierrätyskeskukseksi. Kierrätyskeskuksessa on voinut kokeilla ja testata erilaisia ideoita. Sinne eri toimijat ovat voineet tulla katsomaan, mitä opittavaa sieltä löytyisi heille, ja samalla he ovat voineet tuoda omaa osaamistaan muiden käytettäväksi. Tämä on näkynyt hyvin yhteistyökumppaneiden jalkautumisena Kototorille. Jalkautuneet toimijat ovat tuoneet omat palvelunsa Kototorin kävijöiden saatavilla ja oman panoksensa Kototorin toiminnan kehittämiseen. Samalla he ovat saaneet uudenlaisia mahdollisuuksia olla kontaktissa oman asiakasryhmänsä kanssa.

7.2.2 Kävijöiden oppiminen

Kototori on tullut monelle maahanmuuttajalle tutuksi, ja he ovat oppineet saamaan sieltä apua ongelmiinsa. Kävijöiden oppimisessa on korostunut omatoimisuuden vahvistaminen ja ihmisen omien voimavarojen käyttöönotto. Tämän oppimisen kautta on myös tullut mahdolliseksi muiden auttaminen ja yhteisöneuvojaksi kasvaminen. Kuten aiemmin on jo mainittu, Kototorilla kävijän on annettu määritellä oma avun tarpeensa. Kävijöitä tukemalla on pyritty siihen, että he oppisivat hoitamaan asioitaan itsenäisesti:

H3: siel nää ihmiset sais ite määritellä sen sen asiansa mi-mistä ne haluu auttaa ja me yritetään siihen et siel ihmiset lähtis ite sit tekee ja toimimaa niinku sen asiansa etee et Kototoril sais semmosen niinkun vähä tukea ja apua ja semmosen pienen niinku (nauraa) jotenki vauhin siitä et jatkaa sitä oman asiansa hoitamista.

Edellä olevassa lainauksessa haastateltava kertoo, kuinka Kototorilla kävijät ovat saaneet ”vähän tukea ja apua” sekä ”pientä vauhtia”, joiden avulla he ovat voineet opetella omien asioidensa hoitamista. Apua on pyritty antamaan vain sen verran, että kävijä on voinut oppia tekemään jotain, mihin hän ei yksin olisi pystynyt. Oppimisen kannalta on ollut tärkeä ottaa riittävän pieniä askelia, joissa kävijä on voinut onnistua tuetusti tai ohjatusti. Samalla on vältetty liian vahvan tuen antamista, jotta kävijän omatoimisuus on säilynyt. Omatoimisuuden vahvistamisella on tuettu kävijöiden itsenäisyyttä, jotta he eivät olisi muiden avun varassa.

Monella kävijällä onkin ollut kova halu oppia hoitamaan asioitaan itse mutta he ovat tarvinneet siihen tukea tai esimerkiksi jonkun näyttämään mallia. Joskus oppiminen on ollut yhteinen prosessi, kun työntekijä ja kävijä ovat etsineet tietoa yhdessä, kuten seuraavassa lainauksessa kuvataan:

H6: tarkoituskin on että niinku selvitetään yhdessä ne asiat nii heki niinku haluaa sen avun siihen omaan ongelmaan ja haluaa oppia tai siis aika useesti (naurahdus) haluaa niinku oppia et miten se homma sit jatkossa ratkastaan niin kyl heki tavallaa työskenteli sen eteen et heitä autetaa koska niinku he guuglettelivät meidän kans yhdessä niitä jotai vaikeita asioita mistä kukaan ei ymmärtäny mitää vaikka jotku Migrin hommat (naurahdus) tai vastaavalaiset kiemuraiset jutut.

Kävijöiden kysymykset ja ongelmat ovat saattaneet olla sellaisia, joihin työntekijällä ei ole ollut valmiita vastauksia. Siksi tietoa on täytynyt etsittävä eri lähteistä. Kävijät ovat halunneet tietää vastauksen asiaansa ja samalla oppia jatkossa hoitamaan vastaavat asiat itse. Haastateltava kuvaa sitä, kuinka kävijöiden ongelmiin pyrittiin löytämään ratkaisuja yhteistyössä. Yhteistyön avulla kävijä on saanut sekä tukea että mallia asioiden hoitamiseen, mikä on mahdollistanut oppimisen.

Kävijöiden oppimista on tuettu antamalla heille mahdollisuus tehdä jokin asia itse sen sijaan, että se tehtäisiin heidän puolestaan. Asioiden hoitamista on myös voitu harjoitella yhdessä työntekijän kanssa, kuten seuraavassa lainauksessa kerrotaan:

H7: hän tuli pyytään apua johonkin hammaslääkärilaskun eräpäivän siirtämiseen tai muuhun ja sitte hänen kans siinä juttelin ja selvis et hän puhuu aika hyvää suomea kyllä et hän ois periaatteessa sillä kielitaidolla kyllä voinu tän asian hoitaa itekkin mut jotenki hän tarvi hirveesti rohkasua siihen et uskaltaa sit käyttää sitä suomen kieltä ja no sit siinä ehkä kun niinku mä en muista että soittiko hän sit loppujen lopuks ite niistä laskuista ainaki me sitä siinä jotenki harjoteltii ja et miten sen vois tehdä mut joka tapauksessa se asia hoitu.

Haastateltava kuvaa tilannetta, jossa kävijä tarvitsi konkreettista apua laskun eräpäivän siirtämiseen. Keskustellessaan kävijän kanssa haastateltava huomasi, että kävijällä oli riittävä kielitaito asian hoitamiseen itsenäisesti mutta häneltä puuttui luottamus omaan kielitaitoonsa. Haastateltava harjoit-

teli yhdessä kävijän kanssa puhelua ja rohkaisi häntä käyttämään sitä osaamista, jota hänellä oli. Haastateltava ei muista, kuka lopulta soitti tuon puhelun, mutta olennaista tilanteessa oli se, että työntekijä ei suoraan soittanut puhelua kävijän puolesta. Hän sen sijaan työskenteli vahvistaakseen kävijän omatoimisuutta ja mahdollisuutta hoitaa omia asioitaan itsenäisesti. Monilla Kototorin kävijöillä ja maahanmuuttajilla yleisesti on paljon tietoa ja osaamista, jota he vain eivät tunnista tai osaa käyttää tai sen käyttämiseen ei ole ollut mahdollisuutta. Tästä syystä kävijöille on pyritty antamaan kokemus siitä, että osaavat ja pystyvät tekemään asioita itse. Tämä on vahvistanut heidän itseluottamustaan ja lisännyt halukkuutta oppia enemmän.

Kototorilla on ollut tarkoitus luoda kävijöille mahdollisuuksia ottaa omat voimavarat käyttöön. Tähän on pyritty ensisijaisesti kävijöitä itseään hyväksi, kuten yksi haastateltavista ilmaisi: *”palautetas se valta niille ihmisille itelleen niist omist asioista”*. Monelle maahanmuuttajalle oman osaamisen käyttöönotto on vaikeaa. He haluaisivat esimerkiksi töihin mutta heidät sivuutetaan, koska heillä ei ole tutkinto- tai työtodistuksia. Tästä seuraa se, että he kokevat olevansa painolasti tai taakka yhteiskunnassa. Kun ihminen oppii hyödyntämään taitojaan ja saa mahdollisuuksia käyttää osaamistaan, kokemus painolastina olemisesta vähenee.

Vapaaehtoisena toimiminen on ollut yksi mahdollisuus käyttää omia taitojaan TEKO-hankkeessa. Hankkeessa vapaaehtoistehtäviä on ollut monenlaisia. Yksi haastateltavista kuvailee eri tehtäviä: *”vaikka sitä kahvilaa hoitaa tai olla futsalissa vetämässä tai tai suomen kielen ryhmäs tai Cafe Gabrielissa”*. Lisäksi kävijöillä on ollut mahdollisuus ryhtyä yhteisöneuvojaksi Kototorille. Yhteisöneuvojan käsite juontuu hankkeeseen muodostuneesta yhteisöstä ja ajatuksesta, että yhteisön jäsenet voivat auttaa toinen toisiaan. Yhteisöneuvojaksi on haastateltavien mukaan voinut tulla kuka tahansa, joka on ollut aikaa ja kiinnostusta yhteisöneuvojan työtä kohtaan. Monelle yhteisöneuvojan tehtävä on ollut väliaikainen, kun he ovat odottaneet jotain kurssipaikkaa tai etsineet työkokeilu- paikkaa. Yhteisöneuvojan on täytynyt myös osata jonkin verran suomea, sillä se on ollut yhteinen kieli Kototorilla työskentelevien kesken. Osalle yhteisöneuvojista motiivina onkin ollut päästä puhumaan enemmän suomea ja oppimaan kieltä paremmin. Sosiaalityön roolina on ollut rekrytoida, koordinoita, kouluttaa, ohjata ja tukea yhteisöneuvojia. Yhteisöneuvojaksi on voinut tulla kahdella tapaa. Ensimmäinen tapa on ollut kasvaa avun tarvitsijasta avun antajaksi. Kun ihminen on saanut itse apua, hän on voinut oppia jotain kyseisen asian hoitamisesta. Sen jälkeen hänen on ollut mahdollista auttaa muita samassa asiassa. Muita auttaessaan hän on samalla oppinut itsekin uusia asioita. Tätä tietä yhteisöneuvojaksi kuvataan seuraavassa lainauksessa:

H1: tarkoituksena ois että et sit nää kävijät jotka on saanu johonki johonki tietty asiaan apua ja oppinu hoitaan sen asian itse nii sitten vois myös muita siinä auttaa ja tukee hoitaan-hoitaan sitä asiaa minkä ite oppinu.

Toinen tapa on ollut kävijän oman kyvykkyyden havaitseminen, joka voi tapahtua itsenäisesti tai esimerkiksi työntekijän avustuksella:

H7: itellä oli koko ajan sellanen takaraivossa ainaki että kaikille näille ihmisille jotka siellä niinkun enemmänkin kävi niin löytyis se joku juttu et se niinku hänen osaamisensa mitä hän pystyis sitte hyödyntään -- mun mielestä me -- onnistuttiin tosi hyvin ja ehkä semmonen, se et miten niinku osattiin bongata niitä ihmisten sitä osaamista ja sitte vielä motivoida se se käyttöön niin niin täytyy sanoo et mun mielestä me onnistuttiin hyvin.

Haastateltava kertoo omasta ajatuksestaan, joka hänellä oli jokaisen Kototorilla usein käyvän kohdalla. Hän pyrki kävijöihin tutustumalla ja heidän kanssaan toimimalla löytämään jokaisesta asioita, joita he osaavat. Kun hän oli tunnistanut kävijän osaamista, hän pyrki kannustamaan kävijää ottamaan osaamisensa käyttöön. Jotta osaaminen voidaan ottaa käyttöön, täytyy löytyä tehtäviä tai tilanteita, joissa tätä osaamisesta voidaan hyödyntää. Kototorilla hyödyllistä osaamista on ollut esimerkiksi kahden kielen osaaminen, jota on voitu hyödyntää suoraan neuvontatyössä. Haastateltavan mukaan kävijöiden osaamisen löytämisessä ja hyödyntämisessä on onnistuttu hyvin TEKO-hankkeessa.

Toimimalla yhteisöneuvojana kävijät ovat voineet löytää oman paikkansa ja tehtävänsä, kun he ovat voineet kokea osallisuutta yhteisöön ja voimaantua toimimaan itsensä ja toisten hyväksi. Yhteisöneuvojien löytyminen on nähty hankkeessa erittäin arvokkaaksi. Yhteisöneuvojat ovat tehneet työtään tuetusti siten, että he ovat aina voineet kysyä neuvoa muilta yhteisöneuvojilta tai paikalla olevalta työntekijältä. Yhteisöneuvojat ovat ottaneet vastaan kävijöitä ja kysyneet heidän asiaansa ja lähteneet selvittämään sitä kävijän kanssa. Jos he eivät ole pystyneet itse auttamaan kävijää, he ovat voineet ohjata hänet paikalla olevan työntekijän luokse ja toimia tulkkina kävijän ja työntekijän välillä. Yhteisöneuvojat ovat myös olleet mukana suunnittelemassa ja kehittämässä hankkeen toimintaa. Lisäksi he ovat voineet viedä oppimiaan asioita tiedoksi omiin taustayhteisöihinsä. Yhteisöneuvojien työmäärää on hankkeessa pyritty rajaamaan niin, että he ovat voineet tehdä työtään sen verran kuin heille itselleen sopii. Rajaamiseen pyritty ennen kaikkea siitä syystä, että neuvontatyö apua tarvitsevien kävijöiden kanssa on voinut olla raskasta.

Haastateltu yhteisöneuvoja aloitti työskentelyn Kototorilla tulkkina mutta oppi vähitellen, että hän osaa itsekkin auttaa kävijöitä. Tulkkina työskennellessään hän sai seurata, miten neuvontatyötä tehdään. Sitä kautta hän oppi perustaitoja neuvontatyöhön mutta yhteisöneuvojana toimiminen edellytti

myös uusien taitojen harjoittelua. Esimerkiksi ajanvarausten soittaminen kävijöiden puolesta oli haastateltavalle aluksi vaikeaa mutta harjoituksen myötä siitä oli tullut hänelle helppoa:

H8: alussa minulla on niin vaikea soita ja varata aika esimerkiksi asiakkaalle eli tässä minun asiakas ja bla-bla-blaa mutta pikku hiljaa se o- mu- siis mä koen se o- et se on piece of cake (molemmat nauraa) helppo nakki.

Kun maahanmuuttaja on toiminut yhteisöneuvojana, hänen vahvuutenaan on ollut kyky asettua kävijän asemaan. Hän on kokenut samoja asioita kuin kävijä, kun on itsekin tullut maahanmuuttajana Suomeen. Siksi hän on voinut ymmärtää, millaisia tunteita kävijät ovat kokeneet. Näitä vahvuuksia haastateltava kuvaa seuraavassa lainauksessa:

T: -- miltä sinusta on tuntunut auttaa ihmisiä Kototorilla?

H8: Öö se on mahtava juttu siis tuntuu mahtavalta koska kun mä pääsin sinne ja mä tarvitsin apua mä tarvitsin silloin apua ja ja ja koin miltä-miltä tuntuu kun mä sain minun apua kun mä sain apua joltakulta eli-eli ymmärrän mitä-mitä asiakkaast- tai mitä asiakkaan tuntuu kun-kun hän ha- kun annettiin tai annetaan hänelle apua siksi mä sis- tuntu hyvältä mun mielestä.

Yhteisöneuvojat ovat voineet toimia myös siltana maahanmuuttajien ja yhteiskunnan välillä. He ovat esimerkiksi voineet auttaa kävijöitä heidän sopeutumisessaan Suomeen sekä viranomaisten kanssa asioimisessa. Lisäksi yhteisöneuvojat ovat voineet lievittää eri ihmisryhmien välisiä ongelmia. Monilla valtaväestön edustajilla on huono kuva maahanmuuttajista ja samanlaisia käsityksiä esiintyy myös maahanmuuttajilla valtaväestöstä. Nämä käsitykset perustuvat usein väärin tietoihin, olettamuksiin tai yleistyksiin. Haastateltu yhteisöneuvoja on halunnut omalla toiminnallaan pyrkiä nimenomaan muuttamaan näitä vääriä käsityksiä, jotta ongelmat maahanmuuttajien ja yhteiskunnan välillä ovat voineet vähentyä.

7.2.3 Muiden toimijoiden oppiminen

Muille toimijoille Kototori on tarjonnut hyvän mahdollisuuden tulla opettelemaan työskentelyä maahanmuuttajien kanssa. Toimijat ovat voineet oppia siitä, mitä hankkeessa on jo opittu: työntekijät ovat voineet välittää heille tietoa onnistuneista ja epäonnistuneista kokeiluista ja toimintatavoista sekä kävijöiden tarpeista. Lähtökohtana maahanmuuttajien kanssa työskentelyssä tulisi olla se, että maahanmuuttajat ovat ihan tavallisia ihmisiä, joilla on tavallisia tarpeita, vaikka he eivät osaisi kieltä. Kun maahanmuuttaja tulee uuteen yhteiskuntaan, ei pelkästään hänen tule sopeutua ja opetella uutta, vaan myös yhteiskunnan on sopeuduttava ja uusiuduttava. Maahanmuuttajat ovat oikeutettuja palveluihin ja toimijoiden on pystyttävä tarjoamaan näitä palveluita heille. Jos ihminen ei osaa vielä

kieltä tai hänellä ei ole taitoja käyttää esimerkiksi sähköisiä palveluita, palveluiden tulisi pyrkiä ylittämään nämä esteet. Tätä esteiden ylittämistä muut toimijat ovat voineet opetella Kototorilla ja viedä oppimiaan hyviä käytäntöjä takaisin omaan organisaatioonsa. Tästä yksi haastateltavista kertoo esimerkin terveystalveluiden toiminnasta:

H2: tänä syksynä siellä terveystalveluillaki on hyödynnetty näitä omankielisiä neuvoneuvojia ja myös sitte Kototorilla on saatu saatu tä-tämmöne niinku sairaanhoitaja joka tekee suoraan ajanvarauksia myös ni on he- (naurahdus) niinku pystytty kehittään niitä talveluita paljo asiakaslähtöemmäks ja ja ja niinku jotenki huomioon ottaen se että mitä mi-mitä ne on ne haasteet mitä maahanmuuttajilla on et otetaan tavallaan todesta että jos ei osaa kieltä (naurahdus) niin on hyvin vaikee toimia että et et jotenki tämmösiä aika yksinkertasiaki asioita sitte mikä kuitenkin on tosi merkittävää merkittävää niinku asiakkaan kannalta.

Maahanmuuttajat kohtaavat monenlaisia haasteita yrittäessään saada tarvitsemiaan talveluita itselleen. Nämä haasteet on ensin havaittava, jotta niihin voidaan vaikuttaa. Olennaista on myös tunnistaa, että tämä havaittu haaste on esteenä maahanmuuttajien asioinnille. Tämän jälkeen haaste on mahdollista voittaa jopa aivan yksinkertaisilla keinoilla. Haastateltavan mukaan kielitaidon puute on yksi suurimmista esteistä maahanmuuttajille. Tämän takia Hervannan terveystalvelu alkoi käyttää omankielisiä neuvoja, jotka pystyivät ohjaamaan maahanmuuttaja-asiakkaita näiden omalla äidinkielellä. Tätä ja sairaanhoitajan jalkautumista Kototorille, josta on kerrottu aiemmin enemmän, haastateltava pitää selkeänä parannuksena terveystalveluiden asiakaslähtöisyydessä maahanmuuttajille. Näiden toimien avulla maahanmuuttajien on ollut helpompaa asioida terveystalveluissa.

Hyväksi havaittujen keinojen oppiminen ei ole ollut muille toimijoille ainoa tapa tulla osallisiksi TEKO-hankkeen oppimisen tilaan. Toimijoiden on ollut myös mahdollista tulla Kototorille kokeilemaan, mitä he voisivat siellä tehdä ja oppia uutta sitä kautta. Heillä ei ole tarvinnut olla valmista ajatusta työstään Kototorilla, vaan he ovat voineet tulla tutustumaan kävijöihin ja löytämään uudenlaisia mahdollisuuksia toimia. Näin kävi esimerkiksi perhepalveluiden kanssa:

H4: mä koen et se on hyvin vahvasti sitä oppimista ja- e-et perhepalvelutki kun he tuli ni hehä oli ku et eihän he tiedä et mitä he täällä voi antaa mut sehän on paljolti sitä et he oppii öö oppii [...] tutustuu ja jotenkii näkee millaisia ihmisiä- ja sit ku he tietää ni sithän se tarpeen näkee eri lailla ja et jotenki se on semmost mun mielest mahdollistanu.

Haastateltava kuvaa perhepalveluiden työntekijöiden jalkautumista Kototorille. Työntekijät eivät tienneet, millaista toimintaa perhepalvelut voisivat Kototorilla toteuttaa. He aloittivat tutustumalla kävijöihin ja heidän tarpeisiinsa, ja sitä kautta toiminnan sisältö kehittyi.

Kototorilla toimijoiden on myös ollut mahdollista oppia toimimaan läheisemmässä yhteydessä yhteisön kanssa ja käyttämään hyödyksi yhteisön jäsenten osaamista. Tässä suurena apuna ovat olleet kokemusasiantuntijat ja yhteisöneuvojat, kuten seuraavassa lainauksessa kuvataan:

H2: syksyn aikana oli erilaisia erilaisia tota verkostoja ja kokouksia mis oli eri palveluis-ta esimerkiks koulupuolelta ja TEKO-hankkeesta ja ja ja sitte ite olin mukana ja sitte kokemusasiantuntijoita ni et mi-minkäläistä uutta sävyä tää heiän heiän näkemys tuo niihin niihin tapaamisiin ja ja-ja että tietysti tavoitteena on kehittää näitä palveluita ja luoda jotain semmosia yhteisiä malleja myös.

Haastateltava kertoo, miten hän on ottanut verkostokokouksiin mukaan kokemusasiantuntijoita. Heillä on ollut sellaista tietoa ja näkemystä, josta on ollut hyötyä eri toimijoille, jotta ne ovat voineet kehittää toimintaansa palvelemaan paremmin maahanmuuttajien tarpeita. Kokemusasiantuntijat ovat pystyneet tuomaan esiin maahanmuuttajien näkökulman toimijoiden palvelusta tai toiminnasta, kuten esimerkiksi kouluasioista. Näin koulussa on ollut mahdollista ottaa paremmin huomioon maahanmuuttajien tarpeita ja elämäntilanteita.

Kototorin kautta on myös mahdollistunut eri toimijoita kohtaaminen. Toimijoilta on voinut nousta tarpeita tai pulmia, joihin on kyetty etsimään ratkaisuja yhdessä. Yhteisten kehittämistarpeiden ja ideoiden pohjalta on voitu löytää uusia toimintatapoja, joita on kokeiltu Kototorilla. Toimijoilla voi olla tietoa ja osaamista, joka voisi olla hyödyksi myös muille toimijoille. Eri toimijoiden välinen yhteistyö alkaa siitä, että toimijat tulevat tietoisiksi toisistaan. Sen jälkeen on mahdollista oppia tuntemaan toisia ja vaihtaa tietoa keskenään. Kun toimijat tuntevat toisensa ja vaihtavat tietoa, niiden on mahdollista muodostaa yhteisiä tavoitteita ja ryhtyä toimimaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Tätä kautta palveluiden pirstaloituminen vähenee ja ne tulevat helpommin saavutettaviksi apua tarvitseville ihmisille. Samalla sosiaalityö ikään kuin levittäytyy eri toimijoiden keskuuteen ja sitä tehdään monella tavalla ja tasolla. Tätä kuvaa seuraava lainaus:

H5: sosiaalityö tarjoo sitä kohtaamisen tukea ja yhteisöllistä tukea, hyvinki niinkun monella tavalla monessa kerroksessa se on monikerroksista ja ja se ikään kun leviää sielä siihen lähiympäristöön on se sitten joku toinen järjestö [,] Naistari [,] seurakunta [,] Kela [,] kauppakeskus et sosiaalityö on jotenki sielä missä ihmisetkin on ja sillon se on ehkä siinä tällasen yhteisösosiaalityön ytimessä.

Haastateltava kuvaa sitä, kuinka sosiaalityötä voi toteuttaa hyvin monenlaisissa ympäristöissä ja erilaisten toimijoiden työn kautta. Järjestöt, seurakunta, Kela ja kauppakeskus tarjoavat mahdollisuuksia toteuttaa sosiaalityötä, kun nämä toimijat oppivat sosiaalityön avulla kohtaamaan maahanmuuttajia ja etsimään uusia keinoja toisilta toimijoilta ja yhteisöiltä. Tätä haastateltava nimittää yhteisösosiaalityön ytimeksi.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielmani aiheena on sosiaalityön määritelmä ja sen tekemisen tavat TEKO-hankkeessa. Tutkimuskysymykseni ovat, miten sosiaalityö määritellään ja miten sosiaalityötä on tehty TEKO-hankkeessa. Sosiaalityötä määritellessään haastateltavat kuvaavat kahta sosiaalityön tekemisen tapaa, jotka olen nimennyt sisäänpäin kääntyneeksi ja ulospäin suuntautuvaksi sosiaalityöksi.

8.1 Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö

Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö on eriytynyttä ja organisaatiolähtöistä, ihmisten tarpeita huomioimatonta ja vaikeasti saavutettavaa. Eriytynyt työ tarkoittaa sitä, että palvelut ovat eriytyneet toisistaan ja saadakseen apua ongelmiinsa ihmisen on täytettävä tietyn palvelun asiakkuuden kriteerit. Kriteerien avulla palvelut voivat valikoida asiakkaita ja siirtää vastuun asiasta jollekin toiselle palvelulle. Tässä on nähtävissä Raunion (2004, 18–26) mainitsema ongelma-keskeinen sosiaalihuollon perinne, jonka huonoina puolina on hajanaisuus sekä asiakkaan vaikeus löytää tarvitsemaansa apua. Toisaalta eriytyminen tuottaa myös myönteisiä asioita asiakkaiden kannalta, kun työntekijöiden osaaminen on keskittynyt asiakkaan kannalta olennaisiin asioihin. Tämä myönteinen puoli tulee esiin sekä aineistossani että Raunion (emt.) kuvauksessa. Organisaatiolähtöisyys tarkoittaa sitä, että organisaatio määrittelee tarkasti, mitä työntekijöiden tulee tehdä: työnkuvat on kirjattu yksityiskohteisesti ja työssä noudatetaan tarkkoja ohjeistuksia. Tämä vastaa hyvin sitä, miten Sipilä (1989, 214–218) määrittelee byrokratiatyön. Sen tarkoituksena on taata tasapuolinen kohtelu, mutta sitä toteutettaessa ei pystytä ottamaan huomioon yksilöllisiä elämäntilanteita. Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö ei näytä tunnistavan Raunion (2004, 133–135) kuvaamaa katutason byrokratiaa, jossa päätöksistä vastaavalla ja asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa olevalla sosiaalityöntekijällä on kuitenkin jonkin verran harkintavaltaa työssään. Työtapa muistuttaa Raunion (emt.) mainitsemaa näkymätöntä byrokratiaa – kuitenkin sillä erotuksella, että työntekijä on kyllä kontaktissa asiakkaan kanssa mutta toimii kuin ”byokraattinen kone”. Työntekijä on liian kiireinen tai haluton kohtaamaan ihmisiä aidosti ja rakentamaan ihmissuhdetta asiakkaiden kanssa, mikä johtaa sosiaalityön etäännyntymiseen ihmisten arjesta.

Ihmisten kohtaamattomuudesta seuraa myös se, ettei heidän tarpeitaan kuunnella sosiaalityössä. Työntekijän velvollisuutena on määritellä asiakkaan ongelmat ja hän joutuu rajaamaan auttamisvelvollisuutensa vain tiettyihin asioihin, sillä työntekijän on toimittava organisaatiolta saamiensa ohjeiden mukaisesti. Jos työntekijä havaitsee kehittämiskohteita näissä ohjeissa, hänen ehdotuksiaan eivät esimiehet tai päättäjät kuuntele. Asiakkaan kannalta tämä tarkoittaa, ettei annettava apu vält-

tämättä kohdistu siihen, mihin hän toivoisi sen kohdistuvan. Tällainen toiminta on selkeä esimerkki byrokratiatyön joustamattomuudesta (Sipilä 1989, 214–218). Asiakkaan ongelmia määriteltessään työntekijä tuo esiin sitä, mikä on yhteiskunnan hyväksymää käytöstä, ja pyrkii ohjaamaan asiakasta kohti tätä. Tässä on yhtymäkohta Raunion (2004, 135–136) mainitsemaan byrokratiatyön kontrolli-yrkimykseen.

Sisäänpäin kääntyneen sosiaalityön ongelmana on myös se, että palvelut ovat asiakkaille vaikeasti saavutettavia. Sosiaaliasemat sijaitsevat kaukana ihmisten asuinalueista ja asiakkaiden tulee liikkua työntekijöiden luokse sen sijaan, että työntekijät tulisivat asiakkaiden luo. Lisäksi asiakkaat eivät välttämättä voi asioida kasvatusten työntekijän kanssa ilman ajanvarausta, joka on hoidettava puhe-imitse. Tämä voi olla erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaille haastavaa ilman riittävää kielitaitoa. Ja vaikka asiakas saisi varattua ajan, aiemmin mainittu kiire estää sen, että asiakkaan asiaa ehdittäisiin käsitellä rauhassa ja asiakas kokisi saavansa apua. Tässä tulee esiin Sipilän (1989, 222–224) mainitsema palvelutyön passiivisen valikoinnin ongelma: työhön käytetty aika vähenee, työ kaavaistuu ja asiakasjonot kasvavat.

Edellä kuvatussa sisäänpäin kääntyneen sosiaalityön määritelmässä on havaittavissa sosiaalityön erilaisten työtapojen negatiivisten puolien kasautuminen. On epätodennäköistä, että todellisuus kunnallisessa sosiaalityössä on niin synkkä kuin haastateltavat aineistossa kuvaavat. Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö on kuitenkin tärkeä kuvaus sellaisesta sosiaalityöstä, jota haastateltavat eivät haluaisi tehdä ja jota tulisi pyrkiä kehittämään paremmaksi. Se tuo myös esiin sitä voimattomuutta, jota työntekijät saattavat kokea työssään: he tietävät, mikä olisi hyväksi asiakkaan kannalta, mutta he eivät pysty vaikuttamaan työnsä rakenteisiin niin, että voisivat tehdä työnsä paremmin. Haastateltavat kuvaavat tämän sosiaalityön kasautuneiden heikkouksien vastavoimaksi ulospäin suuntautuvaa sosiaalityötä, joka edustaa ”toisenlaista tapaa” tehdä sosiaalityötä (Roivainen 2016, 23–25).

8.2 Ulospäin suuntautuva sosiaalityö

Sisäänpäin kääntynyt sosiaalityö nähdään aineistossani työntekijöitä rajoittavana tapana tehdä sosiaalityötä. Ulospäin suuntautuvan sosiaalityön taas kuvataan luovan työntekijöille enemmän mahdollisuuksia tehdä sosiaalityötä, joka aidosti hyödyttää asiakkaita ja jossa ajatellaan heidän hyvinvointiaan. Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä olennaista on kohdata ihmisiä aidosti, vahvistaa ihmisten omaa toimijuutta, parantaa palveluiden saatavuutta sekä selkiyttää sosiaalityön tavoitteita ja arvoja. Lisäksi se laajentaa käsitystä sosiaalityöstä monen toimijan tekemäksi työksi. Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä yhdistyy haastateltavieni kuvailemat sosiaalityön ihanteet sekä TE-

KO-hankkeen käytännön toimintatavat. Sen periaatteet ovat muodostuneet maahanmuuttajien parissa tehtävässä työssä mutta niitä voidaan soveltaa myös muiden ihmisryhmien kanssa työskennellessä.

Ihmisten kohtaaminen on aineistoni perusteella keskeinen osa sosiaalityötä. Siksi työntekijöiden tulee keskittyä tutustumaan ihmisiin ja luomaan luottamuksellisia ihmissuhteita heidän kanssaan. Kohtaamisen kautta pyritään kuuntelemaan ihmisiä ja vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Vuorovaikutuksen merkityksen korostaminen on Sipilän (1989, 224–228) mukaan keskeinen osa psykososiaalista työtettä. Aineistossani tähän vuorovaikutukseen ei kuitenkaan katsota sisältyvän Sipilän (emt.) mainitsemaa valvonnan elementtiä, vaan työntekijä toimii apua tarvitsevan ihmisen kumppanina ja vierellä kulkijana. Tällöin pyritään työskentelemään yhteistyössä ihmisen kanssa hänen ongelmiansa ratkaisemiseksi. Tämä yhteistyöhön perustuva ajatus on tuttu jo Mary Richmondin ja Jane Addamsin ajattelussa. Addams haastoi aikansa vallitsevan auttajan ja auttamisen kohteen välisen asetelman korostamalla auttamisen yhteistyöluonnetta, ja Richmondin tiedonkeruumenetelmissä keskeistä oli auttajan ja autettavan yhteinen toiminta tilanteen ratkaisemiseksi (Lorenz 2014, 19–20; Puurunen 2019, 324).

Aineistoni perusteella kohtaamisessa on myös tärkeää tarkastella ihmisen elämää kokonaisuutena ja osana elinympäristöään (person-in-environment). Elinympäristön tarkastelulla voidaan havaita ihmiselle hyödyllisiä tukiverkostoja, jotka voivat olla palveluverkoston ohella auttamassa häntä. Elinympäristöstä voidaan myös havaita ihmisen ongelmien aiheuttajia. Tämä tarkastelutapa on Mary Richmondin kehittämä. Hänen tavoitteenaan oli suunnitella ja ottaa käyttöön tiedonkeruumenetelmiä, joiden avulla oli mahdollista lisätä ymmärrystä heikossa asemassa olevien ihmisten tilanteesta, jotta ihmistä itseään ja muita samankaltaisessa tilanteessa olevia voitiin auttaa entistä paremmin. (Harrikari & Rauhala 2019, 14–15; Pierson 2012, 53). Ihmisen elinympäristön tarkastelussa ei kuitenkaan ole kyse pelkästään hänen auttamisestaan, vaan samalla on tärkeää löytää ihmisille mahdollisuuksia olla itse aktiivinen toimija. Ulospäin suuntautuva sosiaalityö pyrkii siis aktivoimaan ihmistä eikä passivoimaan häntä. Ihmiselle pyritään luomaan kokemus, että hän voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Tämän tarkoituksena on ehkäistä riippuvuuden syntymistä palveluverkoston tukeen. Riippuvuussuhteen syntyminen on erityinen haaste maahanmuuttajien parissa tehtävässä työssä (Turtiainen 2011, Turtiainen ym. 2018, 346). Riippuvuuden ehkäisemiseksi on tärkeää tukea ihmisen autonomiaa. Mezzardan (2010, 121) mukaan autonomian kunnioittaminen tarkoittaa sitä, että työskentelyssä tulisi ensisijaisesti huomioida maahanmuuttajien omat toiveet, tavoitteet, käytännöt ja käyttäytyminen.

Kun ihmisten autonomiaa kunnioitetaan, samalla voidaan havaita heidän voimavarojaan ja osaamistaan ja auttaa heitä käyttämään niitä itsensä ja toisten hyväksi. Näin apua tarvitseva ihminen ei ole pelkästään autettavan roolissa, vaan hän voi myös toimia auttajana toisille. Tähän he tarvitsevat kuitenkin työntekijöiden tuen, jotta jokaiselle löytyy itselleen sopivia tehtäviä eikä kukaan joudu hoitamaan liian vastuullisia tehtäviä. Tällaisella ihmisten osallistamisella tähdätään heidän hyvinvointinsa kohentamiseen ja ymmärryksen lisääntymiseen heidän omista ja asuinalueensa asioista. Samalla pyritään mahdollistamaan alueen asukkaiden yhteinen toiminta. Näillä toimintatavoilla on yhteys Addamsin ajatuksiin. Hänen tavoitteenaan oli asuinalueiden voimavarojen kokoaminen yhteen ja niiden hyödyntäminen asukkaiden hyväksi. Addams pyrki kutsumaan ihmisiä toimimaan itse ja tekemään yhteistyötä oman alueensa muuttamiseksi. (Harrikari & Rauhala 2019, 83–84; Toikko 2005, 105.)

Tällaista kohtaamisen, yhteistyön ja ihmisten aktivoinnin toimintatapaa aineistossani kuvataan positiivisena ja sen katsotaan vahvistavan ihmisen omaa toimijuutta. Sotkasiira (2018b, 300–302) mukaan tällaisella toimintatavalla on kuitenkin myös negatiivisia puolia: Työntekijän on mahdollista vetäytyä omasta vastuustaan ja siirtää vastuu asiakkaalle. Lisäksi työntekijän omasta hyvinvoinnista huolehtiminen voi tulla asiakkaan tarpeita ja oikeuksia tärkeämmäksi. Myös Roivaisen (2016, 28–33) kuvaama yhteisöllisten strategioiden nousu tuo esiin toimintatapaan liittyviä haittoja, kun ihmisten aktivointi ja omat ponnistelut tilanteensa kohentamiseksi tulevat tärkeämmäksi kuin toimimattomien rakenteiden muuttaminen. Nämä haasteet on tärkeä ottaa huomioon, kun työntekijät pyrkivät tekemään enemmän yhteistyötä asiakkaiden kanssa ja muuttamaan suhdetta tasavertaisemmaksi.

Sosiaalityön palveluiden saavutettavuutta ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä pyritään parantamaan työntekijöiden liikkumisen, avoimien ovien ja omakielisyyden avulla. Saavutettavuuden parantaminen on vastavoima byrokraattisuudelle ja eriytyneille palveluille sekä niiden luomille aukkoille palvelujärjestelmässä (ks. Sipilä 1989, 215). Aineiston perusteella työntekijöiden tulee olla valmiita liikkumaan pois työpaikoiltaan ja toteuttamaan työtänsä asuinalueiden keskellä. Tällöin työntekijöillä on mahdollisuus saada parempi käsitys ihmisten arkielämästä ja asuinalueen tilanteesta kaikkine haasteineen ja puutteineen. Liikkuminen edellyttää myös organisaatiolta joustoa ja muuttumista. Haastateltavat vertaavat sosiaalityötä sellaisten palveluiden toimintaan, jotka sijaitsevat lähellä asuinalueita, kuten koulut, päiväkodit ja terveysasemat. Ihmisten keskellä toimiminen on jälleen yhtymäkohta Jane Addamsin toimintaan. Hän perusti Hull House -setlementin asuinalueen keskelle ja toimi siellä (mm. Harrikari & Rauhala 2019, 83–84). Tosin ulospäin suuntautuva sosiaalityö on sikäli kaukana Addamsin ihanteesta, että suomalaisessa sosiaalityössä työntekijöiden ei edellytetä asuvan samalla alueella, missä he työskentelevät.

Avoimien ovien periaate on vastakohta sisäänpäin kääntyneelle sosiaalityölle, missä työntekijät työskentelevät virastoissa suljettujen ovien takana ja heitä voi tavata vain varaamalla ajan. Ulospäin suuntautuvan sosiaalityön palvelussa ihmisellä on mahdollisuus asioida ilman ajanvarausta ja kaikenlaisissa asioissa. Tällöin työntekijä ovat paremmin asuinalueen ihmisten tavoitettavissa. Se kuitenkin edellyttää työntekijöiltä kokemusta ja ammattitaitoa sekä valmiutta tehdä paljon selvitystyötä, koska työssä vastaan tulevat asiat voivat olla hyvin monenlaisia. Edellä mainitut ulospäin suuntautuvan sosiaalityön toimintatavat ovat hyvin samankaltaisia kuin Roivaisen (2016, 23–25) määrittelemä yhdyskuntatyön ”toisenlainen tapa” tehdä sosiaalityötä: siinä työntekijät pääsevät lähemmäs ihmisiä, kasvokkaisen kohtaamisen merkitys korostuu, työntekijät ovat paremmin ihmisten tavoitettavissa, ihmisten tarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon ja ihmisen tilannetta tarkastellaan kokonaisuutena.

Omakielisyys on erityisesti maahanmuuttajien parissa tehtävässä työssä tärkeä väline saavutettavuuden parantamiselle. Omakielistä palvelua voidaan toteuttaa käyttämällä tulkkeja tai eri kieliä osaavia työntekijöitä. TEKO-hankkeen piirissä keskeisinä toimijoina ovat olleet kieliaavustajat ja yhteisöneuvojat. Omakielisyyspyrkiminen on osa yhteiskuntaan suuntautuvaa vaikuttamistyötä, joka aineistossani nimetään yhdeksi sosiaalityön tehtävistä. Vaikuttamisella pyritään muuttamaan yhteiskuntaa tasa-arvoisemmaksi ja oikeudenmukaisemmaksi. Tämä edellyttää yhteiskunnallisten rakenteiden tuottamien ongelmien tunnistamista ja työskentelyä niiden muuttamiseksi. Tämä tavoite on omaksuttu Jane Addamsin ajattelusta. Hänen mukaansa yhteiskunnan rakenteet tuottavat sosiaalisia ongelmia ja sosiaalityön tulee pyrkiä muuttamaan näitä rakenteita. (Harrikari & Rauhala 2019, 84–85; Toikko 2005, 105–106.) TEKO-hankkeessa keskeisenä syynä maahanmuuttajien vaikeisiin tilanteisiin on nähty suomalaisen yhteiskunnan vastaanottokyvyttömyys suhteessa maahanmuuttajiin: heiltä edellytetään kielitaitoa ja ymmärrystä yhteiskunnan toimintatavoista, jotta he voisivat käyttää tarvitsemiaan palveluita, joihin he ovat oikeutettuja. Jotta maahanmuuttajat voisivat käyttää helpommin palveluita, myös vastaanottavan yhteiskunnan on muututtava (Horenczyk ym. 2013). Tätä maahanmuuttajan sopeutumista uuteen yhteiskuntaan ja yhteiskunnan muuttumista vastaanottavaisemmaksi voidaan kutsua kahdensuuntaiseksi kotoutumiseksi, kuten TEKO-hankkeessa on tehty.

Yhteiskunnallisen vaikuttamisen lisäksi sosiaalityön tehtäviä ovat aineistoni perusteella myös muutoksen tavoittelu ja ongelmien ennaltaehkäisy. Muutosta pyritään saamaan aikaan yksilöiden, perheiden ja ihmisryhmien kohdalla. Muutos voi olla lisääntynyt hyvinvointi, onnellisuus tai valinnanmahdollisuuksien määrä. Ennaltaehkäisyllä tarkoitetaan sitä, että ongelmiin pyritään puuttumaan ennen kuin ne kriisiytyvät. Sosiaalityössä tulee havaita orastavia ongelmia ja antaa niihin

apua ajoissa. Ennaltaehkäisyn haasteena on se, miten se sovitetaan yhteen ihmisen itsemääräämisoikeuden ja omien tarpeiden kanssa: on vaikea määritellä selkeää rajaa, milloin ihmisten ongelmiin tulisi puuttua, sillä puuttuminen kaventaa samalla ihmisen itsemääräämisoikeutta. Näissä tavoitteissa tulevat näkyväksi sosiaalityön pyrkimykset ihmisten elämän valvontaan ja sen määrittelemiseen, mikä on yhteiskunnan näkökulmasta hyväksyttävä tapa elää (Raunio 2004, 135–136). Caroline Skehillin (2008, 450) mukaan sosiaalityössä on aina pohdittu tätä ristiriitaa huolenpidon ja hallinnan, säätelyn ja voimaantumisen sekä tarpeiden ja riskien välillä. Siitä pohdinnasta on mahdotonta päästä koskaan eroon, ja siitä syystä se on läsnä myös ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä. On kuitenkin huomattava, että tässä on selkeä ero sisäänpäin kääntyneeseen sosiaalityöhön, missä työntekijöiden ei katsota edes pohtivan tällaisia asioita, vaan orjallisesti noudattavan organisaationsa ohjeistuksia. Jo ristiriitojen pohdinta on merkki sosiaalityön tekemisen tavasta, joka pyrkii kehittämään palvelukseen apua tarvitsevia ihmisiä paremmin.

Sosiaalityön monitoimijainen luonne on yksi ulospäin suuntautuvan sosiaalityön piirre. Aineistossani tulee esiin kahdenlaista käsitystä siitä, kenen tekemä työ katsotaan sosiaalityöksi. Osa haastateltavista näkee sosiaalityön olevan vahvasti ammatillista ja koulutettujen työntekijöiden tekemää työtä. Toisten mielestä taas myös muiden alojen ammattilaisten, järjestöjen ja vapaaehtoisten tekemää työtä voidaan myös pitää sosiaalityönä. Tässä käsitysten eroavaisuuksissa on nähtävissä Roivaisen (2016, 28–33) kuvailemaan muutosta, jossa yhdyskuntatyö ei enää olekaan yksi sosiaalityön työmuoto ja siten osa julkisen palvelun hyvinvointipolitiikkaa, vaan kolmannen sektorin toiminta korostuu ja sille siirretään enemmän vastuuta tehtävistä, jotka ovat aiemmin olleet julkisen sektorin vastuulla. Tällaista kehitystä on tapahtunut myös muissa maissa, kuten Iso-Britanniassa (ks. Stepney & Popple 2008). Sitä voidaan pitää merkinä hyvinvointiyhteiskunnan heikkenemisestä. Samalla se kuitenkin sisältää positiivisen piirteen, joka nousee aineistossani esiin: sosiaalityön monitoimijaisuus mahdollistaa yhteistyön tekemisen muiden toimijoiden kanssa, mikä tuo vastapainoa haastateltavien kuvailemille työntekijöiden yksinäisyyden kokemuksille.

Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä monet toiminta- ja ajattelutavat perustuvat Mary Richmondin ja Jane Addamsin työhön. Tässä työtavassa pyritään ottamaan parhaat palat heidän ajatuksistaan ja sosiaalityön erilaisista menetelmistä ja käyttämään niitä kaikkia yhdessä ihmisten parhaaksi. Hugman (2009) kuvaa Richmondin ja Addamsin taustaorganisaatioiden toimintatapojen eroja, jotka yhdistyvät ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä: Työn avulla annetaan tukea yksilöille ja pyritään kehittämään yksilötyön menetelmiä. Samalla työskennellään myös ihmisryhmien parhaaksi asuinalueilla yhteistyössä asukkaiden kanssa ja tuetaan ihmisiä hyödyntämään omia voimavarojaan. Työn kautta pyritään muuttamaan yhteiskunnan rakenteita ja luomaan parempia edellytyksiä ihmis-

ten elämälle ja toiminnalle. Ulospäin suuntautuvassa sosiaalityössä on mukana suomalaisen yhdyskuntatyön käytäntöjä, kuten paikallinen toiminta, ihmisten elinolosuhteisiin vaikuttaminen ja tilan antaminen ihmisten omalle toiminnalle (Roivainen 2016, 34). Matthiesin (2016, 63–65) havaintoihin yhtymäkohtia löytyy siinä, että ihmiset saavat itse määritellä, mitä apua tarvitsevat, apua annetaan yhteisöllisesti ammattilaisten tuella ja vapaaehtoisia tuetaan luomalla ihmissuhteita heidän kanssaan, kunnioittamalla heitä ja luottamalla heidän toimintaansa. Myös Turusen (2004, 20–21; 2016, 40–41) määrittämät yhdyskuntatyön suuntaukset, naapurustotyö, organisaatiotyö, yhteiskuntasuunnitteluun osallistuminen, yhteisöllinen toiminta ja yhdyskunnan palvelujen laajentaminen ovat osa ulospäin suuntautuvaa sosiaalityötä.

Ulospäin suuntautuva sosiaalityö on ihanne, johon pyritään. Ihanteen täydellinen toteutuminen lie-nee kuitenkin mahdotonta. On pidettävä mielessä, että tätä työtapaa on vaikea noudattaa sellaisilla sosiaalityön työkentillä, joissa työntekijät toimivat viranomaisina ja heidän työskentelynsä vaikuttavat voimakkaammin lait, asetukset ja organisaation ohjeistukset. Työntekijät joutuisivat jättämään heille määriteltyjä tehtäviä tekemättä voidakseen keskittyä toimimaan toisin. Tätä työtapaa on helppompi soveltaa erilaisissa projekteissa tai muiden kuin julkisen sektorin toimijoiden työssä. Kuitenkin ulospäin suuntautuvan sosiaalityön periaatteita on mahdollista yrittää sisällyttää myös viranomaistyöskentelyyn.

8.3 Vuorovaikutuksen tila

Toisena tutkimuskysymyksenäni on, miten sosiaalityötä on tehty TEKO-hankkeessa. Hankkeessa on toteutettu ulospäin suuntautuvan sosiaalityön toimintatapoja ja samalla luotu kaksi tilaa, vuorovaikutuksen ja oppimisen tilat, jotka ovat osittain limittäiset. Näissä tiloissa ovat toimimassa hankkeen työntekijät ja heidän taustaorganisaationsa, apua tarvitsevat ihmiset sekä muut toimijat. Yhteisöllisyys on pohjana molemmissa tiloissa. Oppimisen tilaa ei voi syntyä ilman vuorovaikutuksen tilaa mutta se ei ole automaattinen seuraus vuorovaikutuksen tilasta, vaan sen muodostaminen on vaatinut oman prosessinsa. Vuorovaikutuksen tilassa keskeisiä tekijöitä ovat fyysinen paikka, työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus sekä vuorovaikutus kävijöiden ja muiden toimijoiden kanssa.

Fyysinen paikka, jossa ihmiset voivat kohdata toisiaan kasvokkain, on tärkeä elementti toiminnan onnistumiselle. TEKO-hankkeessa tällaisia paikkoja ovat olleet muun muassa Kototori, perhekahvila Cafe Gabriel ja miesten futsal-harjoitusvuoro. Kototorin merkitys on aineistossani korostunut, koska se on sosiaalityön näkökulmasta hankkeen suurin yksittäinen toimintamuoto. Kototorin toiminnalle konkreettinen paikka on ollut erittäin tärkeä ja hyvän toimitilan saamiseksi on hankkeen

alussa tehty paljon töitä. Kototorin tilat sijaitsevat hyvällä paikalla lähellä isoa kauppakeskusta Hervannassa ja ihmisten on helppo löytää ja tulla sinne. Toimivien tilojen saaminen keskeiseltä paikalta on tärkeää erityisesti maahanmuuttajien parissa tehtävässä sosiaalityössä (Talvinen & Nylund 2016, 102–104). Työntekijöiden kannalta Kototorin tiloista on puuttunut yhteinen toimisto, joka olisi mahdollistanut paremman tiedonkulun työntekijöiden välillä. Yksi haastateltavista ilmaisi tämän puutteena toiveena, että työntekijät olisivat voineet työskennellä ”lähekkäämmin”.

Työntekijöiden välistä vuorovaikutusta aineistossani kuvataan paljon. Haastateltavien mukaan vuorovaikutuksessa on ollut paljon haasteita, joita on kuitenkin kyetty ratkaisemaan. Työntekijöiden keskinäinen tiedottaminen on toiminut hankkeen aikana välillä paremmin ja välillä heikommin. Osa työntekijöistä on työskennellyt hankkeessa kokoaikaisesti ja toiset osa-aikaisesti. Tämä on tuonut haasteita työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen, kun työntekijät ovat eivät ole voineet keskittyä täysin hankkeessa työskentelyyn. Myös työntekijöiden erilaiset koulutustaustat, taustaorganisaatioiden lähtökohdat ja työntekijöiden vaihtuvuus ovat aiheuttaneet haasteita vuorovaikutuksen onnistumiselle. Näitä haasteita työntekijät ovat pyrkineet voittamaan parantamalla keskusteluyhteyttä ja varaamalla sille riittävästi aikaa. Vuorovaikutuksen paraneminen on myös edellyttänyt yhteistä ideointia, jonka avulla on luotu uudenlaisia toimintatapoja. Yhteisessä ideoinnissa eivät ole olleet mukana pelkästään palkatut työntekijät, vaan myös harjoittelijat, yhteisöneuvojat ja kokemusasiantuntijat. Tällaisen moninaisen joukon ideointi on tuottanut luovempia ja monimuotoisempia ratkaisuja kuin mihin työntekijät olisivat pystyneet yksinään.

Keskusteluyhteyden parantamisen ja yhteisen ideoinnin lisäksi vuorovaikutuksen haasteita on ylitetty yhteisellä toiminnalla. Se on edellyttänyt luottamuksellista ilmapiiriä ja keskinäistä ymmärtämistä, mikä rakentuu vain hyvän keskusteluyhteyden varaan. Lisäksi on tarvittu halu saada yhteinen työ onnistumaan. Yhteisen toiminnan kautta on myös ollut mahdollista lievittää työssä eteen tulevien vaikeuksien aiheuttamaan stressiä. Haastateltavat kuvaavat Kototorin tsemppaavaa ilmapiiriä ja Kototorin työyhteisöä kutsutaan myös perheeksi, joka toimii tasa-arvoisesti. Hankkeen osatoteuttajien työ on tapahtunut eri tasoilla ja verkostoissa. Tämän moninaisen työn haastateltavat näkevät hankkeen toimintaa rikastuttavaksi ja vahvistavaksi tekijäksi, vaikka se on tuonut myös haasteita.

Työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen merkityksen korostumisessa on havaittavissa tietynlaista perusasioiden unohtamista. Vaikka vuorovaikutusta apua tarvitsevien ihmisten pidetään erittäin tärkeänä aineistossani ja sen katsotaan olevan hyvän sosiaalityön kivijalka (Harrikari & Rauhala 2019, 14), vuorovaikutukseen työntekijöiden kesken ei välttämättä ole osattu kiinnittää niin paljon

huomiota. Samat hyvät keinot, jotka pätevät asiakkaiden kohtaamisessa, tulee siis ottaa huomioon myös työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Vuorovaikutuksessa apua tarvitsevien ihmisten kanssa TEKO-hankkeessa on toteutettu ulospäin suuntautuvan sosiaalityön periaatteita ihmisten kohtaamisesta. Vuorovaikutus on pyritty tekemään mahdollisimman tasa-arvoiseksi kutsumalla Kototorilla asioivia ihmisiä kävijöiksi eikä asiakkaiksi. Kototorin lisäksi hankkeessa on muitakin kävijöille suunnattuja toimintoja: perhekahvila Cafe Gabriel, yhteisökehittämiseen tähtäävä Kaapeli-valmennus, yhteistyö taloyhtiöiden kanssa, erilaiset toimintaryhmät ja kokemusasiantuntijakoulutukset. Haastateltavat kuvaavat näitä eri toimintoja muun muassa kosketuspinnoksi ja väyliksi, joita pitkin kävijät ovat voineet tulla toiminnan piiriin osallistumaan, saamaan apua tai antamaan oman panoksensa yhteiseen työhön. TEKO-hankkeen vuorovaikutuksen tilalla on kävijöiden kohdalla paljon samaa kuin Jane Addamsin toimintaan Hull Housessa, missä järjestettiin käytännön auttamistyön lisäksi monenlaista harrastustoimintaa (mm. Addams 1912, 150–160). Myös Talvinen ja Nylund (2016, 99–100) kuvaavat samanlaista monipuolisten ryhmätoimintojen järjestämistä osana kotouttavaa työtä.

Kototorin neuvontatyö on ollut siinä mielessä poikkeuksellista, että palkattujen työntekijöiden lisäksi siellä on työskennellyt vapaaehtoisia ja harjoittelijoita, mikä on tuonut työhön vertaistuen piirteitä. Yksinkertaisissa ja arkipäiväisissä asioissa neuvontaa on voinut antaa vapaaehtoinen mutta vaikeammissa tilanteissa ammattilaiset ovat ottaneet vastuun neuvontatilanteesta. Muutenkin vapaaehtoiset ovat tehneet neuvontatyötä ammattilaisten tuella. Yksilötyön lisäksi Kototorilla on ollut mahdollista järjestää ryhmämuotoista neuvontaa, kuten perheenyhdistämisasioihin keskittyviä työpajoja. Haastateltavien mukaan Kototorin kävijät ovat kokeneet saamansa avun vastaavan heidän tarpeitaan. Tämä on näkynyt positiivisena palautteena, jota on saatu niin neuvontatyössä kuin palautekyselyissäkin (Ingrén & Ylhäisi 2019). Erityisesti haastateltavat kuvaavat kävijöiden kiitollisuutta, jonka syiksi he näkevät sen, että Kototorilla kävijät ovat kokeneet tullessa kuulluiksi ja kohdatuiksi ja he ovat saaneet siellä apua. Tämä kertoo haastateltavien mukaan kävijöiden arvostuksesta.

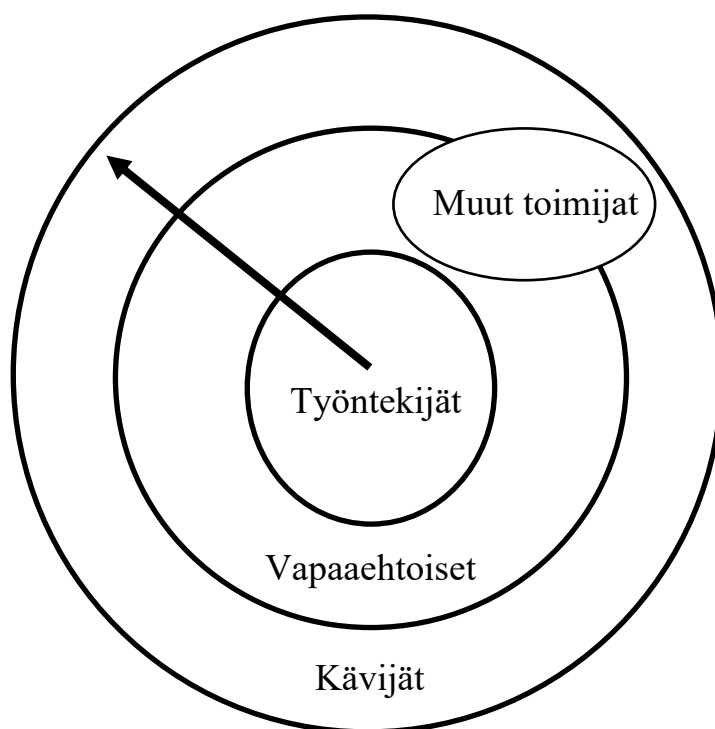
Vuorovaikutus muiden toimijoiden kanssa on alkanut hankkeen työntekijöiden tutustuessa toimijoihin, jotka työskentelevät samalla alueella tai saman kohderyhmän kanssa. Tämän tarkoituksena on ollut välttää päällekkäisyyksien tai kilpailun syntymistä. Samalla on pyritty hahmottamaan palveluverkoston kokonaisuutta ja löytämään siinä mahdollisesti olevia aukkoja, jotta uusia toimintoja on voitu suunnitella paikkaamaan niitä palveluverkoston puutteita. Muut toimijat ovat hankkeen avulla saaneet kaksi uutta tapaa toimia maahanmuuttajien kanssa: he ovat joko voineet ohjata maahanmuuttajia Kototorille saamaan apua tai he ovat voineet itse tulla toimimaan Kototorin tiloihin. Ko-

totorille ovat jalkautuneet toimimaan Kela, terveys-, työllisyys- ja lapsiperheiden palvelut. Lisäksi hankkeessa on pyritty lisäämään muiden toimijoiden tietämystä maahanmuuttajien tarpeista, jotta toimijat voisivat pystyä paremmin palvelemaan heitä. Yhteistyöllä muiden toimijoiden kanssa on etsitty keinoja vastata paremmin kävijöiden tarpeisiin. Tällainen läheinen yhteistyö on myös mahdollistanut luovuutta havaita kehittämiskohteita ja keksiä niihin vastaamiseksi uudenlaisia toimintatapoja. Muiden toimijoiden kanssa työskentely TEKO-hankkeessa vastaa hyvin Turusen (2004, 20–21; 2016, 40–41) kuvausta organisaatiotyöstä, jossa tavoitteena on saada eri toimijat täyttämään paremmin apua tarvitsevien ihmisten tarpeita, sekä yhdyskunnan palvelujen laajentamisesta, jossa palvelut tulevat paremmin ihmisten saataville. Myös Talvinen ja Nylund (2016, 95–96, 99–100) pitävät yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa tärkeänä maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä. Yhteistoiminnalla saavutetaan etuja ja pystytään tuottamaan palveluita, joihin toimijoilla ei olisi yksinään mahdollisuuksia. Yhteistyö vaatii kuitenkin paljon panostusta, kun sen syntymiseksi täytyy ylittää hallinnon alojen sekä julkisen ja kolmannen sektorin rajoja (emt., 102–104). Tällaisia rajojen ylityksiä on toteutettu myös TEKO-hankkeessa, kun osatoteuttajina on ollut erilaisia organisaatioita ja yhteistyötä on tehty maahanmuuttajatyöhön keskittyneiden toimijoiden lisäksi muun muassa terveyspalveluiden ja koulutoimen kanssa.

Yhteisöllisyys on yksi keskeinen osa sekä vuorovaikutuksen että oppimisen tilaa ja sitä on pyritty tietoisesti rakentamaan ja vahvistamaan TEKO-hankkeessa. Edellä mainituista vuorovaikutuksen tilan osista saa jo hyvän käsityksen yhteisöllisyydestä, joka on luonut mahdollisuuksia ihmisten, työntekijöiden ja eri toimijoiden väliseen vuorovaikutukseen. Yhteisöllisyys rakentuu ihmissuhdeverkostoista, joissa ihmiset viettävät aikaa yhdessä ja osoittavat kiintymystä toisiaan kohtaan, mistä seuraa hyväksytyksi tuleminen kokemus. Yhteisöllisyyden toivotaan tuottavan lisää hyvää ihmisen elämään ja antavan enemmän voimavaroja kuin mitä se vie. Yhteisössä tai sen avulla ihminen voi löytää oman paikkansa tai tehtävänsä. Yhteisöissä on mahdollista auttaa toisia vastavuoroisesti. Tämä kaikki saa aikaan merkityksellisyiden kokemuksia. On tosin myös huomattava, että tarve yhteisöllisyydelle vaihtelee ihmisten välillä. Lisäksi yhteisöillä voi olla haitallisia vaikutuksia, mistä esimerkkinä aineistossa mainitaan päihteidenkäyttäjien yhteisöön kuulumisen seuraukset. TEKO-hankkeessa yhteisöllisyys on saanut monia erilaisia muotoja eri toiminnoissa. Kototorin yhteisöä aineistossani kuvataan eniten. Sitä nimitetään ”avoimeksi yhteisöksi”, johon eri toimijat ovat voineet tulla osallisiksi löytämään uusia toimintatapoja ja yhteistyömuotoja sekä työskentelemään kävijöiden parissa. Kototorin ilmapiiriä kuvataan hyväksi ja tunnelmaa lämpimäksi, minne sekä kävijöiden että toimijoiden on ollut hyvä tulla. Kototorilla työskenteleville yhteisöllisyys on antanut tukea ja yhteisen päämäärän.

Analyysini perusteella TEKO-hanke on mahdollistanut eritasoista osallisuutta yhteisöön. Kuvaan tätä ilmiötä yhteisöllisyyden kehillä (kuvio 1), joissa osallisuuden erot tulevat näkyväksi. Ydinkehällä ovat hankkeen työntekijät, jotka muodostivat aluksi pohjan yhteisöllisyyden syntymiselle. Sisäkehällä ovat hankkeessa toimivat vapaaehtoiset ja yhteisöneuvojat, jotka ovat säännöllisesti mukana Kototorilla tai muissa hankkeen toiminnoissa. Ulkokehällä ovat Kototorin kävijät. Siirtymässä ydinkehältä ulospäin osallisuuden määrä ja sitoutuneisuus vähenevät (nuoli kuviossa 1). Eniten eroja osallisuudessa on kävijöiden joukossa, sillä osa kävijöistä on käynyt Kototorilla vain hoitamassa asiansa ja osa taas on tullut sinne myös viettämään aikaa ja tapaamaan muita ihmisiä. Muut toimijat sijoittuvat sisä- ja ulkokehälle riippuen sitoutumisen ja osallisuuden määrästä. Osa toimijoista on ollut tiiviissä yhteistyössä TEKO-hankkeen kanssa (kuten Kototorille jalkautuneet toimijat), kun taas toiset toimijat ovat olleet osallisia yhteisöllisyyteen vain harvoin. Tällaisia toimijoita on esimerkiksi tavattu kokouksissa mutta käytännön yhteistyötä heidän kanssaan ei ole tehty.

KUVIO 1 Yhteisöllisyyden kehät



Aineistoni perusteella yhteisöllisyyden synnyttämisessä on onnistuttu TEKO-hankkeessa hyvin. Haastateltavat kertovat siitä, että maahanmuuttajilla ei välttämättä ole valmiita sosiaalisia verkostoja, joten heillä on suuri tarve olla osa yhteisöä. On merkillepantavaa, että yhteisön luomisen haasteet eivät kuitenkaan nouse aineistossa suuresti esiin. Matthiesin (2016, 55, 59–60) mukaan yhteisöjen rakentaminen on vaikeinta silloin, kun tarve niille on suurin. Lisäksi yhteisöjen kanssa toimimiseen liittyy ihmisten ja yhteistyökumppaneiden tuottama epävarmuus, kun kaikkea ei voi hallita

itse. Syy siihen, miksi haasteita ei aineistossa kuvata, voi olla se, että yhteisön luomisessa on todella onnistuttu hyvin. Toinen mahdollisuus on, että uudenaikaisessa toimintaympäristössä haastateltavat ovat nähneet enemmän onnistumisia kuin haasteita, koska he ovat verranneet sitä toisenlaisiin toimintaympäristöihin. Kolmas vaihtoehto voi olla se, että hankkeen lyhyenä toiminta-aikana haasteet eivät vielä ole ilmenneet niin voimakkaasti. Pidemmällä aikavälillä yhteisöllisyyden rakentamisessa ja ylläpitämisessä voi tulla vastaan enemmän haasteita.

8.4 Oppimisen tila

TEKO-hankkeessa vuorovaikutuksen tilan lisäksi sosiaalityötä on toteutettu muodostamalla oppimisen tila, joka on ollut avoin työntekijöille, kävijöille ja muille toimijoille. Oppimisen tilan keskuksena on ollut Kototori. Tila on mahdollistanut yksilöiden oppimisen. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan ihminen valikoi tietoa, jota hän alkaa konstruoida osaksi omaa tietämystään (mm. Rauste-von Wright 2003). Yksilöiden oppimisen lisäksi hankkeen toiminnassa oppimista on tapahtunut myös yhteisesti, kun oppivat yksilöt ovat olleet vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Kehittämistarpeiden havaitseminen ja kokeilujen tekeminen ovat olleet osa tätä yhteistä oppimisprosessia. Oppiminen on myös mahdollistanut muiden opettamisen ja tukemisen.

Oppimisen tila on saanut alkunsa työntekijöiden oppimisesta. Oppiminen ei kuitenkaan ole ollut helppoa: työntekijät ovat hankkeessa lähteneet toteuttamaan uudenlaista toimintaa mutta heillä ei ole ollut valmiita rakenteita tukemassa työn kehittämistä ja oppimista. Uuden oppiminen on vaatinut oman tietämättömyyden hyväksymistä ja avun pyytämistä muilta. Työntekijöille uuden oppimista on tapahtunut kävijöiden kanssa työskenneltäessä. Neuvontatyö on sisältänyt paljon tiedon etsimistä ja selvittämistä, mikä on kehittänyt työntekijöiden omaa osaamista. Aineistossa kuvataan myös sitä, miten työntekijät ja kävijät ovat tehneet yhteistyötä ratkaisun löytämiseksi kävijän tilanteeseen. Kävijöillä on ollut halu oppia hoitamaan asioitaan ja siihen he ovat saaneet tukea Kototorilla. Näin on toteutunut Jane Addamsin ajatus siitä, että sekä auttaja että autettava oppivat (Meeuwisse & Swärd 2006, 48), kun työntekijän osaaminen kasvaa ja autettava oppii toimimaan itsensä hyväksi. Kävijöiden halu oppia on myös ollut tärkeä edellytys oppimiselle, sillä Kauppilan (2007, 37) mukaan asenne oppimista kohtaan vaikuttaa oppimiskykyyn. Kävijöille on annettu tukea sopivasti, jotta he ovat pystyneet tuetusti tekemään asioita, joihin eivät olisi pystyneet ilman tukea. Samalla vältetty sitä, että kävijät tulisivat riippuvaiseksi saamastaan avusta. Tällaisessa toimintatavassa on hyödynnetty lähikehityksen vyöhykkeellä toimimista (Wass & Golding 2014): Oppijalle annetaan sopivan haastavia tehtäviä, joista hän kykenee suoriutumaan tuettuna. Tuen avulla hän oppii suori-

tumaan uusista tehtävistä itsenäisesti. Tätä on toteutettu muun muassa kävijöiden omatoimisuuden tukemisessa sekä yhteisöneuvojaksi kasvamisessa.

Kävijöitä auttamalla on ollut myös mahdollista ottaa heitä mukaan toteuttamaan neuvontatyötä. Monen kävijän ongelmat ovat liittyneet arkipäiväisiin asioihin. Tällaisissa asioissa neuvontaa on voinut antaa henkilö, jolla on kokemusta samoista asioista tai kyky hakea tietoa. Kun Kototorin kävijämäärät kasvoivat, työntekijöiden aika ei riittänyt kaikkien kävijöiden auttamiseen. He havaitsivat tarvitsevänsä ihmisiä, jotka puhuvat eri kieliä ja voivat tehdä itsenäisesti neuvontatyötä. Tähän tarpeeseen vastaamiseksi keksittiin yhteisöneuvojat. Yhteisöneuvojaksi on voinut tulla kahdella tavalla: kasvamalla avun tarvitsijasta auttajaksi tai oman kyvykkyyden havaitsemisen kautta. Haastateltu yhteisöneuvoja kuvaa sitä, kuinka hän tuli Kototorille pyytämään apua. Sen jälkeen hän aloitti työskentelyn tulkkina ja oppi samalla, miten voi itsekin auttaa kävijöitä. Yhteisöneuvojana työskennellessään hän oppi koko ajan lisää: aluksi vaikealta tuntuneet tehtävät muuttuivat kokemuksen myötä helpoiksi. Monilla maahanmuuttajilla on osaamista ja tietoa, josta olisi hyötyä myös muille. Tämä kyvykkyys pitää kuitenkin tunnistaa ja sen käyttämiselle pitää luoda mahdollisuuksia. Työntekijät ovat havainneet Kototorin kävijöiden osaamista ja taitoja, joita on voitu hyödyntää neuvontatyössä, ja he ovat rohkaisseet kävijöitä käyttämään kyvykkyytään yhteisöneuvojina.

Oppimisen avulla on ylitetty myös muita hankkeessa eteen tulleita haasteita. Muun muassa työn kuormittavuutta on pystytty vähentämään, haastavia tilanteita aiheuttanut toimeentulotukipäätösten tekeminen on voitu lopettaa ja Kototorin tilat on pystytty järjestämään paremmin toimivaksi neuvontatyötä varten. Keskeistä on ollut kehittämistyöhön käytetty aika ja vaiva. Kehittäminen on lähtenyt työntekijöiden havainnoista mutta sitä varten on myös aktiivisesti kuunneltu kävijöitä, vapaaehtoisia ja yhteistyökumppaneita. Kehittämisen yhtenä elementtinä on ollut kokeileminen, jonka avulla on voitu reagoida nopeasti erilaisiin tarpeisiin. Kokeiluista on voinut syntyä uusia hyviä toimintatapoja mutta niiden tekemiseen ovat olennaisesti kuuluneet myös epäonnistumiset. Kokeilujen tekemistä harrastettiin aktiivisesti myös Jane Addamsin työssä Hull Housessa. Osa siellä toteutetuista kokeiluista ei johtanut pysyviin toimintamuotoihin. Osa kuitenkin toimi hyvin ja ne jäivät elämään ja vaikuttavat edelleen setlementityössä maailmalla. (Eräsaari & Mäntysaari 2012, 178.)

Työntekijöiden oppimisen kautta he ovat myös voineet opettaa muita. Kävijöitä työntekijät ovat opettaneet omatoimisuuteen välttämällä puolesta tekemistä. Muille toimijoille työntekijät ovat voineet opettaa hyviä uusia toimintatapoja. Hyvien toimintatapojen opettamisessa muille näkyy yhtymäkohta Mary Richmondin toimintaan. Hänen yhtenä tavoitteenaan oli opettaa, miten apua tarvitsevia ihmisiä voitiin käytännössä auttaa. (Harrikari & Rauhala 2019, 14.) Kototorille toimijat ovat

voineet tulla oppimaan ja opettelemaan, miten maahanmuuttajien kanssa on mahdollista työskennellä. Tällä tavalla opittuja asioita toimijat ovat voineet viedä takaisin omaan organisaatioonsa. Kototoria nimitetäänkin aineistossa oppimisen kierrätyskeskukseksi: sinne on tultu katsomaan, mitä sieltä voi oppia tai mitä omaa osaamista voi tuoda muiden käytettäväksi. Tästä hyvä esimerkki on se, kuinka TEKO-hankkeen avulla Hervannan terveysasema alkoi hyödyntää omakielisiä neuvoja, jotta maahanmuuttajat pystyisivät paremmin asioimaan terveysasemalla.

Oppimisen tilassa myös eri toimijoiden on ollut mahdollista kohdata, jolloin oppiminen ja yhteistyön tekeminen ovat laajentuneet. Kuvaan yhteistyön syntymisen prosessia kuviossa 2. Yhteistyö ja yhdessä oppiminen on mahdollista, kun toimijat tulevat ensin tietoisiksi toisistaan, heidät saatetaan yhteen ja he oppivat tuntemaan toisiaan. Tunteminen mahdollistaa tietojen vaihtamisen. Kun toimijat päättävät muodostaa yhteisiä tavoitteita ja ryhtyä työskentelemään yhdessä niiden hyväksi, syntyy uutta yhteistyötä. Näin palveluverkoston pirstaloituminen vähenee ja apua tarvitsevien ihmisten on mahdollista saada palveluita helpommin.

KUVIO 2 Toimijoiden yhteistyön syntymisen prosessi



TEKO-hankkeessa yhteistä oppimista on tapahtunut ekspansiivisen oppimisen teorian mukaisesti (Engeström & Sannino 2010). Tämä näkyy esimerkiksi siinä, miten sosiaalityötä on pyritty tekemään toisella tavalla. Hankkeessa on kyseenalaistettu vallitseva järjestys (sosiaalityötä tehdään lukittujen ovien takana sosiaaliasemalla) sekä analysoitu tilanne ja pyritty muutokseen (sosiaalityön saavutettavuuden parantaminen). Tämän jälkeen on lähdetty toteuttamaan toimintaa (Kototorin perustaminen, toimiminen avoimin ovin asuinalueen keskellä) ja lopuksi toimintaa on refleктоitu (onnistumisten havaitseminen) ja vakautettu (toiminnan vakiinnuttaminen). Ekspansiivisen oppimisen sykliä on toteutettu tämän esimerkin lisäksi muun muassa kävijöiden omakielisen palvelun tarpeen havaitsemisessa, yhteisöneuvojan tehtävän perustamisessa ja Kototorin tilojen järjestämisessä paremmin neuvontatyöhön sopivaksi. Kaikissa näissä oppimisprosesseissa on pitänyt ratkaista perustavanlaatuisia ristiriitoja (Toiviainen 2007, 346): Missä sosiaalityötä tulee tehdä, pitääkö sen tapahtua sosiaaliasemalla vai voidaan toimia ihmisten keskellä? Miten maahanmuuttajat voivat saada palveluita, onko heidän opeteltava suomea vai voisiko heitä palvella heidän omalla kielellään? Kuka voi tehdä sosiaalityötä, vain sosiaalialan ammattilaiset vai voisivatko yhteisön jäsenet neuvoa

toisiaan? Tällaisia ristiriitoja ratkaisemalla TEKO-hankkeessa on pystytty oppimaan ja tekemään merkittävää kehitystyötä maahanmuuttajien palveluiden parantamiseksi.

8.5 Pohdinta

Tehdessäni tätä tutkielmaa olen pyrkinyt olemaan mahdollisimman perusteellinen ja kuvaamaan tutkimusprosessin eri vaiheita huolellisesti. Tämä tulee selvimmin esiin tutkimusmenetelmiä ja eettisiä kysymyksiä käsittelevässä luvussa. Olen pyrkinyt tarkkuuteen, jotta lukijat kykenevät arvioimaan esittämieni tutkimustulosten luotettavuutta. Jennifer Masonin (2002, 7–8) mukaan tutkimuksen tulee tuottaa kuvailun lisäksi perusteltuja selityksiä tutkimusaiheesta ja niiden tulee olla yleistettävissä laajemmin kuin pelkästään tietyssä kontekstissa. Valitsemillani tutkimusmenetelmillä olen kyennyt tuomaan aineistostani esiin monipuolisen kuvan sosiaalityöstä TEKO-hankkeessa ja pystynyt myös muodostamaan teoreettisia malleja, joita voidaan hyödyntää muillakin sosiaalityön työaloilla kuin maahanmuuttajien kanssa työskennellessä.

On kuitenkin huomattava, että tutkimusaineistoni on rajallinen ja tiettyä ajankohtaa kuvaava. Aineistonkeruun jälkeen hankkeen toiminta on päättynyt. Yhtenä jatkotutkimusaiheena voisi olla, mitä hankkeen päättymisen jälkeen on tapahtunut hankkeen aloittamille toiminnoille esimerkiksi Kototörrillä. Lisäksi haastateltavat edustavat vain yhtä osaa hankkeessa työskennelleistä ja siihen osallistuneista ihmisistä. Hankkeen vaikutusten tutkiminen esimerkiksi kävijöitä haastatteleamalla olisi kiinnostava jatkotutkimusaihe, sillä tässä tutkielmassa kävijöiden ”ääni” tulee esiin lähinnä työntekijöiden käsitysten kautta. Monitoimijaisesta hankkeesta saisi monipuolisemman kuvan myös muiden työntekijöiden ja osatoteuttajien näkökulmaa tutkimalla.

Tutkielmani teemat ovat liikkuneet laajasti sosiaalisen toiminnan eri saroilla ja myös sosiaalityön sisällä. Kaikkiin teemoihin, kuten yhteisöllisyyteen ja oppimiseen, ei yhdessä tutkielmassa ole mahdollista syventyä perusteellisesti. Siksi olen pyrkinyt nostamaan kaikista teemoista esiin pääpiirteet, jotka ovat tutkimuskysymysteni kannalta olennaisia. Tutkielman tekeminen on myös tuonut esiin yllätyksiä, joita en etukäteen osannut aavistaa. Oppiminen on hyvä esimerkki teemasta, joka ei ollut osa haastattelurunkoani, mutta joka nousi keskeiseksi haastateltavien puheissa. Oppimisesta ja erityisesti ekspansiivisesta oppimisesta voisi hyvin tehdä jatkotutkimusta sosiaalityöhön liittyvissä hankkeissa tai missä tahansa sosiaalityön kentällä.

Ekspansiivista oppista olisi mahdollista hyödyntää laajemminkin sosiaalityössä. Sen avulla voi lähteä tarkastelemaan toiminnan rakenteita tai totuttuja tapoja, kyseenalaistamaan niitä ja pyrkiä löy-

tämään muutosta, joka palvelisi sekä asiakkaita että työntekijöitä. Asiakkaiden kannalta muutos voisi tuoda parempaa ja nopeampaa palvelua. Työntekijöille ekspansiivinen oppiminen antaisi mahdollisuuden vaikuttaa enemmän omaan työhönsä ja sitä kautta auttaa jaksamaan paremmin. Toiveenani onkin, että TEKO-hankkeessa uuden oppimisen seurauksena kehitetyt toimintatavat voisivat levitä laajempaan käyttöön sosiaalityössä. Se edellyttää rohkeutta lähteä tarkastelemaan omaa työtä tai tehtäväkenttää uudenlaisin silmin. Rohkeudessa voi ottaa mallia sosiaalityön pioneereilta Mary Richmondilta ja Jane Addamsilta, kuten TEKO-hankkeessa on tehty.

LÄHTEET

Aaltio, Elina (2013) Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.

Addams, Jane (1912) *Twenty Years at Hull House*. Open Road Media (2016). ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=4747084> Viitattu 28.1.2020.

Ager, Alastair & Strang, Alison (2008) Understanding Integration: A Conceptual Framework. *Journal of Refugee Studies* 21(2), 166–191.

Ahmed, Sara (2000) *Strange Encounters: Embodied Others in Post-Coloniality*. London: Routledge.

Alastalo, Merja & Åkerman, Maria & Vaitinen, Tiina (2017) Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 214–232.

Alasuutari, Pertti (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Anis, Merja (2008) Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto.

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) *Suomalaista sosiaalipolitiikkaa*. Tampere: Vastapaino.

Bakhurst, David (2009) Reflections on activity theory. *Educational Review* 61(2), 197–210.

Blaikie, Norman (2007) *Approaches to Social Enquiry: Advancing Knowledge* 2. ed. Cambridge: Polity Press.

Blaikie, Norman (2010) *Designing Social Research: The Logic of Anticipation*. 2. ed. Cambridge: Polity Press.

Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(3), 77–101.

Briskman, Linda (2013) Courageous ethnographers or agents of the state: challenges for social work. *Critical and Radical Social Work* 1(1), 51–66.

- Burr, Vivien (2003) *Social Constructionism*. 2. ed. London: Routledge.
- Doyal, Len & Gough, Ian (1991) *A Theory of Human Need*. Basingstoke: Macmillan.
- Engeström, Yrjö (1987) *Learning by expanding: an activity-theoretical approach to developmental research*. Helsinki: Orienta-konsultit.
- Engeström, Yrjö & Sannino, Annalisa (2010) *Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges*. *Educational Research Review* 5(1), 1–24.
- Eräsaari, Leena & Mäntysaari, Mikko (2012) Jane Addams sosiaalisen demokratian teoreettikkona ja poliittisena edistäjänä. Teoksessa Olli-Pekka Moisio, Pekka Korhonen, Marja Järvelä & Eeva Lehtonen (toim.) *Ovia yhteiskuntatieteisiin*. Jyväskylä: SoPhi, 169–198.
- Eskola, Jari & Juha Suoranta (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari (2007) *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta*. Teoksessa Juhani Aaltola, Raine Valli & Kari Kiviniemi (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin (2. korjattu ja täydennetty painos)*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 159–183.
- Eurostat newsletter (44/2016) <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7203832/3-04032016-AP-EN.pdf> Viitattu 30.5.2019.
- Fjeldheim, Siri & Levin, Irene & Engebretsen, Eivind (2015) *The theoretical foundation of social case work*. *Nordic Social Work Research* 5(1), 42–55.
- Graffam, Ben (2003) *Constructivism and Understanding: Implementing the Teaching for Understanding Framework*. *The Journal of Secondary Gifted Education* 15(1), 13–22.
- Gray, Breda (2006) *Migrant integration policy: a nationalist fantasy of management and control? Translocations: The Irish Migration, Race and Social Transformation Review* 1(1), 118–138.
- Grönfors, Martti & Vilkkä, Hanna (2011) *Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät*. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkkä. http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf Viitattu 8.6.2019.

- Hammar, Sari & Katisko, Marja (2016) Pakolaisesta täysivaltaiseksi asukkaaksi. Teoksessa Raili Gothóni & Ulla Siirto (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus, 213–229.
- Hardcastle, David A. & Wenocur, Stanley & Powers, Patricia R. (2011) *Community Practice: Theories and Skills for Social Workers*. 3. ed. Oxford: Oxford University Press.
- Harrikari, Timo & Rauhala, Pirkko-Liisa (2019) Towards glocal social work in the era of compressed modernity. Abingdon, Oxon: London.
- Haverinen, Ville-Samuli (2018) Pakotetusta toimeettomuudesta – turvapaikanhakijoiden kotoutuminen vastaanottotoiminnan osana. *Janus* 26(4), 309–325.
- Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati (2018) Johdanto. Teoksessa Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino, 6–29.
- Hiitola, Johanna & Vuori, Jaana (2018) Afganistanilaisten pakkomuuttajien arjen kansalaisuus ja toiminnan mahdollisuudet. *Janus* 26(4), 326–342.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Horenczyk, Gabriel & Jasinskaja-Lahti, Inga & Sam, David L. & Vedder, Paul (2013) Mutuality in Acculturation – Toward an Integration. *Zeitschrift für Psychologie* 221(4), 205–213.
- Hugman, Richard (2009) But Is It Social Work? Some Reflections on Mistaken Identities. *The British Journal of Social Work* 39(6), 1138–1153.
- Humphries, Beth (2004) An Unacceptable Role for Social Work: Implementing Immigration Policy. *British Journal of Social Work* 34 (1), 93–107.
- Hyvärinen, Matti (2017) Haastattelun maailma. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 11–45.
- Ingrén, Laura & Ylhäisi, Tuomo (2019) Kävijänäkökulma Kototorin arkeen. Teoksessa Tuula Kostainen, Kirsi Popova, Anna Metteri, Matilda Leppänen & Marjo Harju (toim.) *Yhteisötyö kahdensuuntaisessa kotoutumisessa – yhteisö, kohtaaminen ja osallisuus*. Tampere: Tampereen yliopisto, 75–92.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Järvinen, Marja-Liisa (2011) Konstruktivistinen oppimiskäsitys opettajan pedagogisena työvälineenä alkuopetuksessa: Näkökulmia muutokseen. Tampere: Tampere University Press.

Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Meltti, Tero (2003) Muutosprosesseissa ristiriitaistuva sosiaalityö. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva, 31–53.

Kauppila, Reijo A. (2007) Ihmisen tapa oppia: johdatus sosiokonstruktiiiviseen oppimiskäsitykseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Koskinen, Simo (2003) Suomalaisen yhteisösosiaalityön kehitys ja nykysuuntaukset. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: Ps-kustannus, 206–236.

Kosunen, Sonja & Kauko, Jaakko (2016) Valtasuhteet tutkimushaastattelussa. Poliitikka 58(1), 27–40.

Kvale, Steinar (2007) Doing Interviews. Thousand Oaks: Sage.

Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) Finlex

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386> Viitattu 18.2.2020.

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999) Finlex

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493> Viitattu 18.2.2020.

Larja, Liisa & Sutela, Hanna (2015) Työllisyys. Ulkomaalaistaustaisten miesten työllisyysaste lähes samalla tasolla kuin suomalaistaustaisella – naisilla enemmän vaikeuksia työllistyä. Teoksessa Tarja Nieminen, Hanna Sutela & Ulla Hannula (toim.) Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus, 71–82.

Leinonen, Minna & Otonkorpi-Lehtoranta, Katri & Heiskanen, Tuula (2017) Kyselyhaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 87–110.

Lorenz, Walter (2014) 'Is history repeating itself? Reinventing social work's role in ensuring social solidarity under conditions of globalization'. Teoksessa Timo Harrikari, Pirkko-Liisa Rauhala & Elina Virokannas (toim.) Social Change and Social Work. The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place. Farnham: Ashgate, 15–29.

Länsimäki, Maija (1999) Kotoutuuko maahanmuuttaja? Helsingin Sanomat 14.9.1999. <https://www.hs.fi/kulttuuri/art-2000003827190.html> Viitattu 18.2.2020.

Martinello, Marco & Rath, Jan (2012) An Introduction to International Migration Studies: European Perspectives. Teoksessa Marco Martinello & Jan Rath (toim.) An Introduction to International Migration Studies: European Perspectives. Amsterdam: Amsterdam University Press, 15–22.

Mason, Jennifer (2002) Qualitative Researching. 2. ed. London: Sage.

Matthies, Aila-Leena (2016) Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys eurooppalaisen hyvinvointipolitiikan murroksessa. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö: kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 51–68.

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2006) Vad är social arbete? Teoksessa Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd. Socialt arbete: En grundbok. (2., [rev. och utök.] utg.). Stockholm: Natur och kultur, 25–74.

Mezzadra, Sandro (2010) The gaze of autonomy. Capitalism, migration and social struggles. Teoksessa Vicki Squire (toim.) The Contested Politics of Mobility Borderzones and Irregularity. New York: Routledge, 121–142.

Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1994) Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. 2. ed. Thousand Oaks: Sage.

Moilanen, Raija (2004) Miten uudissanat kotoutua ja kotouttaa ovat kotiutuneet kieleemme? Kielikello 2/2004. <https://www.kielikello.fi/-/miten-uudissanat-kotoutua-ja-kotouttaa-ovat-kotiutuneet-kieleemme-> Viitattu 18.2.2020.

- Pierson, John (2012) *Understanding social work: History and context*. Berkshire: McGraw Hill Open University Press.
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987) *Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.
- Puurunen, Piia (2019) *Jane Addamsin sosiaalityön käsityksen rakentuminen*. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 203. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Ranta, Juha & Kuula-Luumi, Arja (2017) *Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC*. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 413–426.
- Raunio, Kyösti (2004) *Olennainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rauste-von Wright, Maijaliisa & von Wright, Johan & Soini, Tiina (2003) *Oppiminen ja koulutus (9. uudistettu painos)*. Helsinki: WSOY.
- Redfield, Robert & Linton, Ralph & Herskovits, Melville J. (1936) *Memorandum for the study of acculturation*. *American Anthropologist* 38, 149–152.
- Richmond, Mary E. (1922) *What is social case work? An introductory description*. New York: Russell Sage Foundation.
- Roivainen, Irene (2008) *Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 253–281.
- Roivainen, Irene (2016) *Onko yhdyskuntatyö katoamassa suomalaisesta sosiaalityöstä?* Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö: kansalaisen vai asiakkaan asialla?* Jyväskylä: PS-kustannus, 19–34.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo (2017) *Haastatteluaineiston litterointi*. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 427–444.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2017) *Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus*. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 46–85.

Sam, David L. & Berry, John W. (2010) Acculturation: When individuals and groups of different cultural backgrounds meet. *Perspectives on Psychological Science* 5(4), 472–481.

Sannino, Annalisa & Daniels, Harry & Gutiérrez, Kris (2009) Activity Theory Between Historical Engagement and Future-Making Practice. Teoksessa Kris D. Gutiérrez, Harry Daniels & Annalisa Sannino (toim.) *Learning and Expanding with Activity Theory*. New York: Cambridge University Press, 1–16.

Saukkonen, Pasi (2013) *Erilaisuuksien Suomi: vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot*. Helsinki: Gaudeamus.

Saukkonen, Pasi (2016) Mitä on kotoutuminen? Kvartti 4/2016
<https://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/mita-kotoutuminen> Viitattu 18.2.2020.

Simmel, Georg (2005) *Suurkaupunki ja moderni elämä: kirjoituksia vuosilta 1895–1917*. Suom. Tiina Huuhtanen. Helsinki: Gaudeamus.

Sipilä, Anita (2011) *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä*. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Sipilä, Jorma (1989) *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.

Skehill, Caroline (2007) Researching the history of social work: exposition of a history of the present approach. *European Journal of Social Work* 10(4), 449–463.

Sotkasiira, Tiina (2018a) *Kotoutumista vai hyvinvointia? Metafora-analyysi syrjäseutujen kotopalveluista*. Teoksessa Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino, 30–52.

Sotkasiira, Tiina (2018b) Tietävä, tulkitseva ja taisteleva asiantuntijuus turvapaikanhakijoiden sekä ammattilaisten ja vapaaehtoisten välisissä kohtaamisissa. *Janus* 26(4), 292–308.

Stepney, Paul & Popple, Keith (2008) *Social work and the community. A critical context for practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Suoranta, Juha & Ryyänen, Sanna (2014) *Taisteleva tutkimus*. Helsinki: Into.

Sutela, Hanna (2015) Ulkomaalaistaustaiset työelämässä. Ulkomaalaistaustaisten työsuhteet usein määrä- tai osa-aikaisia – ammattirakenne selittää suuren osan eroista. Teoksessa Tarja Nieminen, Hanna Sutela & Ulla Hannula (toim.) Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus, 83–109.

Suurpää, Leena (2002) Hyvää tahtoa vai hyvää vaihtoa? Maahanmuuttajien kotouttamisohjelmat solidaarisuuden valossa. Yhteiskuntapolitiikka 67(1), 13–26.

Talvinen, Päivi & Nylund, Marianne (2016) Kotouttavan yhteisösoseaalityön yhteistoiminnallisuus. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö: kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 95–105.

Tampereen kaupunki (2019a) Tampere alueittain.

<https://public.tableau.com/profile/tampereen.kaupunki#!/vizhome/Tamperealueittain/Etusivu> Viitattu 30.5.2019.

Tampereen kaupunki (2019b) Ulkomaalaistaustaiset Tampereella.

<https://public.tableau.com/profile/tampereen.kaupunki#!/vizhome/UlkomaalaistaustaisetTampereella/Etusivu> Viitattu 30.5.2019.

TEKO-hanke (2018) Tampereen evankelis-luterilaiset seurakunnat.

<https://tampereenseurakunnat.fi/sivustot/teko-hanke>. Viitattu 11.11.2018.

TEKO-hankesuunnitelma (2016, päivitetty 2019)

TEKO-yhteishankesopimus (2016)

TENK (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> Viitattu 30.7.2019.

TENK (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Viitattu 30.7.2019.

Toikko, Timo (2005) Sosiaalityön ideat: johdatus sosiaalityön historian. Tampere: Vastapaino.

- Toiviainen, Hanna (2007) Inter-organizational learning across levels: an object-oriented approach. *Journal of Workplace Learning* 19(6), 343-358.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turtiainen, Kati (2011) Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 139–161.
- Turtiainen, Kati (2012) Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities – Resettlement as a part of durable solutions of forced migration. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research* 451. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Turtiainen, Kati & Kokkonen, Tuomo & Viitasalo, Katri (2018) Aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuudet kotouttamistyön ulkoisten ehtojen ja maahanmuuttajien tarpeiden ristipaineissa. *Janus* 26(4), 343–360.
- Turunen, Päivi (2004) *Samhällsarbete i Norden. Diskurser och praktiker i omvandling*. Acta Wexionensia 47. Växjö: Växjö University Press.
- Turunen, Päivi (2016) Muuttuva yhdyskuntatyö osana Pohjoismaista sosiaalityötä. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö: kansalaisen vai asiakkaan asialla?* Jyväskylä: PS-kustannus, 35–50.
- Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus - kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 164–187.
- Vuori, Jaana (2015) Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. *Yhteiskuntapolitiikka* 80(4), 395–404.
- Wass, Rob & Golding, Clinton (2014) Sharpening a tool for teaching: the zone of proximal development. *Teaching in Higher Education* 19(6), 671–684.

LIITTEET

Liite 1

Kutsu tutkimushaastatteluun

Teen pro gradu -tutkielmaa Tampereen yliopistolla sosiaalityön oppiaineessa. Tutkimukseni käsittelee TEKO-hanketta ja erityisesti sosiaalityötä ja yhteisöllisyyttä hankkeessa. Hanketoimijana Tampereen yliopiston vastuulla on yhteisösosiaalityön mallintaminen ja oman tutkimukseni tavoitteena on olla tukemassa tämän mallin kehittämistä.

Kerään aineistoa tutkimukseeni ennen kaikkea haastattelujen avulla. Pysin haastattelemaan hankkeen työntekijöitä ja harjoittelijoita, jotka ovat olleet käytännössä toteuttamassa sosiaalityötä hankkeessa. Tästä syystä haluaisin kutsua sinut haastateltavaksi. Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Hyvän ja luotettavan aineiston saamiseksi toivoisin juuri sinun osallistuvan tutkimukseen. Haastatteluun olisi hyvä varata aikaa noin puolitoista tuntia ja se voidaan sopia sellaiseen aikaan ja paikkaan, mikä sopii sinulle parhaiten.

Kaikki haastattelut ovat täysin luottamuksellisia. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan tutkimusanalyysia varten. Jo litterointivaiheessa aineisto anonymisoidaan niin, että haastateltava tai henkilöt, jotka haastattelussa tulevat esille, eivät ole tunnistettavissa litteroidusta tekstistä. Tutkimusraportissa analysoidun aineiston sisältö tuodaan rehellisesti esiin ja haastatteluista käytetään otteita osoituksena tutkimuksen luotettavuudesta. Tästä huolimatta ketään ihmistä, ryhmää tai tahoja ei esitetä tutkimusraportissa tunnistettavasti tai negatiivisessa valossa.

Kaikkea tutkimukseen liittyvää aineistoa säilytetään salasanasuojatuilla tallennusvälineillä ja tutkimusraportin valmistuttua alkuperäiset aineistot tuhoaan. Koska tutkimus on osa Tampereen yliopiston Praksis-toimintaa, tullaan litteroitu aineisto tallentamaan anonymisoituna Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon. Liitteenä on lisätietoa haastateltaville tutkimusaineiston tallentamisesta tietoarkistoon. Lupa tutkimuksen tekemiseen TEKO-hankkeessa on haettu Tampereen kaupungilta.

Jos sinulle tulee mitään kysyttävää tai huomautettavaa missä tahansa vaiheessa, ole rohkeasti yhteydessä minuun.

(Tutkielman tekijän yhteystiedot)

Liite 2

Haastatteluteemarako

Näkemyk sosiaalityöstä yleisesti ja Teko-hankkeessa

- Kerro Teko-hankkeesta, millainen se on? Millainen sinun roolisi on ollut hankkeessa?
- Mitä on sosiaalityö?
- Miten sosiaalityötä on tehty Teko-hankkeessa? Kuka sitä on tehnyt? Missä sitä on tehty?
- (Miten sosiaalityö Teko-hankkeessa eroaa sosiaalityöstä muualla?)

Yhteisöllisyys

- Mitä yhteisöllisyys on? Miten se ilmenee? Mistä se syntyy? Mikä on yhteisö?
- Miten yhteisöllisyys näkyy Teko-hankkeessa?
- Millä tavalla yhteisöllisyys näkyy sosiaalityössä? (Voiko sosiaalityö olla yhteisöllistä? Mistä syystä voi/ei voi olla?)
- Mikä on sosiaalityön ja muiden toimijoiden suhde Teko-hankkeessa?

Vaikuttavuus

- Millaisia tavoitteita Teko-hankkeessa on tai on ollut? Mitä Teko-hankkeessa on saatu aikaan? Miten nämä asiat on saatu aikaan?
- Onko sinulla ollut omia tavoitteita hankkeessa? Mitä sinä olet saanut aikaan? (Miten hanke on vaikuttanut palveluihin tai muihin rakenteisiin Tampereella/Hervannassa?)

Haasteet ja ongelmat

- Millaisia haasteita tai ongelmia hankkeessa on ollut?
- Miten niistä on päästy yli ja mitkä asiat ovat auttaneet siinä?

Tulevaisuus

- Millainen tarve hankkeen toiminnoilla on nyt ja tulevaisuudessa? Mitkä asiat vaikuttavat tähän tarpeeseen? Miten Teko-hankkeessa on pystytty vastaamaan näihin tarpeisiin?

Taustatiedot

Liite 3

Kysymykset yhteisöneuvojalle

Haluatko kertoa, miten olet tullut Suomeen?

Millaista elämäsi on ollut Suomessa?

Miten olet löytänyt Kototorin?

Oletko mukana muissa Teko-hankkeen toiminnoissa Kototorin lisäksi?

Mitä Kototorilla tapahtuu?

Mitä sinä teet Kototorilla?

Mitä olet oppinut Kototorilla?

Mikä on hyvää Kototorilla?

Millaisia ongelmia Kototorilla on ollut?

Miten näitä ongelmia on ratkaistu Kototorilla?

Onko Kototori ollut sinulle tärkeä paikka? Miksi?

Millaista apua Kototori on antanut kävijöille?

Onko Kototori erilainen kuin muut paikat, josta voi saada apua?

Millaista Hervannassa olisi ilman Kototoria?