

## TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalisen kuntoutuksen suuntautumisvaihtoehto

SINI HÖGLUND:

Kulttuurien koti -hankkeen farsinkielisten naisten ryhmän BIKVA-arviointi

Opinnäytetyö 34 s. liitteet 10 s.  
joulukuu 2008

---

Opinnäytetyö tehtiin Kulttuurien koti -hankkeelle, joka on ikääntyville maahanmuuttajille ja heidän omaishoitajilleen erityisesti Tampereen Hervannan alueelle suunnattu kehittämisprojekti. Tavoitteena opinnäytetyössä oli selvittää projektin farsinkielisten naisten ryhmän kokemusta heille suunnatuista projektin kehittämistä tukimuodoista sekä välittää saatu palaute eteenpäin projektin työntekijöille, johtoryhmälle ja ohjausryhmälle. Se kuului osaksi projektiin liittyvää arviointia ja seurantaa.

Opinnäytetyö oli luonteeltaan kvalitatiivinen arviointitutkimus, jossa käytettiin menetelmänä asiakaslähtöistä BIKVA-mallia. Tavoitteena oli antaa farsinkielisten naisten ryhmätoimintaan osallistuneet mukaan arviointiin sekä antaa heille mahdollisuus kertoa omia näkökulmiaan ja antaa palautetta siitä. BIKVA-mallin mukaisesti käytettiin ryhmähaastatteluita. Ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin ryhmäläisiä ja seuraavissa vaiheissa heidän palautteensa välitettiin projektin työntekijöille, johtoryhmälle ja ohjausryhmälle. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Analyysi tehtiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

BIKVA-arvioinnin tuloksien perusteella voidaan todeta, että kaikki haastatellut pitivät liikunnan osuutta farsinkielisten naisten ryhmätoiminnassa myönteisenä. Yksimielisesti toiminnan vahvuutena nähtiin myös mahdollisuus keskusteluun, sekä farsin että suomen kielellä. Tämän arvioinnin tuloksissa ryhmäpalveluohjauksen merkitys kerholaisille näyttäisi olevan riippuvainen heidän kokonaistilanteestaan, kuten suomen kielen taidosta ja perhetilanteesta.

Suunniteltaessa ja toteuttaessa toimintaa ikääntyville maahanmuuttajille tulisi toiminnan tarkoitus selvittää heille ymmärrettävästi. Suomen kielen taito ja perhetilanne vaikuttavat merkittävästi ikääntyvän maahanmuuttajan tuen tarpeeseen. Omankielinen vertaisohjaus voisi olla toimiva keino osallistaa kaikista heikoimmassa asemassa olevat ikääntyvät maahanmuuttajat. Asiakkaiden ottaminen mukaan toimintojen arviointiin on olennaista. Koko organisaation tasolla käytävä keskustelu asiakkaiden palautteesta edistää asiakaslähtöisyyttä sosiaalialalla.

---

Asiasanat: BIKVA-arviointimalli, arviointi, ikääntyvät maahanmuuttajat

## ABSTRACT

Pirkanmaa University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services  
Option of Social Rehabilitation

HÖGLUND, SINI:

BIKVA-evaluation of Group Activity of Farsi Speaking Women in Kulttuurien koti  
-project

Bachelor's Thesis 34 pages, attachments 10 pages

December 2008

---

This study was made for Kulttuurien koti -project which is a development project for ageing immigrants and their close relative carers in the area of Hervanta, Tampere, Finland. The purpose of study was to investigate the experiences of a group of Farsi speaking women regarding the support given to them, and forward their feedback to the project workers, the management group and the steering group. This study was a part of the project evaluation and follow-up.

This study was a qualitative evaluation research. The methodology used was a client-oriented BIKVA-model. Farsi speaking women were involved in the evaluation by giving them a possibility to tell their own views and feedback about the project. Following the BIKVA-model, group interviews were used. The first step was to interview the participants and next steps were to transmit their feedback to the project workers, the management group and the tutelage group. The interviews were recorded and transcribed. A data based content analysis was performed.

According to the results of BIKVA-evaluation, all interviewees found physical exercise in the group positive. Also unanimously, the possibility to converse both in Farsi and in Finnish was seen as the strength of this activity. The importance of group counselling service for participants seemed to be dependent on their overall situation and knowledge of Finnish language, and their family situation.

When planning and realising activities for ageing immigrants the purpose of the activity should be intelligibly clarified to them. Knowledge of Finnish language and their family situation have a great effect on ageing immigrants' need of support. Peer advisement in one's own language could be a good way of strengthening participation of the most disadvantaged group of ageing immigrants. Clients' participation is relevant in evaluation. Discussion of client feedback at all levels of an organisation contributes to client orientation in social services.

---

Keywords: BIKVA-evaluation model, evaluation, ageing immigrants

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 KULTTUURIEN KOTI -HANKE .....	4
2.1 Monikulttuurinen päivätoiminta .....	6
2.2 Palveluohjaus .....	8
2.3 Palveluohjauksen tukivälineet.....	8
2.4 Koulutus- ja teematilaisuudet.....	9
3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	10
3.1 Asiakslähtöinen BIKVA-malli arviointimenetelmänä .....	12
3.2 Tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät .....	15
4 BIKVA-ARVIOINNIN TULOKSET.....	19
4.1 Ryhmäläisten esiin tuomat teemat ja ehdotukset. ....	19
4.2 Kenttätöntekijöiden esiin tuomat teemat ja ehdotukset .....	21
4.3 Johtoryhmän edustajien näkökulmat ja ehdotukset.....	22
4.4 Ohjausryhmän edustajan näkökulmat ja ehdotukset .....	24
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET .....	25
5.1 Johtopäätökset .....	25
5.2 Suositukset .....	26
6 POHDINTA.....	28
6.1 Tutkimuksen eettisyys .....	28
6.2 Tutkimuksen luotettavuus .....	29
LÄHTEET .....	32
LIITTEET .....	35

## 1 JOHDANTO

Maahanmuuttajien määrä Suomessa on kasvanut 1990-luvulta alkaen ja sen on arvioitu tulevaisuudessa edelleen kasvavan. Ikääntyvien (yli 55-vuotiaat) maahanmuuttajien osuus kaikista maahanmuuttajista on melko pieni. Viimeisimmän saatavilla olevan tilaston mukaan Suomessa asui vuoden 2007 lopussa 132 708 ulkomaan kansalaista. Kaikista ulkomaan kansalaisista yli 55-vuotiaita oli noin 12 prosenttia eli 15 588 henkeä. Samaan aikaan Pirkanmaalla ulkomaan kansalaisia oli yhteensä 9456 ja heistä yli 55-vuotiaita 926. (Tilastokeskus 2008).

Maahanmuuttajat ovat saapuneet Suomeen ja Pirkanmaalle moninaisista syistä. Vaikein tilanne lienee niillä ihmisillä, jotka ovat joutuneet jättämään kotimaansa sodan tai levottomuuksien takia. Muutto toiseen maahan on kaikissa ikävaiheissa suuri elämänmuutos. Tätä kulttuurien kohtaamisesta aiheutuvaa muutosprosessiin liittyvää vähemmistöryhmien sopeutumista enemmistökulttuuriin ja enemmistön jäsenten suhtautumista kulttuurivähemmistöihin kutsutaan kokonaisuudessaan akkulturaatioprosessiksi (Liebkind 1994, 13, Liebkindin mukaan 2001.) Maahanmuuttajien akkulturaatiostressiä lisäävät seuraavat asiat: maahanmuuttajan sosiaalisen ja taloudellisen aseman jyrkkä huononeminen uudessa maassa, kykenemättömyys puhua maan kieltä, ero muista perheenjäsenistä, ystävällisen vastaanoton puuttuminen ympäröivältä yhteiskunnalta, eristyneisyys muista saman kulttuurin jäsenistä, maahanmuuttoon liittyvät traumaattiset kokemukset sekä 11-12 vuoden ikä tai vanhuus uuteen maahan saapuessa (2004, 69).

Vähäisen akkulturaation ilmenemismuotoina ja syrjäytymiseen johtavina syinä voidaan pitää valtakielen taidon puutetta ja sosiaalista eristäytymistä valtaväestöstä tai ylipäättänsä sosiaalista verkostoista (Liebkind ym. 2004, 55). Ikääntyvien maahanmuuttajien tilanne on usein haastavampi kuin nuorempien, koska heidän täytyy käsitellä vielä samanaikaisesti yleensä ikääntymiseen kuuluvia menetyksiä että maahanmuuttoon liittyviä sosiaalisia muutoksia (Litwin 1997, 45). Nuoremmat maahanmuuttajat käyvät Suomessa koulua tai ohjautuvat jollakin tavalla työelämän piiriin ja näin oppivat suomen kieltä ja tutustuvat palvelujärjestelmäämme. Ikääntyvillä maahanmuuttajilla ei ole paljon

kielenoppimismahdollisuuksia. Suomalainen palvelujärjestelmä saattaa olla hyvin tuntematon, eikä tarjolla olevia mahdollisuuksia näin ollen osata käyttää. Sosiaaliset kontaktitkin ovat usein vähäisiä ja saattavat rajoittua oman perheen jäseniin ja etniseen ryhmään. Eletyn elämän aikana on ehtinyt kotimaahan ja sen kulttuuriin sekä äidinkieleen muodostua vahvoja sidoksia ja niistä eroaminen ja kotoutuminen uuteen maahan saattaa olla vaikeaa.

Tutkimusta koskien ikääntyviä maahanmuuttajia on Suomessa tehty melko vähän. Muualta maailmasta tutkimusta löytyy enemmän, mutta tutkimustuloksia ei voida täysin vertailla, koska Suomessa maahanmuutto on ollut vähäisempää ja rakenteeltaan erilaista kuin esimerkiksi muissa Euroopan maissa tai Pohjois-Amerikassa. Maahanmuuttajien ikärakenne on nuori ja Suomessa ei juuri ole pitkäaikaan maassa asuneita siirtolaisia (Paananen 2005, 460, Jasinskaja-Lahti & Liebkind 1997, 9).

Tämä opinnäytetyö tehtiin Tampereen Hervannan alueelle suunnatulle Kulttuurien koti -hankkeelle, jota toteuttaa yhteistyössä Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry ja Settlementiyhdistys Naapuri ry. Se on ikääntyville maahanmuuttajille ja heidän omaishoitajilleen tarkoitettu uusien toimintamuotojen kehittämisprojekti. Tavoitteena on kehittää kotona asumisen ja itsenäisen elämän hallinnan tukimuotoja ikääntyville maahanmuuttajille, edistää koko asuinyhteisön kulttuurien tuntemusta sekä lisätä vanhusten parissa työskentelevien valmiutta ottaa huomioon ikääntyvien maahanmuuttajien kulttuurisia erityispiirteitä (Kulttuurien koti -hankkeen projektisuunnitelma 2005, 2-5.) Opinnäytetyö kuului osaksi projektin arviointia ja seurantaa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kulttuurien koti -hankkeen farsinkielisten naisten ryhmän kokemusta heille suunnatuista tukimuodoista sekä välittää saatu palaute eteenpäin projektin työntekijöille, johtoryhmälle ja ohjausryhmälle. Opinnäytetyössä oli laadullisen arviointitutkimuksen piirteitä. Menetelmänä käytettiin BIKVA-arviointimallia ja tiedonhankinta tehtiin ryhmähaastatteluilla. BIKVA tulee tanskan kielen sanoista ”Brukgerinddragelse I KVAlitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Mallissa tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin, koska heillä ajatellaan olevan tietoa, josta voi olla

hyötyä palvelujen kehittämisessä. Asiakkaiden osallistamisen lähtökohtana on heidän omien kiinnostusten kohteiden ja valmiuksien kunnioittaminen. (Krogstrup 2004, 7-8.)

Sosiaalialan ammattilaisten eettisissä ohjeissa (2005, 8) painotetaan, että ammattilaisen on edistettävä asiakkaansa sen kaltaista osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin. Toivon, että opinnäytetyöni BIKVA-arviointiprosessi voisi olla mahdollistamassa Kulttuurien koti -hankkeen toimijoiden kehittymistä ja oppimista sekä edistäisi omalta osaltaan asiakaslähtöisyyden toteutumista ikääntyvien maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalialan työssä.

## 2 KULTTUURIEN KOTI -HANKE

Kulttuurien koti -hanke on ikääntyville maahanmuuttajille ja heidän omaishoitajilleen erityisesti Hervannan alueelle suunnattu uusien toimintamuotojen kehittämisprojekti. Hankkeen tavoitteena on edistää koko asuinyhteisön kulttuurien tuntemusta ja lisätä vanhusten parissa työskentelevien valmiutta ottaa huomioon ikääntyvien maahanmuuttajien kulttuurisia erityispiirteitä. (Kulttuurien koti -hankkeen projektisuunnitelma 2005, 2-5.)

Kulttuurien koti -hankkeen tavoitteet on kirjattu projektisuunnitelmassa (2005):

- Kehittää kotona asumisen ja itsenäisen elämän hallinnan tukimuotoja ikääntyville maahanmuuttajille.
- Tarjota maahanmuuttajataustaisille omaishoitajille tuki- ja virkistystoimintaa sekä koulutusta.
- Edistää koko asuinyhteisön ja sen toimijoiden eri kulttuurien tuntemusta, keskinäistä ymmärtämystä ja kykyä toimia yhdessä.
- Lisätä vanhusten parissa työskentelevien valmiuksia ottaa huomioon ikääntyvien maahanmuuttajien kulttuurisia erityispiirteitä.

Projektin tavoitteet perustuvat vuonna 2004 julkaistuun ikääntyvien maahanmuuttajien palvelutarpeita ja palvelujärjestelmän valmiuksia koskevaan alueelliseen kartoitukseen ”Omassa kodissa - omilla mausteilla. Selvitys ikääntyvien maahanmuuttajien hoidon ja palvelujen kohtaamisesta Tampereen Hervannassa”. Selvityksestä käy ilmi, että ikääntyvät maahanmuuttajat haluavat elää turvallisesti kodissaan omaistensa hoitamina. Yksinäisyys, puutteellinen kielitaito ja sosiaalisten suhteiden kapeutuminen ovat riskejä ikääntyville. Selvityksen mukaan suomalainen palvelujärjestelmä on tuntematon ja vaikeatajuinen maahanmuuttajille. Edellä mainitut asiat hankaloittavat itsenäistä kotona asumista sekä palvelujen käyttämistä. Lisäksi Kulttuurien koti -hankkeen tavoitteiden taustalla on vuonna 2004 toteutettu Ikälisä-hankkeesta saadut kokemukset ikääntyvien maahanmuuttajien palvelukeskustoiminnan kehittämisestä. (Kulttuurien koti -hankkeen projektisuunnitelma 2005, 1-2.)

Kulttuurien koti -hanke on Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry:n ja Settlementtiyhdistys Naapuri ry:n kumppanuushanke. Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry tuottaa ikääntyville ihmisille asumis- ja palvelukeskuspalveluja. Toiminnan painopisteenä on ikääntyneiden kotona asumisen turvaaminen. Asumis- ja palvelukeskuspalveluiden ohessa Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry on mukana erilaisissa vanhuspalveluihin liittyvissä projekteissa. (Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry. Vuosikertomus 2007.)

Settlementtiyhdistys Naapuri ry on vuonna 1994 perustettu järjestö, jonka tavoitteena on kansalaistoiminnan keinoin tukea yksilöitä ja yhteisöjä parantamaan elinolosuhteitaan. Naapurin työmuotoja ovat kriisipalvelut, maahanmuuttajatyö, nuorten erityispalvelut ja yhteisötyö lähiöissä. (Settlementti Naapuri 2008.) Settlementti Naapuri ry:n vuonna 2001 liittynyt Naistari eli Kansainvälinen naisten tapaamispaikka Hervannassa toimii keskuksena maahanmuuttajanaisille ja -lapsille. Naistarin tavoitteena on maahanmuuttajanaisten Suomeen kotoutumisen ja voimaantumisen tukeminen järjestämällä heille kieli- ja kulttuurikoulutusta sekä mahdollisuutta yhdessä oloon muiden naisten kanssa. Konkreettisia työmuotoja ovat suomen kielen kurssit, erilaisten harrastus ja retki toimintojen järjestäminen sekä palveluneuvonta ja -ohjaus. (Naistari 2008.)

Kulttuurien koti -hanke kestää kolme vuotta (2006-2008). Projektia hallinnoi Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry ja rahoittajana on Raha-automaattiyhdistys. Projektissa työskentelee kaksi työntekijää, vastaava ohjaaja ja paluumuuttaja-avustaja. Heidän lisäksi projektissa on vuoden 2007 keväästä alkaen toiminut kolmas ohjaaja. Harjoittelijoita ja työelämävalmennettavia on ollut neljä sekä vapaaehtoistyöntekijöitä kolme henkilöä. (Kulttuurien koti -hankkeen seurantaraportti 2007, 1.) Projektin etenemistä seuraa ja arvioi hankkeen toimijoiden ja keskeisten yhteistyötahojen edustajista koottu ohjausryhmä. Yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Hervannan seurakunta, Hervannan alueella toimivat maahanmuuttajayhdistykset sekä Tampereen kaupungin maahanmuuttajien parissa toimivat organisaatiot kuten ulkomaalaistomisto ja maahanmuuttajatyön



koordinaattorit. Myös monien muiden tahojen kuten ammattikorkeakoulujen ja opistojen kanssa on tehty yhteistyötä projektin aikana. (Kulttuurien koti -hankkeen projektisuunnitelma 2005, 3, 10.)

Kulttuurien koti -hankkeen toimintamuotoja ovat monikulttuurinen päivätoiminta, ikääntyvien maahanmuuttajien sosiaalisten verkostojen monipuolistaminen sekä asuinyhteisössä ikääntyvien parissa toimivien monikulttuurisuuden tuntemuksen lisääminen. (Kulttuurien koti -hankkeen seurantaraportti 2007, 1.)

## 2.1 Monikulttuurinen päivätoiminta

Kulttuurien koti -hankkeessa toteutetaan monikulttuurista päivätoimintaa. Tavoitteena tällä toiminnalla on tukea ikääntyvien maahanmuuttajien toimijuutta, sillä heidän osallistumisesta kaikille kuntalaisille tarjolla olevaan päivätoimintaan rajoittaa usein vajavainen kielitaito. Kielivaikeuksien lisäksi he saattavat kokea syrjintää valtaväestön edustajien puolelta. (Kulttuurien koti -hankkeen seurantaraportti 2007, 1; Takala 2008b, 3.)

Farsinkielisten naisten kerho kokoontui Naistarilla Hervannassa viikoittain keväästä 2007 seuraavaan kevääseen. Kerhon tavoitteena oli ryhmäpalveluohjauksen keinoin lisätä ikääntyvien naisten tuntemusta suomalaisesta yhteiskunnasta ja erityisesti sen palvelumuodoista. Fyysistä toimintakykyä pyrittiin edistämään liikunnan avulla. Suomenkielisen ohjaajan lisäksi mukana oli farsinkielinen apuohjaaja, joka tulkkasi ja keskusteli niiden ryhmäläisten kanssa, joiden suomen kielen taito oli heikko. Toiminnan tarkoituksena oli tukea itsenäistä elämän hallintaa, kotona selviytymistä ja näin ehkäistä syrjäytymistä. Ryhmäläisiä neuvottiin palvelujen käytössä ja käytiin tutustumassa palveluntarjoajiin muun muassa Ikäpisteessä ja Kaupungin Rahatoimistossa. Suomenkielisen ohjaajan ja farsin kieltä puhuvan apuohjaajan johdolla tutustuttiin myös arkisiin tuotteisiin, kuten elintarvikkeisiin ja puhdistusaineisiin. Ikääntyvillä maahanmuuttajilla on usein tietämättömyyttä näistä johtuen kielivaikeuksista ja lähtömaahan nähden poikkeavista tuotepakkauksista. Farsinkielisten naisten kerhoon osallistui neljästä

seitsemään henkilöä. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 2; Takala 2008b, 2.)

Kulttuurien koti -hanke järjesti tuolijumppaa yhteistyössä Hervannan Seurakunnan kanssa kerran viikossa Pelipuiston seurakuntakodissa. Tavoitteena oli fyysisen kunnon ylläpito. Osallistujia oli kahdeksasta kymmeneen. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 2.)

Nääsவில் ry: n kanssa toteutettiin muistikuntoutuskokeilun. Kyseessä oli kuuden kerran kokonaisuus johon osallistui viisi inkerinsuomalaisia paluumuuttajaa. Muistijumpassa annettiin tietoa muistin harjoittamisesta, muistin toiminnasta ja mahdollisuuksista osallistua muistikuntoutukseen. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 2.) Suomen kielen taito inkerinsuomalaisilla ikäihmisillä on näennäisesti melko hyvä, mutta sanastoa on usein rajoittuneesti erialueilla, muun muassa laulujen sanoissa tai ns. iltalehtisanastossa. Muistikuntoutuksen järjestäminen tälle ryhmälle olikin haastavaa ja valtaväestölle laadittuja muistitestejä mahdoton käyttää. (Takala 2008b, 3.)

Kulttuurien koti -hanke teki yhteistyötä Ahjolan Kansalaisopiston kanssa Iloa musiikista -ryhmän parissa. Tämän ryhmän tavoitteita olivat laulaminen ja musiikkiterapeuttinen kohtaaminen. Viikoittaisten kokoontumisten lisäksi järjestettiin esiintymisiä ja yhteislaulutilaisuuksia Tampereen Vanhuspalveluyhdistyksen palvelukodeissa ja Tampereen Kaupunkilähetyksen perjantaipysäkillä sekä matka Tarttoon Inkerinsuomalaisten toimintakeskukseen. Ryhmään osallistui 12-15 henkilöä. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 2.)

Yhteistyössä Ahjolan Kansalaisopiston kanssa toteutettiin myös ikääntyvien maahanmuuttajien itsenäisen asioinnin vahvistamiseen painottunut suomen kielen kurssi. Sen puitteissa järjestettiin teematilaisuuksia muun muassa reseptivapaista lääkkeistä, ravinnosta ja liikunnan merkityksestä. Kokoontumisia oli kerran viikossa ja kurssille osallistui 10-15 opiskelijaa. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 3.)

## 2.2 Palveluohjaus

Yksilöllinen palveluohjaus auttaa ikääntyviä maahanmuuttajia käyttämään heille kuuluvia kuntalaisten palveluja. Kulttuurien koti -hankkeessa työskentelee paluumuuttaja-avustaja, joka toimii tukena erityisesti venäjän- ja vironkielisille ikäihmisille. Muun muassa lääkärikäynnit, ajanvaraukset ja virastokäynnit ovat tilanteita, jotka edellyttäisivät maahanmuuttajalta sekä suomen kielen taitoa että tuntemusta ja ymmärrystä suomalaisesta palvelujärjestelmästä. Paluumuuttaja-avustaja voi tulkkiin verrattuna selvittää maallikkokielellä ikääntyneelle maahanmuuttajalle häntä koskevia asioita. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 4; Takala 2008b, 1-2.)

## 2.3 Palveluohjauksen tukivälineet

Kulttuurien koti -hankkeessa on tuotettu erilaisia välineitä tukemaan sekä yksilöllistä että ryhmissä annettavaa palveluohjausta. Tavoitteena on näiden avulla ikääntyvien maahanmuuttajien arjen helpottuminen ja toimijuuden vahvistuminen. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 6.)

Yhdessä Ahjolan Kansalaisopiston kanssa kehitetty asiointimateriaali sisältää kirjallisen osion ja cd-levylle tallennetun äänimateriaalin. Näiden avulla voi harjoitella etukäteen palveluiden käyttöön liittyvää suomen kieltä. Harjoittelu saattaa rohkaista ikääntynyttä maahanmuuttajaa muun muassa tilaamaan itse palvelubussin tai perumaan varatun lääkärikäynnin. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 6.)

Hervannan palvelut- Apuna arjessa seinäjulisteeseen on kerätty tietoja niistä palveluista, joita Hervannan alueella asuvat ikääntyvät maahanmuuttajat useimmiten tarvitsevat. Julisteessa on tekstit ja kartta sekä suomeksi että muulla kielellä. Alueellisia julisteita on koottu muiltakin Tampereen alueilta. Työ on tehty Hervannan ammattioppilaitoksen, Tampereen ammattiopiston ja Tampereen terveydenhuolto-oppilaitoksen opiskelijoiden kanssa. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 7.)

Tuotekansioita liittyen elintarvikkeisiin, pesuaineisiin ja hygieniatuotteisiin päätettiin alkaa koota, kun projektin Farsinkielisten naisten ryhmässä ilmeni tarvetta saada lisätietoa näistä asioista. Kansioihin on kerätty kuvia ja tietoja suomalaisen kaupan peruselintarvikkeista, pesumerkeistä ja allergiatuotteista ja ne on käännetty venäjäksi ja farsiksi, osin myös arabiaksi. Tavoitteena on helpottaa tuotteiden valintaa omia ostoksia tehtäessä ja tukea tiedostavaa kuluttajuutta. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 6.)

Asiakastietokansioiden tarkoituksena on lisätä kotona asuvan ikääntyvän maahanmuuttajan turvallisuuden tunnetta. Kansion kysymykset koskevat etupäässä perhesuhteita ja terveydentilaa. Ne on laadittu sekä suomen että henkilön omalla kielellä ja myös vastaukset kirjataan molemmilla kielillä. Henkilö saa kansion itselleen ja voi ottaa sen mukaan vaikka lääkärikäynnille. Siitä voi olla apua myös kotihoidon palveluohjaajille hoitosuhteen luomiseksi ikääntyneen maahanmuuttajan kanssa, kun yhteistä puhuttua kieltä ei välttämättä ole. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 7.)

## 2.4 Koulutus- ja teematilaisuudet

Kulttuurien koti -hankkeessa on järjestetty tapahtumia, joiden tavoitteena on ollut mahdollistaa kohtaaminen valtaväestön ja ikääntyvien maahanmuuttajien välillä. Hilman päivän seminaari on järjestetty kaksi kertaa ja osanottajina on ollut erityisesti vanhustyön ammattilaisia. Vuonna 2007 projekti on ollut näytteilleasettajana Seniorimessuilla, joiden kävijöissä on paljon valtaväestön ikäihmisiä. Lisäksi Kulttuurien koti -hanke on pitänyt erilaisia runo- ja konserttiltoja ja osallistunut käsityönäyttelyyn Hervannan kirjastossa. Monikulttuurinen valmistava koululuokka on vierailut useamman kerran Keinupuiston palvelukodissa. (Kulttuurien koti -hankeen seurantaraportti 2007, 4.)

Fiksuna kaupassa -tapahtumassa keväällä 2008 jaettiin tietoa sekä opastettiin elintarvikkeisiin, pyykinpesuun ja terveyteen liittyvistä asioissa. Pelipuiston seurakuntakodissa Hervannassa pidetty tapahtuma oli suunnattu ikääntyville maahanmuuttajille tavoitteena tukea heidän arjessa selviytymistään. (Takala 2008a, 36.)

### 3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tutkimustehtävänä on selvittää farsinkielisten ryhmän kokemusta heille suunnatuista Kulttuurien koti- projektin kehittämistä tukimuodoista sekä välittää saatu palaute eteenpäin projektin työntekijöille, johtoryhmälle ja ohjausryhmälle. Opinnäytetyö kuuluu osana projektiin liittyvää arviointia ja seurantaa.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Minkälaisia ovat farsinkielisten ryhmän kokemukset kerhosta?
- Mikä merkitys kerholla ja siellä käsitellyillä asioilla on ollut ryhmälle itsenäisen elämän hallinnan ja kotona selviytymisen kannalta?
- Mitä muita asioita he toivoisivat tarjottavan arjessa selviytymisen tukemiseksi?

Opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen arviointitutkimus. Pyrkimyksenä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Aineisto kootaan luonnollisissa tilanteissa. Käsiteltävät tapaukset nähdään ainutlaatuisina ja aineistoa analysoidaan tästä näkökulmasta. (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2007, 157-160.) Tutkimusmenetelmä valitaan tutkimusongelman- ja kohteen mukaan. Kvalitatiivisilla menetelmillä, kuten käyttämälläni puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, pyritään saamaan tietoa merkityksistä, joita ihmiset antavat tapahtumille. Tutkittavien näkökulma tuodaan esille ja heidän äänensä kuuluviin. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 28.)

Opinnäytetyössäni käytetään asiakaslähtöistä BIKVA-arviointimallia. Se on kvalitatiivisesti suuntautunut ja pyrkii paneutumaan syväälle asiaan ja auttaa tekemään vaihtelevia, yksityiskohtaisia ja kokonaisvaltaisia analyyskejä, jotka saattavat lisätä ymmärrystä siitä, miten arviointiin osallistuvat tulkitsevat oman tilanteensa. (Krogstrup 2004, 13.) Käsittelen ensin arviointia yleensä ja seuraavassa luvussa tarkemmin BIKVA-arviointimallia.

Arviointi viittaa jonkin asian, esimerkiksi palvelun tai projektin ansioon tai arvoon. Arviointia voidaan pitää yhtenä soveltavan tutkimuksen muotona. (Robson 2001, 24-25; Robson 1994, 171; Vuorela 1997, 11; Vuorela 1990, 7.) Siinä käytetään täsmällisiä tiedonkeruun ja analyysin menetelmiä toiminnan onnistuneisuuden tai tuloksellisuuden arvioimiseksi ja se on luonteeltaan käytäntöön ja kokemukseen perustuvaa. Arvioinnin avulla voidaan tehdä päätelmiä, onko sen kohde hyvää ja tavoiteltavaa vai huonoa tai jotakin tältä väliltä. (Vuorela 1997, 11.)

Arviointeja voidaan jaotella useilla tavoilla halutessa kuvata niiden erilaisia näkökulmia, kohteita tai tehtäviä. Yksi tyypittely erittelee tarpeisiin, prosesseihin, vaikutukseen ja tehokkuuteen perustuvat arvioinnit. Tarpeiden arviointia käytetään, kun suunnitellaan uutta palvelua tai toimintamuotoa. Prosessien arviointi selvittää, mitä tapahtuu, kun projektia toteutetaan ja tuotetaan suunniteltuja palveluja. Vaikutusten arviointi tarkastelee toiminnan vaikutuksia ja seurauksia siihen osallistuville. Tehokkuuden arvioinnissa keskitytään toiminnasta saatujen hyötyjen ja syntyneiden kustannuksien suhteeseen. (Robson 2001, 77-78.)

Arvioinneissa käytetään aineistonkeräämiseen yhteiskuntatieteiden tutkimuksen menetelmiä, kuten havainnointia, haastattelua ja dokumenttien analysointia. Myös kvantitatiiviset kyselytutkimukset ovat mahdollisia. (Robson 2001, 126-127.) Olennaista on, että tutkimusmenetelmät valitaan sopiviksi arviointikysymyksiin ja -tilanteeseen nähden. Arvioinnin tarkoituksessa korostuu luotettavan tiedon tuottaminen palvelujen vaikuttavuudesta erityisesti niille henkilöille, jotka ovat näiden suunnittelijoita ja päätöksentekijöitä. (Rossi, Freeman & Lipsey 1999, 3, 22.). Arviointitiedon tuottamiseen yhdistetään usein myös huono-osaisten ihmisten aseman parantamiseen liittyviä tavoitteita (Mäntysaari 1999, 10).

Opinnäytetyössäni käytetään asiakaslähtöistä BIKVA-arviointimallia. Sen tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda siten yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun intervention välille (Krogstrup 2004, 7). Käsittelen tarkemmin BIKVA-arviointimallia seuraavassa luvussa.

### 3.1 Asiakaslähtöinen BIKVA-malli arviointimenetelmänä

BIKVA-malli on tanskalaisen Hanne Krogstrupin sosiaalipsykiatrian alalla 1990-luvun puolivälissä kehittämä arviointimalli. Lyhenne BIKVA tulee tanskan kielen sanoista "Brukgerinddragelse I KVALitetsvurdering" eli "asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana". Tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda näin yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun intervention välille. Asiakkaiden rooli on BIKVA-mallissa keskeinen, koska heillä ajatellaan olevan tietoa, josta voi olla hyötyä palvelujen kehittämisessä. Lähtökohtana on asiakkaiden omien kiinnostusten kohteiden ja valmiuksien kunnioittaminen. He ovat oppimisen käynnistäjiä. BIKVA-mallissa oppiminen alkaa asiakkaiden ryhmähaastattelulla. Asiakkaat voivat omin sanoin, omasta näkökulmastaan, kuvailla ja tulkita näkemyksiään sosiaalityöstä. Tämän jälkeen saatu palaute esitellään muille sidosryhmille eli kenttätyöntekijöille, johtajille ja poliittisille päättäjille. (Krogstrup 2004, 7-10.)

BIKVA-mallissa kerätään tietoa kvalitatiivisesti. Menetelmänä on yleensä ryhmähaastattelu. Tutkittaessa asiakkaiden arvioita sosiaalityöstä ryhmähaastattelun etuna yksilöhaastatteluun verrattuna on se, että keskustelun painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa. Ryhmässä tehtävä yhteistyö saattaa myös innostaa monipuolisempaan palautteeseen ja edistää valtahierarkiasta mahdollisimman vapaata keskustelua. Tiedonkeruu voi tapahtua kuitenkin myös yksilöhaastatteluiden tai havainnoinnin avulla. Joissakin tilanteissa asiakkaiden sosiaaliset kyvyt ovat niin heikot, ettei ryhmähaastatteluun osallistuminen ole mahdollista tai halutaan esittää tavallista henkilökohtaisempia kysymyksiä. (Krogstrup 2004, 10-11.)

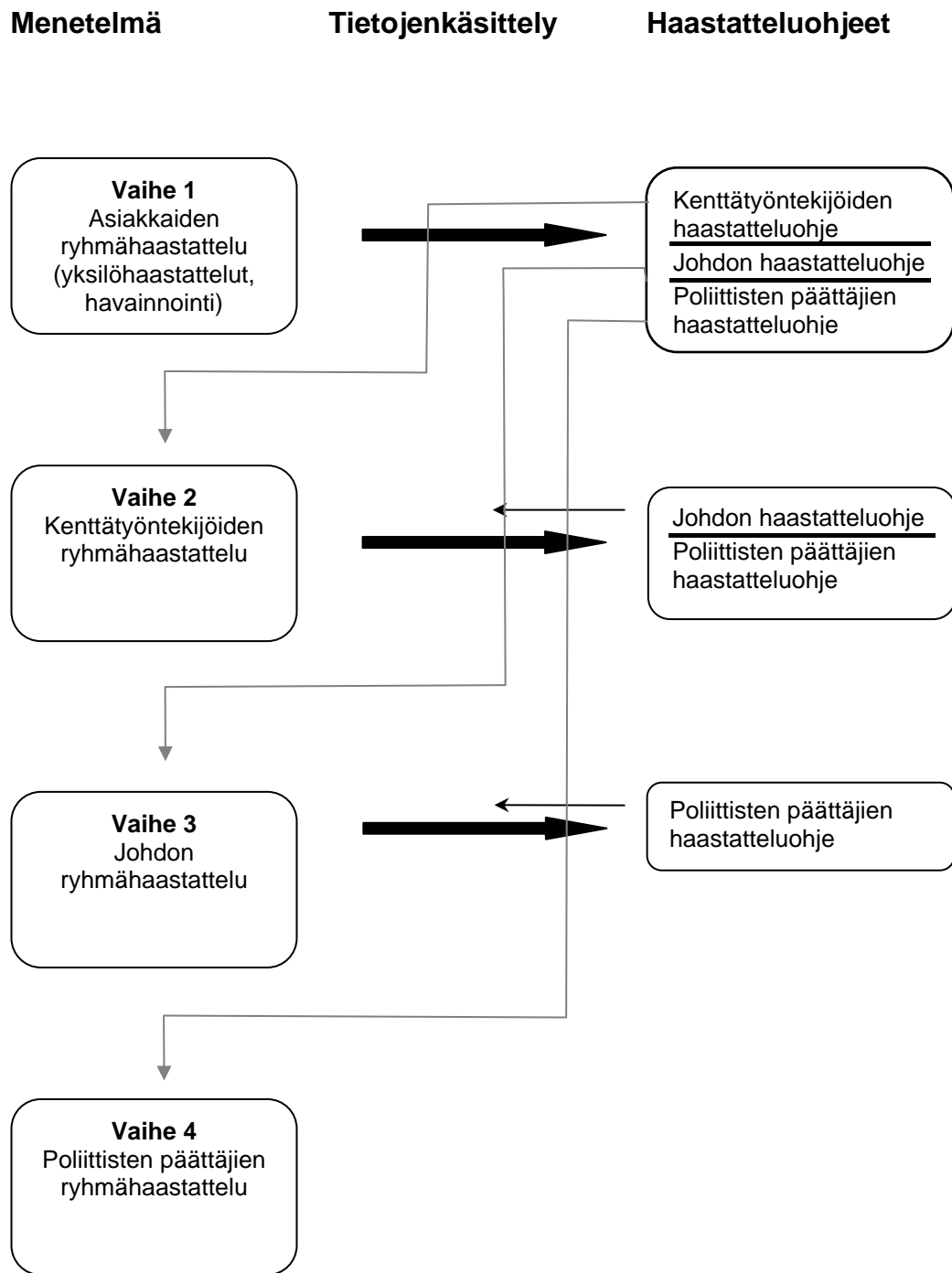
BIKVA-mallin päätavoite on oppiminen ja kehittyminen. Krogstrup (2004, 13) viittaa Argyrisin ja Schönin (1978) teoriaan yksi- ja kaksikehäisestä oppimisesta. Ysikehäinen oppiminen määrittellään organisaation kyvyksi pysyä vakaana ja ennalta määritellyllä tiellä. Virheitä korjataan yksikön strategioita ja arvoja muuttamalla olemassa olevien toimintatapojen raameissa. Kaksikehäiselle oppimiselle on tyypillistä, että saadaan uutta tietoa ristiriitaisistakin tarpeista, sosiaalityön tekemisen edellytyksistä ja seurauksista. Organisaation tulee olla avoin asiakkaiden näkökannoille, jotta kaksikehäistä oppimista voi tapahtua.

BIKVA-mallin tavoitteena on tämän avoimuuden vahvistaminen. (Krogstrup 2004, 13.)

Inhimillisen prosessoinnin tavoitteena on vaikuttaa ihmisiin siten, että heidän sosiaaliset taitonsa toimia yhteiskunnassa vahvistuisivat. Ei ole kuitenkaan varmaa tietoa siitä, mikä vaikuttaa ja mikä ei, koska asiakkaat ja heidän ongelmansa ovat erilaisia. Työntekijöiden on oltava joustavia, jotta onnistutaan kehittämään yksilöllisesti mukautettuja ratkaisuja ja ne voitaisiin kohdentaa ongelmiin joihin ne on tarkoitettu. BIKVA-malli on merkityksellinen arvioitaessa näitä inhimilliseen prosessointiin liittyviä ratkaisuja. (Krogstrup 2004, 13-14.)

BIKVA-malli toteutetaan yleensä neljässä vaiheessa (kuvio 1). Aluksi valitaan arviointiin osallistuvat sidosryhmät (asiakkaat, kenttätyöntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät). Ensin haastatellaan asiakkaita, jonka jälkeen analysoidaan saatu palaute ja laaditaan kenttätyöntekijöiden haastatteluohje. Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille. Tämän ryhmähaastattelun tarkoituksena on pohtia omaa toimintaansa asiakastyössä ja mihin heidän mielestään perustuvat asiakkaiden arviot. Työntekijöiden haastattelusta saatuja tietoja käsitellään ja valitaan niistä johtajille heidän toimintatapojaan koskeva asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palaute. Kolmannessa vaiheessa johtajien haastattelussa on tarkoituksena pohtia sekä asiakkailta että kenttätyöntekijöiltä saatua palautetta. Viimeiseksi esitellään asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja johdon ryhmähaastatteluissa kerätty palaute poliittisille päättäjille. Tarkoituksena on kuulla heidän arviointinsa muiden toimijoiden palautteen syistä. (Krogstrup 2004, 15-16.)





KUVIO 1 BIKVA-malli (Krogstrup 2004, 16)

### 3.2 Tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa käytetty haastatteluaineisto on kerätty ryhmähaastatteluilla BIKVA-mallin mukaisesti. Ensimmäisenä haastateltiin farsinkielisten naisten ryhmäläisiä. Haastattelu pidettiin tavanomaisena kerhoajankohtana ja siihen osallistui viisi kerholaista. Heidän suomen kielen taitonsa oli vaihteleva. Osa puhui sujuvasti suomea ja vastasi usein esitettyihin kysymyksiin suomeksi. Osan kanssa kommunikoin tulkkauksen henkilön välityksellä, joka oli farsinkielentaitoinen opiskelutoverini. Olin kutsunut sekä suomen että tulkin avulla farsinkielellä kirjallisesti ja suullisesti kerholaisia osallistumaan haastatteluun. Kutsussa selvitin työni tarkoitusta, menetelmää ja keskustelun luottamuksellisuutta sekä ilmoitin tulkkauksavuksi tulevan opiskelutoverini (liite 1). Toteutin tämän haastattelun puolistrukturoituna teemahaastatteluna, koska minulla oli tutkimuskysymyksiini nähden valmiina tiedossa aiheet, joista toivoin kerholaisten keskustelevan. Lisäksi oletin kielivaikeuksien, tulkkauksen ja kulttuurieron jonkin verran vaikuttavan haastattelutilanteeseen, joten etukäteen mietitty kysymysrunko tuntui välttämättömältä.

Sosiaalianthropologi Anna Rastan (2005) mukaan kulttuurierot eli erot kokemuksissa ja tavoissa ymmärtää ja jäsentää ympäröivää todellisuutta voivat ilmetä haastattelutilanteessa niin voimakkaina, ettei haastattelulla saavuteta sille asetettuja tavoitteita. Kulttuurierojen mahdollisuus on olemassa, kun toisilleen vieraat ihmiset kohtaavat. Osa tutkimusaiheista ja tilanteista vaatii perusteellisempaa haastateltavien kulttuuriin perehtymistä. (Rastas 2005, 102.) Oma aiheeni, farsinkielisten naisten ryhmän toiminta, ei mielestäni vaatinut erityistä tutustumista persiankulttuuriin, mutta toisaalta tulkkauksen paikalla olo helpotti mielestäni edelleen luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä haastattelutilanteessa. Olin myös ollut aiemmin paikalla kaksi kertaa ryhmän kokoontumisissa luottamuksen lisäämiseksi.

Teemahaastattelussa haastattelijan tehtävä on huolehtia, että keskustelu pysyy asetetuissa teemoissa. Ryhmähaastattelussa haastattelijalla pyrkii saamaan aikaan ja edistämään keskustelua, muttei kuitenkaan varsinaisesti itse osallistua keskusteluun. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 61–62.) Farsinkielisten naisten ryhmän haastattelun teemat olin laatinut tutkimuskysymysteni pohjalta. Teemoina olivat

ryhmäläisten kokemukset kerhosta ja sen merkityksestä sekä siellä käsitellyistä asioista. Lisäksi kysyin ryhmäläisten toivomuksia ja kehittämissuhteita kerhotoimintaan. Nauhoitin ryhmähaastattelun kokonaisuudessaan. Haastattelu kesti kahvitukseksi kaksi tuntia.

BIKVA-mallissa aineiston analyysi alkaa heti ensimmäisen ryhmähaastattelun jälkeen, koska seuraavan vaiheen haastatteluohje vaatii tietojen käsittelyä ja systematisointia (Krogstrup 2004, 16). Litteroin ryhmähaastattelun suomenkielisen osuuden. Käytin analyysinä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Luin tekstiä useaan kertaan ja keräsin tekstistä palautetta ja kehittämissuhteita koskevat kohdat. Aineisto selkiintyi, kun erittelin tekstistä vain palautteet ja kehittämissuhteet ja jätin pois muut kommentit. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 102-105.)

Ryhmittelin palautteet neljään pääkategoriaan ja näiden lisäksi muodostin vielä viidennen kategorian:

- Palautetta kerhotoiminnasta
- Palautetta kerhon merkityksestä
- Palaute ja kokemukset suhteessa työntekijöihin
- Kehittämissuhteita
- Muuta

Jaottelin palautteet edelleen positiiviseen ja negatiiviseen sekä kehittämissuhteisiin. Kenttätyöntekijöiden haastattelua varten kokosin palautteesta PowerPoint-esityksen, jossa käytin tekstin lisäksi hymynaamakuviota. Valitsin tällaisen esitystavan, koska tiesin haastatteluun kutsutun projektin työelämävalmennettavan kielivaikeuksista suomenkielen suhteen.

Seuraavaksi tein työntekijöiden ryhmähaastattelun. Siihen osallistuivat farsinkielisten naisten ryhmän ohjaaja ja farsinkielentaitoinen apuohjaaja, joka oli projektissa työelämävalmennuksessa. Myös Kulttuurien koti -hankkeen paluumuuttaja-avustaja oli paikalla haastattelussa. Nauhoitin koko haastattelun. Asiakkailta saatu palaute käytiin yhdessä läpi. Tarkoituksena oli pohtia palautetta ja sen perusteita. Esitin työntekijöille seuraavia kysymyksiä: Mitä mieltä olette palautteesta? Onko asia kaikissa tilanteissa mielestänne näin?

Miksi arvelette asiakkaiden olevan tätä mieltä? Mitä voisi tämän palautteen pohjalta ottaa kehittämiskohteeksi? Haastattelu kesti puolitoista tuntia.

Litteroin työntekijöiden haastattelunauhan. Jaottelin tästä haastattelusta saadun palautteen samoihin kategorioihin kuin farsinkielisten naisten ryhmähaastattelussa saadun palautteen. Tein niiden pohjalta PowerPointesityksen seuraavaan Kulttuurien koti -hankkeen johtoryhmän haastatteluun.

Johtoryhmän haastattelussa mukana olivat Kulttuurien koti -hankkeen vastaava ohjaaja, Naistarin yksikönjohtaja Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n edustajana ja Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry:n palvelujohtaja. Haastattelussa käsiteltiin kahden aiemman vaiheen haastatteluista. Tarkoituksena oli pohtia erityisesti niitä aiheita, joihin johtajat voivat vaikuttaa. Haastattelun kesto oli puolitoista tuntia.

Johtoryhmän edustajien haastattelun jälkeen litteroin nauhoituksen. Ensiksi ryhmittelin tästä haastattelussa käsitellyt aiheet samoihin kategorioihin kuin farsinkielisten naisten ryhmähaastattelussa ja työntekijöiden haastattelussa saadut palautteet. Tein kaikista kolmesta haastattelusta SWOT-analyysia mukaillen nelikentät, joihin sijoitin kussakin saadut palautteet (liite 2). Kirjanyhdistelmä SWOT tulee englanninkielisten sanojen alkukirjaimista Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats eli vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhkat.

BIKVA-mallissa neljäs haastattelu tehdään poliittisille päättäjille, joka on usein luonteeltaan keskustelua arviointituloksista. Tärkeää olisi tuoda esille ne asiat, joista poliittiset päättäjät voivat tehdä ratkaisuja. Heidän osallistamista arviointiin perustellaan juuri tällä seikalla. (Krogstrup 2004, 10–23.) Itse päätin ennen haastattelukierrosten aloittamista, että haluan ottaa poliittisten päättäjien sijasta arviointiin mukaan Kulttuurien koti -hankkeen ohjausryhmän. Projektin ohjausryhmä koostuu hankkeen keskeisten yhteistyötahojen edustajista ja sen tehtävänä on ohjata ja arvioida hankkeen toteutusta, tavoitteiden toteutumista ja kehittymistä (Kulttuurien koti -hankkeen projektisuunnitelma 2005, 10). Perustelen valintaani edelleen sillä, että ohjausryhmäläiset, jotka ovat

ikäntyvien maahanmuuttajien asioihin perehtyneitä erialojen ammattilaisia, voivat omissa työympäristöissään levittää tietoa arvioinnin tuloksista.

Ohjausryhmän haastatteluun olin kutsunut projektin vastaavan ohjaajan ehdottamat viisi edustajaa. Kutsutut olivat keskeisimpien yhteistyökumppaneiden, Hervannan Seurakunnan, Tampereen kaupungin, Ulkomaalaistoimiston ja Vanhustyön Keskusliiton työntekijöitä. Paikalle pääsi tulemaan vain yksi henkilö. En tarkenna haastateltavan organisaatiota luottamuksellisuuden säilyttämiseksi. Kerroin ensiksi lyhyesti farsinkielisten naisten ryhmästä ja edellisten haastatteluiden tuloksista ja esitin niistä laatimani SWOT-analyysit. Hän kertoi näkemyksiään näistä. Haastattelu kesti puolitoista tuntia ja nauhoitettiin. Litteroin haastattelun ja poimin tekstistä aikaisempien haastatteluiden teemoihin liittyvät näkökulmat.

## 4 BIKVA-ARVIOINNIN TULOKSET

BIKVA-arvioinnin haastatteluprosessissa välitettiin palautteet ja näkökulmat edellisistä haastatteluista seuraaviin ryhmähaastatteluihin. Haastateltavat tutustuivat aiempien vaiheiden haastatteluissa esille nousseisiin keskeisempiin teemoihin. Osaksi kaikissa haastatteluissa keskusteltiin samoista aiheista, mutta esille tuli myös osittain uusia aiheita, jotka eivät suoranaisesti liittyneet ryhmäläisten palautteeseen. Kaikesta esitetystä palautteesta käytiin keskustelua jossain määrin.

Tässä luvussa käsitellään niitä BIKVA-arvioinnin tuloksia, jotka ovat keskeisiä luvussa kolme esitettyjen tutkimuskysymysten kannalta: Minkälaisia ovat farsinkielisten ryhmän kokemukset kerhosta? Mikä merkitys kerholla ja siellä käsitellyillä asioilla on ollut ryhmäläisille itsenäisen elämän hallinnan ja kotona selviytymisen kannalta? Mitä muita asioita he toivoisivat tarjottavan arjessa selviytymisen tukemiseksi?

Esitän seuraavaksi kunkin neljän ryhmähaastattelun tulokset erikseen (liite 3). En ilmaise suoria lainauksia litteroinneista haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi. Teemat, näkökulmat ja kehitysehdotukset perustuvat aineistonanalyysissä eriteltyihin kategorioihin. Jaottelun tein ensiksi pidetyn Farsinkielisten naisten ryhmän haastattelun saadun palautteen pohjalta.

### 4.1 Ryhmäläisten esiin tuomat teemat ja ehdotukset.

Kysyttäessä farsinkielisten naisten ryhmäläisiltä, mikä heidän mielestään kerhotoiminnasta on ollut hyvää, esille tuotiin Naistarin ulkopuolelle suuntautuneet kerhokerrat, jumppaaminen ja keskusteleminen. Heikkoutena mainittiin vierailu- ja retkikertojen vähäisyys.

Ryhmäläisille tärkeää kerhossa on ollut yhdessä oleminen ja äidinkielen puhuminen. Erityisesti osa haastatelluista korosti sitä, että heille on tärkeää lähteä jonnekin kotoa, koska he ovat yksinäisiä. He olivat kuulleet kerhosta

Naistarilla tai sosiaalityöntekijältä. He kertoivat tunteneensa toisensa jo ennen kerhoa. Arjen hallintaan, kuten kaupassakäyntiin ja pyykinpesuun, koettiin saadun tukea. Toisaalta osa haastatelluista nosti esille tämän arjen hallintaan liittyvän neuvonnan ja ohjauksen turhauttavuuden pitkään Suomessa asuneille. Farsinkielisten naisten ryhmää verrattiin käsityökerhoihin ja niissä konkreettisesti aikaansaatuihin tuotoksiin. Esille tuli, että toiminnan tarkoituksesta ei olla selvillä. Kerhonnimen katsottiin viittaavan kielikurssiin, vaikka ryhmäläiset sanoivat tietävänsä, ettei kyse ole kielenopetuksesta.

Ryhmäläiset kuvailivat projektin työntekijöitä hyväksi, mukaviksi ja ystävällisiksi ihmisiksi. He kokivat, että heidän etujaan ajatellaan ja ajetaan. Yleisesti kaikkiin maahanmuuttajille järjestettäviin toimintoihin liittyen tuotiin esille kokemus siitä, että arkiaskareissa heitä neuvotaan osaksi tarpeettomasti. Kysyttäessä, onko ryhmäläisiltä tiedusteltu, mitkä aiheet heitä kiinnostaisivat, he eivät muistaneet tätä tapahtuneen.

Kerhotoiminnan kehittämisehdotuksista keskeisempiä oli liikunnan lisääminen. Konkreettisesti puhuttiin jumpasta, uimisesta ja kuntosaliharjoittelusta. Toivottiin, että lähdettäisiin useammin käymään Naistarin ulkopuolella esimerkiksi uimahallissa tai museossa. Toivottiin yhdessä tekemistä suomalaisten kanssa esimerkiksi ruuanlaiton muodossa. Yksittäisenä ehdotuksena mainittiin hieronta. Toiveena oli samankaltaisen ja paremman toiminnan järjestäminen edelleen.

Farsin kielen käyttämisen mahdollisuuden eduista ja haitoista ryhmässä esitettiin erilaisia näkökulmia. Toisaalta äidinkielen käyttö koettiin hyväksi asiaksi, mutta toisaalta pohdittiin, että se vähentää suomenkielen harjoittelua. Kiinnitettiin huomiota myös siihen seikkaan, että kaikkien ryhmätoimintaan osallistuvien äidinkieli ei ole farsi eivätkä he osaa kieltä. Haastattelun aikana esitettiin kysymys, miksi kerhon nimi on farsinkielisten naisten ryhmä?

#### 4.2 Kenttätyöntekijöiden esiin tuomat teemat ja ehdotukset

Työntekijöiden haastattelussa käsiteltiin ryhmäläisten antamaa palautetta. Suhteessa kerhotoimintaan pohdittiin Naistarin tilan soveltuvuutta ryhmälle. Tilan avoimuus nostettiin esille selityksenä sille, että ryhmäläiset pitävät Naistarin ulkopuolelle lähtemisestä. Naistari on ns. matalan kynnyksen paikka, jossa ovet ovat avoinna eikä erillistä kokoontumistilaa ryhmälle ole. Työntekijät yhtyivät ryhmäläisten positiiviseen kokemukseen jumppaamisesta. Ohjattua liikuntaa pidettiin tärkeänä ikääntyvien maahanmuuttajien hyvinvoinnille. Ryhmäläisten mainitsema vierailujen ja retkien vähyyttä herätti keskustelua osallistumisesta näihin. Työntekijät kokivat, että Naistarin ulkopuolelle suuntautuneisiin toimintoihin on ottanut osaa vähän ryhmäläisiä. Mietittiin sään, tilanteen maahanmuuttajan kotimaassa ja erilaisten juhlapäivien mahdollista osuutta osallistumiseen. Tiedottamisen tehostaminen edelleen nostettiin esille tilanteen parantamiseksi.

Työntekijät kertoivat, että ryhmäläisten toiveita toiminnan suhteen on kartoitettu kahdesti, jolloin ilmi tulleet asiat ovat painottuneet yhteiskunnassa ja arjessa selviytymiseen. Nämä asiat koettiin tärkeiksi projektin tavoitteiden toteutumisen kannalta. Pohdittiin ryhmäläisten erilaisten elämäntilanteiden vaikutusta heidän kokemukseen toiminnan mielekkyydestä. Kaikilla ei oletettu olevan samat motiivit osallistumiseen, vaan niiden ajateltiin vaihtelevan. Esille nousi, että ryhmänohjaaja ei kykene koskaan miellyttämään kaikkia. Työntekijät eivät lähteneet keskustelemaan ryhmäläisten palautteesta yhdessä olemisen tärkeydestä. Kerhon nimestä kommentoitiin, että se on jäänyt käyttöön toiminnan suunnitteluvaiheesta ja että se voisi olla jokin muukin.

Työntekijät kokivat projektin määrärahojen rajallisuuden osaksi estäneen ryhmäläisten mainitsemien toimintojen järjestämisen. Oppilaitosyhteistyön kehittämistä ideoitiin tällaisten toimintojen mahdollistamiseksi. Erityisesti tuotiin esille mahdollisesti koituvat matkakulut, joiden maksaminen osalle ikääntyvistä maahanmuuttajista muodostaa esteen osallistumiselle.

Työntekijät kertoivat haastattelussa omia kehittämisehdotuksiaan. Yksi esille tuoduista asioista oli ryhmätoiminnan kehittäminen edelleen ikääntyvien



maahanmuuttajien arjen hallinnan tukemiseksi. Konkreettiseksi tavaksi ideoitiin esimerkiksi tutustumiskäyntejä virastoihin sekä asiain harjoittelemista paikan päällä. Lisäksi mainittiin erikielisten vertaiskerhonohjaajien koulutuksen kehittäminen ja toteuttaminen. Yhteistyön edistäminen etenkin sosiaalityöntekijöiden ja muiden tahojen kanssa koettiin olennaiseksi, jotta kohderyhmään kuuluvat henkilöt ohjautuisivat mukaan ryhmään. Tärkeänä työntekijät näkivät sen, että tarjottavia toimintoja suunniteltaisiin yhdessä.

Työntekijät pitivät hyvänä asiana, että ryhmässä oli mahdollisuus käyttää sekä suomen- että farsin kieltä. Heidän mielestään tarkoituksena ryhmässä oli samalla oppia suomea. Farsinkielisen apuohjaajan mukana olon taas koettiin edistävän kaikkien ryhmäläisten osallisuuden tunnetta.

#### 4.3 Johtoryhmän edustajien näkökulmat ja ehdotukset

Johtoryhmän edustajien haastattelussa keskusteltiin osallistumismaksuihin, ryhmän merkittävyyteen arjen hallinnan tukemisessa ja projektin pyrkimyksestä edistää ikääntyvien maahanmuuttajien ja valtaväestön kohtaamisten mahdollisuuksia liittyvistä asioista.

Johtoryhmän edustajien huomio kiinnittyi järjestettävien toimintojen mahdollisiin kustannuksiin. Asiasta keskusteltiin useasta näkökulmasta. Osallistumismaksujen maksamista kokonaisuudessaan projektin päivätoimintaan suunnatuista varoista pidettiin mahdollisena. Erityisesti tässä yhteydessä puhuttiin niistä toiminnoista, joilla pyritään tukemaan ikääntyvien maahanmuuttajien itsenäistä palveluiden käyttöä. Pohdittiin kuitenkin sitä, että osallistujille täysin ilmainen toiminta saattaa johtaa vääristyneeseen kuvaan palveluiden maksuttomuudesta. Pysyvämpien asiakkuuksien luomiseksi johtoryhmän edustajat pitivät tarpeellisena osallistujien omavastuusuutta. Työntekijöiden haastattelussa esille noussut ryhmäläisten vähäinen osanotto Naistarin ulkopuolella pidettyihin kertoihin todettiin. Pohdittiin, vaikuttaako tämä työntekijöiden halukkuuteen järjestää edelleen ryhmäläisille tällaista toimintaa. Ryhmäkoon, neljästä seitsemään henkeä, katsottiin olleen sopivan, koska se

mahdollistaa projektille maksullisten toimintojen järjestämisen sekä edesauttaa säilyttämään keskusteleavuuden ryhmässä.

Johtoryhmän edustajat pohtivat ryhmäläisten kokemuksia arjenhallintaan liittyvästä neuvonnasta ja ohjauksesta. Farsinkielisten naisten ryhmän haastattelussa oli toisaalta koettu arjenhallintaan saadun kerhosta tukea ja toisaalta neuvonnan tähän liittyvissä asioissa kerrottu olevan turhauttavaa. Esille nousi kysymys: Missä kohtaa henkilöt kokevat neuvonnan hyödylliseksi ja missä kohtaa se aletaan kokea maahanmuuttajaan kohdistuvana aliarviointina? Mietittiin, että osallistujien eritasoinen suomen kielen taito selittänee näitä toisistaan poikkeavia kokemuksia. Kerhon tavoitteen lisätä arjenhallintaa sanottiin olevan projektin tavoitteiden mukainen. Yksi haastateltavista ehdotti, että kerhon tarkoituksen voisi selittää osallistujille joka kerta, koska ryhmästä välillä jää pois ihmisiä ja tulee uusia. Esille nousi myös näkökulma joustavuudesta kerhotoimintaa suunniteltaessa. Johtoryhmän edustajien mielestä oli tärkeää, että ryhmäläisten toiveet tulevat kuulluiksi. Toisaalta selkeä juoni ja suunnitelmallisuus toiminnassa koettiin hyväksi kerhon pysyvyyden kannalta. Sen nähtiin myös osoittavan ohjaajan ammattitaitoa ja välittämistä ryhmäläisistä.

Johtoryhmän edustajat keskustelivat yhteistyöhankkeen toimijoiden rooleista. Naistari miellettiin maahanmuuttaja naisten omana paikkana, jossa saa olla viiteryhmänsä kanssa ja tuntee yhteisöllisyyttä. Tampereen Vanhuspalvelu Yhdistyksen roolina projektissa nähtiin toimia ikääntyvien maahanmuuttajien ja valtaväestön ikäihmisten kohtaamisen mahdollistajana. Puhuttiin yhdessä tekemisestä, joka perustuisi aitoon kohtaamiseen ja näihin liittyvistä ja kohdatuista haasteista. Olennaisena pidettiin, että toiminta suunnitellaan molemmin puolin hyvin. Myös pitkäjänteisyyttä korostettiin; aina toiminta ei lähde heti käyntiin toivotulla tavalla, vaan vaaditaan esimerkiksi useita yhteisiä vierailukäyntejä ryhmän kanssa. Pohdittiin sitä, että jo pelkästään yhteinen kahvihetki voi mahdollistaa kohtaamisen. Tämä on tullut esille Keinupuiston Palvelukodissa järjestetyissä kahvikonserteissa. Oman ohjaajan mukana oloa ja informaation saamista omalla kielellä ryhmän vierailukäynneillä pidettiin tärkeänä.

Ryhmäläisten haastattelussa oli esitetty kysymys kerhon nimestä. Yksi johtoryhmän edustaja ehdotti, että ryhmäläisille voitaisiin antaa mahdollisuus keksiä itse nimi kerholle. Kieliryhmän ilmaisevaa nimeä pidettiin toisaalta myös hyvänä, koska se rajaa ryhmän tiettyyn joukkoon loukkaamatta ketään. Tarkoitusta määrittelevää lisä-osaa nimeen kuitenkin pohdittiin.

#### 4.4 Ohjausryhmän edustajan näkökulmat ja ehdotukset

Neljänteen haastatteluun osallistui yksi henkilö. Hän kertoi omia näkemyksiään esitettyyn palautteeseen ja osin pohti yleisemmällä tasolla ikääntyville maahanmuuttajille järjestettävää toimintaa. Näkökulmista esitän tuloksissa ainoastaan ne, jotka eivät tulleet jo esille aiemmissa haastatteluissa.

Ihanne-tilanne haastateltavan mukaan olisi, että ikääntyvät maahanmuuttajat voisivat itse muodostaa ryhmiä haluamansa asian ympärille. Kohderyhmälle suunnatut projektit ja muut toiminnot toimitettiin ainoastaan alkuvaiheessa ponnahduslautoina itsenäiselle toiminnalle. Haastateltava kuitenkin korosti projektien ja kerhojen merkitystä etenkin yksittäiselle asiakkaalle sekä yleisesti ikääntyvien maahanmuuttajien hyväksi työskentelyssä. Jokainen asia on askel eteenpäin, vaikka vastoinkäymisiä saattaa tulla. Hän näki, että pelkästään se että ikääntyvät maahanmuuttajat lähtevät ulos kodeistaan, on ns. voitto.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET

Tavoitteena opinnäytetyössä oli selvittää BIKVA-arviointimenetelmää käyttäen farsinkielisten kerholaisten kokemusta heille suunnatuista Kulttuurien koti-projektin kehittämistä tukimuodoista sekä välittää saatu palaute eteenpäin projektin työntekijöille, johtoryhmälle ja ohjausryhmälle. BIKVA-mallin lähtökohtana on organisaation avoimuus asiakkaiden näkökannoille ja samalla tavoitteena on tämän valmiuden vahvistaminen prosessin kuluessa (Krogstrup 2004, 13). Tämän arvioinnin keskeisempänä tuloksena voidaankin pitää jo sitä, että ryhmähaastatteluiden aikana käytiin projektin organisaation eri tasoilla keskustelua ryhmäläisten palautteesta ja kehittämis ehdotuksista.

Tässä luvussa tarkastelen arvioinnin tuloksia suhteuttaen ne BIKVA-mallin yleisiin tavoitteisiin ja perusajatuksen. Pohdin Kulttuurien koti -hankkeen Farsinkielisten naisten ryhmätoiminnalle asettamien tavoitteiden toteutumista sekä esitän vielä luvun lopussa joitakin suosituksia tämän kaltaista toimintaa järjestäville.

### 5.1 Johtopäätökset

Asiakkaat otetaan mukaan BIKVA-arviointiin antamalla heille mahdollisuus kuvailla omin sanoin ja tuoda esille omaa näkökulmaansa sosiaalialan palvelusta (Krogstrup 2004, 8). Farsinkielisten naisten ryhmäläisten toiveita kerhotoiminnan suhteen oli kartoitettu suullisesti aiemminkin. Kerholaisten ryhmähaastattelussa kertomat toiveet ja kehittämis ehdotukset erosivat kuitenkin työntekijöiden mukaan näistä aikaisemmin esitetyistä. Haastattelussa keskeisimmiksi kehittämis ehdotuksiksi nousi liikunnan ja konkreettisen tekemisen lisääminen. Työntekijät kertoivat taas heille esitettyjen toiveiden liittyneen yhteiskunnassa ja arjessa selviytymiseen. On mahdollista, että eroavaisuudet johtuvat siitä, että kehittämis ehdotuksia eivät esittäneet samat henkilöt. Myös haastattelu ajankohdalla saattaa olla vaikutusta siihen, mitkä asiat nostettiin esille. Asiakkaiden palautetta ei BIKVA-mallissa pidetä objektiivisena totuuden ilmauksena vaan se on heidän subjektiivinen

kokemuksensa, joka välitetään organisaation eri tasoille. Asiakkaiden osallistamisen tavoitteena on kuitenkin, että heidän kokemuksensa otetaan huomioon sosiaalityön kehittämisessä. (Krogstrup 2004, 28.)

Käsiteltäessä palautetta kerhotoiminnasta ja sen merkityksestä työntekijöiden ja johtoryhmän edustajien haastatteluissa esille nousivat ryhmäläisten erilaiset lähtökohdat. Työntekijät viittasivat ryhmäläisten erilaisiin elämäntilanteisiin ja osallistumismotiiveihin. Johtoryhmän edustajien haastattelussa esille tuotiin arjenhallintaan liittyvän neuvonnan oikea ajoitus suhteessa maahanmuuttajan kokonaistilanteeseen. Etenkin suomen kielen taidon katsottiin vaikuttavan siihen, kuinka merkittävänä osallistuja kokee kerhotoiminnan. Kaikissa näissä on kysymys inhimilliseen prosessointiin liittyvien ratkaisujen pohtimisesta. Jos tavoitteena on vahvistaa ihmisten sosiaalisia taitoja toimia yhteiskunnassa, on työntekijöiden oltava joustavia, jotta ratkaisut voitaisiin kohdentaa ongelmiin joihin ne on tarkoitettu. Sosiaalityön kohderyhmät ovat erilaisia ja kohderyhmän sisälläkin asiakkaiden ongelmat erilaisia. BIKVA-malli mahdollistaa inhimilliseen prosessointiin liittyvien ratkaisujen arvioinnin. (Krogstrup 2004, 13-14.)

Näiden tuloksien perusteella näyttäisi siltä, että osa farsinkielisten naisten ryhmätoiminnalle asetetuista tavoitteista saavutettiin. Kaikkien haastatteluun osallistuneiden kokemus liikunnan osuudesta farsinkielisten naisten ryhmätoiminnassa oli myönteinen. Yksimielisesti toiminnan vahvuutena nähtiin myös mahdollisuus keskusteluun, sekä farsin että suomen kielellä. Tämän arvioinnin tuloksissa ryhmäpalveluohjauksen merkitys kerholaisille näyttäisi olevan riippuvainen heidän kokonaistilanteestaan, kuten suomen kielen taidosta ja perhetilanteesta. Syrjäytymisen ehkäisystä ei voida tuloksien perusteella tehdä johtopäätöksiä.

## 5.2 Suositukset

BIKVA-arvioinnin tuloksien perusteella näyttäisi siltä, että tämän kaltaista toimintaa järjestettäessä ikääntyville maahanmuuttajille tulisi huomiota kiinnittää siihen, että toiminnan tarkoitus selvitetään osallistujille ja varmistetaan sen ymmärtäminen. Näin voidaan edelleen vahvistaa ihmisten omien kiinnostusten

kohteiden lähtökohtaista kunnioittamista. Ikääntyvien maahanmuuttajien valmiudet ja tarpeet ovat erilaisia esimerkiksi johtuen suomen kielen taidosta ja sosiaalisten verkostoiden laadusta. Selittämällä tavoitteet ja tarkoituksen konkreettisesti osallistujille, voidaan osaltaan kohdentaa toimintaa eniten tukea tarvitseville ikääntyville maahanmuuttajille. Myös moniammatillisen yhteistyön kehittäminen edelleen voisi edistää kohderyhmään kuuluvien ihmisten saamista mukaan toimintaan. Tähän tulisi varata resursseja suunniteltaessa projekteja tai uusia toimintoja.

Niille ikääntyville maahanmuuttajille, joiden suomen kielen taito on vajavainen ja kielenoppimisen resurssit vähäiset, omankielisen vertaisohjaajan mukana olo toiminnassa saattaa olla olennaista ja mahdollistaa osallistumisen toimintaan. Tuloksien perusteella näyttäisi siltä, että tämä voisi olla merkittävä keino osallistaa kaikista riskialteimmassa asemassa olevat ikääntyvät maahanmuuttajat. Painetta suomen kielen käyttämisestä ei tällöin kielikurssin tapaan ole ja toiminnassa voidaan keskittyä sosiaalisen tuen muotoihin.

Tämän kaltaisen toiminnan kehittäminen ja toteuttaminen sekä vaikutusten aikaan saaminen vie aikaa. Kulttuurien koti -hanke on päättymässä ja farsinkielisten naisten ryhmä ei enää kokoontu. Näin ollen BIKVA-mallin ajatus toiminnan kehittämisestä arvioinnin tuloksena ei ole suoranaisesti mahdollinen. Opinnäytetyöni tuloksia voitaisiin kuitenkin hyödyntää suunniteltaessa toimintaa ikääntyville maahanmuuttajille. Olennaista on, että ikääntyviä maahanmuuttajia kuullaan jatkossakin ja osallistetaan toimintojen arviointiin. Koko organisaation tasolla käytävä keskustelu asiakkaiden palautteesta edistää asiakaslähtöisyyttä sosiaalialalla.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Tutkimuksen eettisyys

Eettiset kysymykset nivoutuvat koko tutkimusprosessiin aiheen valinnasta aina tutkimus tulosten vaikutuksiin. Niitä tulee punnita jatkuvasti tehtäessä ratkaisuja tutkimuskohteen ja menetelmän valinnan, aineiston hankinnan, tiedon luotettavuuden, tutkittavien kohtelun sekä tutkimustulosten vaikutuksien kohdalla. (Kuula 2006, 11.)

Kerroin jokaisessa ryhmähaastattelussa lyhyesti BIKVA-arviointimallista, opinnäytetyöni tavoitteesta ja aikataulusta. Selvitin suullisesti haastateltaville, että käsitellyt tiedot ovat luottamuksellisia ja että yksittäisten haastateltavien henkilöllisyys pysyy salassa. Pyysin kaikilta allekirjoitetun tutkimusluvan (liite 4), joista toinen kappale jäi heille itselleen ja toinen minulle. Suojasin asiakkaiden, työntekijöiden, johtoryhmän edustajien ja ohjausryhmän edustajan nimettömyyttä poistamalla litteroinnin yhteydessä henkilöiden nimet. Nauhat tuhosin litteroinnin jälkeen. Kirjalliseen raporttiin en liittänyt mistään haastattelusta suoria lainauksia.

BIKVA-arviointimallissa asiakkaiden osallistamisen taustana on heidän omien kiinnostun kohteidensa ja valmiuksiensa kunnioittaminen. Arvioinnissa on eettisesti tärkeää, että tiedonantajat antavat suostumuksensa osallistumiseensa ymmärtäen arvioinnin tavoitteen, tietojen käyttötarkoituksen sekä osallistumiseen liittyvät riskit ja edut. Ennen haastattelua tulee ottaa erityisesti huomioon asiakkaat ja heidän loukkaamattomuutensa. Haastattelun onnistumisen nähdessä on tärkeää, että asiakkaat tuntevat olonsa turvalliseksi ja mukavaksi. (Krogstrup 2004, 8, 25-26.) Kerroin farsinkielisten naisten ryhmäläisten haastattelussa, että heidän palautteensa välitetään haastatteluprosessin aikana työntekijöille, johtoryhmälle ja ohjausryhmälle. En luvannut, että kerhotoimintaa tullaan muuttamaan. Heidät oli kutsuttu haastatteluun sekä suullisesti että kirjallisen farsin- ja suomenkielisen avoimen kutsun välityksellä. Haastattelu pidettiin tutussa paikassa Naistarilla sekä tavanomaisena kerhoajankohtana. Paikalla oli tarvittaessa tulkkamassa

farsinkielentaitoinen opiskelutoverini. Aluksi nautimme kahvia ja teetä sekä pientä purtavaa. Näillä keinoilla pyrin edistämään haastateltavien turvallisuuden tunnetta.

BIKVA-mallissa asiakashaastatteluiden toteuttajan tulisi yleensä olla henkilö, jota he eivät tunne etukäteen. Kuitenkin saattaa olla erityisiä näkökohtia, jotka puhuvat päinvastaisen puolesta. (Krogstrup 2004, 26.) Suunnitellessani farsinkielisten naisten ryhmän haastattelua otin huomioon mahdollisuuden, että osallistujilla saattaa olla esimerkiksi pakolaistaustasta johtuen aiempia negatiivisia ja jopa traumaattisia kokemuksia haastattelutilanteista. Päätin näin ollen osallistua kahteen haastatteluun edeltävään kerhokertaan luottamuksen saavuttamiseksi.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikkien tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi arvioida, sillä ne vaihtelevat vaikka tutkimuksessa pyrittäisiin välttämään virheitä. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen validius taas merkitsee tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Laadullisin tutkimuksen luotettavuutta edistää tutkijan tarkka kirjallinen selostus tutkimuksen toteuttamisesta. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226–227.) Mutta luotettavuuden arviointia tehdään koko muunkin tutkimusprosessin ajan niin suhteessa teoriaan, analyysitapaan, tutkimusaineiston systematisointiin, tutkimiseen, tulkintaan kuin johtopäätöksiin (Vilkkä 2005, 159).

Opinnäytetyössäni kerättiin farsinkielisten naisten ryhmän palautetta kerhotoiminnasta BIKVA-arviointimenetelmällä. Tämä palaute kuten myös muissa haastatteluissa esille nousseet näkökulmat ovat sidoksissa juuri haastattelu hetkien ajankohtiin, tilanteisiin ja haastateltuihin. Nämä seikat saattavat heikentää opinnäytetyöni tuloksien reliabiliteettia. Toistettaessa nämä haastattelut eivät tulokset mahdollisesti olisi samanlaisia.



Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston analyysin validiteettia vahvistaa se, että kirjallisessa raportissa kerrotaan luokittelun syntymisprosessi mahdollisimman tarkasti sekä luokittelun perusteet. Myös tulosten tulkintavaiheessa olisi kerrottava, millä perusteella tulkintoja esitetään. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227-228.) Kvalitatiivisessa analyysissä tutkijan ei tule perustaa tulkintojaan satunnaisiin poimintoihin. Jos ryhmäkeskusteluissa käsitellään useita teemoja, on tarpeellista analysoida kaikkia ryhmiä. (Mäkelä 1990, 53.) BIKVA-arviointimallissa aiempien haastatteluiden analyysiin vaikuttavat myös seuraavat haastattelut. Seuraavan vaiheen haastatteluohjeen laatiminen vaatii edellisten vaiheiden tietojen käsittelyä ja systematisointia. Analyysihin vaikuttavat osaksi myös se, mistä esitetystä palautteesta seuraavat haastateltavat keskustelevat. Tästä syystä BIKVA-mallissa aineistoa analysoidaan ja teemoitellaan useamman kerran. Myös tässä opinnäytetyössä analyysia tehtiin jokaisen haastatteluvaiheen jälkeen ja tämä vahvistanee sen validiteettia.

BIKVA-mallissa käytetään useimmiten tiedonkeruu menetelmänä ryhmähaastattelua (Krogstrup 2004, 11), koska verrattuna yksilöhaastatteluihin painopiste ei tällöin ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa. Lisäksi etuna ryhmähaastattelussa ajatellaan olevan, että haastateltavat luottavat nimettömyyteen, ottavat enemmän kantaa toistensa perusteluihin kuin siihen, mitä odottavat haastattelijan haluavan kuulla, ja että ryhmässä tehtävä yhteistyö innostaa vivahteikkaampaan palautteeseen kuin yksilöhaastattelussa. Toisaalta ryhmähaastattelussa on otettava huomioon se, että ryhmädynamiikka ja erityisesti valtahierarkia vaikuttavat siihen, kuka puhuu ryhmässä ja mitä sanotaan (Hirsijärvi & Hurme 2000, 63). Opinnäytetyöni menetelmäksi valitsin ryhmähaastattelun, koska halusin selvittää farsinkielisten naisten ryhmän kokemusta toiminnasta nimenomaan ryhmänä. Paikalla oli tulkaava henkilö ja lisäksi pyrin kysymällä jokaiselta erikseen varmistamaan heidän oman kantansa kulloinkin esitettyihin näkökulmiin. Luotettavuutta arvioitaessa on kuitenkin huomioitava, että en tuntenut osallistujien taustoja, kuten koulutustasoa, tarkemmin. Valtahierarkia on saattanut siten vaikuttaa siihen, mitä haastattelussa on sanottu ja kuka on saanut puheenvuoroja.

Haastatteluiden tuloksiin voi vaikuttaa kokemattomuuteni haastattelijana. En ollut aiemmin tehnyt ryhmähaastatteluita. Myös asettuminen arvioijan rooliin oli haasteellista. Krogstrup (2004, 27) kuvailee hyvää arvioitsijaa muun muassa neutraaliksi kolmanneksi henkilöksi, joka osaa muuttaa kyselytekniikkaa odottamattomissa tilanteissa. Olin ollut työharjoittelussa Kulttuurien koti -projektissa, joten työntekijät ja johtoryhmän edustajat olivat minulle entuudestaan tuttuja. Näin ollen saattaa olla, että legitimizeettini ja uskottavuuteni arvioitsijana eivät olleet koko ajan parhaat mahdolliset. Neutraaliuden säilyttäminen haastatteluissa tutuiksi tulleiden henkilöiden kanssa oli ajoittain minulle hankalaa.

BIKVA-malliin liittyy keskeisesti ajatus oppimisesta ja kehittämisestä (Krogstrup 2004, 13). Sen toteuttamiseen liittyy monia arvioinnin haasteita. Erityinen huomioon otettava ongelma on Krogstrupin (2004, 25) mukaan kenttätyöntekijöiden varauksellinen suhtautuminen asiakkaiden osallistamiseen. Varauksellisuus voi johtua osin asiakkaiden huomioon ottamisesta, mutta myös suurelta osin siitä, että kenttätyöntekijät ”suojelevat” itseään asiakkaiden palautteelta, jonka he kuulevat ensimmäisinä ja joka koskee lähimmin heidän työtänsä. Kenttätyöntekijöiden varauksellisuutta on juuri tästä syystä kunnioitettava. Oppimisen ja kehittämisen mahdollistamiseksi olisi tärkeää, että BIKVA-arvioinnilla on johdon tuki, kenttätyöntekijät tuntevat mallin perusajatuksen ja että he ovat antaneet suostumuksensa arviointiin osallistumiseen. (Krogstrup 2004, 21, 27.) Kulttuurien koti -hankkeen työntekijöiden haastattelun aikaan he tiesivät jo projektin päättymisestä. Tämä todennäköisesti vaikutti osaltaan heidän suhtautumiseensa ryhmäläisten palautteeseen.

BIKVA-arviointimenetelmä näyttäisi soveltuvan hyvin tämän kaltaisen toiminnan arviointiin. Se vaikuttaa ikääntyvien maahanmuuttajien valmiuksiin sopivalta, edellyttäen, että ryhmähaastattelussa on haastattelijan lisäksi paikalla tulkki. BIKVA-mallissa asiakkaat määrittelevät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella ja näin haastetaan koko organisaatio refleктоimaan toimintaansa. Tämä edistää oppimista ja kehittämistä. (Krogstrup 2004, 7.) BIKVA-malli voisi parhaimmillaan toimia jopa voimaannuttavana työmenetelmänä sosionomin työssä mahdollistaen aidon kuulluksi tulemisen.

## LÄHTEET

- Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2005. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.
- Elder, G. & Kirkpatrick Johnson, M. 2003. The Life Course and Aging: Challenges, Lessons, and New Directions. Teoksessa Settersten, R. (toim.) Invitation to the Life Course. Toward New Understanding of Later Life. Amityville, New York: Baywood Publishing Company, Inc., 49–81.
- Hirsijärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Jasinskaja-Lahti, I. & Liebkind, K. 1997. Maahanmuuttajien sopeutuminen pääkaupunkiseudulla: sosiaalipsykologinen näkökulma. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Jyrkämä, J. 2006. Vanhukset toimijoina. Vanhusten läsnäolo ja osallisuus tutkimuksessa. Stakesin julkaisusta. Työpapereita 21/2006. Eettiset kysymykset vanhustenhuollon tutkimuksessa. Topo, P. (toim.). Helsinki: Valopaino Oy, 14-19.
- Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet. Aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: WS Bookwell Oy, 195-217.
- Liebkind, K. 2001. Kun kulttuurit kohtaavat. Teoksessa Liebkind, K. (toim.) Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Tampere: Tammer-Paino Oy, 13-27.
- Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. FinSoc arviointiraportteja, Hyvät käytännöt 1/2004. Stakes: Helsinki.
- Kulttuurien koti -hankkeen projektisuunnitelma. 2005. Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry & Setlementtiyhdistys Naapuri ry.
- Kulttuurien koti -hankkeen seurantaraportti 2007.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Litwin, H. 1997. The network shifts of elderly immigrants: The case of Soviet Jews in Israel. Journal of Cross-Cultural Gerontology. 12 (1), 45-60.

Mäkelä, K: 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksesta Mäkelä, K. (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Painokaari OY, 42-61.

Mäntysaari, M. 1999. Millaista asiantuntijuutta arviointitutkimus antaa? Teoksessa Eräsaari, R., Lindqvist, T., Mäntysaari, M. & Rajavaara, M. (toim.) Arviointi ja asiantuntijuus. Tampere: Tammer-Paino Oy, 7-13.

Naistari. 2008. Naistarin tarkoitus. Päivitetty 29.9.2007. Luettu 15.10.2008. [http://naistari.fi/About\\_us.shtml](http://naistari.fi/About_us.shtml)

Paananen, S. 2005. Maahanmuuttajien elinolot Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 70 (4), 460-462. Luettu 20.11.2008. <http://yp.stakes.fi/NR/rdonlyres/133B8A66-1BB4-4147-AC70-FC3477A48E30/0/054paananen.pdf>

Rastas, A. 2005. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvoori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 78-102.

Robson, C. 1994. Real world research. A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers. Oxford: Blackwell.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluointia tekijöille ja tilaajille. Suom. Lindqvist, T., Maaniittu, M., Niemi, E., Paasio, P. & Paija, L. Alkuperäinen teos 2000. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Rossi, P., Freeman, H. & Lipsey, M. 1999. Evaluation. A Systematic Approach. Sixth edition. Thousand Oaks: Sage Publications.

Setlementti Naapuri. 2008. Mikä on Setlementti? Päivitetty 9.12.2005. Luettu 15.10.2008. <http://www.naapuri.fi/fi/article/index.php?id=9>

Takala, S. 2004. Omassa kodissa - omilla mausteilla. Selvitys ikääntyvien maahanmuuttajien hoidon ja palvelujen kohtaamisesta Tampereen Hervannassa. Vanhustyön Keskusliiton raportti nro 1 / 2004.

Takala, S. 2008a. Fiksuna kaupassa -tapahtuma Tampereen Hervannassa. Vanhustenhuollon uudet tuulet. 15 (3-4), 36.

Takala, S. 2008b. Ikääntyvän maahanmuuttajan palvelutarpeita. Julkaisematon lähde.

Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry. Vuosikertomus 2007. Luettu 15.10.2008. [http://www.tampereenvanhuspalveluyhdistys.fi/wce/uploads/Vuosikertomus\\_2007.pdf](http://www.tampereenvanhuspalveluyhdistys.fi/wce/uploads/Vuosikertomus_2007.pdf)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vuorela, T. 1990. Toiminnan arvioinnin tutkimusotteiden kehitys. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Vuorela, T. 1997. Arvioinnin tilaajan opas. Helsinki: Oy Edita Ab.

## LIITTEET

## LIITE 1



Hei!

Tervetuloa keskustelemaan Naistarille ryhmässä kokemuksistasi Persiankielisten naisten kerhosta. Tarjolla on teetä, kahvia ja pullaa.

NAISTARI TIISTAI 18.3.2008 KELLO 13

Opiskelen Pirkanmaan Ammattikorkeakoulussa sosiaalista kuntoutusta. Teen opinnäytetyönäni arviointia Kulttuurien koti- hankkeelle. Arviointi tehdään BIKVA-menetelmän mukaan. Teiltä kerholaisilta saatu palaute on arvioinnin tärkein osa. Teidän ryhmäkeskustelun jälkeen keskustellaan vielä työntekijöiden, sitten johtajien ja viimeksi yhteistyökumppaneiden kanssa.

Kaikki kokemukset ja palaute ilmaistaan eteenpäin ilman nimiä tai muita tunnistettavia asioita. Keskustelu on luottamuksellista.

Haastattelun tekee opiskelija Sini Höglund, tulkkkaus apuna on Pirkanmaan Ammattikorkeakoulun opiskelija.

Ystävällisin terveisin

Sini Höglund

## SWOT-analyysit haastatteluista

**FARSINKIELISTEN RYHMÄ**

(Ryhmähaastattelu; osallistui 5 kerholaista + tulkkaja)

<p><b>NYKYISET VAHVUUDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• omankielinen / saman kulttuuritaustan omaavien tuki <ul style="list-style-type: none"> <li>– mahdollisuus keskusteluun farsinkielellä</li> <li>– yhdessä oleminen</li> </ul> </li> <li>• liikunta</li> <li>• arjen hallinnan helpottuminen</li> <li>• kerhokerrat, kun lähdetään muualle Naistarista</li> <li>• kerholaisten etujen ajattelu ja ajaminen</li> </ul>	<p><b>NYKYISET HEIKKOUEDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aina samassa paikassa oleminen</li> <li>• neuvonta ja ohjaus arjen hallintaan liittyen turhauttavaa jo hyvin kotoutuneelle</li> <li>• kerhon nimi (käsitetään kielikurssiksi)</li> </ul>
<p><b>TULEVAISUUDEN MAHDOLLISUUDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liikunnan lisääminen</li> <li>• tutustumiskäyntejä</li> <li>• yhdessä tekeminen suomalaisten kanssa</li> <li>• samankaltaisen ja paremman toiminnan järjestäminen edelleen</li> </ul>	<p><b>TULEVAISUUDEN UHAT (RISKIT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• farsinkielisten kerhotoiminnan päättyminen</li> </ul>

**KENTTÄTYÖNTEKIJÄT**

(Ryhmähaastattelu; osallistui 3 työntekijää)

<p><b>NYKYISET VAHVUUDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohjattu liikunta</li> <li>• halu tukea asiakkaita arjen hallinnassa</li> <li>• suomen- ja farsinkielen käytön "tasapaino" ryhmässä</li> </ul>	<p><b>NYKYISET HEIKKOUEDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tila (Naistari on melko avoin tila)</li> <li>• ryhmäläisten osallistuminen järjestetyille tutustumiskäynneille melko vähäistä</li> <li>• ryhmäläisten kerhotoimintaan osallistumista vaikeuttaa oma kustanteiset kulut (esim. bussimatkat)</li> </ul>
<p><b>TULEVAISUUDEN MAHDOLLISUUDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• oppilaitosyhteistyön kehittäminen edelleen</li> <li>• vertaiskerhonojajien koulutuksen kehittäminen ja toteuttaminen</li> <li>• yhteistyökanavien vahvistaminen tämän kaltaista toimintaa ja tukea kaipaavien henkilöiden ohjautumiseksi ryhmään</li> <li>• ryhmätoiminnan kehittäminen edelleen</li> </ul>	<p><b>TULEVAISUUDEN UHAT (RISKIT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• epävarmuus työn jatkumisesta</li> </ul>

(jatkuu)

**JOHTORYHMÄ**

(Ryhmähaastattelu; osallistui 3 johtoryhmänjäsentä)

<p><b>NYKYISET VAHVUUDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kerholaisten mahdollisuus keskustella omalla kielellään <ul style="list-style-type: none"> <li>– tukee osaltaan sosiaalista toimintakykyä</li> </ul> </li> <li>• kerhotoiminnalla selkeä ”juoni”</li> <li>• ryhmän koko <ul style="list-style-type: none"> <li>– ”keskustelevuus” säilynyt</li> <li>– taloudellisesti mahdollista järjestää esim. tutustumiskäyntejä</li> </ul> </li> <li>• kerhotoiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen</li> </ul>	<p><b>NYKYISET HEIKKOUEDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakkaiden osallistumisen vähyyys ns. tutuista toiminnoista poikkeavaan</li> <li>• kerhotilan sopimattomuus liikuntaan</li> </ul>
<p><b>TULEVAISUUDEN MAHDOLLISUUDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kerhon tarkoituksen selvittäminen säännöllisesti ryhmäläisille</li> <li>• ryhmäläiset voivat keksiä itse uuden nimen kerholle</li> <li>• joustavuuden mahdollisuus kerhotoimintaa suunniteltaessa</li> <li>• mahdollisuuksien luominen ikääntyvien valtaväestön ja maahanmuuttajien ”aidolle” kohtaamiselle</li> <li>• erikielisten vertaisohjaajien koulutus</li> </ul>	<p><b>TULEVAISUUDEN UHAT (RISKIT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ”ylhäältä alaspäin” –asenne</li> <li>• osallistujille täysin ilmaisten toimintojen tarjoaminen projektin aikana saattaisi luoda virheellistä kuvaa palveluiden maksuttomuudesta</li> </ul>



## Haastatteluiden tulokset

Ryhmäläisten haastattelu	Työntekijöiden haastattelu	Johtoryhmän edustajien haastattelu	Ohjausryhmän edustajan haastattelu
<p><b>Palaute kerhotoiminnasta:</b></p> <p>Hyvää on ollut Naistarin ulkopuolelle suuntautuneet kerhokerrat, jumppaaminen ja keskusteleminen.</p> <p>Heikkoutena mainittiin vierailu- ja retkikertojen vähäisyys.</p>	<p>Suhteessa kerhotoimintaan pohdittiin Naistarin tilan soveltuvuutta ryhmälle. Tilan avoimuus nostettiin esille selitykseksi sille, että ryhmäläiset pitävät Naistarin ulkopuolelle lähtemisestä.</p> <p>Työntekijät yhtyivät ryhmäläisten positiiviseen kokemukseen jumppamisesta. Ohjattua liikuntaa pidettiin tärkeänä ikääntyvien maahanmuuttajien hyvinvoinnille.</p> <p>Työntekijät kokivat, että Naistarin ulkopuolelle suuntautuneisiin toimintoihin on ottanut osaa vähän ryhmäläisiä. Mietittiin sään, tilanteen maahanmuuttajan kotimaassa ja erilaisten juhlapäivien mahdollista osuutta osallistumiseen. Tiedottamisen tehostaminen edelleen nostettiin esille tilanteen parantamiseksi.</p>	<p>Työntekijöiden haastattelussa esille nousut ryhmäläisten vähäinen osanotto Naistarin ulkopuolella pidettyihin kertoihin todettiin. Pohdittiin, vaikuttaako tämä työntekijöiden halukkuuteen järjestää edelleen ryhmäläisille tällaista toimintaa.</p> <p>Ryhmäkoon, neljästä seitsemään henkeä, katsottiin olleen sopivan, koska se mahdollistaa projektille maksullisten toimintojen järjestämisen sekä edesauttaa säilyttämään keskustelevuuden ryhmässä.</p>	

<p><b>Palaute kerhon merkityksestä:</b></p> <p>Tärkeää on ollut yhdessä oleminen ja äidinkielen puhuminen. Erityisesti osa haastatelluista korosti sitä, että heille on tärkeää lähteä jonnekin kotoa, koska he ovat yksinäisiä.</p> <p>Arjen hallintaan, kuten kaupassakäyntiin ja pyykinpesuun, koettiin saadun tukea. Toisaalta osa haastatelluista nosti esille tämän arjen hallintaan liittyvän neuvonnan ja ohjauksen turhauttavuuden pitkään Suomessa asuneille.</p> <p>Farsinkielisten naisten ryhmää verrattiin käsityökerhoihin ja niissä konkreettisesti aikaansaatuihin tuotoksiin.</p>	<p>Työntekijät kertoivat, että ryhmäläisten toiveita toiminnan suhteen on kartoitettu kahdesti, jolloin ilmi tulleet asiat ovat painottuneet yhteiskunnassa ja arjessa selviytymiseen. Nämä asiat koettiin tärkeiksi projektin tavoitteiden toteutumisen kannalta.</p> <p>Työntekijät eivät lähteneet keskustelemaan ryhmäläisten palautteesta yhdessä olemisen tärkeydestä.</p>	<p>Johtoryhmän edustajat pohtivat ryhmäläisten kokemuksia arjenhallintaan liittyvästä neuvonnasta ja ohjauksesta. Farsinkielisten naisten ryhmän haastattelussa oli toisaalta koettu arjenhallintaan saadun kerhosta tukea ja toisaalta neuvonnan tähän liittyvissä asioissa kerrottu olevan turhauttavaa. Esille nousi kysymys: Missä kohtaa henkilöt kokevat neuvonnan hyödylliseksi ja missä kohtaa se aletaan kokea maahanmuuttajaan kohdistuvana aliarviointina? Mietittiin, että osallistujien eritasoinen suomenkielentaito selittänee näitä toisistaan poikkeavia kokemuksia.</p> <p>Kerhon tavoitteen lisätä arjenhallintaa sanottiin olevan projektin tavoitteiden mukainen. Yksi haastateltavista ehdotti, että kerhon tarkoituksen voisi selittää osallistujille joka kerta, koska ryhmästä välillä jää pois ihmisiä ja tulee uusia. Esille nousi myös näkökulma joustavuudesta kerhotoimintaa suunniteltaessa.</p>	
---	--	---	--

<p><b>Palaute ja kokemukset suhteessa työntekijöihin:</b></p> <p>Työntekijöitä kuvailtiin hyväksi, mukaviksi ja ystävällisiksi ihmisiksi. He kokivat, että heidän etujaan ajatellaan ja ajetaan.</p> <p>Yleisesti kaikkiin maahanmuuttajille järjestettäviin toimintoihin liittyen tuotiin esille kokemus siitä, että arkiaskareissa heitä neuvotaan osaksi tarpeettomasti.</p> <p>Kysyttäessä, onko ryhmäläisiltä tiedusteltu, mitkä aiheet heitä kiinnostaisivat, he eivät muistaneet tätä tapahtuneen.</p>	<p>Pohdittiin ryhmäläisten erilaisten elämäntilanteiden vaikutusta heidän kokemukseen toiminnan mielekkyydestä. Kaikilla ei oletettu olevan samat motiivit osallistumiseen, vaan niiden ajateltiin vaihtelevan. Esille nousi, että ryhmänohjaaja ei kykene koskaan miellyttämään kaikkia.</p>	<p>Johtoryhmän edustajien mielestä oli tärkeää, että ryhmäläisten toiveet tulevat kuulluiksi. Toisaalta selkeä juoni ja suunnitelmallisuus toiminnassa koettiin hyväksi kerhon pysyvyyden kannalta. Sen nähtiin myös osoittavan ohjaajan ammattitaitoa ja välittämistä ryhmäläisistä.</p>	
<p><b>Kehittämisehdotukset:</b></p> <p>Keskeisempiä oli liikunnan lisääminen. Konkreettisesti puhuttiin jumpasta, uimisesta ja kuntosaliharjoittelusta.</p> <p>Toivottiin, että lähdetäisiin useammin käymään Naistarin ulkopuolella esimerkiksi uimahallissa tai museossa.</p> <p>Toivottiin yhdessä tekemistä suomalaisten kanssa esimerkiksi ruuanlaiton muodossa.</p> <p>Yksittäisenä ehdotuksena mainittiin hieronta.</p> <p>Toiveena oli samankaltaisen ja paremman toiminnan järjestäminen edelleen.</p>	<p>Työntekijät kokivat projektin määrärahojen rajallisuuden olleen osaksi esteenä ryhmäläisten mainitsemien toimintojen järjestämiseen. Oppilaitosyhteistyön kehittämistä ideoitiiin tällaisen toiminnan mahdollistamiseksi. Erityisesti tuotiin esille mahdollisesti koituvat matkakulut, joiden maksaminen osalle ikääntyvistä maahanmuuttajista muodostuu esteeksi osallistumiselle.</p> <p>Työntekijät kertoivat</p>	<p>Johtoryhmän edustajien huomio kiinnittyi järjestettävien toimintojen mahdollisiin kustannuksiin. Osallistumismaksujen maksamista kokonaisuudessaan projektin päivätoimintaan suunnatuista varoista pidettiin mahdollisena. Erityisesti tässä yhteydessä puhuttiin niistä toiminnoista, joilla pyritään tukemaan ikääntyvien maahanmuuttajien itsenäistä palveluiden käyttöä. Pohdittiin kuitenkin sitä, että osallistujille täysin ilmainen toiminta</p>	

	<p>haastattelussa omia kehittämisehdotuksiaan. Yksi esille tuoduista asioista oli ryhmätoiminnan kehittäminen edelleen ikääntyvien maahanmuuttajien arjen hallinnan tukemiseksi. Konkreettiseksi tavaksi ideoitiin esimerkiksi tutustumiskäyntejä virastoihin sekä asiain harjoittelemista paikan päällä.</p> <p>Lisäksi mainittiin erikielisten vertaiskerhonohjaajien koulutuksen kehittäminen ja toteuttaminen.</p> <p>Yhteistyön edistäminen etenkin sosiaalityöntekijöiden ja muiden tahojen kanssa koettiin olennaiseksi, jotta kohderyhmään kuuluvat henkilöt ohjautuisivat mukaan ryhmään. Tärkeänä työntekijät näkivät sen, että tarjottavia toimintoja suunniteltaisiin yhdessä.</p>	<p>saattaa johtaa vääristyneeseen kuvaan palveluiden maksuttomuudesta. Pysyvämpien asiakkuuksien luomiseksi johtoryhmän edustajat pitivät tarpeellisena osallistujien omavastuuosuutta.</p>	
<p><b>Muuta:</b></p> <p>Esille nousi, että toiminnan tarkoituksesta ei olla selvillä. Kerhonnimen katsottiin viittaavan kielikurssiin, vaikka ryhmäläiset</p>	<p>Kerhon nimestä kommentoitiin, että se on jäänyt käyttöön toiminnan suunnitteluvaiheesta ja että se voisi olla jokin muukin.</p>	<p>Johtoryhmän edustajat keskustelivat yhteistyöhankkeen toimijoiden rooleista. Naistari miellettiin maahanmuuttaja</p>	<p>Ihanne-tilanne haastateltavan mukaan olisi, että ikääntyvät maahanmuuttajat voisivat itse muodostaa ryhmiä</p>

<p>sanoivat tietävänsä, ettei kyse ole kielenopetuksesta.</p> <p>Haastattelun aikana esitettiin kysymys, miksi kerhon nimi on farsinkielisten naisten ryhmä?</p> <p>Farsinkielen käyttämisen mahdollisuuden eduista ja haitoista ryhmässä esitettiin erilaisia näkökulmia. Toisaalta äidinkielen käyttö koettiin hyväksi asiaksi, mutta toisaalta pohdittiin, että se vähentää suomenkielen harjoittelua. Kiinnitettiin huomiota myös siihen seikkaan, että kaikkien ryhmätoimintaan osallistuvien äidinkieli ei ole farsi eivätkä he osaa kieltä.</p> <p>Haastateltavat ryhmäläiset olivat kuulleet kerhosta Naistarilla tai sosiaalityöntekijältä. He kertoivat tunteneensa toisensa jo ennen kerhoa.</p>	<p>Työntekijät pitivät hyvänä asiana, että ryhmässä oli mahdollisuus käyttää sekä suomen- että farsinkieltä. Heidän mielestään tarkoituksena ryhmässä oli samalla oppia suomea. Farsinkielisen apuohjaajan mukana olon taas koettiin edistävän kaikkien ryhmäläisten osallisuuden tunnetta.</p>	<p>naisten omana paikkana, jossa saa olla viiteryhmänsä kanssa ja tuntee yhteisöllisyyttä. Tampereen Vanhuspalvelu Yhdistyksen roolina projektissa nähtiin toimia ikääntyvien maahanmuuttajien ja valtaväestön ikäihmisten kohtaamisen mahdollistajana. Puhuttiin yhdessä tekemisestä, joka perustuisi aitoon kohtaamiseen ja näihin liittyvistä ja kohdatuista haasteista. Olennaisena pidettiin, että toiminta suunnitellaan molemmin puolin hyvin. Myös pitkäjänteisyyttä korostettiin; aina toiminta ei lähde heti käyntiin toivotulla tavalla, vaan vaaditaan esimerkiksi useita yhteisiä vierailukäyntejä ryhmän kanssa. Pohdittiin sitä, että jo pelkästään yhteinen kahvihetki voi mahdollistaa kohtaamisen. Tämä on tullut esille Keinupuiston Palvelukodissa järjestetyissä kahvikonserteissa. Oman ohjaajan mukana oloa ja informaation saamista omalla kielellä ryhmän vierailukäynneillä pidettiin tärkeänä.</p>	<p>haluamansa asian ympärille. Kohderyhmälle suunnatut projektit ja muut toiminnot toimisivat ainoastaan alkuvaiheessa ponnahduslautoina itsenäiselle toiminnalle.</p> <p>Haastateltava korosti projektien ja kerhojen merkitystä etenkin yksittäiselle asiakkaalle sekä yleisesti ikääntyvien maahanmuuttajien hyväksi työskentelyssä. Jokainen asia on askel eteenpäin, vaikka vastoinkäymisiä saattaa tulla. Hän näki, että pelkästään se että ihmiset lähtevät ulos kodeistaan, on ns. voitto.</p>
---	---	---	--

		<p>Ryhmäläisten haastattelussa oli esitetty kysymys kerhon nimestä. Yksi johtoryhmän edustaja ehdotti, että ryhmäläisille voitaisiin antaa mahdollisuus keksiä itse nimi kerholle.</p> <p>Kieliryhmän ilmaisevaa nimeä pidettiin toisaalta myös hyvänä, koska se rajaa ryhmän tiettyyn joukkoon loukkaamatta ketään. Tarkoitusta määrittelevää lisäosaa nimeen kuitenkin pohdittiin.</p>	
--	--	--	--

### Tutkimuslupa haastateltavalta

Teen opinnäytetyötä liittyen Kulttuurien koti- hankkeen (2006 - 2008) toimintaan. Kerään materiaalia haastattelemalla asiakkaita, jotka ovat osallistuneet Persiankielisten naisten ryhmän toimintaan.

Haastattelussa käsitellyt tiedot ovat luottamuksellisia. Henkilöllisyyttänne ei voida tunnistaa lopullisesta työstä.

Kiitos yhteistyöstänne.

Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosionomi (amk) – opiskelija:

Tampereella \_\_\_\_\_ 2008 \_\_\_\_\_

Sini Höglund

---

Annan luvan käyttää haastattelumateriaalia opinnäytetyössä.

Tampereella \_\_\_\_\_ 2008 \_\_\_\_\_

Haastateltavan allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
Nimen selvennys