

MAAHANMUUTTAJA LASTENSUOJELUN ASIAKKAANA

Kulttuuristen arvojen kohtaaminen

MARJO POIKONEN
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön pro gradu-tutkielma

Toukokuu 2018

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

POIKONEN, MARJO: Maahanmuuttaja lastensuojelun asiakkaana. Kulttuuristen arvojen kohtaaminen

Pro gradu-tutkielma, 71 s., 4 liites.

Sosiaalityö

Ohjaajat: Hannele Forsberg, Jenni-Mari Räsänen, Leena Autonen-Vaaraniemi

Toukokuu 2018

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemia haasteita maahanmuuttajaperheiden kohdalla ja sosiaalityöntekijöiden periaatteita ja arvoja maahanmuuttajaperheiden kohtaamisissa. Sosiaalityöntekijät toimivat suomalaisessa individualistisessa kulttuurissa, jossa arvostetaan yksilön oikeuksia, itsenäisyyttä ja tasaveroisuutta. Monet maahanmuuttajaperheistä tulevat kollektiivisista kulttuureista, joissa yhteiskunta rakentuu hyvin erilaisten arvojen pohjalle. Maahanmuuttajaperheen kulttuuritausta ja sen erityisyys on huomioitava, jotta apu saavuttaa asiakkaan.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna 10 lastensuojelun sosiaalityöntekijälle, Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysissä käytettiin teemoittelua, tiivistämistä ja osittain tyypittelyä.

Tutkimuksen perusteella tulkkien salassapitovelvollisuuden pitäminen on suurimpia kielellisen puolen haasteita. Yhteisöllisen kulttuurin positiivisia puolia tai resursseja ei juurikaan hyödynnetty, vaan yhteisöllisyys korvattiin suomalaisella palvelujärjestelmällä. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta koulun toimintatavat olivat joustamattomat, maahanmuuttajaperheitä väheksyvät ja heidän tarpeitaan sivuuttavat. Koulun toimintatavoista yhteistyökumppanina näkyi sosiaalityöntekijöiden tulkinnan mukaan universalistinen toimintakulttuuri. Kotouttamista pidettiin epäonnistuneena ja kotoutunut maahanmuuttaja tarkoitti yksilöä, joka oli individualististen arvojen mukaisesti toisista riippumaton.

Sosiaalityöntekijät pyrkivät rakentamaan asiakkuutta maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa kahdella eri tavalla: erityisyyden huomioiden ja tasaveroista toimintatapaa noudattaen. Tasaveroista toimintatapaa noudattavat toimivat kaikkien asiakkaiden kanssa samalla tavalla. Hyviä käytöstapoja pidettiin riittävinä. Molemmat pitivät luottamuksen rakentamista asiakassuhteessa tärkeänä ja rakensivat sitä samoin perustein. Todellisuudessa kaikki sosiaalityöntekijät kuitenkin tekivät erityisjärjestelyjä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa. Näitä olivat esimerkiksi traumataustan huomioiminen, yhteydenpito asiakkaan taustan selvittämiseksi ja maahanmuuttotyössä kokeneen työparin hyödyntäminen. Sosiaalityöntekijät sitoutuivat ammatillisiin eettisiin periaatteisiin enemmän kuin omiin arvoihinsa.

Työyhteisössä voitaisiin jakaa kokeneiden työntekijöiden osaamista ja tietoa ja mentoroida maahanmuuttotyön vahvistamiseksi. Yhteisöllisen kulttuurin voimavarojen tunnistaminen, huomioiminen ja hyödyntäminen olisi myös tärkeää maahanmuuttajien asiakkuuksissa.

Avainsanat: maahanmuuttaja, universalistisuus, kulttuuriset mallit, kollektiivinen ja individualistinen kulttuuri, kotoutuminen

University of Tampere

Faculty of Social Sciences

POIKONEN, MARJO: Immigrant as a Child Protection Client. Encountering Cultural Values.

Master's Thesis, 71 pages, 4 appendix pages

Social Work

Supervisors: Hannele Forsberg, Jenni-Mari Räsänen, Leena Autonen-Vaaraniemi

May 2018

The aim of this study was to examine the challenges social workers face in child protection services when working with immigrant clients. The second aim was to examine the value basis social workers use when dealing with immigrants. Finnish social workers have an individualistic cultural background where the rights of an individual, independence and equality are highly valued. Many immigrants come from a collective background where the society is based on different values. The cultural background and the diversity of the immigrant family must be considered for a successful clientage.

The study was implemented as an interview of 10 social workers working in child protection services. The material was analyzed with qualitative content analysis by defining the themes, processing by abridging and partly defining types.

According to the results the confidentiality obligation of the interpreters was the biggest linguistic challenge. The positive resources weren't much utilized rather they were compensated by the local social services. The principles of the schools as a co-operative partner were considered as inflexible, underestimating immigrant families and their needs. Social workers considered their procedures universalistic. Immigrant integration was considered unsuccessful and through an individualistic worldview, an integrated immigrant was viewed as someone who is independent from other people.

Social workers were pursuing to build the clientage with immigrants by two different ways: considering diversity or according to equal means. Social workers considering diversity were using "small talk" in the beginning of the clientage. Social workers following equal means were working in the same ways as with all of the clients. They took good manners as sufficient. Both types considered building trust in the clientage important and built it with the same principles. In fact all the social workers used special arrangements for immigrants as their clients. For example considering traumatic background, communication to examine client's background and benefiting from co-workers who had more experience with working with immigrants. Social workers are committed more to the professional ethical principles than their own values.

The know-how and knowledge of experienced workers could be distributed in the work community as well as offering mentoring. Recognizing and benefiting from the resources of collective cultural background means would also be important in the client work.

Key words: immigrant, universalistic, cultural models, collective and individualistic culture, integration

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 MAAHANMUUTTAJAT JA LASTENSUOJELU	3
2.1 Maahanmuuttaja ja kotouttaminen	4
2.2 Lastensuojelun haasteet maahanmuuttajaperheiden kanssa	7
3 KULTTUURI, ARVOT JA ASENTEET	11
3.1 Kulttuuri ja kulttuuriset mallit	11
3.2 Arvot ja maahanmuuttajat	13
3.3 Asenteet ja maahanmuuttajat	16
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
4.1 Tutkimuskysymykset	20
4.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	21
4.3 Tutkimuksen aineisto ja analysointi	24
4.4 Tutkijan asema	29
4.5 Tutkimuksen eettiset näkökulmat	31
5 TULOKSET	34
5.1 Kielelliset haasteet ja tulkin käyttö	34
5.2 Perhekäsitykset ja kasvatuserämenetelmät	37
5.3 Yhteistyön ja kotoutumisen haasteet	42
5.4 Asiakkuuden rakentaminen maahanmuuttajaperheen kanssa	47
5.5 Sosiaalityöntekijöiden toimintaperiaatteet, arvot ja osaaminen	50
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	56
LÄHTEET	66

LIITTEET	71
1. Yhteydenpitoa haastateltavien kanssa	71
2. Haastattelukysymykset	73

KUVIOT JA TAULUKOT

Kuvio 1. The universalist/cultural relativist continuum for ethical decision-making	15
Taulukko 2. Sosiaalityöntekijöiden ikäjakauma	24
Taulukko 3. Työvuodet lastensuojelussa	24
Kuvio 4. Tutkimusaineiston analysointiprosessi	27

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kohtaamisista maahanmuuttajaperheiden kanssa. Tutkimus on toteutettu teemahaastattelulla ja aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Maahanmuuttajien määrä kasvoi vuoden 2015 syksyllä räjähdysmäisesti. Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin keväällä 2015 juuri ennen turvapaikanhakijoiden ryntäystä. Maahanmuuttajien määrän kasvu oli siihen saakka pysytellyt noin 5000 vuosittaisessa oleskelulupahakemuksessa (Maahanmuuttovirasto/tilastot). Lastensuojelussa maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä on noussut ja heillä on enemmän asiakkuuksia lastensuojelussa suhteessa suomalaistaustaisiin (Anis 2008, 14). Lastensuojelussa asiakkuus määrittyy lapsen mukaan. Maahanmuuttajuus voidaan määritellä monella eri tavalla. Tässä tutkimuksessa käytetään väljää määritelmää ja maahanmuuttajaksi määrittyy sen mukaan, jos toinen vanhemmista on ulkomaalaistaustainen (Työ- ja elinkeinoministeriö/usein kysyttyä).

Lastensuojelun haasteet ovat tänä päivänä moninaiset. Maahanmuuttajat tuovat asiakkuuteen lisäksi omat kulttuuriset norminsa, arvonsa ja asenteensa ja sosiaalityöntekijät puolestaan omansa. Sosiaalityöntekijöiden työtä normittaa oma eettinen ohjeistus ja toimintakulttuuri, mutta kuinka pitäisi toimia, kun länsimainen eettinen ohjeistus on ristiriidassa maahanmuuttaja-asiakkaan arvomaailman ja toimintakulttuurin kanssa? Maahanmuuttajan taustan huomioimisella Welbournen on (2002, 348) merkitystä lastensuojelun asiakasprosessissa, jotta tarve ja apu kohtaisivat. Suomalaiseen kulttuuriin on perinteisesti kuulunut universalistinen tasa-arvoisuuden arvostus (mm. Anttonen & Sipilä 2010). Monilla maahanmuuttajilla lähtömaan kulttuurissa saatetaan puolestaan arvostaa päinvastaisia asioita, jotka saattavat näyttäytyä suomalaisen arvomaailman silmin huonommilta tai lainvastaisilta.

Maahanmuuttajat ovat keskittyneet alueellisesti isoimpiin kaupunkeihin. Kokemukset maahanmuuttajista ja heidän kulttuuristaan ovat melko vähäisellä tasolla sekä tavallisella väestöllä että sosiaali-alan ammattilaisilla; kokemusten määrä jakautuu myös alueellisesti. Maahanmuuttajien ammatillisesti oikeaan kohtaamistapaan on etsitty lääkkeitä kursseista, joilla opetetaan monikulttuurista kompetenssia, jota usein kutsutaan myös kulttuuriseksi sensitiivisyydeksi. Usein ajatellaan myös maahanmuuttajan kulttuuriin liittyvän tiedon hankkimisen erilaisista tietolähteistä auttavan kohtaamislanteissa. Lähestymiskulmana on kuitenkin usein maahanmuuttajan kulttuurin toiseus ja joskus jopa

ajatus sen huonommuudesta suomalaiseseen kulttuuriin nähden. Myös omien asenteiden ja arvojen tiedostaminen ja reflektointi on tärkeä osa toisen kulttuurin ymmärtämistä.

Oma kiinnostukseni maahanmuuttajiin heräsi vuonna 2004, kun olimme perheeni kanssa ulkomailla ja vietimme hyvin paljon aikaa yhteisöllisestä kulttuurista lähtöisin olevien henkilöiden kanssa. Huomasin eroja lasten kasvatustavoissa ja -arvostuksissa. Lopputulos saattoi olla kuitenkin yhtä hyvä ja huomasin myös, ettei suomalainen kasvatustapa ollutkaan aina parhaita tuloksia tuottava. Kasvatustieteen graduni vuonna 2008 käsitteli kysymyksiä kasvatusvastuun jakautumisesta maahanmuuttajavanhempien ja opettajien välillä. Mielenkiintoni heräsi sosiaalityöntekijöiden näkemyksiin maahanmuuttajista, kun tein syventävien harjoittelua keväällä 2015. Sosiaalityöntekijöillä oli oma eettinen ohjeistuksensa, mutta myös oma henkilökohtainen näkemyksensä asioista ja toimintatavoista. Tämän tutkimuksen haastatteluaineisto kerättiin 10 lastensuojelun sosiaalityöntekijältä suomalaisesta keskisuuresta kaupungista. Kaupungissa on asunut paljon maahanmuuttajia jo pitkään ja lähes kaikilla sosiaalityöntekijöillä oli runsaasti kokemusta heidän kanssaan tehtävästä työstä. Kaikki haastateltavat työskentelivät samalla työpaikalla.

Lähden työssäni liikkeelle teoreettisen taustan ja käsitteiden määrittelyllä. Ensin esittelen erilaisia tapoja määritellä maahanmuuttajia. Lyhyesti esittelen myös, mitä tarkoittaa kotouttaminen ja kotoutuminen. Tämän jälkeen käyn läpi haasteita lastensuojelussa, kun asiakkaana on maahanmuuttaja. Sen jälkeen siirryn määrittelemään kulttuuria ja käyn myös läpi joitakin kulttuurisia malleja, joista syntyviin vastakkainasetteluihin lastensuojelun sosiaalityössä useimmiten törmätään. Arvot ja asenteet ovat kulttuurin piilossa olevia elementtejä, joilla on kuitenkin suuri merkitys valinnoillemme. Tutkimuksen toteutuksessa esittelen aluksi kvalitatiivisen tutkimuksen periaatteet, ja tutkimuskysymykset. Aineiston keräsin teemahaastattelulla ja aineiston analyysissä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tutkijan aseman ja eettisten kysymysten tarkastelu on osa tutkimuksen luotettavuuden arviointia. Käytyäni läpi keskeiset tulokset esittelen johtopäätökset ja pohdin tulevaisuutta ja tutkimuksessa vielä auki jääneitä seikkoja.

2 MAAHANMUUTTAJAT JA LASTENSUOJELU

Lastensuojelun asiakasprosessissa sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta (LsL 417/2007, 26§). Lapsen etua arvioitaessa on Lastensuojelulain (417/2007) 4§:n mukaan kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle muun muassa kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen. Suomen Perustuslain (731/1999) 6§:n mukaan jokainen on yhdenvertainen lain edessä. Yleissopimuksessa lapsen oikeuksista (60/1991) 5. artiklassa huomioidaan paikallisen tavan mukainen suurperhe tai yhteisö.

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 8§:ssä puolestaan syrjintä kielletään iän, alkuperän, kansallisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä kielletään perustui se sitten tosiseikkaan tai oletukseen. Tämän lisäksi syrjinnäksi 8§:n mukaan määritellään häirintä, kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä. Yhdenvertaisuuslain 9 § nostaa esiin positiivisen syrjinnän käsitteen: sellainen oikeasuhtainen erilainen kohtelu, jonka tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen taikka syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen, ei ole syrjintää. Tämän mukaan sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus toimia kulttuuriin liittyviä erityistekijöitä huomioiden. Ihmisoikeuksien näkökulmasta YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistuksen 2. artiklassa sanotaan: ”Jokainen on oikeutettu kaikkiin tässä julistuksessa esitettyihin oikeuksiin ja vapauksiin ilman minkäänlaista rotuun, väriin, sukupuoleen, kieleen, uskontoon, poliittiseen tai muuhun mielipiteeseen, kansalliseen tai yhteiskunnalliseen alkuperään, omaisuuteen, syntyperään tai muuhun tekijään perustuvaa erotusta.” (Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017, 11).

2.1 Maahanmuuttaja ja kotouttaminen

Maahanmuuttaja-käsitettä käytetään arkikielessä tarkoittamaan lähes jokaista, joka on muuttanut Suomeen asumaan jostain muusta maasta. Puhutaan myös maahanmuuttajataustaisesta ihmisestä, jolloin ainakin toinen henkilön vanhemmista on ulkomaalaistaustainen. Laissa kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) 3§:ssä maahanmuuttaja määritellään seuraavalla tavalla: ”Suomeen muuttanut henkilö, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnetyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity taikka jolle on myönnetty oleskelukortti.” Ismo Söderling (Alitolppa-Niitamo 2013,17) määrittää maahanmuuttajiin kuuluviksi pakolaiset, turvapaikanhakijat, ulkomailta adoptoidut ja työvoimasiirtolaiset. Hänen mukaansa ei ole olemassa keskivertomaahanmuuttajaa. Suomen Pakolaisapu määrittelee maahanmuuttajan henkilöksi, jolla on tarkoitus asua Suomessa yli vuosi.

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee suojelua tai oleskeluoikeutta. Turvapaikanhakijan on mahdollista saada Suomeen oleskeluoikeus eli kansainvälistä suojelua joko saamalla turvapaikka tai toissijaisen suojelun asema. Oleskelulupa on joko määräaikainen (tilapäinen tai jatkuva) tai pysyvä. Oleskeluoikeuden voi saada myös muun muassa työperusteisena, opiskelun vuoksi, ihmiskaupan uhrina, yksilöllisestä inhimillisestä syystä, maasta poistumisen estymisen takia tai perheenyhdistämisen kautta. Pakolainen on henkilö, jolle on myönnetty turvapaikka. Suomeen voi pakolaisena tulla joko turvapaikkaprosessin kautta tai kiintiöpakolaisena UNHCR:n esityksestä. Kiintiöpakolaisena maahan saapuvat saavat pakolaisaseman ja määräaikaisen oleskeluluvan ilman turvapaikkaprosessia. Turvapaikkaprosessin kautta kansainvälistä suojelua voi hakea, jos henkilöllä on alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta perustellusti aihe joutua vainotuksi. (Sisäministeriö/turvapaikanhakijat ja pakolaiset; Ulkomaalaislaki 301/2004; Vastanottolaki 746/2011; Suomen Pakolaisapu/sanasto; Maahanmuuttovirasto/sanasto.)

Kotouttaminen tarkoittaa viranomaisten toimenpiteitä maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Aikuisen maahanmuuttajan muuttaessa kuntaan hänelle tehdään alkukartoitus. Työikäisille sen tekee yleensä TE-toimisto ja muille kunta. Siinä kartoitetaan osaaminen, koulutusvalmiudet ja mahdollinen työelämään sijoittuminen. Alkukartoituksen laatija tekee sen jälkeen maahanmuuttajalle kotoutumissuunnitelman tavoitteiden saavuttamisen keinoista. Aktiiviseksi kotoutumisajaksi on määritelty kolme vuotta. Aikuisen maahanmuuttajan kotoutumisen keskeisin osa-alue on kotou-

tumiskoulutus. Kotoutumiskoulutus on aikuisella maahanmuuttajalla enintään 60 opintoviikkoa ja sitä voidaan räätälöidä muun muassa aiemman osaamisen mukaan. Opetushallitus on laatinut opetussuunnitelman kotoutumiskoulutuksille. Kotouttamislain (1386/2010) mukaan kotouttamisen tavoitteena on, että maahanmuuttaja oppii joko suomen tai ruotsin kielen, yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja ja näin edistää maahanmuuttajan osallisuutta yhteiskunnassa. Kotouttamislain on 1§:n mukaan tarkoitus myös edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken. Kotoutumissuunnitelman aikana maahanmuuttaja saa joko työttömyyspäivärahaa tai työmarkkinatukea. Erityiskustannuksia valtio korvaa kunnalle aina kymmeneen vuoteen asti esimerkiksi alaikäisen ilman huoltajaa tulleen, vamman tai sairauden sosiaali- ja terveydenhuollon huomattavat kustannukset ja muut erityisistä syistä aiheutuneet kustannukset. Näihin voidaan lukea myös lastensuojeluun liittyvät menot. (Kotouttamislaki 1386/2010.)

Maahanmuuttajan kotoutumisella voidaan tarkoittaa kulttuurin näkökulmasta assimilaatiota, jolloin maahanmuuttaja sopeutuu uuteen yhteiskuntaan luopumalla omasta kulttuuristaan ja sulautumalla uuteen kulttuuriin. Integraatiosta puhuttaessa maahanmuuttaja säilyttää omaan kulttuuriinsa kuuluvia asioita, mutta sopeutuu myös uuteen kulttuuriin joiltain osin esimerkiksi kielen osalta. Kotouttamislain (1386/2010) 3§:ssä määritellään kotoutuminen. Määritelmän mukaan kotoutuminen tarkoittaa maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteisuutta. Sen tavoitteena on maahanmuuttajan kokemus siitä, että hän on yhteiskunnan aktiivinen ja täysivaltainen jäsen. Kotouttamislain mukaan kotoutuminen ei siis tarkoita yksisuuntaista toimintaa, vaan kotoutumisen toteutumiseksi ja onnistumiseksi myös yhteiskunnan on tultava vastaan ja mahdollistettava kotoutuminen.

Kotouttamislaki lisäksi mainitsee kotouttamisen edistämisen ja tukemisen koskevan viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteiden ja palveluiden tarjoamista, sosiaalista vahvistamista, monialaista yhteistyötä ja erityisiä toimenpiteitä erityistä tukea tarvitsevalle maahanmuuttajalle. Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa maahanmuuttajien kotouttamisesta. Kotouttaminen-sivustolla vastavuoroisuus tulkitaan vastaanottavan yhteiskunnan mahdollisuudeksi saada uusia vaikutteita ja monimuotoistua. (Kotouttamislaki 1386/2010; Työ- ja elinkeinoministeriö/kotouttaminen.) Kotouttaminen ja kotoutuminen on määritelmien mukaan pääosin yhteiskunnan taholta sen tarjoamia palveluita. Yhteiskunnan vastavuoroiseen muutokseen ei oteta kantaa, mutta kotoutumiselle on tämän mukaan edellytyksenä yhteiskunnan toimenpiteet. Myös erityiset toimenpiteet on huomioitu.

Buchert (2015, 151) on tutkinut maahanmuuttajuuden määritelmiä eri instituutioiden työntekijöiden antamien määrittelyiden kautta. Hän on tutkinut maahanmuuttajan määrittelyä maahanmuuttajille tarkoitetuissa erillispalveluissa kotouttamistyössä, mielenterveyssektorilla ja ammatillisessa kuntoutumisessa. Kotouttamistyössä työntekijöiden huomio kiinnittyi hyvinvointivajeeseen ja taustan erilaisuuteen. Mielenterveyssektorilla määriteltiin maahanmuuttajuus turvapaikanhakijana tai pakolaisena maahan tulleen kumulatiivisen traumatisoitumisen kautta. Ammatillisessa kuntoutuksessa määriteltiin maahanmuuttaja muunkielisyyden, -kulttuurisuuden ja sosiaalisuuden kautta. Erilaiset määrittelyt voivat leimata asiakkaat pysyvästi. Maahanmuuttajille oli muodostettu Buchertin tutkimuksen mukaan osittain omat erillispalvelunsa, koska palveluita ei ollut saatavilla yleiseltä sektorilta. Sen sijaan, että palvelujärjestelmää ja palveluita olisi muutettu ja työntekijät olisivat muuttaneet toimintatapojaan, pidettiin helpompana aloittaa kokonaan uusia palvelumuotoja maahanmuuttajia varten. (Mt. 2015, 151.)

Suomalaisen hyvinvointivaltion universalismi tuottaa merkityksiä maahanmuuttajien kohteluun eri instituutioissa. Jos universalismin yhtenä peruskivenä on yhdenvertaisuus ja tasavertaisuus palveluiden saatavuudessa, kohtaaminen erilaisista kulttuureista tulevien ihmisten kanssa tuottaa haasteita. Yhteisöllisessä kulttuurissa on monesti voimakkaan hierarkian aiheuttamaa eriarvoisuutta. Se saattaa vaikuttaa asiakkaiden odotuksiin suhteessa viranomaiseen jo hänen hierarkia-asemansa takia; hierarkia-asemaa ei kyseenalaisteta. Toisaalta rakenteiden muutosvastarinta voi lisätä maahanmuuttajille toiseuden kokemusta.

Tässä tutkimuksessa maahanmuuttajaperheellä tarkoitetaan sellaista perhettä, jossa vähintään toinen vanhemmista on muu kuin suomalaistaustainen. Maahanmuuttaja-käsitteenä käytetään kotoutumislain (1386/2010) 3§:n määritelmää. Kaikki tähän tutkimukseen liittyvät maahanmuuttajaperheet eivät ole välttämättä lähtöisin yhteisöllisistä kulttuureista, vaikka yhteisöllisen kulttuurin piirteet nousevat Suomessa kulttuurisissa kohtaamisissa eniten esiin. Tässä tutkimuksessa keskitytään sosiaalityöntekijöiden haasteisiin ja haasteiden ratkaisuihin toisesta kulttuurista lähtöisin olevien asiakkaiden kohtaamisissa. Keskeisenä tekijänä ei ole se, minkälainen asiakasperheen lähtökulttuuri on tai kulttuuriset tekijät itsessään.

2.2 Lastensuojelun haasteet maahanmuuttajaperheiden kanssa

Lastensuojeluun liittyvät haasteet ovat lisääntyneet Suomessa huomattavasti viime vuosina ja monet maahanmuuttajaperheet ovat lisääntyneessä määrin tarvinneet tukea ja apua. Useat maahanmuuttajaperheet tulevat yhteisöllisistä eli kollektiivisista kulttuureista, joissa perheyhteisö on vahva ja suurempi kuin yksilöllisissä eli individualistisissa kulttuureissa, joihin Suomikin lukeutuu. Myös kasvatusolosuhteet ja niiden taustalla vaikuttavat arvot ovat toisenlaiset. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on toteuttaa lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen Lastensuojelun käsikirjan mukaan tekemällä lapsesta asiakassuunnitelma, tukitoimien, huostaanoton ja sijoitusten järjestäminen sekä sijais- ja jälkihuollosta huolehtiminen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä koordinoi asiakkuuden kokonaisuutta, tekee rakenteellista sosiaalityötä ja kehittää omaa työtään. Minkälaisia kulttuurien kohtaamisia tapahtuu lastensuojelun asiakasprosessissa? Kokevatko sosiaalityöntekijät ongelmalliseksi lapsen kasvatuskysymykset ja -arvot eri kulttuurisesta taustasta tulevilla perheillä? Minkälainen ja kenen arvomaailma tulisi olla lähtökohtana lapsen edun toteutumiseksi?

Sosiaalityöntekijä tekee arvionsa lapsen tilanteesta ja perheestä usein omasta kulttuuristaan käsin. Sosiaalityöntekijän on kyettävä Welbournen (2002, 348) mukaan huomioimaan lapsen kulttuuritaustaa, jotta pystytään löytämään oikeat keinot auttaa. Työntekijöiden on pystyttävä tekemään kulttuurin huomioivia päätöksiä, jotta lapsen elämänlaatuun tulisi muutos, perheet pystyisivät huolehtimaan lapsesta paremmin ja muutos saavuttaisi perheen. Epäonnistuminen saattaa tarkoittaa Welbournen mukaan, ettei perhettä kyetä ottamaan mukaan heille merkitykselliseen yhteiseen projektiin. Sosiaalitoimessa, erityisesti Etelä-Suomen alueella eri etnisistä taustoista lähtöisin olevien asiakkaiden määrä on lisääntynyt. Monikulttuuriset kohtaamiset asiakastilanteissa vaativat erilaisia ammatillisia taitoja, jotta molemminpuolinen yhteisymmärrys saavutettaisiin ulkonaista viestintää syvemmällä tasolla. ”Lastensuojelun ammattilaisen tulee omata erityistä vahvuutta ja osaamista vuorovaikutukseen ja ristiriitatilanteiden rakentavaan käsittelyyn asiakkaan — niin lapsen kuin aikuisenkin — kanssa.” (Lavikainen & Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014).

Maahanmuuttajien ja etnisiin vähemmistöihin kuuluvien osuus on lastensuojelun asiakkaista suurempi suhteessa valtaväestöön (Anis 2008, 14). Hiitola ja Heinosen (2009, 61) raportin mukaan vaikka pääkaupunkiseudulla jo noin 33% väestöstä on maahanmuuttajataustaisia, sijaishuoltopaikkojen valinnassa ei hallinto-oikeuksien päätöksiin juurikaan ollut huomioitu kulttuurillisia tai us-

konnollisia erityispiirteitä. Raportin mukaan haasteita oli tuonut myös asioiden hoitaminen tulkkien välityksellä. Lapsen kulttuuriin ja uskontoon liittyviä erityistarpeita ei näin ollen ollut huomioitu.

Ulkomaalaislain (301/2004) 10§:n ja 203§:n mukaan turvapaikanhakijalla on oikeus käyttää tulkkia ja viranomaisen on huolehdittava tulkitsemisesta. Tulkin työ on vaativaa työtä. Tulkin on osattava kääntää käsitteet siten, että asiakas ymmärtää, mistä on kyse. Pelkkä sanan kääntäminen ei aina riitä, vaan on tulkittava käsite niin, että palvelujärjestelmää tuntematon ymmärtää, mistä on kyse (Turtiainen & Hiitola 2015, 16). Sosiaalityöntekijän taas tulisi osata puhua asiat selkokielellisesti ja huomioida, ettei tulkkiakaan aina välttämättä osaa palvelujärjestelmään kuuluvia sanoja ja käsitteitä. Jos käsitteet ilmaistaan vaikeasti eikä tarkisteta, ymmärsikö asiakas, asiakkaan kokemus tilanteesta on helposti ulkopuolisuuden tunne ja voimattomuus vaikuttaa omiin asioihin, tunne vallankäytön kohteena olemisesta. Kokkonen (2010, 199) mainitsee tutkimuksessaan, että tulkki on antanut maahanmuuttajalle apua myös monissa arkielämän tilanteissa tulkkaustilanteiden ulkopuolella. Tulkin onkin osattava toimia ammatillisesti, jotta asiakkaan ja työntekijän oikeusturva toteutuvat.

Hiitolan (2015, 155) tutkimuksen mukaan hallinto-oikeuden huostanottopäätöksissä käytettiin kulttuuristavaa puhetta selityksenä väkivallalle. Kulttuuri ja uskonto saatettiin sekoittaa ja väkivalta liitettiin perheen kulttuuriin tai uskontoon. Joissain väkivaltatilanteissa suomalaisiksi tulkittua äitiä väkivallan uhrina pidettiin vahvana ja toimintaan velvoitettuna, maahanmuuttajaäidin ei edes oletettu toimivan. Hallinto-oikeuden päätöksissä (mt. 202–203) kunnollisuuden määrittely oli kulttuurin kannalta ristiriitaista. Kulttuuri oli positiivista, jos se oli oikeassa suhteessa suomalaisen kulttuurin kanssa. Kulttuuri ja erityisesti kielitaidon puute saatettiin tulkita vanhemmuuden puutteeksi.

Katiskon (2012) tutkimuksessa haastatellut sosiaalityöntekijät kertoivat maahanmuuttajaperheiden olevan usein muunkin kuin vain lastensuojelussa toteutettavan tuen tarpeessa. Heidän mielestään ongelmana on myös suomalaisen palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja tiedon puute. Perheitä ovat Katiskon mukaan auttamassa monet tahot, mutta kukaan ei varsinaisesti koordinoi palveluita. Tästä seuraa, että perhe ohjautuu lastensuojelun asiakkuuteen. Sosiaalityöntekijöiden kokemia haastavia tilanteita maahanmuuttajien kanssa olivat esimerkiksi eritahtinen kotoutuminen ja sen aiheuttamat ongelmat, vanhempien puutteellinen kielitaito ja siitä aiheutuneet tilanteet lasten ajaessa asioita vanhempiensa puolesta. Yhteydenottojen ja lastensuojeluilmoitusten syyt eivät tutkimuksen mukaan poikenneet valtaväestöä koskevista syistä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan yleisimpiä syitä olivat maahanmuuttajaperheiden tapauksissa mielenterveysongelmat, perheväkivalta, vanhempien trauma-

taustat, eritahtinen kotoutuminen, äitien kielitaidottomuus ja syrjäytyminen. Lastensuojelulmoituksista osa tuli kouluilta sosiaalityöntekijän näkökulmasta katsottuna aiheettomina. Perimmäiseksi syyksi saattoi osoittautua maahanmuuttajaäidin osaamattomuus tietotekniikan käytössä tai kielitaidon puute. (Ekholm & Katisko 2012, 25–27; 30.)

Kohtaamisiin eri kulttuurien kanssa on etsitty apua myös monikulttuuriseen kompetenssiin liittyvistä koulutuksista. Jönsson (2013, 163) arvelee monikulttuuriseen kompetenssiin liittyvien hankkeiden lisääntyneen, koska erilaisesta kulttuurista tulevia on alettu pitää ”toisina” ja ratkaisuna sosiaalityön haasteisiin pidetään erilaisia kursseja, joissa opetetaan monikulttuurista kompetenssia. Kurssien tarkoituksena on opettaa sosiaalityöntekijöitä ymmärtämään toisesta kulttuurista tulevia ja työskentelemään heidän kanssaan. Yhtenä ratkaisuna on myös esitetty maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden palkkaamista. Asetelma kuitenkin kuvastaa hänen mukaansa maahanmuuttajien marginalisointia ja kategorisointia ”toisiksi”. Hänen mukaansa (mt., 165) sosiaalisten ongelmien kulttuurisointi kätkee taakseen monia rakenteellisia ja institutionaalisia valtarakenteita. Monien maahanmuuttajataustaisten ihmisten sosiaaliset ongelmat johtuvat hänen mielestään järjestelmän ulkopuolelle jäämisestä ja syrjinnästä.

Hughes (2006, 504) sanoo monikulttuurisen kompetenssin opettamisen olevan vaikeaa, koska eri kulttuurit ovat subjektiivisia, koko ajan muuttuvia, rajoiltaan epäselviä ja hyvin heterogeenisiä. Ja vaikka työntekijöitä on koulutettu, on todettu stereotyyppisen ajattelun silti vaikuttavan työntekijöiden päätöksentekoon, arvioihin ja käsitteisiin. Hänen mukaansa kuritusväkivaltilanteissa sosiaalityöntekijä helposti olettaa kaikkien samasta kulttuurista tulevien toimivan samoin. Työntekijän onkin tärkeää pystyä tekemään ero lasta vahingoittavien kulttuuristen tapojen ja lapsen kulttuuria tukevien tapojen välillä. Fontes (2008, ix) sanoo, että monikulttuurinen osaaminen ei ole vain tietoa eri kulttuureista tai omien ennakkoluulojen ja rajoitteiden ylittämistä, vaan se vaatii avoimuutta, arvostavaa asennetta suhteessa asiakkaan kulttuuriin tapoihin ja normeihin, uskomuksiin ja ilmaisiin. Hänen mukaansa on toimittava sellaisia käytäntöjä ja menettelytapoja noudattaen, jotka lisäävät oikeudenmukaisuutta erilaisia ihmisiä kohtaan.

Tampereen yliopiston tutkija Johanna Hiitola raportoi Mikkelissä 15.6.2011 Lastensuojelun Keskusliiton järjestämässä ”Kohtaamisia vai törmäyksiä – moninaisuus lastensuojelussa” -seminaarissa valmistumassa olevan väitöskirjansa tutkimustuloksia. Hiitola on käynyt läpi hallinto- oikeuksien vuonna 2008 tekemät vastentahtoiset huostaanottopäätökset, jotka koskivat 600 lasta. Aineistosta

käy ilmi, että hallinto-oikeudessa kantaväestöä ja maahanmuuttajia kohdellaan eri tavoin. Asiakirjat perustuvat pitkälti sosiaalityöntekijöiden laatimiin raportteihin. Sosiaalityöntekijä näkee suomalaisäidin olevan uupunut, mutta maahanmuuttajaäidistä ei ole väsymiseen liittyviä arvioita, vaan pikemmin hänen arvioidaan olevan kyvytön hoitamaan lapsiaan. Väkivaltatilanteissa maahanmuuttajaisä lyö ja toteuttaa kulttuurinsa sanelemaa normia, lyövä suomalaisä puolestaan on poikkeustapaus. Hallinto-oikeuden päätöksistä kävi ilmi myös, että moniin yhteisöllisille kulttuureille tyypillisiin järjestelyihin sisarusten hoidossa tai vanhempien auttamisessa suhtauduttiin negatiivisesti. Lasten kulttuurisen taustan huomioiminen sijaishuoltopaikan valinnan yhteydessä oli aineiston perusteella puutteellista, vaikka muun muassa Helsingin hallinto-oikeuden alueella kolmasosa lapsista kuului etniseen vähemmistöön (Hiitola & Heinonen 2008, 64).

3 KULTTUURI, ARVOT JA ASEENTEET

3.1 Kulttuuri ja kulttuuriset mallit

Salo-Leen (1996, 7–8) mukaan kulttuuria voidaan verrata jäävuoreen, josta kaksi kolmasosaa on piilossa veden pinnan alapuolella, pinnalla näkyvä kolmasosa on vaatteet, ruoka, kieli ja helposti havaittavat käytöstavat. Kunkin maan varsinainen, piilossa pinnan alla oleva kulttuuri tulee tutuksi vasta pidemmän maassa vietetyn ajan kuluttua. Sieltä löytyvät arvot ja normit, käsitykset oikeasta ja väärästä, viestintätyylit, asenteet, suhde luontoon, symboliikka ja uskomukset. Talentian vuoden 2013 etiikkaoppaan (2013, 5; 7–9) mukaan suomalaisessa yhteiskunnassa on tällä hetkellä vaikea löytää yleisesti hyväksytyjä normeja, koska yhteiskunnasta löytyy useita tahoja, jotka määrittelevät eri lähtökohdista arvoja ja normeja.

Hofstede (1993, 17, 25) määrittää kulttuuriset mallit ”mielen ohjelmointina”, joka erottaa jonkin ihmisryhmän tai luokan toisistaan. Arvot opitaan suurimmaksi osaksi jo ennen 10. ikävuotta. Ne ovat perustana kulttuurille, joten niiden merkitys myös maahanmuuttajien kohtaamisen kannalta on suuri. Arvojen muuttaminen myöhemmin on todettu vaikeaksi. Kulttuurin voidaan katsoa kytkeytyvän alueeseen. Se voi tarkoittaa hyvinkin pientä aluetta esimerkiksi yhden heimon asuinalueita. Historialliset ajanjaksot, esimerkiksi yhteiskunnalliset muutokset ja katastrofit näkyvät kulttuurissa muuttaen sitä. Sodan aikana ihmisten käytöksen, roolien, arvojen ja asenteiden on todettu muuttuvan. Kulttuuriset mallit ovat Triandisin (1995, 27; 66–68) mukaan myös tilannesidonnaisia. Kulttuuri siis tämän määritelmän mukaan elää ja muuttuu. Triandis (1995, 43) määrittelee kulttuurin seuraavalla tavalla: ”Kulttuurinen syndrooma on malli, jota kuvaavat yhteiset uskomukset, asenteet, normit, roolit ja arvot, jotka organisoituvat tietyn teeman ympärille ja joita voidaan löytää tietyillä maantieteellisillä alueilla, tietyn historiallisen ajanjakson kuluessa”.

Kulttuuriset mallit tarjoavat tarkastelukulman kulttuuriin. Tutkimuksessani ne ovat avuksi hahmottaessani haastateltavien määrittelemiä kohtaamisia. Nämä mallit toimivat yleistyksinä ja näkökulmina, niissä ei huomioida yksilöllisiä eroja. Hofsteden kulttuuriset mallit perustuvat arvoihin, jotka ilmenevät käytöksessä. Hofstede on jakanut myös eri maita mallinsa mukaan. Käyttäytymisen

taustalla vaikuttavat erilaiset arvot, asiat, joita kyseisessä kulttuurissa arvostetaan. Suomalaiset arvostavat erityisesti tasa-arvoisuutta, mutta monissa Afrikan ja Aasian maissa sekä Ranskassa ja Espanjassa arvostetaan auktoriteetteja ja hierarkiaa. He hyväksyvät helpommin eriarvoisuuden suomalaisiin verrattuna. Myös vanhempien kasvatuskäsitteet poikkeavat suomalaisesta. Lapsilla pidetään tiukkaa kuria, heidän toivotaan olevan vanhemmilleen kuuliaisia ja tottelevaisia. Tiukka kuri vahvistaa valtaetäisyyttä, kun taas pienen valtaetäisyyden maille tyypillistä on etäisyys, kylmyys ja vähäinen riippuvuus toisista. (Hofstede 2001, 98–100.)

Suomalaisen kulttuurin sanotaan edustavan lähinnä individualistista eli yksilön ja yksilön oikeuksiin keskittyvää kulttuuria, monet maahanmuuttajat puolestaan tulevat kollektiivisista eli yhteisöllisistä kulttuureista. Seuraavaksi käyn läpi muutamia keskeisiä kollektiivisen ja individualistisen kulttuurin piirteitä sekä valtaetäisyyden käsitteen, koska nämä piirteet aiheuttavat eniten vastakkainasetteluja kulttuurien kohtaamisissa. Perhe-elämässä kollektiiviselle kulttuurille on ominaista eläminen suurissa sukuyhteisöissä, joissa usein perheen päänä toimii suvun vanhin miespuolinen henkilö. Hän vastaa yhteisön jäseniä koskevista suurista päätöksistä. Yhteisössä saattaa elää eri sukupolvien lisäksi myös setiä, tätejä ja serkkuja. Individualistiselle kulttuurille on ominaista ydinperheenä eläminen. Yhteydenpito sukulaisiin on hyvin yksilöllistä, mutta ei yhtä kiinteää kuin yhteisöllisessä kulttuurissa. Kollektiivisten sukuyhteisöjen yhteisöllinen elämä edellyttää harmoniaa ja riidattomuutta. Myös vanhempien henkilöiden kunnioittaminen on heille tyypillistä.

Individualismi-kollektiivisuus kuvaa myös ryhmään sitoutumisen tasoa. Individualistisen kulttuurin ihmissuhteet ovat hyvin irtonaisia. Jokainen pitää huolta itsestään ja perheestään eikä toisten asioihin puuttumista katsota hyvällä. Kollektiivisessä kulttuurissa puolestaan ihmiset kuuluvat syntymästään lähtien tiiviiseen sukuyhteyteen, joka suojelee yksilöä, mutta odottaa myös lojaaliutta kyseenalaistamatta. (Hofstede 2001, 225.) Individualistille tärkeitä asioita ovat yksityisyys, oma hyvinvointi, tehtävät ennen ihmissuhteita ja normien rikkomisesta seuraava syyllisyys. Yksilön on opittava itsenäiseksi yksilöksi, joka kykenee huolehtimaan itsestään. Kollektiivisessä kulttuurissa tärkeitä asioita ovat ryhmän etu ennen yksilöä, ihmissuhteet ennen tehtäviä ja normien rikkomisesta seuraava häpeän kokemus; hän menettää kasvonsa. Ryhmän konsensusta ja yhtenäisyyttä ylläpitää riippuvuus toisista.

Kollektiivisen kulttuurin valtaetäisyys on yleensä suuri. Tämä näkyy vanhemmille osoitetussa kunnioituksessa päätöksiä tehtäessä. Pienen valtaetäisyyden maille on tyypillistä tasa-arvoisuus alaisen ja johtajan välillä. Esimerkiksi Suomen katsotaan kuuluvan pienen valtaetäisyyden maihin. Valtaetäisyys mittaa myös suhtautumista epätasa-arvoisuuteen. Hofstede (1993, 43–52; 2001, 29) sanoo valtaetäisyyden mittaavan vähiten valtaa käyttävien odotusta tai hyväksyntää suhteessa vallan epätasaiseen jakautumiseen. Suuren valtaetäisyyden maasta tuleva saattaa hyväksyä epätasa-arvoisen kohtelun, jos se tulee korkeammassa asemassa olevan taholta. Johtajaa ei voi sinutella eikä häntä sovi ehkä edes oma-aloitteisesti mennä puhuttelemaan. Käyttäytymiseen kuuluvat rituaalit vielä lisäävät valtaetäisyyttä tavallisten ihmisten ja johtajan välillä. Suomi kuuluu pienen valtaetäisyyden maihin. Suomessa arvostetaan lasten mielipiteitä ja myös tasaveroisuutta lasten ja vanhempien välillä. Molempien kulttuuristen ajattelutapojen taustalla vaikuttavat voimakkaat arvostukset, jotka usein vaikuttavat Hofsteden (2001, 210–211) mukaan suhtautumiseen toisesta kulttuurisesta taustasta tuleviin henkilöihin; omasta saatetaan olla ylpeitä ja toisen omaa jopa halveksutaan.

Vuorovaikutustilanteissa tehdään helposti oletuksia toisen osapuolen toimintatavoista ja arvostuksista. Siitä aiheutuvat suurimmat kitkaa aiheuttavat tilanteet. Sen vuoksi olisi opittava tunnistamaan toisten arvoja ja keskeisimmät kommunikaatio- ja toimintatavat. Näin voidaan löytää yhtymäkohtia, joiden varaan rakennetaan vuorovaikutusta. (Raunio & Säävälä & Hammar-Suutari & Pitkänen 2011, 20–21.) Sosiaalityössä syntyy haasteellisia tilanteita, kun asiakkaan arvomaailma poikkeaa valtaväestön arvomaailmasta ja myös sosiaalityöntekijä joutuu haastamaan oman arvomaailmansa ja käsityksensä kulttuurista.

3.2 Arvot ja maahanmuuttajat

Etiikka ja ihmisoikeudet ovat sosiaalityön perusta sekä rakenteellisen vaikuttamisen että toiminnan tasolla. Etiikkaopas 2013 (5; 7–9) määrittää sosiaalialan ammattilaisen työn eettistä perustaa seuraavasti: Ihmisoikeudet ja ihmisarvo: Itsemääräämisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen; yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus: Negatiivisen syrjinnän estäminen, erilaisuuden tunnustaminen, epäoikeudenmukaisen politiikan ja toimintatapojen vastustamista ja voimavarojen jakaminen tasapuolisesti. Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus ovat myös tärkeitä toimintaperiaatteita. Saman oppaan vuoden 2017 uudistetussa versiossa syrjinnän vastustaminen ja asiakkaan osallisuus on nostettu voimakkaammin esille muuttuneiden lakien vuoksi. Etiikkaoppaan 2017 (11–22) mukaan tärkeisiin sosiaalialan ammattilaisen eettisiin periaat-

teisiin kuuluu huomioida erityisesti ihmisarvo ja ihmisoikeudet, kunnioittaa itsemääräämisoikeutta, edistää osallisuutta, huomioida henkilö ja hänen voimavaransa kokonaisvaltaisesti, sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Negatiivisen syrjinnän vastustaminen liittyy erityisesti erilaisuuden ja monimuotoisuuden tunnustamiseen, resurssien ja voimavarojen tasapuoliseen jakamiseen, epäoikeudenmukaisen politiikan ja käytäntöjen vastustamiseen ja yhteisvastuuseen. Sosiaalialan ammattihenkilön on (2017, 3) puolustettava asiakastaan ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa loukkaavissa tilanteissa. Lisäksi on pystyttävä kyseenalaistamaan omaa ammatillista toimintaansa ja yhteiskunnallista päätöksentekoa. Eettisissä periaatteissa nostetaan näin esiin myös reflektiivinen työote.

Universalistisuus tarkoittaa sosiaalipolitiikassa ja sosiaalityössä kaikkien ihmisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia palveluihin. Tulonsiirtoja kohdennetaan kaikille, ei pelkästään köyhille tai huonossa asemassa oleville. Se tarkoittaa silloin muun muassa yhteistä kouluvelvollisuutta ja eläkejärjestelmää. Sen on katsottu olevan yhteydessä myös käsitteisiin yhteisyys, kansa, samanlaisuus ja kattavuus. (Anttonen & Sipilä 2010, 104.) Universalistisuus liitetään myös tasavertaisuuteen ja tasa-arvoon. Sen on katsottu turvaavan pienituloisten ja huono-osaisten intressejä (Julkunen 2006, 39). Erilaisuus ja moniarvoisuus eivät olleet Pohjoismaisessa poliittisessä keskustelussa juurikaan esillä vielä 70-luvulla. Universalismi kytkettiin usein ajatteluun tavoiteltavasta tasa-arvosta samanlaisuutena. Vasta seuraavina vuosikymmeninä tapahtuneen kansainvälisenkin muuttoliikkeen myötä kysymykset moniarvoisuudesta nousivat voimakkaammin esiin; se tuotiin mukaan keskusteluun ja tunnustettiin.

Kohtaamiset erilaisesta kulttuuritaustasta tulevien ihmisten kanssa alkoivat lisääntyvän maahanmuuton myötä muodostua haasteellisiksi. Haasteeksi muodostuivat uskonnolliset ja kulttuuriset tavat ja niiden näkyvyyden lisääntyminen ympäristössä esimerkiksi uskonnon julkisen harjoittamisen ja pukeutumisen myötä. Lakien rikkominen esimerkiksi uskonnollisessa eläinten teurastamisessa ja ylimääräisten lomien pitäminen kaukana asuvien sukulaisten tapaamista varten keräsi negatiivista huomiota. Jälkimmäinen koettiin monesti nimenomaan epätasa-arvoiseksi. Julkiselle hyvinvointipolitiikalle haasteeksi muodostui puolestaan tapojen kieltäminen, koska sen katsottiin olevan diskriminaatiota. Kulttuurisiin tapoihin ja tottumuksiin piti suhtautua joustavasti asiakaspalvelun vuoksi päivähoidossa, koulussa, yliopistossa, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, vanhusten- ja vammaishuollossa. Työntekijöillä oli monesti liian vähän tietoa ja kokemusta erilaisista kulttuureista ja odotukset ja sanaton viestintä kielikysymyksineen estivät tehokkaan kommunikaation. Terro-

rin pelko ja erilaisen kulttuurin näkyvyys vahvisti universalistista ajatusta tasa-arvosta samanlaisuutena ja oletusta assimilaatiosta eli omasta kulttuurista luopumista maahanmuuttajille. Se lisäsi myös pelkoa eri kulttuurista tulleiden edustamaa partikularismia kohtaan, joka asettaa ihmissuhteet sääntöjen ja lakien edelle. Tämä puolestaan vahvisti universalistisia arvoja ja sen myötä pyrkimystä neutraaliuteen ja henkilöstä riippumattomaan toimintaan. (Häikiö & Hvinden 2012, 71–72; 80–85.)

Tasa-arvoisuus on suomalainen tärkeä arvo. Pluralismi tarkoittaa moniarvoisuutta, toisten arvojen hyväksymistä omien rinnalle (Raunio ym. 2011, 31). Joiltakin osin on kuitenkin löydettävä myös yhteiset pelisäännöt. Healyn (2007, 12) mukaan globaalista ja monikulttuurisesta näkökulmasta katsottuna arvot ja etiikka saattavat olla enemmän hajottavia kuin yhdistäviä. Alla olevassa kuviossa 1. on Healyn universalistisen ja relativistisen näkökulman erot eettisessä päätöksenteossa suhteessa kulttuuriin ja kontekstiin. Universalistinen näkemys tarkoittaa tiettyjen arvojen olevan kaikille ihmisryhmille yhteisiä ja kulttuurin ja kontekstin olevan päätöksenteossa epäolennaisia. Relativistinen näkemys puolestaan painottaa arvojen suhteellisuutta ja kulttuuristen arvojen määräävän suhtautumisen ja toiminnan.



Kuvio 1. The universalist/cultural relativist continuum for ethical decision-making (Healy 2007)

Ongelmiksi määriteltävät asiat voivat vaihdella eri kulttuureissa ja yhteisöissä. Myös ongelmien ratkaisumallit voivat olla erilaisia. Sosiaalityössä onkin tärkeää tiedostaa, minkälaisia arvoja ja toi-

mintatapoja noudatetaan. Erilainen kulttuuritausta voi johtaa siihen, että lastensuojelussa toimivat työntekijät tulkitsevat perheiden tilanteiden johtuvan erilaisesta kulttuurista silloinkin, kun perheiden todelliset ongelmat johtuvat jostain aivan muusta. (Anis 2013, 150.) Universalistinen toimintatapa ei huomioi maahanmuuttajalapsen tai -perheen kulttuurista erityisyyttä, vaan toimija haluaa korostaa kulttuurisista arvoista erillistä toimintatapaa ja arvojen yhdenveroisuutta ja tasa-arvoisuutta toimintansa perustana. Toisessa ääripäässä relativistisessa näkökulmassa kulttuuriin kuuluvilla tavoilla ja arvoilla saatetaan selittää esimerkiksi perheväkivaltaa ja samalla saatetaan sivuuttaa lapsen etu. Kulttuuriset arvot toisin sanoen ohittavat kaikki muut arvot. Näkökulmaa kutsutaan myös kultturismiksi.

3.3 Asenteet ja maahanmuuttajat

Vuoden 2015 keväällä Maahanmuuttoviraston tilastojen mukaan oleskelulupaa eri perustein haki 3000-4000 henkilöä. Saman vuoden syksyllä Suomeen saapui lähes 30 000 turvapaikanhakijaa ja tilanne muuttui täysin. Jaakkolan (2005) vuosina 1987-2003 tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisten asenteet maahanmuuttajia kohtaan ovat muuttuneet myönteisemmiksi. Koulutuksella on todettu olevan vaikutusta asenteisiin, yleensä pidemmälle koulutetuilla on suvaitsevammat asenteet. Ulkonäöltään erilaisiin maahanmuuttajiin suhtauduttiin kielteisimmin. Suomalaisten asenteista kertoo myös Vilkama, Vaattovaara ja Dhalmannin (2013) Jaakkolaa uudempi tutkimus. He arvioivat Helsingin Sanomien vieraskynä-kirjoituksessaan 21.2.2013 että 61% Helsingin seudulla vähintään neljä vuotta asuneesta 25-50 - vuotiaasta ei halua tiettyihin etnisiin ryhmiin kuuluvia naapureikseen. Viidennes haluaisi, että alueellaan asuisi vähemmän maahanmuuttajia ja olisivat valmiita muuttamaan alueeltaan pois, jos Euroopan ulkopuolelta tulevien maahanmuuttajien määrä lisääntyisi. Alueilla, joilla asuu runsaasti maahanmuuttajia, tätä toivoo liki 40 prosenttia. Kolme neljästä harkitsi poismuuttoa, jos alueen sosiaaliset ongelmat lisääntyisivät. Asenteiden on todettu olevan vieläkin kärkevämpiä Tukholmassa ja Oslolla, joissa maahanmuuttajien määrä on suurempi.

Sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon ytimenä pidetään yleensä taitoa kohdata erilaisia ihmisiä. Sosiaalityöntekijöiden asennoituminen maahanmuuttajiin on tutkimuksissa todettu pääsääntöisesti myönteiseksi (Pitkänen & Kouki 1999; Pitkänen 2006). Riittääkö myönteinen asennoituminen asiakastilanteissa? Monet sosiaalityöntekijät olivat tutkimuksessa kuitenkin kokeneet kulttuuriset kohtaamiset ongelmallisina ja kaipasivat lisää koulutusta. Sosiaalityöntekijät kokivat haasteellisimmiksi

asioiksi asiakkaiden kohtuuttomat vaatimukset, välinpitämättömyyden sovitusta aikatauluista ja lasten kasvatukseen liittyvät näkemyserot (Pitkänen 2006, 81). Kulttuurisiin kohtaamisiin liittyvien vaikeuksien taustalla on usein todettu (Raunio ym. 2011, 22–23) olevan rakenteisiin institutionali-soituneet valtaväestön käytännöt. Jos työpaikalla vuorovaikutus on sujuvaa ja kulttuuriset rajat on helppo ylittää, instituutio voi helpottaa maahanmuuttajien integraatiota ja osallistumista.

Ratkaisua monikulttuurisen sosiaalityön kohtaamisiin on etsitty myös rekrytoimalla monikulttuuri-sista taustoista tulevia työntekijöitä. Sosiaalityöntekijät pitivät ulkomaalaisista työtovereina. Positiivisina seikkoina mainittiin muun muassa luonne, käytös, ammattitaito, yhteistyön sujuvuus ja erilai-sen kulttuurin ja kielen rikastuttava vaikutus. (Pitkänen & Kouki 1999, 97, 110–111). Heidän ei to-sin todettu onnistuvan monikulttuurisissa tilanteissa valtaväestöä edustavia työntekijöitä paremmin. Joissain tilanteissa monikulttuuriset asiakkaat liittivät asiakastilanteisiin pikemmin enemmän val-lankäyttöä, kun työntekijä oli lähtöisin suuren valtaetäisyyden maasta. Yksiselitteistä ratkaisua ei siis tämäkään vaihtoehto tarjoa. Kasvatustieteen gradussani huomasin haastateltavilla maahanmuut-tajilla asenteita- ehkä voisi sanoa jopa rassistisia- toisia maahanmuuttajaryhmiä kohtaan. Tästä voi-taisiin päätellä monikulttuurisen osaamisen olevan yhteydessä yksilöllisiin ominaisuuksiin, ei pel-kästään asenteisiin tai arvoihin.

Myönteisestä suhtautumisesta huolimatta sosiaalityöntekijöillä ei ollut monin paikoin kuitenkaan riittävästi tietoa tai vieraan kulttuurin tuntemusta. Hammar-Suutari on tutkinut eri viranomaisten valmiuksia kohdata erilaisuutta työssään. Hän tutki myös sosiaalityöntekijöitä, jotka kohtasivat ty-össään venäläistaustaisia asiakkaita. Kulttuurien välisen kompetenssin voi määrittellä Hammar-Suu-tarin (2005, 111; 115–116) mukaan vuorovaikutustaitojen ja ammattitaidon lisäksi valmiuksina, joi-hin sisältyy kyky huomioida sellaiset asiakkaan taustaan liittyvät erityispiirteet, jotka on syytä ottaa huomioon asiakaspalveluprosessissa. Valmiudet sisältävät taidot, tietoisuuden, asenteet ja toiminn-an. Näitä rajoittavat työntekijän resurssit. Sakamoton ja Pitnerin (2005, 441) mielestä monikulttu-urisuus sisältää alistavia elementtejä, koska monikulttuurisuuden asetelma sisältää ajatuksen ”ylemmästä” valtaväestön kulttuurista. Vastauksena heidän mielestään on työntekijän jatkuva ”kriit-tinen tietoisuus” ja ”epävarmuuden säilyttäminen” asiakastilanteessa. Kriittinen tietoisuus tarkoittaa heidän mukaansa jatkuvaa omien ennakkoasenteiden, oletusten ja kulttuuristen maailmankuvien reflektointia ja tarkkailua ja niiden vaikutusten arviointia suhteessa erilaisuuteen ja valtasuhteisiin. Anis (2013, 10–11) määrittelee kulttuuritietoisuuden ymmärryksenä erilaisuudesta, taitona kohdata

asiakkaiden, oppilaiden ja työkavereiden kulttuurinen erilaisuus. Kulttuuritietoinen sosiaalityöntekijä on hänen mukaansa tietoinen kulttuuristen merkitysten moninaisuudesta, maahanmuuttajien erityistilanteista, taustoista ja palvelutarpeista. Tällainen sosiaalityöntekijä on valmis toimimaan kulttuurisesti muuttuvissa tilanteissa ja pystyy olemaan vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten, perheiden ja yhteisöjen kanssa. Hän on myös avoin uudennlaisille merkityksille ja ratkaisuille. Hän on tietoinen yhteiskunnan syrjivistä rakenteista ja prosesseista, joihin eettisten ohjeidenkin mukaan sosiaalityöntekijän tulisi puuttua. (Mt. 2013, 10–11.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimuksen aineisto on koottu käyttäen teemahaastattelua. Aineisto on analysoitu käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tutkimussuunnitelmani valmistui syksyllä 2014 ja haastattelut toteutin keväällä 2015. Aineiston analyysia tein keväinä 2017 ja 2018. Lopullinen raportti valmistui keväällä 2018.

Kvalitatiivinen tutkimus määritellään usein kvantitatiivisen tutkimuksen kautta. Sitä pidetään kvantitatiivista tutkimusta pehmeämpänä ja pehmeämpiä menetelmiä käyttävänä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on Ruusuvuori ym. (2012, 17) mukaan löytää aineistosta uusia jäsennyksiä, merkityksiä ja tapoja kuvata todellisuutta ja tutkittavia on yleensä myös määrällisesti vähemmän. Laadullisessa tutkimuksessa yleensä tutkitaan tekstejä, jotka ovat syntyneet eri tavoin, esimerkiksi haastattelun kautta. Kvalitatiivista tutkimusta ei rakenneta hypoteesin ympärille kuten kvantitatiivinen tutkimus, vaan yhtenä tavoitteena tutkimukselle on, että tutkijan on mahdollista tutkimuksen aikana jopa yllättyä ja oppia uutta. Tutkittavien näkökulman esilletuominen ja avoimuus näkökulmien suhteen on laadulliselle haastattelulle tyypillistä. (Eskola & Suoranta 2008, 15–22)

Tutkimuksessa pyritään pääsääntöisesti objektiivisuuteen: kvalitatiivisessa tutkimuksessa siihen pyritään tutkijan omien uskomuksien, asenteiden ja arvostuksien — oman subjektiivisuuden tunnistamisella. (Mt. 2008, 15–22.) Tutkijan on tiedettävä, mitä hän tekee, millaista laadullista tutkimusta hän tekee ja hänen on pystyttävä perustelevaan valintansa. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 69). Aineiston tieteellisyyden kriteerinä ei ole niinkään määrä vaan laatu. Sen vuoksi tutkittavia kohteita voi olla pieni määrä, mutta aineiston analysointi puolestaan on perusteellista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan heidän mukaansa aineistolähtöisestä analyysistä, joka puhtaimmillaan tarkoittaa teorian rakentamista aineiston ympärille, varsinkin jos tutkittavasta ilmiöstä ei ole juurikaan aiempaa tietoa. (Eskola & Suoranta 2008, 15–22.) Käyn läpi aineistolähtöisyyttä enemmän sisällönanalyysin yhteydessä luvussa 4.3.

Tämän tutkimuksen tutkimustehtävänä on selvittää lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia haasteista maahanmuuttajaperheiden kanssa ja millaisia asioita he ovat pitäneet tärkeänä haasteiden ratkaisussa. Henkilökohtaisten kokemusten tutkimiseen soveltuu hyvin kvalitatiivinen tutkimus ja haastattelu. Tutkittaviksi valitsin keskisuuressa suomalaisessa kaupungissa lastensuojelun sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät. Halusin löytää sosiaalityöntekijöitä, joilla olisi kokemusta maahanmuuttajien kanssa työskentelystä, jotta keskustelu ei jäisi pintapuoliseksi, vaan haastattelu nostaisi esiin myös käytännön kokemuksia kohtaamistilanteista. Kyseinen kaupunki oli ottanut vastaan pakolaisia jo useita vuosia ja työntekijöillä oli paljon kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaista. Sosiaalityöntekijöillä oli kokemusta erilaisista maahanmuuttajista; kiintiöpakolaisista, turvapaikanhakijoista, suomalaistaustaisen henkilön puolisona tulleista ja oleskeluluvan saaneista maahanmuuttajista.

4.1 Tutkimuskysymykset

Ensimmäinen tutkimuskysymys liittyy lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemiin haasteisiin ja niiden ratkaisuihin. Toinen tutkimuskysymys liittyy sosiaalityöntekijöiden tärkeinä pitämiin asioihin kohtaamisissa maahanmuuttajaperheiden kanssa. Toinen tutkimuskysymys täydentää ensimmäisen tutkimuskysymyksen ratkaisuosiota, koska sen tarkoitus on selvittää sosiaalityöntekijöiden tärkeinä pitämiä asioita työssään maahanmuuttajien kanssa. Tärkeänä pitämät asiat sivuavat arvomaailmaa, joka on toimintamme ja valintojemme taustavaikuttimena. Universalistinen tapa toimia on yleistä Suomessa. Siihen liittyvä tasaveroisuuden arvostus vaikuttaa valintoihin. Halusin myös löytää tulkintoja siitä, onko sosiaalityöntekijöiden vaikuttimena universalistinen tapa toimia ja miten hän huomioi mielestään asiakkaan kulttuuria ratkaisuja tehdessään.

Minkälaisia haasteita lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat kohdanneet asiakastilanteissa maahanmuuttajaperheiden kanssa?

Mitkä ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden periaatteet ja arvot maahanmuuttajaperheiden kohtaamisessa?

4.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Hyvät vuorovaikutustaidot ovat perusta sosiaalityöntekijöiden ammattitaidolle. Sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin myös ihmisiä, joilla on oma sisäinen asenne- ja arvomaailma. Asetin haastatteluille tavoitteeksi sosiaalityöntekijän oman, työroolin ulkopuolisen arvomaailman ja työn henkilökohtaisten haasteiden tavoittamisen. Myös haasteiden ratkaisuisissa halusin kuulla sosiaalityöntekijöiden todellisia kokemuksia. Ammattieettiset periaatteet voisin löytää Talentian sivuilta, mutta halusin selvittää, mitä lastensuojelun sosiaalityöntekijä oikeasti pitää tärkeänä ja mitkä asiat hän kokee henkilökohtaisesti haasteellisina työssään maahanmuuttajaperheiden kanssa. Arvot ovat perustana asenteille ja toiminnalle. Kulttuurien kohtaaminen tarjoaa haasteellisen tilanteen, koska työntekijän on arvioitava, kuinka paljon hän on valmis joustamaan omista kulttuurinsa arvoista ja kuinka paljon myötäilemään asiakkaan arvojen mukaan. Lastensuojelun sosiaalityössä kohtaavat myös erilaisten kulttuurien kasvatusnäkemykset. Monet maahanmuuttajaperheet tulevat yhteisöllisestä kulttuurista, jossa moni kasvatusperiaate on toisin kuin Suomessa. Tutkittavien kokemusten ja arvomaailman tutkimiseen sopii mielestäni parhaiten kvalitatiivinen lähestymistapa ja menetelmäksi haastattelu.

Valitsin teemahaastattelun aineistonhankintaan, koska halusin selvittää sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisia ajatuksia ja kokemuksia maahanmuuttajaperheiden kohtaamisista. Koen myös itse onnistuvani henkilökohtaisissa haastattelutilanteissa parhaiten ja sen vuoksi halusin toteuttaa haastattelut kahdenkeskinä. Kahdenkeskisyys antaa mahdollisuuden intensiiviseen keskusteluun, jos haastattelijan ja haastateltavan välillä löytyy luottamus ja yhteys. Haastattelu antaa myös Tuomi ja Sarajärven (2006, 75) mukaan varaa joustaa kysymysten järjestyksessä ja muotoilussa. Siinä voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä tai korjata, jos haastateltava ei ymmärrä kysymystä tai on ymmärtänyt kysymyksen väärin. Kahdenkeskisessä haastattelussa voi myös minimoida vuorovaikutusta häiritseviä tekijöitä esimerkiksi ryhmähaastatteluun verrattaessa. Tosin haastateltavien henkilökohtaisten tekijöiden vaikutusta haastatteluun esimerkiksi kiirettä, stressiä tai juuri ennen haastattelua tapahtuneita tilanteita ei voi neutralisoida.

Teemahaastattelu on tutkimusmenetelmänä perinteinen. Teemahaastattelu eroaa syvähaastattelusta tai myös avoimeksi, kliiniseksi, asiakaskeskeiseksi ja keskustelunomaiseksi haastatteluksi kutsutusta ja dialogisesta haastattelusta siinä, että teemahaastattelu etenee tutkimuksen ongelmanasettelun

pohjalta laadittujen teemojen ja tarkentavien kysymysten mukaisesti. Tämä näkyy kysymysten asetelussa, jolloin kysymykset ovat puolistrukturoituja. Kysymysten järjestys ja muoto voivat vaihdella. Teemahaastattelussa pyritään tavoittamaan haastateltavien tulkinnat ja merkitykset asioille. Merkityksien katsotaan syntyvän vuorovaikutuksessa. Syvähaastattelussa kysymykset ovat avoimia ja jättävät tilaa haastateltavan intuitiolle ja kokemuseräisyydelle. Teemahaastattelun ja syvähaastattelun perusero on alkuoletuksessa, jonka mukaan teemahaastattelussa haastateltava ymmärtää haastattelussa käsiteltävät käsitteet. Syvähaastattelussa annetaan tilaa haastateltavan omille käsityksille tutkittavasta ilmiöstä. Syvähaastattelun sisältö liittyy kyllä myös tutkimusasetelmaan. Dialogisessa haastattelussa puolestaan tutkija on haastattelijana myös aktiivinen keskusteluun osallistuja. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48; Tuomi & Sarajärvi 2006, 77–82.)

Eskola ja Suoranta (2008, 86) jaottelevat haastattelun neljään erilaiseen tyyppiin: Strukturoituun, puolistrukturoituun, avoimeen ja teemahaastatteluun. Strukturoidussa haastattelussa kysymyksiin annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Puolistrukturoitu ja teemahaastattelu eroavat kysymysten muodostamisessa. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat jokaiselle haastateltavalle samat. Teemahaastattelussa ei välttämättä heidän mukaansa muodosteta kysymyksiä valmiiksi eikä niiden järjestys ole sama. Avoin haastattelu puolestaan muistuttaa tavallista keskustelua. Tulkitsen käyttämäni menetelmän olleen tämän perusteella teemahaastattelu. Ensimmäiset haastattelut tein pitäytyen tiukemmin etukäteen tekemässäni teemoittelussa haastattelurungossa, mutta alkaessani hallita kysymykset ja teemat paremmin rungosta ja kysymysten järjestyksestä oli helpompi irrottautua. Viimeisiä haastatteluja tehdessäni haastattelu läheni avointa haastattelua, jossa ohjasin kysymyksilläni haastateltavaa välillä tarkistaen, onko jokainen teema-alue käsitelty. Tässä tutkimuksessa käytin puolistrukturoituja kysymyksiä. Kysymykset löytyvät liitteestä 2. Haastattelutilanteessa minulla oli mukana liitteen mukainen kysymyslista, jonka mukaiset kysymykset esitin lähes samansisältöisinä kaikille. Järjestys saattoi vaihdella ja joskus haastateltava eteni luontevasti etenpäin ja seuraavaan kysymykseen siirtyminen vaati vain lyhyen ohjaamisen seuraavaan aiheeseen.

Valitsin haastattelun pohjaksi aluksi teemat: Haasteet ja ratkaisut ja arvot ja asenteet. Teemojen pohjalta tein haastattelukysymykset (liite 2). Kysymyksissä saatoin kysyä samaa asiaa sekä suoraan, että vastakkaisena eri vaiheessa ja eri yhteydessä haastattelua esimerkiksi ”Hyvät käytänteet?” tai ”Mikä olisi karkein virhe maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa?” Haastattelun kuluessa taktiikka

osoittautui hyväksi, koska useimmissa tapauksissa haastateltavat vastasivat vastakkaiseen kysymykseen laajentaen aiempaa vastaustaan. Näin vastauksiin tuli lisää syvyyttä. Aloitin haastattelun kysymällä muutaman kysymyksen haastateltavan taustaan liittyen. Näiden kysymysten tarkoituksena oli johdatella keskustelua pikku hiljaa varsinaisten teemojen ympärille. Haastattelun päätin kysymällä arvoihin ja haastateltavien mielestä sosiaalityöhön ja maahanmuuttajaperheiden kohtaamiseen liittyviin tärkeisiin asioihin. Haastattelujen edetessä kysymysten järjestys saattoi vaihtua sen mukaan, kuinka haastattelu eteni. Kun itse pääsin sisälle kysymysten esittämiseen, oli luontevaa keskustelun edetessä jatkaa seuraavaan aiheeseen, jos sitä sivuttiin. Toisinaan haastateltava vastasi kysymyksen kohdalla myös johonkin toiseen kysymykseen tai lähestyttiin jotain toista teemaa ja teemasta oli luontevaa siirtyä toiseen teemaan. Jokaisen haastateltavan kanssa käsiteltiin samat teemat ja niihin liittyvät kysymykset. Haastattelun aikana yhteen kysymykseen saattoi tulla teemoja myös toisista kysymyksistä, jos haastateltava innostui puhumaan. Annoin haastateltavan edetä rauhassa.

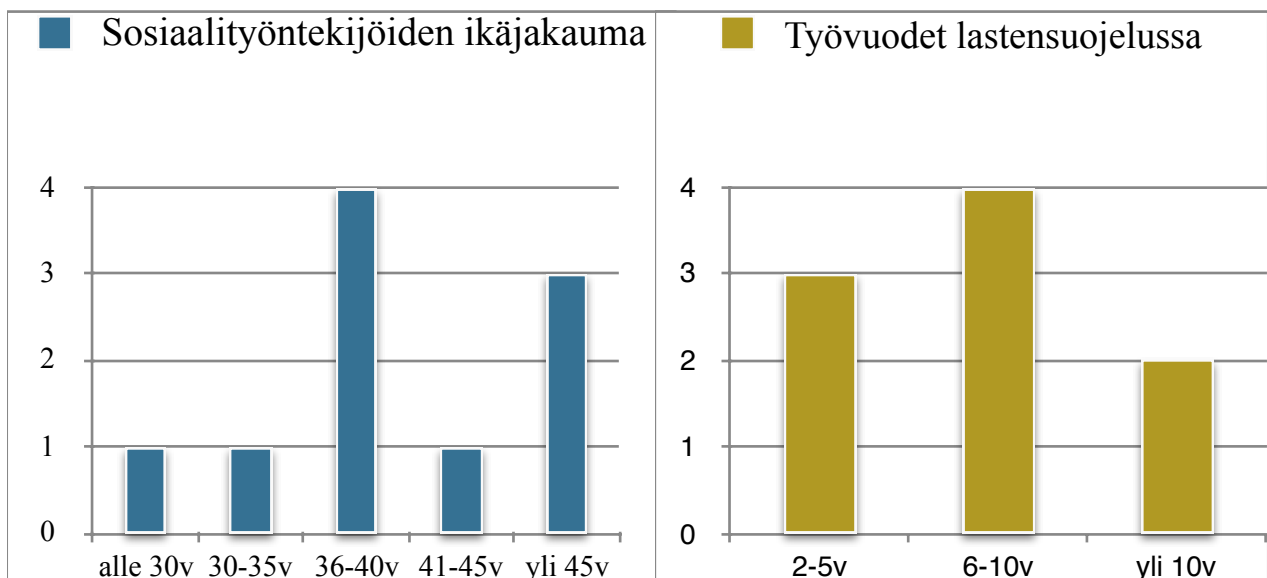
Kaikki haastattelut tehtiin haastateltavan omassa työhuoneessa toimistolla. Tarjosin haastatteluympäristöksi myös työpaikan ulkopuolista vaihtoehtoa, koska ajattelin sen tarjoavan mahdollisuuden avoimempaan keskusteluun ja haastateltaville paremmin mahdollisuuden irtautua työroolistaan. Omista aikataulusyistäni ja myös haastateltavien toiveesta päädyin kuitenkin haastattelemaan työaikana haastateltavan työhuoneessa. Haastattelut kestivät puolesta tunnista puoleentoista tuntiin. Kaikki haastattelut tehtiin suomeksi. Yksi haastateltavista oli äidinkieleltään ruotsinkielinen, mutta puhui hyvää suomea. Osa haastateltavista oli selvästi jo valmistautunut haastatteluun, vaikka saivat etukäteen tietää vain, että haastattelussa on kyse maahanmuuttaja-asiakkaitten kohtaamisesta ja he saattoivatkin kertoa omia näkemyksiään maahanmuuttajista jo alkuvaiheessa haastattelua.

Haastatteluissa oli nähtävissä haastattelun prosessiluontoisuus; aluksi jyrkän ja jopa kielteisen mielipiteen ilmaissut sosiaalityöntekijä saattoi myöhemmin kuitenkin kertoa laajempia ja pehmeämpiä näkökulmia maahanmuuttajiin. Jotkut teemat nousivat haastattelussa toistuvasti esiin, esimerkiksi kuritusväkivalta ja kotouttaminen. Koska toimin aineistolähtöisesti, olin avoin myös uusille tärkeille näkökulmille, joita en ollut osannut huomioida etukäteen. Vaihtoehtona olisi ollut lähettää jo etukäteen kysymykset, mutta koska halusin saada selville myös mahdollisia asenteita, luotin siihen, että haastatteluprosessi itsessään tuottaisi vastauksia tutkimuskysymyksiini. Toki haastattelutilanteet vaihtelivat kovasti. Joku haastatelluista vastasi kysymyksiin hyvin niukasti, toisten kanssa keskuste-

lu lähti rönsyilemään, toisia haastateltavia tarvitsi vain ohjailta eteenpäin teemasta toiseen ja haastattelussa päästiin heti asioiden ytimeen. Suurin osa haastateltavista kuitenkin oli puheliaita ja luontevia eikä keskustelun aloittamisessa eikä kulussa ollut vaikeuksia.

4.3 Tutkimusaineisto ja analysointi

Kymmenestä haastatellusta kuusi oli yli 40-vuotiasta ja neljä alle 40-vuotiasta. Työvuosia lastensuojelussa heillä oli keskimäärin yhdeksän vuotta. Mukana oli työvuosia molemmista ääripäistä: 27 vuotta työskennellyt ja vasta noin kaksi vuotta työskennelleet. Suurin määrä oli kymmenen vuotta lastensuojelutyötä tehneitä.



Taulukot 2. Sosiaalityöntekijöiden ikäjakauma ja 3. Työvuodet lastensuojelussa.

Suurimmalla osalla oli itsellään perhe ja lapsia. Sosiaalityöntekijät tekivät työtä lastensuojeluprosessin eri vaiheissa. Haastattelussa sitä ei eritelty, vaan alkukartoituksesta, avohuollosta (pitkäkestoisesta) tai jälkihuollon prosessista vastaaville oli samat kysymykset. Yli puolella oli muuta työkokemusta, mukaan lukien sosiaalialan työ esimerkiksi aikuissosiaalityössä tai sosiaaliohjaajana. Useilla oli myös muita opintoja ennen sosiaalityöntekijäksi valmistumista. Sosiaalityöntekijöistä lähes kaikilla oli muodollinen pätevyys tehtävänsä. Vain yksi haastatelluista mainitsi, että hänellä on maahanmuuttajaksi luettavia ystäviä vapaa-ajalla. Muutama haastatelluista oli ollut esimerkiksi

omien tai lasten harrastusten ja koulun parissa tekemisissä maahanmuuttajien kanssa. Muutamalla oli kokemusta lyhyestä ulkomailla asumisesta tai omien lasten yhteyksistä ulkomaille. Vain yksi haastatelluista kertoi, että hänellä on maahanmuuttajaystäviä.

Asiakkaista haastateltavien oman arvion mukaan keskimäärin 30-40% oli maahanmuuttajataustaisia. Lukumäärässä oli jonkin verran vaihtelua ja haastateltavista osa kertoi, että lukumäärän ääripäihin vaikutti lähinnä oma kiinnostus maahanmuuttaja-asiakkaisiin; jollakin oli huomattavasti enemmän maahanmuuttajataustaisia asiakkaita, toisella taas vähemmän. Asiakkaiden jakamisesta eri työntekijöille olivat vastuussa johtavat sosiaalityöntekijät, joita oli tällä työpaikalla kaksi. Itse haastattelukysymyksissä ei kysytty tarkemmin jakoperusteista. Kysyttäessä kokemuksia maahanmuuttajataustaisista asiakkaista tässä haastattelun alkuvaiheessa tuli selvemmin esiin suhtautumisen jakautuminen. Kokemukset olivat suurimmalla osalla olleet ”laidasta laitaan”, ”positiivisia ja negatiivisia”, ”ei erotu”. Ääripäissä tuli esille ”pitäisi auttaa kotimaassa” ja toisessa ääripäässä ”kiinnostunut ja toivonut asiakkaaksi, pidän heidän erilaisuudestaan ja haasteellisuudestaan”.

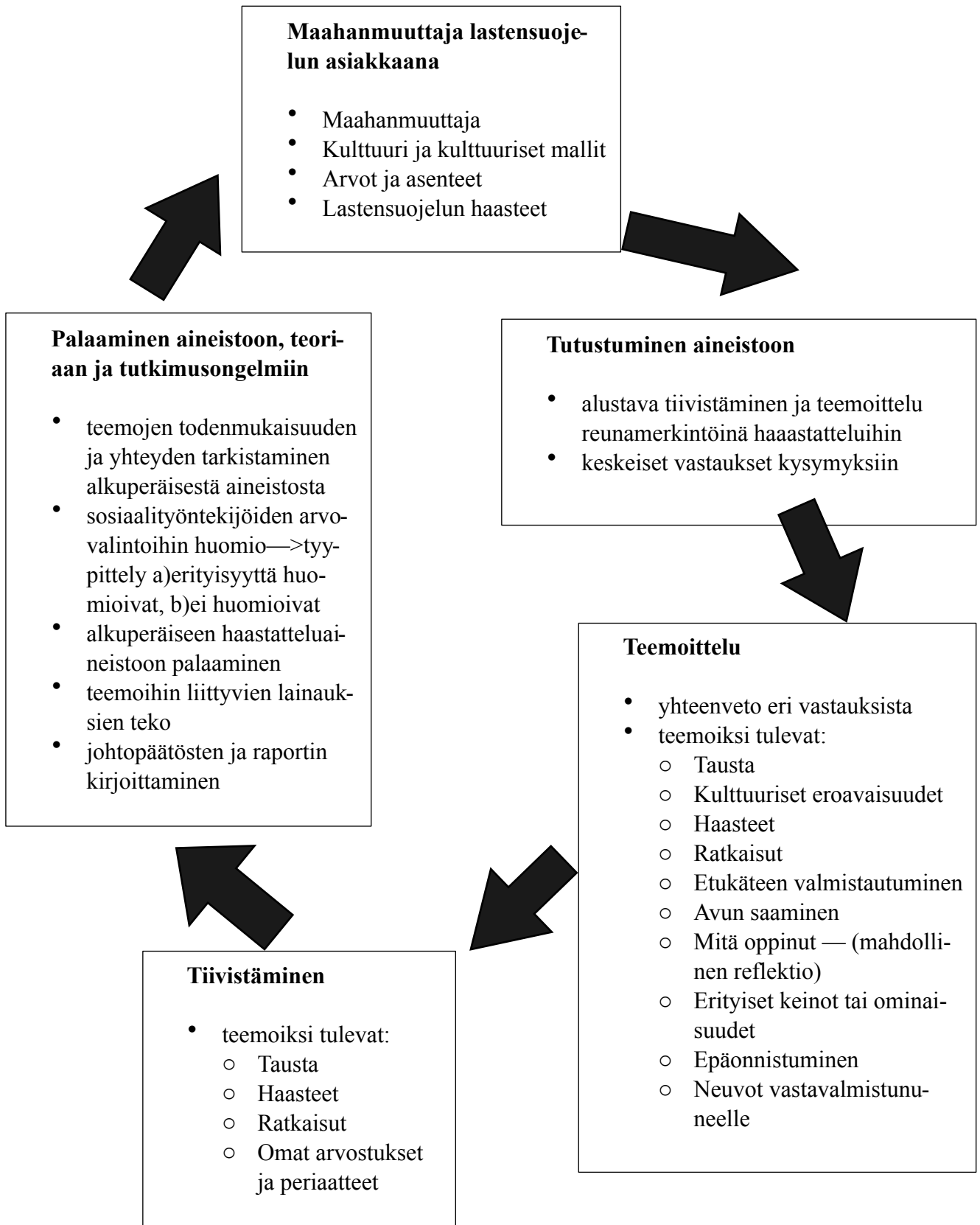
Tein haastattelut keväällä 2015. Äänitin haastattelut kännykän sanelinsovelluksella. Haastattelujen äänitys onnistui hyvin ja jälki oli terävää. Haastatteluaineistoa oli nauhoitettuna 6 tuntia ja 46 minuuttia. Litteroin haastattelut ja niistä muodostui yhteensä 84 sivua 1 rivivälillä kirjoitettua tekstiä. Litteroin sanatarkasti kaiken haastatteluaineiston karsimatta mitään pois. Kirjasin vain sanat ja äännähdykset, koska analyysini kohdistui ainoastaan haastattelun sisältöön. Aineiston analysoinnin tein kahtena keväänä 2017 ja 2018 käyttämällä sisällönanalyysiä. Käytin koko prosessin ajan ruutuvihkoa, johon kirjasin ylös prosessin aikana syntyneitä ajatuksia. Kahden vuoden tauko haastattelujen ja analysoinnin välillä toi prosessiin oman haasteensa, koska palasin aineistoon pitkän tauon jälkeen ja monta kokemusta rikkaampana; olin ollut töissä vastaanottokeskuksessa ja lastensuojelussa. Alkuperäiset ajatukseni ja odotukseni aineiston sisällöstä olivat muuttuneet. Tästä lisää pohdinta-osiossa luvussa 6. Seuraavaksi käyn läpi sisällönanalyysin periaatteita ja analyysin etenemisen tutkimuksessani.

Teoriaohjaavassa eli teorialähtöisessä laadullisessa analyysissä käsitteet tuodaan valmiina ja jo tiedettyinä teoriasta. Teoriasidonnaisessa analyysissä puolestaan teoria toimii apuna analyysin etenemisessä, mutta analyysin alkuvaiheessa edetään aineistolähtöisesti. Vasta lopussa analyysi tuodaan

yhteen teoriaosion kanssa. (Eskola 2007, 162–166; Tuomi & Sarajärvi 2006, 97–102; 116.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämisen jälkeen tutkijan on tutustuttava aineistoon, järjestettävä ja luokiteltava eli koodattava aineisto, analysoitava ja tulkittava se ja keskusteltava aineiston kanssa. Laadullisessa analyysissä aineisto ja tutkimusongelma ovat vuoropuhelussa keskenään. Tutkijan näkökulma ja tutkimustehtävät ohjaavat aineiston rajaamista ja analyysia. Tutkimusongelmat ohjaavat aineistosta tehtäviä päätelmiä. (Ruusuvaori ym. 2010, 11–12; 14.) Sisällönanalyysin määrittely vaihtelee. Kaikissa teorioissa ei eritellä aineistolähtöistä, teoriasidonnaista ja teorialähtöistä sisällönanalyysia. Oma analyysini on aineistolähtöinen. Pyrin etsimään aineistosta ensin käytännön tasolla olevia haasteita ja toiseen tutkimuskysymykseen etsin vastauksia läpi koko aineiston, koska on kyse sosiaalityöntekijöiden arvostuksista ja toimintaperiaatteista, jotka näkyvät lähes jokaisessa vaiheessa. Erityisesti arvot ovat valintojen taustalla ja vaikuttavat myös siihen, kuinka toisen kulttuuriin suhtaudutaan.

Sisällönanalyysi on kvalitatiivisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä. Myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään sisällönanalyysia, mutta painotus on silloin enemmän määrällisissä tutkimustehtävissä. Aineiston analyysivaihe voidaan jakaa aineiston rajaamiseen, aineiston litterointiin ja sen jälkeen tapahtuvaan luokitteluun, teemoitteluun tai tyypittelyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 93–95.) Aineisto voidaan rajata jo litterointivaiheessa tutkimuskysymysten mukaan. Luokittelussa eli koodauksessa aineisto jaetaan luokkiin, joihin sijoitetaan tapaukset, joilla on joku yhteinen ominaisuus. Teemoittelussa yhdistävänä seikkana on aiheiden toistuvuus muodossa tai toisessa. Ensimmäinen aineiston jäsenitys syntyy helposti teemahaastattelun teemoista. Tyypittelyssä aineistosta voidaan löytää tyyppisiä, joilla on esimerkiksi samankaltainen tarina tai niitä yhdistää samanlainen malli. (Eskola & Suoranta 2008, 151; 181.) Omassa analyysissäni käytin teemoittelua ja tiivistämistä. Sosiaalityöntekijöiden arvojen ja toimintaperiaatteiden kohdalla myös tyypittelyä.

Seuraavaksi esittelen tutkimuksen aineiston ja sen järjestämisen, teemoittelun ja analysoinnin toteutuksen. Seuraavalla sivulla on siihen liittyvä kuvio 4. Tutkimusaineiston analysointiprosessi.



Kuvio 4. Tutkimusaineiston analysointiprosessi

Tutkimusaineiston 1. laatikossa on tutkimuksen lähtökohdat. Kuviossa ei erikseen mainita litterointia. Tässä vaiheessa se on jo tehty. 2. laatikossa on tutustuminen aineistoon 3. laatikossa kuvataan ensimmäistä teemoitteluvaihetta 4. laatikossa teemojen tiivistämistä 5. laatikossa teemojen tarkistus ja muu tähän vaiheeseen liittyvä. Litteroinnin jälkeen luin haastatteluita läpi useampaan kertaan ja pyrin löytämään toistuvia teemoja. Ensimmäisessä vaiheessa tein paperille printattuihin haastatteluihin reunamerkitöjä. Reunamerkinnoissa tiivistin haastateltavien vastauksia kysymyksiin. Tarkoituksena oli myös etsiä hajallaan eri vastausten alla olevia, mutta saman sisältöisiä kysymyksen vastauksia. Seuraavassa vaiheessa tein koonnan jokaisen haastateltavan vastauksista ja teemoiksi muodostuivat: Taustatiedot, kulttuuriset eroavaisuudet, haasteet, haasteiden ratkaiseminen, etukäteen valmistautuminen, avun saaminen, mitä oppinut (mahdollinen reflektio), erityiset keinot tai ominaisuudet, epäonnistumiset, kuinka neuvosit vastavalmistunutta, koettu koulutustarve, hyvät käytänteet, omat arvot ja periaatteet ja muita esille tulleita asioita esimerkiksi kuritusväkivalta ja muutostyö sekä kotouttaminen. Teemat mukailivat hyvin pitkälle haastattelun kysymyksiä, mutta eri haastattelujen vastaukset kuhunkin kysymykseen teemojen alle koottuina helpottivat analyysia eteenpäin. Se auttoi myös prosessoimaan aineiston sisältöjä.

Haastateltavat olivat vastanneet eri kysymysten yhteydessä myös muihin kysymyksiin ja merkitsin paperiversioon avainkohtia. Seuraavassa vaiheessa teemoiksi muodostuivat 1. Tausta: Tämän teeman alle löytyi sisältöjä taustaan liittyvistä kysymyksistä työvuosista, iästä, perheestä ja kontakteista maahanmuuttajiin. 2. Haasteet: Eniten sisältöjä löytyi kysymyksistä, joissa käsiteltiin kulttuurisia eroavaisuuksia ja haasteita. 3. Haasteiden ratkaiseminen: Vastauksista etukäteen valmistautuminen, avun saaminen, mitä oppinut ja mahdollinen reflektio, erityiset keinot tai henkilökohtaiset ominaisuudet, epäonnistumiset, neuvot vastavalmistuneelle, koettu koulutustarve, hyvät käytänteet 4. Omat arvot ja periaatteet- kohdan kysymykset. 5. Muita haastatteluissa esille tulleita tärkeitä seikkoja, jotka eivät sijoitu edellisten kategorioiden alle: kuritusväkivalta ja kotoutuminen. Kiinnitin huomiota haastatteluista lukiessani tutkimuskysymysten lisäksi myös siihen, kuinka sosiaalityöntekijä tulkitsi omasta arvomaailmastaan katsoen maahanmuuttajaperheen kulttuuria ja nousiko suhtautumisessa esiin esimerkiksi universalistisia näkökulmia.

Tässä vaiheessa aloin kirjoittaa tuloksia auki. Tarkistin teoriataustan ja täydensin sitä joiltain osin, myös kerratakseni sitä gradun teon katkonaisuuden vuoksi. Sen jälkeen luin haastattelut uudelleen läpi ja jaoin haastatteluaineiston nyt suoraan kolmeen osaan: Tausta, haasteet, ratkaisut, arvot/tärkeät asiat sosiaalityössä/maahanmuuttajatyössä, muita edellisiin kuulumattomia asioita. Alkuperäisessä teemalistassa olleiden kysymysten vastaukset siirsin sisällön mukaan näiden teemojen alle. Monin paikoin haastattelijalla oli saman kysymyksen yhteydessä vastannut muihinkin kysymyksiin tai vastaus oli sisällöltään toinen kuin olin odottanut.

Tärkeisiin arvoihin useimmat vastasivat ratkaisuihin liittyvin sisällöin ja kuinka valitsevat toimia oikein. Varsinaiset arvot eivät juurikaan tulleet esiin, lähinnä vastaukset koskivat haastateltavien oikeaksi kokemia toimintatapoja asiakkaiden kanssa. Samassa yhteydessä myös otin lainauksia alkuperäisistä haastatteluista ja tarkistin, että asia oli alunperin haastattelussa ollut tietyllä tavalla, ettei tiivistäminen ollut muuttanut sisältöä. Tästä muodostui viimeinen koonti, jossa vielä kerran jaotelin jokaisen haastateltavan vastaukset erikseen otsakkeiden tausta, haasteet, ratkaisut ja arvot tai tärkeäksi kokemat toimintatavat alle. Pyrin saamaan jokaiselta haastateltavalta vähintään yhden lainauksen, joka oli jotain teemaa sisällöltään kuvaava. Tarkensin tutkimuskysymyksiäni ja kirjoittaesani tulokset-osiota huomasin, että haasteet ja ratkaisut olivat osittain päällekkäisiä ja tuloksiin oli selkeintä esitystavankin vuoksi kirjoittaa se yhdessä. Tarkentaessani ja järjestäessäni tuloksia uudelleen huomasin, että sosiaalityöntekijöiden toimintaperiaatteista ja arvoista asiakaskohtaamisissa voisi kuitenkin syntyä tyyppit: erityisyyttä huomioivat ja sama toimintatapa kuin muillakin asiakkaila. Jouduin palaamaan osittain takaisin alkuun ja käymään tulosten sisältöjä läpi. Kirjoitin tulokset auki pohtien johtopäätöksissä yhteyttä taustaan ja aiempiin tutkimuksiin.

4.4 Tutkijan asema

Kaikki haastatteluun osallistuvat tuottavat tietoa, koska haastattelutilanne on haastateltavan ja haastattelijan välistä keskustelua ja vuorovaikutusta. Haastatteluaineisto syntyy vuorovaikutuksen ja keskustelun tuloksena. Vuorovaikutus on huomioitava haastattelutilanteessa, haastattelun suunnittelussa, tutkimusaineiston analyysissä ja tulosten raportoinnissa. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11–13.) Haastattelijan toiminnalla on vaikutusta siihen, kuinka haastateltava vastaa kysymyksiin ja

tuottaa haastatteluaineistoa. Keskustelijat asemoivat itsensä ja toisensa haastattelutilanteessa (Rastas 2005, 95). Käytettäessä haastattelua haastattelijan odotetaan Hirsjärvi ja Hurmeen mukaan (2004, 97) käyttäytyvän neutraalisti. Neutraalius tarkoittaa muun muassa voimakkaista tunneilmaisuuksista pidättäytymistä. Tiittula ja Ruusuvuoren (2005, 45) mukaan neutraalius voi olla käytännössä vaikea toteuttaa, koska haastateltavat ovat erilaisia ja myös vastaavat eri tavalla.

Haastattelussa tein valinnan pyrkiä objektiivisuuteen ja neutraaliuteen, myös tunneilmaisuni yritin pitää kurissa, enkä kommentoinut tai esittänyt omia mielipiteitäni haastattelun kuluessa. Halusin antaa tilaa haastateltavan näkemyksille. Joutuessani tarkentamaan haastateltavaa toistin hänen sanomansa asian, en lähtenyt vetämään siitä mitään johtopäätöksiä. Haastattelutilanne ei siis ollut siinä merkityksessä vuorovaikutusta tai ajatusten vaihtoa, vaan päämääräni oli saada haastateltava avoimesti kertomaan omia kokemuksiaan. Pyrin toimimaan haastattelutilanteessa rohkaisevasti suhteessani haastateltavaan. Se tarkoitti nyökkäämistä, hymyä, myöntävää hymähtämistä haastattelun kuluessa. Tietoisesti toimin näin, vaikka joidenkin vastausten kohdalla olin täysin eri mieltä. Tavoitteeni oli kuitenkin selvittää jokaisen haastateltavan henkilökohtaisia näkemyksiä ja kokemuksia, joihin oma tunnetilani tai mielipiteeni ei vaikuttaisi. Annoin haastateltavan vastata rauhassa kysymykseen, kunnes tuntui, että hän oli selvittänyt loppuun asiansa. Saatoin silti haastattelun kuluessa palauttaa keskustelun takaisin haastattelun teemoihin, jos haastateltava ”karkasi asiasta”. Haastattelutilanteessa pyrin katsomaan haastateltavaa silmiin. Huomasin katseeni harhautuessa seinällä olevaan kelloon tai papereihini, että useimmiten haastateltava alkoi lyhentää vastaustaan tai keskustelu alkoi tyrehtyä.

Heti haastattelun jälkeen kirjoitin ylös välittömät tuntemukseni ja ensivaikutelmani haastattelutilanteesta; miten haastattelu mielestäni sujui, oliko tilanne jännittynyt tai tuntuiko siltä, ettei haastateltava syystä tai toisesta avautunut. Esitin myös arvioita siitä, mikä teema nousi haastattelussa keskeiseksi tai tuliko esille jotain poikkeavaa. Halusin kirjata ylös haastattelutilannetta ja sanatonta viestintää, tilanteita ja kokemuksiani. Analyysivaiheessa olikin jännittävää huomata, että haastattelun sisältöä analysoidessani sisältö ei vastannut omia tuntemuksiani ”kovasta” tai ”kalseasta, työhönsä kyllästyneestä” tyypistä. Haastattelun sisältö toikin kuitenkin esiin haastateltavan, jolla oli paljon myötätuntoisia ajatuksia suhteessa maahanmuuttaja-asiakkaisiin. Haastattelun jälkeen tekemäni arviot toivat näkyväksi oman asenteeni (Rastas 2005, 97) ja oman kokemusmaailmani, mutta ilmei-

simmin se ei vaikuttanut haastateltavaan, joka kaikesta huolimatta kertoi omista kokemuksistaan myötätuntoisena. Haastateltavat olivat vuorovaikutuksen ammattilaisia, jotka olivat kohdanneet monenlaisia ihmisiä, monenlaisissa tunnetiloissa. Siitä voisi päätellä, ettei mahdollinen sanaton viestintäni olisi vaikuttanut vastauksien sisältöön.

Tilannetta, josta sosiaalityöntekijä haastatteluun tuli, ei voinut tietää eikä arvioida sen vaikutusta haastatteluun. Ehkä haastattelussa sen olisi voinut tarkistaa. Oma asemani suhteessa haastateltaviin muistutti lähinnä opiskelijaa, joka oli aloittamassa työuraansa. Kysyessäni kysymystä, jossa haastateltavan piti antaa neuvoja vastavalmistuneelle huomasi osan heistä ikään kuin osoittavan vastauksensa minulle, nyökyttelevän hyväksyvästi ja hieman opettavaisesti. Ennen haastattelua en kertonut itsestäni muuta kuin, että olen maisterivaiheen sosiaalityön opiskelija. Toisaalta opiskelijan asema mahdollisti valmiille sosiaalityöntekijälle vapauden kertoa yksinkertaisiakin asioita. Eräs haastateltava tosin jossain vaiheessa moitti kysymyksiäni vaikeiksi. Haastattelun päätyttyä joillakin haastateltajilla olikin hämmentynyt ilme vastatessani olevani tällä hetkellä lähihoitajien opettajana. Hämmennyksen syytä en lähtenyt selvittämään.

4.5 Tutkimuksen eettiset näkökulmat ja luotettavuus

Eskola ja Suoranta (2008, 52) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen eettisissä näkökulmissa on tarkasteltava muun muassa tutkimuslupaan liittyviä kysymyksiä, tutkimusaineiston keruuseen ja tutkimuksen raportointiin liittyvät seikat. Hain tutkimuslupaa kyseiseltä kaupungilta ja tutkimusluvan sain tammikuussa 2015. Tutkimusluvan myöntämisen ehdoissa on mainittu salassapitovelvollisuus, henkilötietolain määräysten noudattaminen ja tutkimusrekisterien hävittäminen sekä valmiin raportin toimittaminen sosiaali- ja terveystoimen käyttöön. Tutkimusluvan saatuaani sain lastensuojelun johtajalta sähköpostiosoitteen johtavalle sosiaalityöntekijälle ja häneltä listan sosiaalityöntekijöiden sähköpostiosoitteista. Sähköpostin välityksellä aloin järjestellä haastatteluajoja (Liite 1). Haastattelut tein kevään 2015 aikana. Haastateltavat olivat motivoituneita ja sähköpostin kutsulistalta lomien takia vahingossa poisjääneet ottivat minuun erikseen yhteyttä varmistaakseen, että pääsevät mukaan haastatteluun. Yhden haastateltavan kanssa ei onnistuttu järjestämään yhteistä haastatteluajaa ja haastateltavia oli mukana lopulta 10 eli lähes kaikki työpaikan sosiaalityöntekijät. Haastattelun ai-

heesta kerroin haastateltaville etukäteen aiheen liittyvän lastensuojelun haasteisiin maahanmuuttajaperheiden kanssa. Tarkemmat haastatteluajat sovimme pääosin sähköpostitse.

Nauhoitin haastattelut kännykän sanelinsovelluksella, jonka äänitys jälki oli erinomainen ja selkeä. Kenelläkään haastateltavista ei ollut mitään nauhoittamista vastaan. Olen sitoutunut hävittämään haastatteluaineiston pro gradu-työn lopullisen raportin valmistumisen jälkeen ja toimittamaan valmiin pro gradu-työni kyseisen kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle. Haastattelun jälkeen vielä sovin haastateltavan kanssa, että haastattelun sisältö jäisi meidän väliseksi asiaksi, jotta seuraavat saman työpaikan haastateltavat tulisivat samaan tilanteeseen. Haastattelun yhteydessä vielä kävimme keskustelua vaihtoehtoisuudesta. Haastateltavat joissain tapauksissa kokivat vaikeana kertoa tarkemmin tai yksilöidymmin asiakastapauksista esimerkiksi asiakkaan kotimaata, koska kaupungissa ei välttämättä ollut kovin montaa kuvauksen asiakasta. Sen vuoksi en mainitsekaan maita, vain ilmiansuunnan tai maanosan tai mainitsen vain asiakkaan maahanmuuttajuuden. Jotkut haastateltavista myös halusivat vielä haastattelun yhteydessä varmistaa, etteivät heidän henkilökohtaiset mielipiteensä erottuisi tai tulisi näkyviin. Haastateltavat olivat yhdestä työyhteisöstä ja kaikki työskentelivät saman käytävän varrella. Haastattelun lainauksissa on mainittu haastateltavan numero, mutta se on valittu satunnaisesti, ei haastattelujärjestyksen mukaan, koska haastateltavat olivat ainakin jossain määrin tietoisia järjestyksestä. En käyttänyt lainauksissa myöskään kohtia, joiden perusteella olisi voinut paljastua henkilötietoja.

Ruusuvuori ym. (2010, 18; 28) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta — reliabiliteettia ja validiteettia arvioitaessa on pohdittava, löytyykö aineistosta vastaus tutkimuskysymyksiin, onko aineiston määrä siihen riittävä ja tutkimuksessa saatu tieto yleistettävissä. Laadullisessa tutkimuksessa ratkaisevaa ei ole määrä vaan analyysin systemaattisuus ja analyysiprosessin läpinäkyvyys. Analysoinnissa käytettyjen käsitteiden on oltava näkyvissä ja analyysiprosessi on osattava avata. Sisäinen yleistettävyys (mt. 2010, 28) tarkoittaa saadusta aineistosta tehtyjen päätelmien yleistettävyyttä koko muuhun aineistoon. Esimerkiksi tietyn teeman yleisyys aineistossa voidaan osoittaa määrällisesti. Eskola ja Suorannan (2008, 210) mukaan luotettavuuden arviointi koskee laadullisessa tutkimuksessa koko tutkimusprosessia. Tutkija on keskeinen tutkimusväline ja samalla myös luotettavuuden kriteeri. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan mittauksen luotettavuudesta, mutta laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää selvittää tarkasti auki aineistonkeruu ja analyysin tekeminen.

Keräsin aineiston yhdeltä työpaikalta ja näin ollen kyseessä on tapaustutkimus, jonka tulokset ovat ainakin osittain yleistettävissä. Tutkimuskysymykseni oli kohdistettu maahanmuuttajien parissa työtä tekeville sosiaalityöntekijöille. Haastateltavilla oli monenlaista kokemusta maahanmuuttajista sekä ajallisesti, että määrällisesti, mutta myös suomalaistaustaisista, joten se tarjosi myös vertailukohtaa suhtautumistapoihin. Useimmat heistä olivat toimineet lastensuojeluprosessin eri vaiheissa, koska monet heistä mainitsivat haastattelussa useampia eri vaiheita urallaan. Hyvin tarkka määrällinen aineiston ja teemojen erottelu saattaisi tuoda mukanaan anonymiteettiongelman, koska haastateltavia oli vain 10 ja monet heistä olivat olleet jo useamman vuoden tällä työpaikalla ja varmasti tunsivat toisensa. Muutamalla haastateltavalla oli joistakin teemoista tiukkojakin mielipiteitä, joista he erityisesti toivoivat, ettei mistään käy ilmi, kuka ne esitti.

Tulosten yleistettävyyden ja siirrettävyyden kannalta haastateltavat edustivat mielestäni melko hyvin lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä — heissä oli eri ikäisiä ja työkokemukseltaan eri pituisen ajan työssä olleita. Työn tekeminen lastensuojelussa tapahtuu keskimäärin samalla tavalla joka puolella. Jonkin verran rakenteellisia eroja työnjaossa voi olla. Tulosten analysointia hankaloitti sen tapahtuminen useammassa jaksossa. Toisaalta pidempi aikajakso toi mukaan omalla kohdallani lisää näkökulmia, toisaalta analysointiprosessi piti aloittaa alusta. Olen pyrkinyt näkökulman muutosta arvioimaan johtopäätöksissä luvussa 6 tarkemmin.

Tutkimuksen validiteettiin kannalta kahdenkeskiselle haastattelulle olisi ollut vaihtoehtona ryhmähaastattelu ja myös etukäteen lähetettävä kyselykaavake tai narratiiviset menetelmät. Kahdenkeskisen haastattelun mahdollisuus on tuottaa sellaisia vastauksia, joita ei ryhmähaastattelu tuota. Toisaalta nimettömänä kyselylomakkeen täyttäminen tai tarinan kerronta olisi tarjonnut mahdollisuuden samaan. Mielestäni kahdenkeskinen haastattelu nostaa esiin näkökulmia haasteisiin ja myös haastateltavien arvoja. Suuri merkitys on myös haastattelukysymyksillä, jotka mielestäni vastasivat hyvin tutkimuskysymyksiä ja teoriataustaa. Tutkimuksen reliabiliteetti kertoo siitä, olisiko sama tutkimus toistettavissa ja olisivatko tulokset samat. Sitä varten pyrin kuvaamaan analyysiprosessia mahdollisimman tarkasti. Mutta toisaalta haastattelulla on oma vaikutuksensa haastateltaviin. Haastattelu eteni prosessinomaisesti ja toi varmasti uusia näkökulmia mietittäväksi haastateltaville. Jos sama haastattelu toistettaisiin, heillä olisi todennäköisesti enemmän prosessoituja mielipiteitä ja ajatuksia haastattelun teemoista.

5 KULTTUURIEN KOHTAAMISEEN LIITTYVÄT HAASTEET

5.1 Kielelliset haasteet ja tulkin käyttö

Kielellisen ilmaisun haasteita sosiaalityöntekijät kokivat kohdatessaan erilaisia kulttuurillisia tapoja ja pohtiessaan, kuinka kieltäytyä niistä. Positiivisia kulttuurien kohtaamisia tapahtui monesti kotikäynneillä, joilla maahanmuuttajaperheet halusivat osoittaa vieraanvaraisuuttaan tarjoamalla monenlaisia sosiaalityöntekijöille uusia ruokalajeja. Osa sosiaalityöntekijöistä oli kokenut tilanteet tilaisuutena tutustua uuteen kulttuuriin. Maahanmuuttajaperheet saattoivat myös tuoda työntekijälle lahjoja. Haasteelliseksi tilanne muuttui, kun sosiaalityöntekijä tiesi kotikäyntiin varatun ajan olevan rajallinen ja koki, ettei hänellä ollut välineitä siihen, kuinka kieltäytyä tarjotusta ateristiasta tai lahjasta loukkaamatta perhettä.

Jos sosiaalityöntekijä piti jotain tapaa erikoisena ja kulttuuriin kuuluvana eikä ymmärtänyt sitä, parhaana ratkaisuna pidettiin kysymistä suoraan maahanmuuttaja-asiakkaalta. Ensimmäinen esimerkki koskee juuri tätä, myös näkökulmaa koulutuksen tarpeellisuuteen. Jälkimmäisessä esimerkissä on kyse ympärileikkaukseen liittyvästä hämmennyksestä ja keskustelusta perheen kanssa. Muutoinkin haastateltavat pitivät suorutta hyvänä keinona maahanmuuttajien kanssa puhuttaessa, vaikkakin eri kulttuureissa saattaa olla useita tabuna pidettyjä aiheita. Sanattomaan viestintään kukaan haastatelluista ei sanonut kiinnittävänsä huomiota omalla kohdallaan.

”Niin mä en oikein usko semmoseen, että me mennään johonki auditorioon ja joku kertoo kuka ja kenellä on puheenlahjat paremmat ja huonommat. Kyllähän sitä järjestetään, kun sä tietosesti haet niitä koulutuksia, mutta mun mielestä nää maahanmuuttajat ihan fiksusti he kertoo ite, kun heiltä kysyy. Että sitä semmosta menetelmäkoulutusta, että me osattais kysyä ja kuulla.” (H2)

”Että helposti alkaa sitten mennä siihen, että mitä jos siellä on sitä ja ootko sitä tarkistanu ja en tietenkää lähde sellasia asioita tarkistaan, jos siihen ei oo ihan oletettu. Tai siis jollain lailla, että näin olis tapahtunu. Mutta sitä mitä mä tarkotan on se, että kysymällä suoraan ihmisiltä, että onko asia näin vai näin, niin saa vastauksen.” (H7)

Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat työnteon tulkin välityksellä haasteena työnteolleen maahanmuuttajaperheiden kanssa. Se vaati haastateltavien mukaan totuttelua. Sosiaalityöntekijät myös asettivat toisinaan kyseenalaiseksi tulkkien ammattitaidon.

”...hyviä, no — ei siinä oo mitään hyviä puolia, se on hankaloittava tekijä siinä. Ei yhtään tiedä, että kuinka kun ei yhtään ymmärrä sitä kieltä niin, ei tiedä, miten se tulkki niinku tulkkaa ja niin pois päin.” (H5)

Sosiaalityöntekijän on toimittava noudattaen monia eri lakeja ja myös huolehdittava, että asiakkaan oikeudet tulevat huomioiduiksi. Viranomaisella on velvollisuus hankkia tulkki ja asiakkaalla on oikeus saada tulkki, ellei hän pysty muuten asioimaan. Asiakkaan oikeudet tulevat parhaiten huomioiduiksi, kun hän voi toimia tulkin välityksellä, jos vaihtoehtona on heikolla vieraalla kielellä toimiminen. Haastateltavat mainitsivat tulkkien saamisen välillä vaikeaksi, varsinkin lyhyellä aika-
taululla. Joskus oli vaikea löytää harvinaista kieltä puhuvalle asiakkaalle oikean kielen tulkki. Tulkkien ammattitaito vaihteli myös suuresti; kaikkien käsitteiden kääntämisestä oikein ei aina voinut olla varma ja yksityiskohtien ja lakipykälien sanatarkkaan tulkkaamiseen ei aina voinut luottaa. Tulkki oli myös saattanut yksinkertaistaa asioita ja aiheuttaa väärinkäsityksiä.

Vuorovaikutuksen sujuminen on onnistuneen asiakassuhteen edellytys. Jos vuorovaikutuksessa tapahtuu väärinkäsitys, sillä voi olla pitkäjänteisiä vaikutuksia. Kokemus tilanteesta syntyy kuitenkin omien vaikutelmien pohjalta ja yhteisen kielen puuttuessa väärinkäsitysten määrä voi olla suuri. Esimerkissä tulee esiin myös asiakasperheen suhtautuminen viranomaisiin — työntekijät on päästetty kotiin sisälle, vaikka sosiaalityöntekijän tulkinnan mukaan he eivät edes välttämättä ole ymmärtäneet, mistä on kyse.

”Iso vaara on siihen, kun kieltä ei ymmärrä ja kaikki on katastrofis, niin joskus tuntuu, että auttajia käy siellä kotona ja niin ei perheet edes tiedä, mikä juttu tää on. Kuka täällä kävi? Jolloin saa ihan väärän viestin, että koti on semmonen paikka, että kaikki pitää päästää.” (H2)

Hankaluutta tuotti myös tulkkien jatkuva vaihtuminen. Sosiaalityöntekijät eivät aina saaneet jo hyväksi kokemaansa tulkkia uudestaan. Tulkki on osaltaan myös työntekijänä ja tulkin vaihtuminen vaikutti siihen, että uusi tulkki ei tuntenut tulkattavan tilanteen taustoja ja asiakkaan tapaamisessa asiakas joutui aloittamaan tilanteensa selvittämisen aina alusta. Asiakkaat eivät aina luottaneet tulkin vaitiolovelvollisuuteen. Tulkkina saattoi toimia maanmies samasta kaupungista, jossa oli vain pieni yhteisö sen maan kansalaisia. Luottamuksen syntyminen työntekijän ja asiakkaan välillä on yksi tärkeimmistä asiakassuhteeseen liittyvistä seikoista. Jos asiakas ei pysty luottamaan tulkkiin, hän ei halua kertoa oikeaa tilannettaan eikä apu tavoita asiakasta.

”Yleisin syy, että kieltäytyy ottamasta tulkin, että kukaan ulkopuolinen tai kukaan maanmies kuulee niitä juttuja. Kun voi olla aika pieni sitte se piiri siinä mielessä, että kaveri sitte tulee ja kuulee heidän jutut, niin he ei sitä sitte halua.” (H5)

”Tulkkiasiat on semmonen asia, että valitettavasti kaikki tulkit ei pidä vaitiolovelvollisuuttaan. Että ei oo ihan yks tai kaks kertaa, kun ne menee tuolla kaupungilla ne asiat. Että olis myös sinne suuntaan hyvin painava asia. Että ei voi toimia työssä, jos ei pidä sitä. Että niitä ei sitte soitella kavereille.” (H3)

Tulkkina saatetaan toimia monenlaisella koulutuksella ja taustalla. Tulkillla ei välttämättä ole mitään tulkkaamiseen tai sosiaalialaan liittyvää koulutusta, vaan he voivat olla myös henkilöitä, jotka ovat oppineet kielen jossain toimintaympäristössä tai osaavat sen luonnostaan taustastaan johtuen. Käsitteiden tulkkaaminen on vaikeaa, ellei ammattisanasto ole hallinnassa. Vaitiolovelvollisuuden pitämistä voi tulkin olla vaikea ymmärtää, ellei hän ole saanut asianmukaista koulutusta. Haastateltavat painottivat toiminnassa tulkin kanssa selkeyttä ja asioiden yksinkertaistamista. Tulkki ei välttämättä ymmärtänyt kaikkia ammattikieleen kuuluvia sanoja ja sen vuoksi ne oli selitettävä vielä lisäksi

auki. Tulkin kanssa toimiminen vei myös kaksinkertaisen ajan, itsessään jo tulkin käyttämisestään johtuen.

5.2 Perhekäsitykset ja kasvatustenetelmät

Suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat tottuneet toimimaan pienempien suomalaistaustaisten perheiden kanssa. Siksi monilapsisten maahanmuuttajaperheiden kanssa tehtävä lastensuojelutyö haastaa aivan eri tavalla käytännönkin tasolla. Kaikki maahanmuuttajaperheet eivät tokikaan ole monilapsisia, mutta haastatteluissa ne nousivat voimakkaasti esille nimenomaan perheiden työläyden vuoksi. Haastattelussa kävi ilmi maahanmuuttajien kotimaita muun muassa venäläisiä, virolaisia, somalialaisia ja kurdeja. Asiakkaiden kulttuuritausta oli monivivahteinen. Haastatteluissa en tehnyt eroa eri maista tulevien maahanmuuttajien välillä, koska sosiaalityöntekijät selvästi arkailivat kertoa kovin tarkkoja yksityiskohtia vaitiolovelvollisuutensa vuoksi. Tämä näkyy jossain määrin kulttuurieroihin liittyvien tulosten ylimalkaisuutena; sosiaalityöntekijä saattaa sanoa maahanmuuttaja-asiakkaan kodin olevan pelkistetty, mutta ei erittele sitä, mistä ilmansuunnasta tai kulttuurista asiakas on lähtöisin.

Sosiaalityöntekijät kokivat suurikokoisten maahanmuuttajaperheiden lapsimäärän haastavaksi ja työmäärän jopa uuvuttavaksi. Konkreettisesti se tarkoitti suuremman tilan ja tuolimäärän varaamista etukäteen ja myös monenlaisia järjestelyjä, jos sosiaalityöntekijä halusi tavata lapset erikseen. Yhtenä vaihtoehtona esitettiin kodinhoitajan varaamista osalle lapsista tapaamisen ajaksi, jotta vanhemmat pääsisivät osallistumaan palaveriin. Sosiaalityöntekijän tulisi tavata jokainen lapsi erikseen ja jos lapsia on perheessä lähes 10, tilanne muuttuu haastateltavien mukaan työlääksi ja kokonaisuutta on vaikea hallita.

”Niin jos on ollu vaikka joku perheväkivaltilanne, niin ja 10 lasta, niin kyllä se tarkoittaa, että meillä on paljon enemmän niitä asiakkaita. Mutta sitte taas sellasissa tilanteissa, missä perus suomalaisessa perheessä on väkivaltilanne ja siellä on nähny 2 lasta, niin totta kai se näyttää tilastoissa eri tavalla.” (H6)

Tällä työpaikalla ei pääsääntöisesti toimittu työpareina toisen sosiaalityöntekijän kanssa, mutta monilapsisen maahanmuuttajaperheen kanssa työskennellessä työparia pidettiin välttämättömänä jopelkän työmääränkin vuoksi. Työpari myös yleensä järjestyi. Muiden ammattiryhmien työpareja käytettiin myös runsaasti, erityisesti aikuissosiaalityöstä maahanmuuttajaohjaajaa. Eräs sosiaalityöntekijä konkretisoi vaikeutta suuren perheen lasten nimien muistamisen haasteena — jos nimen muisti, saattoi olla vaikeuksia sen ääntämisessä. Samainen haastateltava kertoikin kuljettavansa taskussaan mukana nimilappuja.

”...se työmäärä on valtava, jos on 8 lasta. Ne on kaikki iso ikäskala. Et hupsista, että se on valtava urakka lähtee työstämään. Ihan nimistä lähtien. Hyvä jos mä muistan niitä, mä aattelen, että mä en pysty opettelemaan niitä. Niin mulla on aina näitä tällasia lappuja mukana, mä aina kurkin sieltä ja hyvä, jos osaan lausua.” (H9)

Palaverien järjestämisessä koulun kanssa suuren perheen ongelmatiikka korostui erityisesti. Haasteena oli muun muassa perheen tuleminen palaveriin. Muutama haastatelluista kertoikin ottavansa palaveriin tulevan vanhemman kyytiinsä matkalta. Kohtaamisissa koulun kanssa nousi esiin sosiaalityöntekijöiden asianajajana toimiminen. He halusivat ilmaista olevansa asiakasperheen — ”heikomman” puolella vaativaa koulua vastaan.

”Että kyllä mä mietin, että kohtuuttomalle joutuu nää perheet. Ja sitte jos on kaikki lapset eri kouluissa, itte käy kurseilla, niin sitte yrittää päästä koulupalaverierihin ja sitte jos ei pääse, pitää vaihtaa busseja ja täällä kulkee tosi huonosti, niin sitte ollaan hyvin suivaantuneita, että ei niitä taaskaan näkyny.” (H9)

”Yritystä pärjätä täällä on, heikkoutta, pelkookin ehkä, mutta yrittävät parhaansa, siksi mä yritän heitä vähä suojella, ettei kaikki viranomaiset syö heitä elävältä, että tulee pelkkää moitetta, vaan pitäis antaa sitä hyvää palautetta, että ja ihan pienistäkin asioista, kun puhutaan, että jos koulussa tulee huolta siitä, että lapsi haisee hielle tai on niinku likanen ja ne yrittää isoa perhettä huoltaa ja hoitaa.” (H9)

Etukäteisselvittelyjä tehdessään sosiaalityöntekijä joutui toisinaan selvittämään asiakasperheen perhekuva: kuka on isä, kuka äiti, tytär tai siskontyttö. Kokoonpanot saattoivat olla sosiaalityöntekijän näkökulmasta yllätyksellisiä tai sitten tiedot eivät pitäneet paikkaansa esimerkiksi lasten syntymävuoden tai lukumäärän kohdalla. Perhekuva saattoi olla erilainen verrattuna suomalaiseen käsitykseen perheestä ja vaati sosiaalityöntekijältä kokonaan erilaista lähestymiskulmaa. Kotikäynneillä paikalla saattoi olla ydinperhettä laajempi suku koolla. Ensimmäisessä esimerkissä nuori äiti oli asunut jonkun sukulaisensa luona useita viikkoja, jota haastateltava oudoksui ja toisessa esimerkissä haastateltava selvittää perhekuvan monimuotoisuutta.

”Mun mielestä hieman outoo. Se on hänelle taas ja hänen kulttuurinsa mukaisesti normaalia ja se kuuluu asiaan.” (H7)

”Sitte tietenki niin pitkälle kuin mahdollista selvitän sitä perhekuva. Kuka on isä, kuka on äiti ja kuka on mahdollisesti joku siskontyttö, joka on aikuinen ja asuu samassa perheessä, kun ne on niin monimuotoisia ne perheet että et saattaa samassa osoitteessa asua kaksi sisarusta perheineen tai ne on niin jänniä kombinaatioita ja sitte se, että joskus tulee vähä vesiperää, että ne ei oo ihan paikkaansapitäviä ne tiedot, että.” (H10)

Kuritusväkivalta kasvatustieteenä tuli esille myös lähes jokaisessa haastattelussa. Sosiaalityöntekijät tekivät eron kulttuuriin kuuluvan kuritusväkivallan ja kovan väkivallan välillä. Heidän mukaansa kulttuuriin kuuluva kuritusväkivalta oli helpompi kitkeä pois. Kuritusväkivaltaa saatettiin myös verrata Suomen tilanteeseen 40-luvulla. Väkivaltaan suhtautuminen kuitenkin todettiin kaiken kaikkiaan erilaiseksi kuin Suomessa. Suurin kulttuurien törmäys tulikin suhteessa Suomen lainsäädäntöön, joka kieltää lapsen ja aikuiseen kohdistuvan väkivallan kaikki muodot. Myös perheväkivaltaa esiintyi haastateltavien mukaan enemmän kuin suomalaistaustaisissa perheissä. Perheyhteisö koettiin myös toisinaan hyvin tiukasti sulkeutuneena, joka ilmaisi mielipiteensä esimerkiksi väkivallasta hyvin yhtenevästi. Tämä koettiin perheen suojelemisena. Väkivaltaa saatettiin joissakin maahanmuuttajaperheissä pitää ”tavallisena” tai ”normaalina”, sosiaalityöntekijöiden tulkinnan mukaan kulttuuriin kuuluvana.

”Sit äärimmäinen väkivalta. Väkivalta niin, että perheen äiti ja tytöt voi kertoa, että sitä on ollu aina. Ja rajuakin väkivaltaa. Että ne on eläny siinä väkivallassa aina ja ne pitää sitä ”se on semmosta”, niin pysäyttää.” (H9)

Joitakin tapoja sosiaalityöntekijät myös kummeksuivat, mutta mikäli tapa mahtui Suomen lainsäädännön sisäpuolelle, se ei aiheuttanut hankaluutta. Tässä esimerkissä on kyse vauvan aamupesusta.

”Että mä mietin, että oliko tää välttämätöntä heidän iholleen sitte. Että tämmösiä yllätyksiä voi tulla, että vähä hämmentyy, että ahaa tää kuuluu teidän perheen aamutoimiin, että sitä rasvaa meni sitte puoli tuubia. Taas sehän oli toisaalta hieno asia, että vauvahan nautti, kun häntä kosketeltiin, mutta ehkä tämmösiä hämmentäviä tilanteita, että okei.” (H7)

Hämmennystä saattoi herättää joidenkin kotien pelkistetty ulkonäkö ja lelujen poissaolo. Siihenkin kuitenkin suhtauduttiin hyväksyvästi ja lähinnä toisenlaisena tapana toimia. Maahanmuuttajaperheiden arvomaailmassa korostui haastateltavien mukaan ero suhtautumisessa vammaisiin, psyykkisiin sairauksiin, tyttöihin ja poikiin, aikuiseen ja lapseen. Psyykkisiin sairauksiin ja vammaisiin saatettiin suhtautua häpeillen ”saatetaan työntää johonkin nurkkaan”. Psykiatrin nimenkin mainitseminen saattoi herättää voimakkaita tunteita, sitä saatettiin pitää hulluksi leimaamisena.

Lapsen asema poikkesi haastateltavien mielestä suomalaisesta näkemyksestä. Suomessa lapsen etu menee kaiken edelle, mutta maahanmuuttajilla aikuisen oikeus ja vanhemman oikeus ohittaa lapsen oikeudet ja aseman. Haastateltavat kokivat myös, että lapsia suojataan enemmän kuin suomalaisissa perheissä, erityisesti tyttöjä. Tässä tulee näkyviin myös sukupuolten väliset erot. Perheissä saattoi sosiaalityöntekijöiden tulkinnan mukaan olla hyvin eroava suhtautuminen tyttö- ja poikalapsiin. Pojan asema oli kiistaton siitä huolimatta, mitä hän oli tehnyt, mutta tytön käyttäytymisen suhteen oli hyvin tarkkoja ja hän saattoi saada negatiivista palautetta, vaikka oli käyttäytynyt hyvin.

Sosiaalityöntekijät pyrkivät näkemään myös positiivisia puolia kulttuurien törmäyksistä huolimatta. Positiivista näkökulmaa tuli esiin erään sosiaalityöntekijän ajatuksessa maahanmuuttajaperheiden luontaisesta kyvystä olla vuorovaikutuksessa lastensa kanssa ja taipumuksesta olla vanhempi. Nämä taidot ovat hänen mukaansa meiltä hukkuneet. Haastateltavat löysivät useita erilaisia puolia lähtö-

maiden yhteisöllisissä kulttuureissa. He näkivät myös voimavaroja, joita lastensuojelu voisi huomioida ja hyödyntää esimerkiksi mummon päivittäiset vierailut lapsiperheessä tai suuren suvun tuoma avoimuus ottaa vastaan sukulaisia pidemmäksikin aikaa. Tässä esimerkissä tulee esiin myös näkökulma individualistisen yhteiskunnan kehittämästä korvaavasta järjestelmästä yhteisön ja suvun tarjoamalle tuelle.

”...esimerkiks voi olla joskus saattaa olla semmonen olo, että meidän yhteiskunnassa ei aina hoksata antaa arvoa näille sosiaalisille suhteille ja verkostoja, joita saattaa olla ulkomaalaistaustaisella perheellä. Ajatellaan, että jos vanhempi on uupunut, niin laitetaan kotipalvelua, mutta voi olla, ettei työntekijä hoksaa huomioida, että siellä käy lapsen isoäiti joka päivä. Että me ei ehkä oo totuttu semmoseen naapuriapuun ja sukulaisapuun, että ja kaikki on aika yksin ja meillä sukulaisia paikkaa sitte tämmönen tukiverkosto, et jotenki osataan nähdä se voimavara, joka sieltä monesti löytyy suvusta ja ystäväpiiristä.” (H6)

Useiden maahanmuuttajien suhtautuminen viranomaisiin oli haastateltavien mukaan erilaista.

Venäläisillä saattoi olla sosiaalityöntekijöiden mukaan hyvin negatiivinen, jopa mielivaltainen käsitys lastensuojelusta. He saattoivat kysellä asianajajan tarpeellisuutta heti ensitapaamisella, koska pelkäsivät, että sosiaalityöntekijät voivat vain tulla ja viedä heidän lapsensa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä usein olikin selvittää maahanmuuttajaperheille, mitä lastensuojelutyö Suomessa tarkoittaa ja sisältää. Erityisesti viranomaisiin suhtautumisen eroavaisuus korostui sukupuoleen liittyvissä tilanteissa, kun asiakkaana oli mies ja vastassa oli naistryöntekijä. Sosiaalityöntekijä oli saattanut kokea, ettei heillä tai heidän sanomisellaan ollut ollut auktoriteettia suhteessa lapsen isään. Sosiaalityöntekijä oli kokenut myös työn tekemisen vaikeana, jos sosiaalityöntekijän ohjeita ei ollut sukupuolikysymyksen vuoksi arvostettu tai noudatettu. Tapakulttuurissa oli tullut esiin tilanteita, jolloin miehen ei ollut sopinut kätellä naistryöntekijää tai esimiesasemassa oleva nainen oli uusi asia miehille.

”Kyllä se on monen kulttuurin kans se, että kun sä naisena menet puhumaan näistä asioista, niin monet miesvaltaisesta kulttuurista, että se on melkein ihan sama, mitä sä siinä puhut, kun oot väärää sukupuolta.” (H3)

”Hän ei halunnu mun kanssa asioida, koska koki epäluottamusta siitä, että osaanko mä hoitaa homman, että kun hän ei ollu samaa mieltä, niin sitte niistä avuntarpeista, mitä heillä on ja ylipäänsä lastensuojelutarpeesta. Ja sitte kun hän halus jutella mun esimiehen kans ja mä ohjasin hänet juttusille, niin hän joutu siinä sitte tavallaan nöyrytymään, että ei se tilanne muuttunu miksikään, että vaikka hän sitte mun esimiehen kanssa asioi.” (H7)

Sosiaalityöntekijät osoittivat kuitenkin myös ymmärrystä miehen asemaa kohtaan hänen ”joutuesaan” kohtaamaan sukupuolten tasa-arvoa noudattavan yhteiskunnan Suomessa. Maahanmuuttajaperheiden lasten eriaikainen kotoutuminen, vanhemmilleen tulkkina toimiminen ja asioiden hoitaminen toi usein kriisin perheeseen. Se saattoi aiheuttaa kriisin etenkin perheen isälle, joka oli tottunut olemaan perheen pää. Eräs haastateltava arveli sosiaalityöntekijän toiminnalla olevan vaikutusta myös koko perheen elämään, varsinkin jos mieheltä vietiin auktoriteetti perheessään. Tämä haastateltava puhuikin yhteensovittamisesta.

”Niin jotenki se, että ne joutuu täällä meidän naisten armolle. Joku sanoo täällä, mitä sä saat tehdä tai kyseenalaistaa sun vanhemmuuden. Toki me tehdään sitä kaikille. Mut jotenki siinä kohtaa, jos sä lähet niinku oikein nolaamaan sitä, oikein lyömään sen maanrakoon, niin mä ajattelen, että se näkyy kyllä siinä perheessä, että isältä viedään se kaikki auktoriteetti. Se sitte kyllä sen perheyhteisön, niinku, se ei oo hyvä asia siellä niinku. Et jotenki niinku se yhteensovittaminen on tärkeätä siinä niinku.” (H1)

5.3 Yhteistyön ja kotoutumisen haasteet

Koulu on sosiaalityöntekijöiden tärkeimpiä yhteistyötahoja. Monet lastensuojeluilmoitukset tulevat nimenomaan koulusta lasten ja nuorten oirehtimisen vuoksi. Koulun suunnalta tulevat odotukset ja vaatimukset koettiin perheen kannalta kuormittaviksi. Suomen koulujärjestelmää haastateltavat pitivät vaativana, ja yhteydenpito maahanmuuttajien ja koulun välillä oli huomattu puutteelliseksi. Koulu ei ollut informoinut maahanmuuttajavanhempia, vaan otti suoraan yhteyttä lastensuojeluun. Sosiaalityöntekijät korostivat koulun vastuuta tiedottamisesta vanhemmille lasten oireillessa, jotta vanhemmat olisivat selvillä lastensa tilanteesta alusta alkaen. Sosiaalityöntekijöiden käsityksen mu-

kaan koulu toimi tässä asiassa toisin kuin suomalaistaustaisten vanhempien kanssa. Eräs haastateltavista kertoi neuvoneensa koulua lastensuojeluilmoituksen teossa, koska koulu ei ollut ollut yhteydessä maahanmuuttajavanhempiin. Myös tulkin varaamisessa koululle oli huomattu puutteita.

”Ja sitte kyllä mä mietin näitä luku- ja kirjoitustaidottomia vanhempia, niin kyllä ne on aika kovilla. Wilmaan tulee viesti, sulla ei oo tietokonettakaan ja sitte jos sulla olis se, niin sulla ei oo taitoo käyttää sitä. Sulla ei oo kielitaitoa ja koulusta opettaja ei ymmärrä varata tulkkia, kun sun kanssa puhuu niin kyllä mä ajattelen, että siinä ollaan aika toisten armoilla siinä kohtaa.” (H3)

”Niin sit mä kysyn, kun vanhemmat on siitä ihmeissään, että heillä ei oo tällasta tietoo, niin sitä mä kysyn, että onko näistä menny ykskään, kun koko syksy on kerätty tietoo, kun ei oo vanhemmat tästä tietosia, että onko kukaan kertonu koko syksyn puolen vuoden aikana kertonu vanhemmille, että lapsi oirehtinu siellä. Ja sit se tuodaan palaverissa, jossa pommina esille ja kysytään, mitä vanhemmat tekee tälle asialle.” (H9)

Tässä esimerkissä sosiaalityöntekijä on huolissaan viranomaisten hätäilystä ja vanhempien jättämisestä ulos keskusteluista. Lapselle myös olisi pitänyt haastateltavan mukaan antaa riittävästi aikaa sopeutua.

”Semmonen pieni poika, joka on tullu kesken lukukauden tänne toiselta paikkakunnalta ja sitte herää huoli siitä kotitilanteesta ja se huoli tulee sieltä koulun puolelta. Koulun aikuiset pohtivat sitä asiaa keskenään, eikä äitiä eikä isää oteta siihen keskusteluun mukaan ja ollaan meihin yhteydessä ja huoli on kova ja sitte kun kohtaa sen äidin ja hänen kanssaan keskustelee. Jotenki sitte se maahanmuuttaja, että ei lähdetä niinku asioiden kanssa lentoon, vaan annetaan sille lapselle aikaa rauhaantua siihen uuteen ympäristöön.” (H10)

Koulun suunnalta tulevat odotukset olivat haastateltavien mielestä liian korkeat ja muutoksia odotettiin tapahtuvaksi suhteettoman nopeasti. Muutoksen todettiin monissa maahanmuuttajaperheissä tapahtuvan kuitenkin hitaasti. Sosiaalityöntekijöiden mielestä lasten traumatausta tai leiriolosuhteista saapuminen saattoi jäädä huomioimatta koulun odotuksissa lasten käyttäytymisen suhteen; leirio-

losuhteista tullut perhe ei pystynyt omaksumaan kaikkia koulun vaatimia asioista odotusten mukaisella vauhdilla. Heidän mielestään tausta saattoi olla osasy s oppimisvaikeuksiin ja hankaluuksiin koulussa. Kohtaamisen haasteet kulminoituivat palaverien järjestämisessä, johon koululta toivottiin joustoa. Asiakasperheiden lapset saattoivat olla useassa eri koulussa eikä perheellä ollut autoa. Vanhempien kulkeminen toiselta puolelta kaupunkia omasta opiskelupaikastaan keskellä päivää yleisillä kulkuneuvoilla saattoi olla hyvin haasteellista ja aikaa vievää. Tästä oli esimerkki jo isojen perheiden kohdalla aiemmin. Näissä esimerkeissä tulee esiin sosiaalityöntekijöiden erilainen tulkinta maahanmuuttaja-asiakkaan tilanteesta suhteessa koulun näkemykseen.

”Sitte mä oon ehkä ollu hieman ikäväkin lastensuojelun sosiaalityöntekijä, kun olen sanonut sen suoraan. Että siellä voi olla trauma taustalla ja vielä paikkakunnan muutos ja näkisin, että lapsen levottomuus ei välttämättä johdu hänen omasta aivoperäisestä sairaudestaan, vaan siihen liittyy paljon ympäristötekijöitä.” (H10)

”Mut tuntuu, että jos joka asiasta, jos joku negatiivinen asia lapsista maahanmuuttajataustaisista koulussa on, niin ihan pienestä asiasta tulee iso ongelma, että varmaan moni muukin sen ikäinen haisee hieltä koulussa. Ei sit sattumoisin tämä lapsi, jolla on sitä käytöspulmaa siellä koulussa.” (H9)

Koulun suhtautuminen maahanmuuttajaperheissä tapahtuneeseen muutokseen koettiin negatiivisena. Koulussa ei sosiaalityöntekijöiden mielestä nähty juurikaan samoja tuloksia, mitä lastensuojelussa nähtiin. Eräs haastateltavista kertoi myös toimineensa ”asianajajana” maahanmuuttajaperheelle koulua vastaan. Närää herätti negatiivisuus, vaikka lastensuojelu oli saattanut tehdä monta vuotta perhetyötä asiakasperheessä ja oli huomannut positiivista muutosta.

”Meillä on ihan toisenlainen näkemys siitä perheestä ja kodista kuin koululla. Meillä on tosi paljon hyvää, heillä on pelkästään negatiivista.” (H9)

Asiakasperheen kulttuuriin liittyvinä haasteina pidettiin eriaikaista kotoutumista, ylipäättänsä kotoutumisen viivästymistä tai epäonnistumista. Tämä näkyi haastateltavien mielestä siinä, että perhe oli saattanut asua Suomessa jo yli 10 vuotta, mutta käyttivät yhä tulkkia asioidessaan.

”Mulla on semmonenkin perhe, joka on ollu 17 vuotta ja edelleen asioidaan tulkin kanssa. Se tuntuu aika kummalliselta. Näin mä sen ajattelen.” (H1)

Suomen lakia ei sosiaalityöntekijöiden mukaan tunnettu riittävästi. Tämä ilmeni heidän mukaansa kuritusväkivallan yleisyydessä. Kotouttamisen tehtävänä pidettiin muun muassa väkivaltalainsäädäntöön perehdyttämistä. Suomen lain esilletuontia pitivät kaikki välttämättömänä. Se tuotiin esille etenkin kuritusväkivallan yhteydessä painottaen sen olevan Suomen lain mukaan rikos, kuten kaikenlainen väkivalta lapsia kohtaan. Vanhemmille pyrittiin kertomaan tutkimuksista, joiden mukaan väkivalta vahingoittaa lasta.

Suomalaisen kulttuurin ja toimintaympäristön ja maahanmuuttajan kulttuurin, lähtömaan ja Suomen elintason yhteentörmäykset olivat usein vääjäämätöntä. Sosiaalityöntekijät tekivät eroja sen suhteen, kuinka suuri ero lähtömaan ja suomalaisen yhteiskunnan välillä oli ja kuinka helppoa ja nopeaa Suomeen sopeutuminen siitä syystä oli. Vertailuja tehtiin esimerkiksi sen suhteen, oliko perhe Ruotsista tai Virosta, silloin sopeutuminen Suomeen oli helpompaa ja nopeampaa, koska kulttuurien ja toimintatapojen välinen ero oli pienempi. Jos perhe oli tullut Afrikasta leiriolosuhteista, sopeutumisen todettiin olevan kaikista vaativinta. Erityisesti eron sanottiin näkyvän turvapaikanhakijoiden ja kiintiöpakolaisten kyvyssä oppia hoitamaan paperiasioita ja muita käytännön asioita Suomessa. Perheessä saatettiin nähdä avuttomuutta, koska heidän oli vaikeaa oppia kieltä, toimintakulttuurin muutos oli ollut niin valtava ja taustan traumat saattoivat alentaa toimintakykyä. Perheiden auttaminen koettiin haastavaksi ja työlääksi. Sosiaalityöntekijöillä oli kuitenkin pääsääntöisesti myötätuntoinen suhtautuminen perheitä kohtaan, halu löytää keinoja, miten samaistua perheiden tilanteisiin ja olla perheiden puolella kulttuurien törmäyksissä.

”No varmaan se haastavin asia siinä on sen kulttuurin, heidän kulttuurin ja heidän suomalaisen yhteiskunnan sovittaminen. Jotenki mä aattelen, että mä ymmärrän sen, että he haluaa välittää sitä omaa kulttuuria omille lapsille ja se on tärkeetäkin, niin pitää ollakin. Mutta silloin kun se on ristiriidassa niinku Suomen lain kanssa, niin se on niinku se kaikkein haastavin mun mielestä. Ja tietenki siinä kohtaa ne meille tuleekin tänne lastensuojeluun.” (H1)

”Kun niitä tarinoita sitte kuuntelee, niin kyllä sitä mieltii, että mistä taustoista ja mistä tilanteista ne perheet sitte on lähtenyt, että kuinka traumatisoituja ne lapsetkin saattaa olla niistä kokemuksista, että miten sitte pystys niitä lapsia auttamaan, että ne lapset sais käytyä ne tilanteet läpi. Että joskus tuntuu, että on vaikee asettuakaan edes niitten lapsien asemaan, että jos on ollu vuosikausia jossain pakolaisleirillä. Asunu tosi vaatimattomissa oloissa, niin eihän sitä voi tajuta, kun sä et oo ikinä edes käyny siellä leirillä, että mitä se vois olla.” (H4)

”Ne kokemukset, mitä on ennen Suomea, voi olla aikamoisia. Että pitäisi pystyä huomioimaan kaikki ihmisten kokemat traumat ja miten ne vaikuttaa siihen elämään ja kykeneekö opiskelemaan ja kykeneekö pyörittämään arkea, että siinä on hyvin monenlaisia haasteita.” (H6)

”Sitte on näitä, jotka tulee näiltä Afrikan leireiltä, isoja perheitä. Aika alkeellisista oloistakin osa. Niinku perhe, josta mä sanoin, että missä oli tota ihanat vanhemmat, mutta on myös kidutettu siellä leirillä ollessa, joka näkyy sitte myös.” (H9)

Henkilökohtainen tai hammashygienia saattoi myös olla huono, johon perehdyttämistä pidettiin kotouttamistyönä. Rakenteellisesti sosiaalityöntekijät kokivat, ettei työnjako kotouttamisen suhteen toiminut. Haastateltavien mielestä kotouttaminen ei kuulu lastensuojeluun, mutta monet sosiaalityöntekijöistä silti kertoivat tehneensä joitakin asioista, joita pitivät kotouttamisena. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi neuvoneensa teinipojalle deodorantin käyttöä. Asiakasperheet olivat käyneet kotouttamispolun loppuun, mutta silti käytännön asioiden hoito oli vaikeaa. Maahanmuuttajalapsen ja -nuoret oppivat yleensä nopeasti kielen ja kulttuurin koulussa, mutta vanhempien kielenoppiminen on paljon hitaampaa. Eriaikainen kotoutuminen aiheutti lisäongelmia perheiden sisäisiin rakenteisiin ja rooleihin. Haastateltavien mielestä kotoutumisaika oli ylipäättänsä liian lyhyt, jotta sen tavoitteet toteutuisivat. Eräs haastateltava kuvasi sitä heitteillejättönä.

”Mä aattelen, että se on myös heittellejättöä sitte, että me otetaan tänne maahanmuuttajia, annetaan niille turvapaikka, mutta sitte ne on aikalailla oman onnensa nojassa täällä, mutta kattosin, että se kotouttamistyö pitäis olla tehokkaampaa.” (H1)

Työmäärän lisääntyminen johtui sosiaalityöntekijöiden mielestä huonosta kotouttamisesta.

Monien mielestä maahanmuuttajien kotouttamisessa ei ollut riittävästi kerrottu, kuinka toimia tässä maassa. Palveluohjaus olikin monesti osa sosiaalityöntekijän työtä.

”Kelat, työvoimatoimistot, niin kyl se on vaikeeta, tarvitaan tulkit. Ja sit melkein virastolta virastolle ja sit sanotaan, et ei se hoidu täällä, kun tuolla. En tiedä, missä, mitä papereita pitää olla mukana. Että monesti sitä esityötä tehdään jo täällä, että soitetaan niinku kotiin-päin kerrotaan, että nää ja nää pitää olla mukana ja hoitaa.” (H9)

Kotouttamista täydentämään ehdotettiin ruohonjuuritason palvelujen lisäämistä ja käytännön asioissa auttamista maahanmuuttajaperheissä. Massiivisten tukitoimien kanssa aloittaminen koettiin toisinaan tarpeettomaksi. Joissain tilanteissa arveltiin, että ruohonjuuritason palvelu olisi riittänyt korjaamaan tilanteen.

”...ehkä liian herkästi lähetetään jonnekin psykiatriaan ja muuhun, että sellaset matalan tason palvelut palvelis paremmin, että odotukset on niinku isommat ja se hätä meillä suomalaisilla viranomaisilla. Sen ajan antaminen silleen, että tää on niin iso juttu, että tää nyt vaan vaatii aikaa enemmän. Ja sellasta ruohonjuuritason satsaamista.” (H2)

5.4 Asiakkuuden rakentaminen maahanmuuttajaperheen kanssa

Asiakaskohtaamisissa korostui kaksi erilaista näkökulmaa: maahanmuuttajien erityisyyden huomioivat ja kaikkien asiakkaitten kanssa samaa toimintatapaa noudattavat. Jälkimmäiset ajattelivat toimintatapansa olevan riittävä. He myös ajattelivat tasavertaisen kohtelun olevan oikeutettua, koska maahanmuuttajat olivat tulleet Suomeen ja tähän kulttuuriin, jonka kulttuuriin, lakeihin ja sääntöihin näiden oli sopeuduttava. Maahanmuuttajien erityisyyttä huomioivat käyttivät toisenlaisia lähestymistapoja asiakassuhteen aloituksessa ja huomioivat kulttuuria myös asiakassuhteen aikana eri

tavalla. Kaikkien asiakkaitten kanssa samaa toimintatapaa noudattavat useimmiten kuitenkin kertoivat myöhemmin haastattelun aikana tilanteista, joissa olivat joustaneet periaatteistaan ja tulleet vastaan maahanmuuttajaperhettä. Ehkä samaa toimintatapaa noudattavat tiedostamattaan kuitenkin halusivat huomioida erityisyyden eettisten periaatteiden mukaisesti, mutta henkilökohtainen arvo-maailma soti toimintaperiaatteita vastaan. Kaikki sosiaalityöntekijät kuitenkin painottivat Suomen lakien noudattamista ennen kaikkea. Seuraavassa esimerkissä aluksi tiukasti maahanmuuttajiin suhtautuva antoi haastattelun edetessä kuitenkin ohjeita kulttuuristen erojen huomioimiseen.

”Niin siinä mielessä joustavuutta myös siihen omaan ajatteluun, että että sä otat ne huomioon, jos on esimerkiksi ihan, no tietysti nää ihan perinteiset että jotain että, miten mä nyt sanoisin. No, tuo väkivalta kasvatusvälineenä on kauheen ristiriitanen semmonen, että jos sä meet siihen puuttumaan että lasta ei saa lyödä, lasta ei saa tukistaa, sä et saa fyysisesti kasvattaa.....Että tavallaan rauhallisesti ja pikku hiljaa, että otat ne perheen lähtökohdat huomioon.” (H8)

Asiakkaan erityisyyden huomioiminen ilmeni sosiaalityöntekijöiden etukäteisvalmisteluissa asiakastapaamisia varten. Valmisteluihin kuului tyypillisesti tulkin varaaminen ja yhteydenpito ulkomaalaistoimistoon, aikuissosiaalityöhön tai vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöihin. Yhteydenpidon tarkoituksena oli selvittää asiakkaan tilannetta ja taustoja nyt ja lähtömaassa. Jos sosiaalityöntekijät halusivat työparin tapaamiseen, työpariksi toivottiin sellaista työntekijää, jolla on jo kokemusta perheestä. Keskustelussa yhteistyötahojen kanssa mietittiin myös työnjakoa. Joskus asiakastapaamiseen valmistautumiseen ei ollut aikaa, koska sosiaalityöntekijät kokivat työnsä hektiseksi. Aikataulujen pettämisen vuoksi aikaa asiakastapaamiseen oli varattava varmuuden vuoksi vielä enemmän. Jonkin verran sosiaalityöntekijät myös selvittivät uusien asiakkaiden taustoja uskonnon, kulttuurin ja maan kohdalla.

Aloitusvaiheessa erityisyyden huomioivat sosiaalityöntekijät kertoivat käyttävänsä toisenlaista lähestymistapaa maahanmuuttajaperheiden kanssa. Samalla tavalla toimivat sosiaalityöntekijät totesivat toimivansa kaikkien kanssa samalla tavalla hyviä käyttäytymistapoja noudattaen ja kertoivat sen myös riittävän. Vaikka kohtelias käytös koettiin tyypillisenä toimintatapana kaikkien asiakkaiden kanssa, maahanmuuttajien kanssa se joidenkin sosiaalityöntekijöiden mielestä korostui erityisesti.

Sosiaalityöntekijän oli hyvä lähestyä varovasti, jotta ei rikkoisi kulttuurisia normeja. Mutta haastateluissa tuli esiin myös joissakin tilanteissa poikkeava toimintatapa. Eräs haastateltava kertoi jatkavansa asiakasperheen isän kättelemistä, vaikka tiesi tämän uskontonsa takia haluavan välttää naisen kättelemistä. Erityisyyden huomioivien sosiaalityöntekijöiden mukaan keskustelu oli ensimmäisellä asiakastapaamisella hyvä aloittaa ”small talkilla” esimerkiksi kohteliaalla ja kiinnostusta osoittavalla kysymyksellä esimerkiksi perheen kotimaasta. Asiakassuhteessa oli hyvä ylläpitää kunnioitusta, mutta myös ammatillista auktoriteettia. Ensimmäisen asiakastapaamisen paikasta tuli hajontaa mielipiteissä; toisten mielestä tapaamiset oli hyvä pitää kotona, koska siellä paljastui todellinen tilanne, eikä koskaan toimistossa. Toiset olivat sitä mieltä, että asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus ensin tutustua työntekijään toimistolla ennen tämän kotiin menoa.

Maahanmuuttajia kohdatessa oli joidenkin haastateltavien mielestä huomioitava, miten heitä kohtaa. Jälleen osan mielestä riitti sama ammatillinen toiminta, mitä kaikkien muidenkin asiakkaiden kanssa. Erityisyyden huomioivan haastateltavan mielestä maahanmuuttajan yläpuolelle ei pidä nousta ja kohtaamisessa on säilytettävä nöyryys — ”ei olla mitään ylijumalia”. Eräs haastateltava toi esiin inhimillisen näkökulman, kuinka tärkeää on tuoda esiin, ettei Suomessa ole kuin sata vuotta sitten synnytetty saunassa. Sosiaalityöntekijän ei pidä tehdä itsestään päähenkilöä, eikä pyrkiä muuttamaan perheen toimintatapaa sellaiseksi, mitä itse haluaa, koska on kyse asiakkaan elämästä ja sosiaalityöntekijä on vain työntekijänä siinä tilanteessa.

”Jos mä oon vaikka kuinka tyytyväinen omaan osuuteen, mut jos asiakas lähtee, että voi jummi, niin en ikinä enää, niin turhaa siinä tyytyväisyys itte kääriskelee.” (H2)

Luottamuksen herättäminen oli monen mielestä tärkeää, koska maahanmuuttajalla ja turvapaikanhakijalla saattoi olla negatiivisia kokemuksia viranomaisista tai traumatausta. Maahanmuuttajien tuli saada kokea tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakassuhteessa oli edettävä pienin askelin, eikä saanut luvata yhtään enempää kuin pystyi tekemään. Monissa kohtaamisissa oli tullut esiin enemmän maahanmuuttajien käytöksen dramatiikkaa. Erään haastateltavan mukaan se voi johtua pelosta tai kokemuksesta, että on menettänyt hallinnan asioistaan ja myös traumatausta voi vaikuttaa. Perhe oli saattanut tilata ambulanssin, kun oltiin menossa mielenterveyspalveluihin. Reaktiot olleet hyvin voimakkaita, jopa dramaattisia suhteessa ongelmaan. Sosiaalityöntekijät kokivat, että

heidän on toimittava hyvin varovaisesti monestakin eri syystä. Hyviä käytänteitä sosiaalityöntekijöiden oli vaikea tuoda esiin haastattelussa. Moni vähätteli omaa kokemustaan maahanmuuttajatyössä eikä pitänyt omia keinojaan mitenkään erityisinä. Mutta haastatteluissa tuli esille monia hyviä ideoita ja toimintatapoja, joita varmasti voidaan myös nimittää hyväksi käytänteiksi. Tässä esimerkissä sosiaalityöntekijä kertoo, miten hän pyrkii herättämään luottamusta lapsissa kotikäynnillä.

”Mä en varmaan sitä sitä minään erityisominaisuutena pidä, mutta mulla on omat puuhakassit, kun mä meen kotikäynnille, kun lapset on aika pelokkaita. Mä puhallan vaikka saippuakuplia, että mä saan sen lapsen siihen, ettei tarvi pelätä sosiaalityöntekijää.” (H9)

5.5 Sosiaalityöntekijöiden toimintaperiaatteet, arvot ja osaaminen

Sosiaalityöntekijät kehottivat ottamaan rauhallisesti, ei saa luvata liikaa liian nopeasti ja pitää selittää asia perusteellisesti niin, että asiakas sen ymmärtää. Ei saa asettaa liian kovia vaatimuksia asiakasperheelle, ei saa ajatella asioita oman itsensä kautta, vaan ymmärrettävä, että työntekijä asettaa vain täkyjä asiakkaalle, joihin tämä voi sitten tarttua. Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen he antoivat ohjeeksi kunnioituksen. Sosiaalityöntekijöiden neuvot vastavalmistuneelle ja arvokysymykset tuottivat lähinnä toimintaperiaatteisiin liittyviä vastauksia. Lastensuojelussa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työn keskiössä oli odotetusti lapsi. He määrittivät sen lapsikeskeisyydeksi, lapsen edun toteutumisesta huolehtimiseksi, lapsen tilanteen lähtökohtaisuudeksi, koko tilanteen miettimiseksi lapsen kautta, lapsen tuleminen autetuksi, lapsen auttamiseksi, lapsen suojelemiseksi ja lapsen tilanteen selvittämiseksi.

Usea sosiaalityöntekijä nosti esille tärkeinä asioina oikeudenmukaisuuden ja samanarvoisuuden asiakkaan kohtelussa. Heidän mukaansa asiakkuus vaatii enemmän kärsivällisyyttä, aikaa, avoimuutta, kunnioituksen osoittamista, järjestelmän ja rakenteiden selvittämistä ja myös enemmän yhteistyötä eri tahojen kanssa. Heidän mukaansa pitää olla myös ennakkoluuloton, avoin, avarakatseinen, selkeä, utelias, kokonaisvaltainen, suora, reflektioiva ja toimia yli omien ammattirajojen. Avoimuus tarkoitti muun muassa erilaisten toimintatapojen hyväksymistä. Erilainenkin tapa voi olla silti hyvä. Avarakatseinen ei ohjaudu omasta kuplastaan käsin, vaan pystyy hyväksymään monta

erilaista, mutta yhtä hyvää tapaa elää. Rajojen löytyminen ”riittävän hyvälle” tavalle elää löytyy heidän mielestään ajan mittaan.

Tilanteita joutui ratkomaan joskus hyvin kokonaisvaltaisesti ja myös toimimaan ylittäen omat ammatilliset rajansa. Asiakkaan kanssa on oltava suora, otettava kulttuuriin liittyvä tilanne suoraan puheeksi asiakkaan kanssa. Kun asiat menevät asiakkaan kanssa pieleen, niitä on reflektoitava. Pidemmän työuran tehnyt sosiaalityöntekijä oli nähnyt jo monenlaisia tilanteita ja tiesi maahanmuuttajaperheen kanssa työskentelemisen vaativan aikaa, kärsivällisyyttä ja etenkin omaa joustavuutta. Asiakkaan kuuleminen, ei pelkästään kuunteleminen oli tärkeää. Maahanmuuttaja-asiakas vaatii erityistä kuuntelemista ja ymmärrystä. Jokaisen asiakkaan oli koettava tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakkaan uudesta kulttuurista saa olla kiinnostunut, hieman uteliaskin ja oltava valmis ylittämään oma mukavuusvyöhyke.

”Että mä en voi niinku sanoa, että minkälaisia on ulkomaalaiset asiakkaina ja mitä hankaluuksia ja vaikeuksia siinä on. Enemmän sanoa sen, että mitä haasteita mulla itellä on työntekijänä ja mitä mä oon oppinu ja missä on vielä puolivälissä” (H2)

Keskeisenä piirteenä maahanmuuttajatyölle mainittiin sitkeys. Muutoksen aikaansaamiseksi esimerkiksi kuritusväkivallan suhteen työnteko vaati erityisen pitkänsitkeää, monivuotista lastensuojelun työtä. Kuritusväkivallan tilalle kasvatustieteiden menetelmänä oli aina annettava jotain tilalle.

Tässä esimerkissä pitkän linjan sosiaalityöntekijä muistelee alkuaikojen kohtaamisia maahanmuuttajien kanssa. Vierauden ja uuden kohtaaminen aiheutti torjuvan asenteen, ehkä jopa kiukkua. Asiakas kuitenkin suhtautui myönteisesti kaikesta huolimatta. Ehkä tässä tulee näkyviin maahanmuuttajamiehen kulttuurinen ero suhtautumisessa viranomaiseen — viranomaista on kunnioitettava, vaikka tämä olisikin käyttäytynyt huonosti. Miehen mielestä viranomaisella saattoi olla oikeus käyttäytyä niinkuin hän käyttäytyi. Esimerkissä tulee näkyviin myös sosiaalityöntekijän reflektio tilanteesta ja tulkinta ammatillisuudesta, johon kuuluu asiallinen käytös ilman negatiivisten tunteiden ilmaisemista. Työssäolon pituudella ei ollut haastatteluiden perusteella yhteyttä sen kanssa, oliko työntekijä prosessoinut ja reflektoinut omia työtapojaan.

”...mulle tuli mies sitte ja tein kaikki, niin että mä olisin voinu evätä, ettei tänne kuulu. Ja mä käyttäydyin tosi huonosti ja kurjasti ja mua hävettää tänä päivänä. Ja mä oon sitte myöhemmin siihen mieheen törmänny monessa paikassa ja se on aina ystävällisesti muhun suhtautunu ja mä oon hänelle sitte sanonu, että mä en ollu niinku yhtää ammatillinen enkä asiallinen, koska se oli meille niinku vieras ja uusi asia.” (H2)

Tämän esimerkin sosiaalityöntekijä pohtii ristiriitaa vapaa-ajan ja työn välisen arvomaailman välillä. Jokaisella sosiaalityöntekijällä on olemassa oma henkilökohtainen arvomaailmansa, joka voi olla myös ristiriidassa työn vaatiman arvomaailman kanssa.

”Etten mä subjektiivisesti aattele itteni kautta vaan aattelen sen työni kautta. Ja taas sitte vapaa-ajalla voi vähä eri tavalla niitä asioita. Emmä usko, että nää sillä tavalla nää asenteet tai ajatukset tavallaan kauheesti näkyy siinä työssä, mitä mä oon tehnyt maahanmuuttajien kanssa. Että kyllä mä pyrin...että kyllä mä pyrin eettiset ja moraaliset ajatukset tietysti tähän työhön liittyen parhaani tehdä, mutta olen ajatteleva ihminen.” (H8)

Mutta huumori toimii myös erilaisten kulttuurien kohtaamisissa. Samanlaisille asioille nauraminen on kulttuurirajat ylittävä asia.

”Ja mä aattelen, että se ilo ja nauru on semmonen yleismaailmallinen asia, että se jotenki aina pehmentää sitä tilannetta.” (H1)

Kysyttäessä sosiaalityöntekijöiltä taidoista, keinoista ja ominaisuuksista, joista he katsoivat hyötynensä maahanmuuttajaperheitä kohdattaessa moni mainitsi kielitaidon. Moni osasi englantia tai jotain muuta kieltä suomen lisäksi. Työpaikalla kuitenkin oli erään haastateltavan mukaan olemassa sopimus, ettei englannilla tarvinnut toimia. Haastateltavat myös pitivät ulkomailla asumista tai muuta monikulttuurisuutta esimerkiksi omien lasten asumista ulkomailla hyödyllisenä. Haastateltavien taustoista nousi voimakkaimmin esiin vapaa-ajan kontaktit maahanmuuttajiin. Yksi haastateltavista kertoi, että hänellä oli maahanmuuttajaystäviä. Muilla kontaktit olivat muissa yhteyksissä. Joillakin kontakteja ei ollut lainkaan, vaikka heitä oli asiakkaina. Haastateltava oli kokenut vapaa-ajan kontaktit omaa työtään hyödyttävinä. Asiakkaan kotiin mennessä yllättyminen oli pienempi,

koska oli kokemuksia vastaavista tilanteista jo aiemmin. Hänellä oli myös vivahteikkaampia tulkin-toja maahanmuuttajien erilaisuudesta. Vapaa-ajan kontaktit voivat jäädä monilla sosiaalityönteki-jöillä vähälle työn sosiaalisen kuormittavuuden takia.

Pääsääntöisesti haastateltavat halusivat asennoitua muihin kulttuureihin myönteisesti ja avoimesti. He myös halusivat tuoda esiin myönteisiä asioita asiakkailleen, koska he kokivat heidän saavan osakseen vain negatiivista kohtelua. Eräs kertoi hyvänä ominaisuutenaan, että pitää lapsista ja hei-dän kanssaan työskentelystä. Oma työkokemus ja henkilökohtainen kokemus perheestä ja lapsista koettiin yhdistävänä asiana, vaikka välissä olikin kulttuuri. Tässä esimerkissä näkyy myös tasave-roinen kohtaaminen asiakkaan kanssa — puhutaan yhteisistä asioista.

”Eilenki puhuin yhen tota tuolta Lähi-Idästä äidin kanssa, niin hän sano, että hän odottaa, että lapset, kun on paljon lapsia, että ne kasvaa aikuiseksi, että sitten helpottaa, kun mä sa-noin siihen, että se on justiin näin mäkin, kun mun lapset oli pieniä. Nyt kun ne on aikuisia, niin mä kaipaen sitä pikkulapsiaikaa. Et näähän on tämmösiä. Että ne vanhemmatkin kokee tietyllä samalla tavoin asioita ympäri maailmaa.” (H1)

Omat luonteenpiirteet saatettiin nähdä positiivisina asioina. Eräs haastateltava kertoi häntä pidettä-vän miellyttävänä ihmisenä, jota on helppo lähestyä ja toinen kertoi olevansa rauhallinen luonteel-taan, josta hänen mukaansa oli hyötyä erilaisissa tilanteissa. Esimerkin sosiaalityöntekijä sanoi te-kevänsä työtään omalla persoonallaan.

”Kyl mä koen, että mä teen omalla persoonalla. Kyl mä uskon, että jos sä rupeisit jotain roolia vetämään, niin kyllä se rooli jossin kohtaa tipahtais. Että pystyisikse loppuun asti sitä viemään. Teen niinku omana itsenäni sitä työtä. Emmä osais kuvitella, että mitää roolia vetäisin.” (H4)

Sosiaalityöntekijän koulutusta kaikki pitivät riittävänä lastensuojelun sosiaalityöntekijän työn hoi-tamiseen. Kysyttäessä haastateltavilta heidän koulutustarvettaan maahanmuuttajien suhteen monet toivoivat tietoa eri kulttuureista. Toisaalta he totesivat voivansa hakea tietoa myös itse. Eniten toi-

vottiin menetelmäkoulutusta, ehkä sellaisilta työntekijöiltä, joilla oli paljon kokemusta maahanmuuttajien kanssa työskentelystä. Toiveena oli myös saada tietoa esimerkiksi toimimisesta harvinaisia sairauksia sairastavien maahanmuuttajien kanssa, erityisesti liittyen salassapitoon esimerkiksi kotipalvelun kanssa. Sosionomikoulutuksessa mainittiin olleen maahanmuuttajiin ja eri kulttuureihin liittyvää opetusta, mutta yliopistossa ei. Usea mainitsi kuitenkin ”työ tekijäänsä opettaa”. Maahanmuuttajien kerrottiin kyllä osaavan neuvoa, kuinka toimia missäkin tilanteessa, jos sosiaalityöntekijä vain on avoin kuuntelemaan ja kysymään. Eräs sosiaalityöntekijä mainitsikin mennessään kotikäynnille odottavansa, kunnes häntä kutsutaan peremmälle ja odottavansa, että häntä ohjataan, mihin tuolille istua ja mitä tehdä kengille. Tämä sosiaalityöntekijä ei kokenut saavansa hyötyä ”auditoriokoulutuksista”.

”Enemmän hyötyä saa työnohjauksesta ja henkilökohtaiseen kasvuun liittyvistä.” (H2)

Lähes kaikki haastatellut kertoivat saavansa apua haasteellisissa tilanteissa toisilta työkavereilta, johtavalta sosiaalityöntekijältä ja myös aikuissosiaalityön puolelta, erityisesti maahanmuuttajaohjaajalta. Yksittäisissä tapauksissa saatettiin viedä tapaus yhteisiin tiimitapaamisiin. Maahanmuuttajaohjaajaa pyydettiin monesti työpariksi, jos hän jo ennalta tunsi asiakasperheen vanhemmat. Se koettiin hyvänä toimintatapana asiakasperheen kanssa, jotta kotikäynnillä olisi mukana joku, jonka he jo tuntevat. Maahanmuuttajaohjaajalla oli rooli myös rauhoittelijana, koska hänellä oli paljon kokemusta ja tietoa perheen tilanteesta ja hän osasi kertoa, oliko tilanne oikeasti huolestuttava vai ennakoita osasi jo kertoa tilanteen kohta rauhoittuvan. Hänen puoleensa saatettiin kääntyä myös kysyttäessä neuvoja, kuinka ottaa esimerkiksi väkivalta perheen kanssa puheeksi. Apua haastaviin tilanteisiin haettiin myös esimieheltä. Ulkomaalaistoimiston työntekijä otti työparina yleensä vastuun vanhempien kanssa työskentelemisestä. Tiimipalavereissa ratkottiin haasteellisimpia tapauksia. Tiimikeskustelut koettiin tilanteiksi, joissa pystyi puhumaan vapaasti. Työyhteisö koettiin hyvänä ja vertaistukea oli mahdollista saada. Työparityöskentely ei ollut pääsääntöistä, vaan liittyi asiakkaiden kuormittavuuteen.

Lyhyemmän aikaa työssä olleille oli tyypillistä pohdiskella yksin hämmennystä aiheuttavia seikkoja. Levollisuus ja työn luonteen hyväksyminen oli tyypillistä kauemman töissä olleille. Haasteellisten tilanteiden ratkaisemisessa sosiaalityöntekijä saattoi silti kokea avuttomuutta sen suhteen, kun

sosiaalityöntekijänä ei voinut löytää keinoa, jolla auttaa tai perhe ei suostunut ottamaan apua vastaan. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijä joutui työssään joustamaan ja myöntymään siihen, ettei jokainen tilanne ratkea, vaikka olisi kaikki keinot käytetty.

”Noihin haastekohtiin, että noihin tilanteisiin, niin kyllä mä tunnen myös tietynlaista avuttomuutta. Avuttomuutta siinä, että mä en pysty auttamaan. Ja vaikka mä haluaisin auttaa, niin perhe ei välttämättä suostu ottamaan vastaan sellaista apua tai tukea, mitä mä pystyn tarjoamaan.” (H8)

”Tää on sellasta jatkuvaa vuoristorataa, että jonkun asian suhteen onnistutaan ja jonku suhteen epäonnistutaan ja niin se on. Ei olla koneitten kans tekemisis vaan ihmisten. Ihmiset elää omaa elämää ja tekee omat ratkaisunsa viranomaisista huolimatta.” (H3)

Mutta kaiken kaikkiaan moni sosiaalityöntekijöistä koki kiitollisuutta mahdollisuudesta työskennellä maahanmuuttajaperheiden kanssa. Tässä kotiinsa lukitun äidin kiitos, kun sosiaalityöntekijä keskustelemalla yhdessä miehen kanssa sai naisen ulos kotoa ja toinen kiitos haasteisen asiakassuhteen päätteeksi. Vaikka haasteita on välillä uuvuttamiin asti, ”lopussa kiitos seisoo.”

”Sä oot ollu mulle kuin sisko.” (H9)

”Et ne rikastuttaa aivan valtavasti. Sitte kun ne on niin välittömiä. Että onhan se nyt aivan ihanaa, kun joku maahanmuuttajaäitiasiakas tuo sulle, kun on vaikeita vuosia ollu, niin tuo sulle hyasintin jouluna. Ihan siis, sehän on aivan uskomatonta. Niin, se on niinku se suurin palkinto jotenki, että joo.” (H10)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajaperheiden kohtaamisen haasteisiin. Sosiaalityöntekijät toimivat suomalaisessa individualistisessa kulttuurissa, jossa arvostetaan yksilön oikeuksia, itsenäisyyttä ja tasaveroisuutta. Maahanmuuttajaperheet tulevat erilaisista kulttuureista. Monet heistä tulevat kollektiivisista kulttuureista, joissa yhteiskunta rakentuu täysin vastakkaisten arvojen pohjalle. Lopputulos voi olla kuitenkin molemmilla toimintaperiaatteilla yhtä hyvä. Toisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli etsiä, mitkä ovat sosiaalityöntekijöiden taustalla vaikuttavat arvot, joiden perusteella he tekevät päätöksiä ja valintoja maahanmuuttajaperheiden asiakkuusaikana. Tutkimuksin (mm. Welbourne 2002,151) on todettu, että maahanmuuttajaperheen kulttuurista ja sen erityisyys on huomioitava, jotta apu saavuttaa asiakkaan. Myös Lastensuojelulaki 4§ ja Yhdenvertaisuuslaki 9§ puhuvat positiivisesta syrjinnästä ja erityisten tekijöiden huomioimisesta. Maahanmuuttajien kohtaamiseen liittyviä arvoja sosiaalityöntekijöillä ei ole kovin paljon tutkittu, vaikka eettisyyteen ja arvoihin liittyviä tutkimuksia sinänsä on. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna 10 lastensuojelun sosiaalityöntekijälle, joilla kaikilla oli kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaista. Aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisälönanalyysia käyttäen.

Käytännön työntekoa maahanmuuttajaperheiden kanssa haastaa eniten tulkin käytön välttämättömyys. Vaikka perhe olisi ollut jo pitkäänkin Suomessa ja osaisi jonkin verran suomea, sosiaalityön käsitteiden monimuotoisuus ja toisaalta juridinen puoli vaatii tarkkuutta vuorovaikutustilanteissa. Ulkomaalaislaki (301/2004) velvoittaa viranomaisen huolehtimaan tulkitsemisesta ja laki määrittää myös asiakkaalle oikeuden saada tulkki tarvittaessa. Monenlaisesta muustakin juridisesta puolesta huolehtiminen lisää paineita sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijän on huolehdittava sekä omista että asiakkaan oikeuksista. Tilanne vaatii tulkilta erityistä kielen osaamista. Esimerkiksi Turtiainen ja Hiitola (2015, 16) totesivat tulkkien käytön olevan haaste sosiaalityössä, koska tulkkien ammatillinen osaaminen ei aina riittänyt sosiaalialan sanaston hallintaan. Lastensuojelussa käsitellään monesti yksityiskohtaisia asioita ja vuorovaikutukseen liittyviä seikkoja ja oikein tulkkauksella on suuri merkitys. Luottamuksellisen asiakassuhteen muodostaminen muodostuu haasteelliseksi, jos tulkin vaitiolovelvollisuuteen ei asiakas eikä sosiaalityöntekijä voi luottaa. Etenkin jos asiakas on trauma-

tisoitunut, on mahdollisuus väärinkäsityksiin suuri ja avun saaminen voi estyä kokonaan. Tulkkiin liittyvät haasteet ovat olleet tiedossa jo aikaisempien tutkimustenkin valossa, mutta vaitiolovelvollisuuteen liittyvää puolta ei ole juurikaan otettu esille julkisuudessa. Useammassa haastattelussa tuli ilmi maahanmuuttaja-asiakkaiden pelko asioiden paljastumisesta muille maanmiehille ja pelko oli todettu sosiaalityöntekijöiden taholta myös monesti aiheelliseksi. Tilanne on todellinen tälläkin hetkellä eikä tilanteeseen ole tulossa nopeaa apua. Koulutuksen lisääminen ei tuo vaikutusta pitkään aikaan. Vuoden 2015 syksyn jälkeen tulkkien tarve on kasvanut entisestään ja tällä hetkellä tulkkeja on moneen lähtöön. Vuoden 2015 turvapaikanhakijoiden tulon jälkeen tulkkutilanne ei ole helpottanut. Huomasin sen myös työssäni vastaanottokeskuksessa. Yksityisiä tulkkiausfirmoja on syntynyt useita eikä ammattitaitoisia tulkkeja ole riittävästi.

Perhekäsitysten ja kasvatustietojen erilaisuuden kohtaamisessa nousivat esille suurien perheiden tuoma työmäärä ja ylimääräiset järjestelyt, kuritusväkivalta, lapsen ja aikuisen aseman erilaisuus sekä sukupuolien arvostuksen erilaisuus. Sosiaalityöntekijät kiinnittivät usein huomiota perhejärjestelyiden erilaisuuteen. Myös Hiitola ja Heinonen (2008, 64) totesivat tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijöiden oli vaikea hyväksyä kulttuuriin kuuluvia tapoja, esimerkiksi vanhempien sisarusten käyttöä lastenhoidossa. Perheiden kasvatustietojen ja -arvostusten kohtaamisessa saattoi tulla esiin vaikeus tukea perheen omaa ajattelua tai hämmästys suvun luona pitkään majailevasta nuoresta äidistä. Yhteisöllisille kulttuureille on tyypillistä monien sukupolvien yhteisöasuminen, miesten ja vanhempien korostunut asema ja suuri valtaetäisyys (Hofstede 2001, 98—100). Sosiaalityöntekijät tarkastelivat perheitä omasta kulttuurisesta taustastaan lähtien ja hämmästystä herättivät aikuisen asema lapsen yläpuolella, poikien ja miesten korostunut asema tyttöihin ja naisiin verrattuna ja perhekuvan moninaisuus suomalaiseseen ydinperheeseen verrattuna. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi tilannetta ristiriitaisena, koska koki vaikeana tukea sellaista kasvatustapaa, joka oli omien arvojen vastainen ja hän samalla pelkäsi aiheuttavansa vahinkoa perheen isän asemalle. Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen yhteisöllisyyteen oli pääosin hämmentynyt, mutta hyväksyvä niin kauan, kunnes ei rikottu Suomen lakia. Yhteisöllisen kulttuurin positiivisia puolia tai resursseja ei juurikaan hyödynnetty, vaan yhteisöllisyys korvattiin suomalaisella palvelujärjestelmällä, esimerkiksi kotiavulla, vaikka lasten isoäiti olisi ollut saatavilla.

Hyvin voimakkaita reaktioita herättivät haasteet koulun kanssa tehtävässä yhteistyössä. Ekholm ja Katisko (2012, 25—27) totesivat sosiaalityöntekijöiden kokeneen koululta tulleen aiheettomia lastensuojeluilmoituksia. Myös tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kertoivat, ettei viestintä koulun ja maahanmuuttajavanhempien välillä aina toiminut, vaan tiedotus tapahtui monesti lastensuojelun kautta. Haastatellut sosiaalityöntekijät olivat myös hyvin turhautuneita, koska koulun toimintatavat olivat aivan erilaiset kuin heillä. Koululle lastensuojelun työ oli jäänyt sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan jostain syystä täysin näkymättömäksi. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta koulun toimintatavat olivat joustamattomat, maahanmuuttajaperheitä väheksyvät ja heidän tarpeitaan sivuuttavat. Koulun toimintatavoista paistoi läpi sosiaalityöntekijöiden tulkinnan mukaan universalistinen toimintakulttuuri. Koululla pyrittiin toimimaan maahanmuuttajien kanssa samalla tavalla kuin kaikkien muidenkin kanssa.

Anttonen ja Sipilä (2010, 104) totesivat koulujärjestelmän kuuluvan osaksi universalistisen yhteiskunnan toimintaa. Näitä tasaveroistamisen ja tasa-arvoisuuden toimintatapoja käytettiin haastateltujen sosiaalityöntekijöiden arvion mukaan koulussa myös erilaisuutta edustaviin maahanmuuttajiin. Raunion (2011, 20—21) mukaan tulkinnat toisen toimintatavoista ja arvostuksista aiheuttavat eniten kitkaa vuorovaikutuksessa. Tällaisten kitkaa aiheuttavien tilanteiden ja toimintatapojen selvittäminen olisi vaatinut erillistä keskustelua osapuolten välillä. Siihen kuitenkin tuskin on resursseja. Jos sosiaalityöntekijät kokivat maahanmuuttajien tuottavan heille lisätyötä ja vaivannäköä monella eri tasolla, sama näkyi myös koulun taholta. Lisätyön tekemiseen ei ollut haluja eikä ehkä aina resursseja tai valmiuksiakaan. Tässä tutkimuksessa ei eritelty yksittäisten opettajien toimintaperiaatteita. Nämä piirteet tulivat kuitenkin yhteistyön tasolla voimakkaasti esiin. Samantyyppiset asiat nousivat esiin vuonna 2008 tekemässäni Pro gradu-työssä; maahanmuuttajavanhempien odotukset koulun ja opettajan toiminnan suhteen olivat toisenlaiset opettajien odotuksiin nähden. Opettajien joustavuus maahanmuuttajaoppilaan kanssa oli lähinnä yksilöllistä.

Sosiaalityöntekijöiden odotuksissa kotoutumisen suhteen pidettiin tärkeänä oppimista asioiden hoitamiseen itsenäisesti. Hofsteden kulttuurimallin (2001, 225) mukaan individualistiseen kulttuuriin kuuluu riippumattomuus ja itsenäisyys, yhteisöllisessä kulttuurissa puolestaan tuetaan riippuvuutta ja ryhmään sitoutumista. Itsenäiseen elämiseen kannustaminen Suomessa näkyy individualistisen kulttuurin ajattelutapa ja arvostukset. Maahanmuuttajien riippuvuutta toisistaan tai työntekijöistä ei

pidetty suotavana. Päämääränä oli omista asioista huolehtimisen oppiminen ja riippumattomuus toista. Tutkimuksissa oli todettu sosiaalityöntekijöiden tekevän päätelmiä omasta kulttuurisesta taustastaan lähtien. Näin oli todettavissa myös tässä tutkimuksessa. Ajattelu ehkä vaikuttaa myös siihen, ettei yhteisöllisen kulttuurin voimavaroja osata nähdä eikä hyödyntää. Ihannemaahanmuuttaja on sellainen, joka hoitaa asiansa itsenäisesti ja itse ilman apua. Tätähän suomalaisetkin tyypillisesti arvostavat. Laajemmassa mittakaavassa arvostukset tulevat näkyviin myös kotoutumisen lainsäädännössä (Kotouttamislaki 1386/2010), jossa kotoutuminen on yhteiskunnan tarjoamia palveluita, joihin odotetaan maahanmuuttajien itsenäisesti löytävän tiensä. Toisaalta samassa lainsäädännössä 3§:ssä puhutaan kotoutumisen kaksisuuntaisuudesta. Kaksisuuntaisessa kotoutumisessa myös yhteiskunta muuttuu kulttuurien kohtaamisessa. Buchertin (2015, 151) tutkimuksen mukaan olemassaolevia palveluita ei mielellään muutettu, vaan maahanmuuttajille mieluummin kehitettiin uusi palvelu tarpeen mukaan. Yhteiskunnan toimintatavat eivät muutu nopeasti. Olisiko maahanmuuttajien kohdalla kuitenkin mahdollista antaa tukea koko yhteisölle kerrallaan tai löytää keinoja, jotka olisivat yksilön yhteisöllisyyttä tukevia?

Kotouttaminen nousi voimakkaasti myös esiin haastatteluissa — erityisesti kotouttamisen puutteellisuus. Kotouttamisen työnjaon epäselvyys ja sosiaalityöntekijöiden kokemus puutteellisesta kotouttamisesta oli heitto ulkomaalaistoimiston suuntaan. Sosiaalityöntekijät rajasivat kotouttamistyön oman työnsä ulkopuolelle perustellen sitä oman työmääränsä riittävyydellä eivätkä katsoneet sen muutenkaan kuuluvan lastensuojelulle. Myös Katisko (2012) totesi tutkimuksessaan, ettei palvelujärjestelmää koordinoitukaan ja sen vuoksi monet maahanmuuttaja-asiakkaat päätyivät lastensuojeluun. Kotouttamisen todettiin olevan riittämätöntä etenkin kielitaidon suhteen ja asioiden itsenäisessä hoitamisessa. Kielitaitoa pidettiin välttämätöntä asioiden hoitamisessa Suomessa. Nämä tulokset eivät olleet sinänsä uusia, mutta ehdotukset tilanteen ratkaisemiseksi olivat. Ruohonjuuritason palveluiden lisääminen katsottiin auttavan välttämään massiivisia tukitoimia. Toisaalta myös eri alojen työntekijöiden hätäannus maahanmuuttajaperheiden kohdalla ja sen seurauksena voimakkaat reaktiot aiheuttivat ylireagointia ja liian massiivisia toimia. Tässä kohdin puhutaan ennaltaehkäisevästä työstä maahanmuuttajienkin kohdalla. Maahanmuuttajayhdistysten tasolla tätä jo tapahtuu, mutta ehdotukseni olisi vielä tehostaa vertaistuen tarjoamista ja maahanmuuttajien kouluttamista auttamaan toisiaan virastoissa ruohonjuuritasolla asioiden hoitamisessa. Näin hyödynnettäisiin yhteisöllisen kulttuurin voimavaroja. Yhteisöllisestä kulttuurista tulevat auttavat jo melko luontevasti

toisiaan tälläkin hetkellä ja he myös turvautuvat helposti toistensa apuun — riippuvuus toisista ei ole heille häpeällistä. Ehkä kuitenkin työhön kouluttaminen, vaikka vain lyhyillä kursseilla ja virallisen aseman myöntäminen voisi edesauttaa ja tukea vertaistukipalveluiden toteutumista.

Oman yhteisön sisälle sulkeutuminen kääntyy yhteisöllisyyden kielteiseksi puoleksi kielenoppimisen ja uuteen yhteiskuntaan sopeutumisen kannalta. Tarpeellinen tuki tulee oman kielisestä yhteisöstä ja kontaktit suomea puhuviin jäävät pieneksi ja toisaalta suomalaisten varautuneisuus vaikeuttaa sitä entisestään. Jos on asunut Suomessa kolme vuotta eikä ole kertaakaan vielä käynyt suomalaisessa kodissa, tilanne on huolestuttava. Kontaktien pitäisi tapahtua heti alkuvaiheessa, kun maahanmuuttaja tulee maahan, koska silloin tilanne on avoin ja myös maahanmuuttaja on avoin uudelle. Kielenopetus jää liian lyhyeksi monille maahanmuuttajille ja kontaktien vähyys paikallisiin sekä työnsaannin hankaluus vaikeuttaa sitä entisestään. Asenneilmaston on todettu muuttuneen vielä kielteisemmäksi maahanmuuttajien määrän kasvaessa. Kielenoppimista ja kontaktien lisääntymistä voitaisiin mielestäni kohentaa yhteistyöllä eri oppilaitosten kanssa. Yhteiset oppitunnit, tutustumiskäynnit ja yhteiset projektit edesauttaisivat molemminpuolista sopeutumista. Näin toteutuisi osaltaan uuteen kulttuuriin sopeutumisen kaksisuuntaisuus.

Taustakysymyksien kautta tuli myös esiin sosiaalityöntekijöiden vähäiset kontaktit vapaa-ajalla maahanmuuttajataustaisiin henkilöihin. Toisaalta työn sosiaalinen kuormittavuus voi aiheuttaa totta kai haluttomuuden olla vapaa-ajalla kenenkään kanssa tekemisissä. Vain yhdellä haastateltavalla oli maahanmuuttajaystävä. Myönteisenä puolena nousi esille kyseisellä haastateltavalla suurempi variaatio vivahteikkaita tulkintoja maahanmuuttaja-asiakkaiden erilaisuudesta. Hän eritteli yksityiskohtaisemmin erilaisuutta. Haastateltava myös itse koki helpompana maahanmuuttajien erilaisuuden kohtaamisen työpaikalla, kun vapaa-ajalla oli ollut kontakteja heihin. Hänen mielestään myös maahanmuuttajien koteihin meneminen ei ollut niin yllätyksellistä, kun oli nähnyt erilaisia ja kuitenkin yhtä hyviä tapoja elää. Haastattelujen perusteella on vaikea päätellä, mikä vaikutti siihen, ettei useammalla ollut tällaisia kontakteja.

Sosiaalityöntekijät pyrkivät rakentamaan asiakkuutta maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa kahdella eri tavalla: Erityisyyden huomioiden ja tasaveroista toimintatapaa noudattaen. Erityisyyden huomioivat aloittivat asiakassuhteen käyttämällä ”small talkia” ja painottamalla nöyryyttä suhteessaan

asiakkaaseen. Tasaveroista toimintatapaa noudattavat toimivat kaikkien asiakkaiden kanssa samalla tavalla. Hyviä käytöstapoja pidettiin riittävinä. Luottamuksen rakentamista asiakassuhteessa molemmat tyypit pitivät tärkeänä ja rakensivat sitä samoin menetelmin. Todellisuudessa kaikki sosiaalityöntekijät joutuivat tekemään erityisjärjestelyjä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa. Näitä olivat esimerkiksi traumataustan huomioiminen, yhteydenpito yhteistyötahoihin ja maahanmuuttotyötä osaavan työparin valinta. Monilla tasaveroista toimintatapaa noudattavilla oli kuitenkin haastattelun edetessä nähtävissä myös arvoja, jotka sisälsivät maahanmuuttajien erityisyyden huomioimista. Sosiaalityöntekijöiden ammatilliset eettiset periaatteet sitovat sosiaalityöntekijää joka tapauksessa vahvemmin kuin omat henkilökohtaiset arvot ja periaatteet, vaikka eettisten ohjeiden (2017) maininta voimavarojen kokonaisvaltaisesta huomioimisesta ei ehkä riitä kattamaan haastateltavilla kulttuurin voimavarojen huomioimista.

Useampi oli tiedostanut, ettei perinteinen koulutus auditoriossa välttämättä hyödytä käytännön työn tekemisessä. Haastateltavat kaipasivat nimenomaan menetelmäkoulutusta, jota olisi tarjolla heidän omassakin työyhteisössään — näin ainakin uskon. Työyhteisössä oli monia, joilla oli jo pitkä kokemus ja monia hyviä ajatuksia, kuinka toimia maahanmuuttajien kanssa. Toisaalta kuten tuli myös haastatteluissa esille, maahanmuuttaja osaa itse neuvoa sosiaalityöntekijää, miten toimitaan, jos vain sosiaalityöntekijä on avoin, kuulee, antaa hänen näkemykselleen tilaa ja kysyy häneltä tilanteissa, jotka hämmentävät. Myös maahanmuuttajien oman kulttuurin resursseja ei juurikaan osattu haastattelujen perusteella hyödyntää. Suomalainen palvelujärjestelmä korvasi monia varsinkin yhteisöllisestä kulttuurista nousevia elementtejä esimerkiksi sukulaisavun. Koulutusta kaivattiin ulkopuolelta, mutta miksi kukaan ei ehdottanut, että kouluttajaksi tulisikin maahanmuuttaja? Eräessä haastattelussa tuli hyvin voimakkaasti esille, että lastensuojelussa on kyse asiakkaan asioista, eikä sosiaalityöntekijä saa tehdä itsestään keskipistettä.

Osa sosiaalityöntekijöistä oli hämmentyneitä ja kokivat riittämättömyyttä työssään maahanmuuttajien kanssa. Ihmisellä on tarve ja halu saada järjestää työnsä ja saada se siten hallintaan, mutta jatkuvat muutokset ja uusien asioiden nouseminen esiin kuormittaa. Tässä tuli näkyviin myös ero kauan töissä olleitten ja vähemmän töissä olleitten välillä. Kauemman töissä olevien näkemyksissä oli levollisuus ja työn luonteen hyväksyminen, lyhyemmälle työkokemukselle kuvaavaa oli hämmentyneisyys ja yksin pohdiskelu löytämättä vastausta. Työyhteisössä oli selvästi paljon tietoa ja koke-

musta, kuten useimmilla vastaavilla työpaikoilla, mutta jostain syystä työntekijöiden hiljaista tietoa ei ollut saatu tunnustettua ja tunnustettua. Omia hyviä käytänteitä oli myös lähes kaikkien vaikea tunnistaa. Koulutuksen tarve tunnustetaan, mutta useimmiten oletetaan koulutuksen tulevan jostain työpaikan ulkopuolelta. Miksi ei tälläkin työpaikalla voisi käyttää mentorointia — varata uusille työntekijöille joku kokenut työntekijä työpariksi tai kerätä kokemuseräistä tietoa uusia työntekijöitä varten. Työmäärä on tietysti valtava eikä tällaisille hankkeille tunnu olevan aikaa, mutta lienee kuitenkin valinta sekin. Toisaalta yhteinen, avoin keskustelu ja ajatusten jakaminen auttaisi tunnistamaan omia hyviä käytänteitä työssä maahanmuuttajienkin kanssa.

Sosiaalityöntekijöiden keskeisiä toimintaperiaatteita ja myös arvoja olivat lapsen aseman keskeisyys, maahanmuuttaja-asiakkaan kuuleminen, oikeudenmukaisuus, samanarvoisuus, sitkeys ja kärsivällisyys. Sakamoto ja Pitner (2005, 44) esittivät sosiaalityöntekijöille kriittistä tietoisuutta keinona, jotta sosiaalityöntekijä voisi välttää monikulttuurisuuteen liittyviä eriarvoistavia käytänteitä. Sosiaalityöntekijät eivät haastattelun perusteella juurikaan reflektoineet käytäntöjään tai huomioineet asiakkaan kulttuurisia käyttäytymiskoodeja omassa käyttäytymisessään. Pääasiassa sosiaalityöntekijät halusivat välittää oman kulttuurinsa arvoja ja toimintatapoja kotouttamisen ja kotoutumisen nimissä ja perustellen toimintaansa viime kädessä Suomen lainsäädännöllä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että esimerkiksi kielitaito, oma persoona, lapsista pitäminen ja työkokemus olivat heidän omia hyödyllisiä taitojaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamisissa.

Monet tässä tutkimuksessa käsitellyt aiheet ovat olleet ja ovat tälläkin hetkellä julkisuudessa. Yksi näistä on pätevien sosiaalityöntekijöiden saaminen lastensuojelutyöhön. Tällä työpaikalla oli ehkä poikkeuksellisen paljon päteviä sosiaalityöntekijöitä suhteessa työntekijöiden määrään. Myös keskimääräinen työssäoloaika oli pitkä. Työntekijät osallistuivat mielellään haastatteluihin ja pystyivät järjestämään ajan kalenteristaan. Nämä asiat mielestäni kuvasivat esimiestason ja työyhteisön toimivuutta — tälle työpaikalle oli mielellään jääty töihin. Haastattelujen tekeminen oli myös miellyttävää ja opin paljon asioita matkan varrella. Joitakin asioita jäi mieleeni jo haastattelun teon jälkeen esimerkiksi mitä eroa on asiakkuuden aloituksessa maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa ja kuritusväkivaltaan vaikuttaminen. Näistä vastauksista oli itselleni hyötyä aloittaessani työt vastaanottokeskuksessa syksyllä 2015. Siinä mielessä voi sanoa kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteen toteutuneen — prosessi opetti ja yllätti tutkijaa. Tein töitä myös lastensuojelussa kevään 2017. Näiden työpaik-

kojen jälkeen palasin jälleen haastatteluaineiston pariin syksyllä 2017 ja keväällä 2018. Jouduin toteamaan, että ensimmäisellä kerralla haastatteluaineistoon tutustuessani näin universalismia haastattavien kommentteissa lähes joka puolella. Nyt huomasin myös käytännön työn tuomat haasteet ja koin ymmärrystä työn kuormittavuutta kohtaan. Universalismi painui taka-alalle ehkä senkin vuoksi, että olin saanut työnteosta kokonaisempaa ymmärrystä sosiaalityöntekijän työhön sekä maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn että lastensuojeluun.

Huomasin haastatteluaineistoja analysoidessani, että oma odotukseni oli saada vastauksia, jossa haasteita olisi jo valmiiksi pohdittu ja analysoitu. Ehkä se lähti nimenomaan siitä, että olin itse pohdinut sitä paljon ja oletin näin muidenkin tehneen. Lyhyemmän aikaa työtä tehneillä hämmennys oli suurempi kuin pidemmän aikaa työtä tehneillä. Mutta työssäolon pituudella ei ollut yhteyttä sen kanssa, oliko työntekijä prosessoinut omia työtapojaan tai sitten kaikki eivät vain tuoneet sitä haastattelussa esiin. Sosiaalityössä puhutaan työn prosessiluonteesta, mutta minkälainen ja kuinka pitkä on sosiaalityöntekijän oma prosessi — matka työntekijänä maahanmuuttajaperheiden kanssa? Joillakin haastatelluista oli selkeä haluttomuus lähteä sille matkalle tai he eivät kokeneet sitä tarpeelliseksi, jotkut halusivat sille lähteä, mutta etsiskelivät vielä ovea, jotkut olivat sillä matkalla olleet jo hyvän aikaa ja joillakin näkyi prosessin lopputulos — keskeneräisyyden ja jatkuvan muutoksen hyväksyminen omassa itsessä. Miksi sitten kaikki eivät olleet matkalle lähteneet? Prosessointi ja reflektointi on aina valinta.

Odotin saavani haastatteluissa myös vastauksia, joissa vahvemmin olisi näkynyt universalistinen tai relativistinen näkökulma. Vastaukset kuitenkin liikkuivat enemmän käytännön tasolla. Useimmissa vastauksissa näkyi alkuvaiheessa tiukka mielipide samanlaisen kohtelun suhteen, mutta keskustelun edetessä tuli esiin monia erilaisia toimintatapoja, joilla sosiaalityöntekijät ehkä tiedostamattakin huomioivat erityisyyttä. Ehkä etukäteen lähetettävä kyselylomake ja haastattelu sen jälkeen olisi nostanut esiin syvempiä pohdintoja omasta tavasta tehdä työtä ja myös näkökulmia arvoihin. Arvoja koskevat kysymyksetkin tuottivat lähinnä toimintatapoja, mitä pitää niissä tärkeänä. Haastattelussa näkyi kyllä prosessinomaisuus ja haastattelu itsessään varmasti herätti sosiaalityöntekijöitä pohtimaan niitä asioita, joita eivät olleet aiemmin pohtineet. Yllätyksenä pidin jonkun haastateltavan kommenttia kysymysten vaikeudesta. Haastattelijana on tietysti hyväksyttävä sekin, että haastateltava on aina persoona ja sosiaalityö on myös hyvin paljon käytännön työtä. Kaikki eivät ole luon-

teeltaan pohdiskelijoita, vaan keskittyvät käytännön asioiden organisointiin ja pitävät tärkeänä asioiden jouhevaa toimintaa.

Toimin vastaanottokeskuksessa sosiaalityöntekijänä vuoden 2015–2016 aikana ja tulin tutuksi turvapaikanhakijoiden kanssa. Näin kaiken sen asenteellisuuden, joilla heihin suhtauduttiin, pelot ja varauksellisuuden. Häikiö ja Hvinden (2012, 71–72) totesivat tutkimuksessaan, että maahanmuuttajien lisääntyminen toi lisääntyneen maahanmuuton seurauksena haasteita universalistiselle yhteiskunnalle ja ristiriitoja erilaisten tapojen kohdatessa. Se toi myös varovaisuutta, koska tapojen kieltäminen tulkittiin helposti diskriminoinniksi. Vastaanottokeskuksessa ja sitä ympäröivässä yhteisössä näin muutoksen, joka tapahtui ihmisissä, jotka aloittivat tutustumisen heihin avoimin mielin. Kommentit liittyivät samanlaisuuteen ja ihmisyyteen, jota heistä löydettiin. Kielteiset mielipiteet säilyivät niillä, jotka eivät koskaan tutustumismatkalle koettuun erilaisuuteen lähteneet. Näillä henkilöillä säilyi varauksellisuus ja tiukka muurin rakentaminen oman itsen suojaksi. Itselläni oli takana puolen vuoden jakso ulkomailla, jossa olin ollut päivittäin tekemisissä yhteisöllisestä kulttuurista tulevien henkilöiden kanssa. Olin käynyt matkan, jossa huomasin, että heidän kanssaan oli itse asiassa paljon helpompi tulla toimeen kuin monien länsimaalaisten kanssa. He olivat huomaavaisia, vieraanvaraisia, auttavaisia, iloisia ja ystävällisiä. Tietenkin heistä löytyi omat huonotkin puolensa. Vastaanottokeskuksen meteli toi tuttuuden tunteen. En ollut niin sidottu ammatillisuuteen toiminnassani ja huomasinkin, että joissain tilanteissa oli helpompi toimia asiakkaan kulttuuristen odotusten mukaisesti ja olla tiukka, käskeä, korottaa hieman ääntäkin.

Suomalaisen universalismiin nojaavan viranomaiskulttuurin kanssa tapahtui myös törmäyksiä. Vastaanottokeskuksessa se tapahtui yhteisöllisistä kulttuureista, suuren valtaetäisyyden maista tulleiden ihmetyksenä suhtautumisessa niin sanottuihin haavoittuvassa asemassa oleviin. Universalismin periaatteisiin kuuluu tasavertaisuus ja myös heikompien tasavertaistaminen. Tämä tarkoittaa, että haavoittuvassa asemassa olevat esimerkiksi vammaiset, traumatisoituneet, vanhukset ja raskaana olevat huomioitiin vastaanottokeskuksessa ensimmäisenä. Se tarkoitti myös monesti sitä, että huonosti käyttäytyneet sai enemmän palveluita, koska taustalla saattoi olla trauma tai lastensuojelullinen haaste. Moni turvapaikanhakija ei voinut ymmärtää sitä. Naisten pääsy palveluihin ennen miehiä oli vaikea ymmärtää, mutta että huonosti käyttäytyneetkin pääsi ennen miehiä! Jos käyttäytyi hyvin, sillä ei saanutkaan enemmän tai parempaa palvelua. Maahanmuuttajien arvomaailma ei muutu hetkes-

sä — se vaatii vuosia. Sopeutuminen Suomen arvomaailmaan vaatii suuren määrän ponnisteluja ja halua oppia. Monen vuoden vaatimus näkyi myös suomalaiseen kulttuuriin sopeutumisen suhteen. Sosiaalityöntekijöillä oli halu joustaa joissakin toimintatavoissaan, mutta ympäröivä yhteiskunta ei aina joustaa ja haasteet jatkuvat. Turvapaikanhakijoiden työllistyminen prosessin aikana auttaisi sosiaalisten ongelmien syntymistä. Mikä on turvapaikkapolitiikka tällä hetkellä — toisaalta valitetaan työvoimapulaa, mutta oleskeluluvan saajat ovat monin paikoin suuren tuen tarpeessa eivätkä kykene työhön. Kuitenkaan poliittisesti ei haluta työllistää turvapaikanhakijoita, saati tukea heidän kotouttamistaan ja näin aiheutetaan yhteiskunnan omilla toimilla ja toimien puutteella lisää sosiaalisia ongelmia.

Helsingin seudulla asuinalueiden segregoituminen ja myös marginalisoituminen on jatkunut jo vuosikymmeniä. Kielenoppiminen on maahanmuuttajille haasteellista, mutta välttämätöntä integroitumiselle suomalaiseen yhteiskuntaan. Kontaktien vähyys suomea puhuviin vaikeuttaa kielenoppimista ja työnsaannin vaikeus työnantajien vedotessa kielikysymyksiin tai muuhun työläyteen perehdyttämisessä ei helpota tilannetta. Segregoituminen ja marginalisaatio lisääntyvät tuoden mukanaan lisääntyvät sosiaaliset ongelmat. Tämän hetken mediat ovat täynnä maahanmuuttoon liittyviä kärjistyksiä, vastakkainasetteluja ja voimakkaita tunteita. Tein haastattelut keväällä 2015 juuri ennen suurta turvapaikanhakijoiden tuloa Suomeen. Haastatteluja tehtäessä kenelläkään ei ollut käsitystä, minkälainen tilanne olisi maahanmuuton suhteen vain vajaa vuosi eteenpäin.

Tästä tutkimuksesta olisi toki ollut suurempi hyöty, jos se olisi valmistunut aiemmin. Toivon sen joka tapauksessa antavan uusia näkökulmia ja ehkä myös välineitä maahanmuuttajien kohtaamisiin. Vastakkainasettelua lisää näkyvä äärioikeistolaisuuden esilläolo Suomessa. Julkisuudessa esitetyt voimakkaat maahanmuuttovastaiset mielipiteet invalidisoivat monia ihmisiä — maahanmuuttajien ongelmiin ei haluta tarttua osin silmätikuksi joutumisen pelosta. Maahanmuuttajat ovat jo Suomessa ja osa 2015 tulleista turvapaikanhakijoistakin jää Suomeen. Sinänsä ei auta pohtia enää pelkästään, miten rajat saadaan kiinni, miten estetään uusien turvapaikanhakijoiden tuleminen, vaan hyvin paljon pitäisi keskittyä pohtimaan, miten hoidetaan kotoutuminen, miten estetään marginalisoitumista, asuinalueiden segregoituminen ja eriarvoistuminen ja miten estetään sosiaalisten ongelmien lisääntyminen maahanmuuttajien keskuudessa tulevaisuudessa?

Tässä tutkimuksessa haastateltiin ja selvitettiin vain sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä. Maahanmuuttajaperheiden näkemykset olisivat ilman muuta tuoneet uuden kokonaisemman ymmärryksen ja vivahteen näkökulmiin. Ammatillinen työnteko todennäköisesti olisi tarkoittanut aivan jotain muuta heidän silmin katsottuna. Käsitteet kohtaamisesta olisivat olleet myös toisenlaisia. Myös kulttuuriset erot olisivat tulleet näkyviin entistä selvemmin. Olisi mielenkiintoista kuulla, miten maahanmuuttajaperheet olisivat perustelleet esimerkiksi kasvatuksellisia valintojaan lastensa suhteen. Vertaileva tutkimus siitä, kuinka yhteisöllisesti kasvatettu lapsi toimii verrattuna individualistisesti kasvatettuun? Miten kasvatustapa vaikuttaa lapsen toimintaan?

LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo, Anne (1993) *Kun kulttuurit kohtaavat*. Keuruu: Otava.

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

Anis, Merja (2012) *Tieteellisen asiantuntijan näkökulma*. Teoksessa Kia Lundqvist (toim.) *Kulttuuritietoisia työikäntöjä kehittämässä. Kulttuuritietoiset työikäntö maahanmuuttajatyössä — täydennyskoulutuksessa 2010–2011 tuotettuja kehittämishankkeiden kuvauksia*. Turun yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Brahean julkaisu B:11. Turku: Opetus- ja kulttuuriministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-4978-6>. Viitattu 22.3.2018.

Anis, Merja (2013) *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat*. Teoksessa Anne Alitolppa-Niitamo & Stina Fågel & Minna Säävälä (toim.) (2013) *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä*. Helsinki: Väestöliitto. 147–161.

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2010) *Universalismi Britannian ja Pohjoismaiden sosiaalipolitiikassa*. *Janus* 18 (2). 104–120. 50556-Artikkelin teksti-43188-1-10-20150428.pdf. Viitattu 20.4.2018.

Arki, arvot, elämä, etiikka. *Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet* (2013) *Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry*. 6.painos. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf. Viitattu 21.3.18.

Arki, arvot ja etiikka. *Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet* (2017) *Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry*. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta. http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf. Viitattu 21.3.18.

Aronson Fontes, Lisa (2008) *Child Abuse and Culture*. New York: The Guilford Press.

Buchert, Ulla (2015) *Maahanmuuttajuuden institutionaaliset kategoriat*. Helsinki: Kuntoutussäätiö. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/156401>. Viitattu 14.9.16

- Eskola, Jari (2007) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat — laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) (2007) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus. 159–183.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Hammar-Suutari, Sari (2005) Kulttuurien väliset asiakaspalvelutilanteet viranomaistyössä. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita. 111–122.
- Healy, Lynne M. (2007) Universalism and cultural relativism in social work ethics. *International Social Work* 50(1). London: Sage. 11–26.
- Hiitola, Johanna (2008) Huostaanotto normittaa kunnollista vanhemmuutta. http://www.lskl.fi/tiedottaa/tiedotusvalineille/tiedotteet/tiedotteet_2011/huostaanotto_normittaa_kunnollista_vanhemmuutta.1674.news. Viitattu 12.12.15.
- Hiitola, Johanna & Heinonen, Hanna (2009) Huostaanotto ja oikeudellinen päätöksenteko. Hallinto-oikeuksien ratkaisut huostaanottoasioissa 2008. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 46. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Hiitola, Johanna (2015) Hallittu vanhemmuus. Sukupuoli, luokka ja etnisyys huostaanottoasiakirjoissa. *Acta Universitatis Tamperensis* Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hirsjärvi, Sinikka & Hurme, Helena (2004) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hofstede, Geert (1993) Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. Helsinki: WSOY.
- Hofstede, Geert (2001) *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviours, Institutions and Organisations across nations*. 2.edition. Thousand Oaks: Sage.
- Hughes, Theresa (2006) The neglect of children and culture: responding the child maltreatment with cultural competence and a review of child abuse and culture: working with diverse families. *Family Court Review* 44(3). 501–510.

Häikiö Liisa & Hvinden Bjørn (2012) Finding the way between universalism and diversity: a challenge to Nordic model. Teoksessa Anttonen, Anneli & Häikiö, Liisa & Stefansson Kolbeinn (2012) Welfare State, Universalism and diversity. Edward Elgar Publishing. 69–86. <http://tamperere.ebib.com/patron/FullRecord.aspx?p=928405>. Viitattu 22.4.2018.

Jaakkola, Magdalena (2005) Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin vuosina 1987–2003. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki: Työministeriö & Opetusministeriö.

Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.

Jönsson, Jessica H. (2013) Social work beyond cultural otherisation. *Nordic Social Work Research* 3:2. 159–167. <http://dx.doi.org/10.1080/2156857X.2013.834510>. Viitattu 15.11.16.

Katisko, Marja (2012) Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten perheiden asiakuudesta lastensuojelussa. Teoksessa Ekholm, Elina & Katisko, Marja (2012) Yhteiselo metropolissa — kokemuksia sovittelusta ja näkökulmia lastensuojeluun. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B raportteja 52. Tampere: Juvenes Print Oy. 11–45.

Kokkonen, Lotta (2010) Pakolaisten vuorovaikutussuhteet: Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön. *Jyväskylä Studies in Humanities* 143. <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/25577>. Viitattu 20.11.16.

Maahanmuuttovirasto (2018) Sanasto. <http://migri.fi/sanasto>. Viitattu 14.4.2018.

Maahanmuuttovirasto (2018) Tilastot. <http://tilastot.migri.fi/#applications?start=540&end=551>. Viitattu 17.4.2018.

Pitkänen, Pirkko & Kouki, Satu (1999) Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä. Helsinki: Edita.

Pitkänen, Pirkko (toim.) (2006) Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Helsinki: Edita.

Rastas, Anna (2005) Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiit-tula, Liisa (toim.) (2005) Haastattelu — tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 78–102.

Raunio, Mika & Säävälä, Minna & Hammar-Suutari, Sari & Pitkänen, Pirkko (2011) Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino. 18–50.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) (2010) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 9–36.

Sakamoto, Izumi & Pitner, Ronald O. (2005) Use of Critical Consciousness in Anti-Oppressive Social Work Practice: Disentangling Power Dynamics at Personal and Structural Levels. *British Journal of Social Work* 35. 435–452.

Salo-Lee, Liisa (1996) Kieli, kulttuuri ja viestintä. Teoksessa Liisa Salo-Lee & Raija Malmberg & Raimo Halinoja (toim.) Me ja muut. Kulttuurien välinen viestintä. Yle-opetuspalvelut. Helsinki: Gummerus. 6–35.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 14. Helsinki.

Sisäministeriö (2018) Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>. Viitattu 30.1.2018.

Suomen pakolaisapu ry. Sanasto. <https://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/>. Viitattu 30.1.2018.

Söderling, Ismo (2013) Maahanmuutto ja suomalaisten asenteet. Teoksessa Anne Alitolppa-Niitamo & Stina Fågel & Minna Säävälä (toim.) (2013) Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto. 15–31.

Triandis, Harry C. (1995) *Individualism & Collectivism*. Oxford: Westview Press.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2005) Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 9–21.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2006) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, Kati & Hiitola, Johanna (2015) Varhaisen tuen palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille. Ammattilaisten ja vanhempien kokemuksia. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu- ja 68/2015. http://www.kotouttaminen.fi/files/44298/TEMjul_68_2015_web.pdf. Viitattu 13.4.2017.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2018) Usein kysyttyä. <http://kotouttaminen.fi/usein-kysyttya>. Viitattu 17.4.2018.

Vilkama, Katja & Vaattovaara, Mari & Dhalmann, Hanna (2013) Kantaväestön pakoa? Miksi maahanmuuttajakeskittymistä muutetaan pois? Yhteiskuntapolitiikka 78 (5). 485–497.

Welbourne, Penelope (2002) Culture, Children's Rights and Child Protection. Child Abuse Review Vol. 11(15). 345–358.

Suomen säädöskokoelma:

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746.

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Perustuslaki 11.6.1999/731.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.

LIITTEET

Liite 1

Yhteydenpitoa haastateltavien kanssa

22.1.2015 Yhteydenottoviesti sähköpostilla sovitusti johtavalle sosiaalityöntekijälle:

Hei,

Teen Tampereen yliopistoon sosiaalityön maisteritutkintoon pro gradu-työtä lastensuojelun haasteista maahanmuuttajaperheiden kanssa. Olen saanut tutkimusluvan Xn kaupungilta ja olen ollut Xään (esimies) yhteydessä.

Olisin haastatellut sosiaalityöntekijöitä (n. 9-10) ko. aihepiiriin liittyen. Erityisesti olisin toivonut haastateltaviksi myös ruotsinsuomalaisesta taustasta tulevia sosiaalityöntekijöitä. Jos mahdollista, olisin tehnyt haastatteluita hiihtolomaviikolla-tiedän, että aikataulu on tiukka, varmasti kalenterit saattavat olla jo täynnä. Haastatteluun olisi hyvä varata n. 1 tunti. Haastatteluajankohdaksi ja -paikaksi sopii mikä tahansa ko. viikolla. Myöhemmin tehtävien haastatteluiden aikataulu täytyy sopia erikseen. Asun itse X-paikkakunnalla.

Mahtaisiko kiinnostuneita ja halukkaita haastateltavia löytyä? Valitettavasti minun täytyy todeta, etten pysty tekemään haastatteluja ruotsin kielellä, mutta toivoisin silti ruotsia äidinkielenään puhuvia haastateltaviksi myös.

Olisitko voinut välittää viestiä lastensuojelun avohuollossa työskenteleville sosiaalityöntekijöille?

Yst.terv.

Marjo Poikonen

Tammikuussa 2015 käytyjä keskusteluja haastatteluun tulevien sosiaalityöntekijöiden kanssa:

Hei,

Kiva, kun tulet haastatteluun! Ei tarvitse valmistautua mitenkään. Kyselen ihan tavallisia asioita Ls-sosiaalityöhön ja maahanmuuttajiin liittyen. Tulenko toimistolle vai haluatko, että tehdään haastattelu jossain muualla?

Marjo

30.1.2015

Hei,

Mukavaa, että haastatteluun on jo ilmoittautunut muutamia. Olisin kuitenkin vielä tarvinnut lisää haastateltavia.

Tässä vapaita aikoja, jos kuitenkin innostuisit tulemaan haastateltavaksi:

Viikolla 9 on vielä vapaata, paitsi ti 24.2.

vk10 ma 2.3. koko päivä

ti 3.3. koko päivä

to 5.3. aamu 8-12 välillä

pe 6.3. aamulla klo 8 tai 9

Tämänkin jälkeisiä aikoja voidaan sopia.

terv

Marjo

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Taustatiedot

Kuinka kauan olet toiminut sosiaalityössä? Lastensuojelussa?

Minkä tyyppisissä tehtävissä? Missä lastensuojelun prosessin vaiheessa? Mitä työtehtäviisi kuuluu?

Koulutustaustasi? Ikä? Onko itselläsi perhettä/lapsia?

Haasteet

Haasteelliset tilanteet maahanmuuttajien kanssa (ulkomaalaistaustaiset perheet- toinen vanhemmista vähintään)

Kuinka paljon olet ollut tekemisissä maahanmuuttajien kanssa työssäsi/muissa yhteyksissä?

Millaisia kokemuksesi maahanmuuttajista ovat olleet työssä/vapaa-ajalla? Esimerkki?

Millaisia erityisiä haasteista olet kohdannut työssäsi maahanmuuttajaperheiden kohdalla? Esimerkki?

Millaisia mielestäsi erityisesti kulttuuriin liittyviä seikkoja on tullut esille työssäsi monikulttuuristen asiakkaiden kanssa? Entä lastensuojelussa? Esimerkki?

Ratkaisut

Reflektointi, kompetenssi ja hyvät käytännöt

Oletko valmistautunut etukäteen jollakin erityisellä tavalla monikulttuurisiin asiakastilanteisiin? Jos niin miten?

Kuinka olet pyrkinyt ratkaisemaan haasteellisia tilanteita maahanmuuttajien kanssa? Esimerkki?

Oletko saanut apua/neuvoja joltain taholta työhösi tai olisitko kaivannut niitä? Millaisia?

Onko työpaikallasi esimerkiksi tiimipalavereita, joissa haasteellisia tilanteita käsitellään? Jos on, niin miten koet niistä olleen apua työhösi? Esimerkki?

Ovatko monikulttuuriset asiakastilanteet opettaneet sinulle mielestäsi jotain työsi kannalta merkittävää?

Koetko, että sinulla on erityisiä keinoja tai henkilökohtaisia ominaisuuksia selvittää monikulttuurisista asiakastilanteista? Esimerkki?

Onko mielestäsi olemassa joitakin henkilökohtaisia ominaisuuksia tai taitoja, joista on hyötyä monikulttuurisissa asiakastilanteissa?

Millaisia yllätyksiä olet kokenut monikulttuurisissa tilanteissa?

Koetko epäonnistuneesi joissain tilanteissa kohdattuasi maahanmuuttajia? Mistä se mielestäsi saattoi johtua? Esimerkki?

Miten sen olisi voinut mielestäsi välttää?

Miten neuvoisit ensimmäistä kertaa monikulttuuriseen asiakastilanteeseen joutuvaa sosiaalityöntekijää?

Oletko löytänyt hyviä käytäntöjä, joita haluaisit jakaa toisillekin? Esimerkkejä?

Olisitko kaivannut esimerkiksi koulutusta tueksi työllesi maahanmuuttajien kanssa? Millaista?

Arvot ja asenteet

Arvot

Mikä on mielestäsi tärkeää sosiaalityössä? Entä lastensuojelussa?

Mitä asioita pidät tärkeänä kohdatessasi monikulttuurisia/maahanmuuttajataustaisia asiakkaita?

Voitko tarkentaa? Mikä voisi olla karkein virhe maahanmuuttajien kanssa? (TARKENNUS)

Minkälaiset eettiset ohjeet antaisit vastavalmistuneelle lastensuojelun sosiaalityöntekijälle?

Entä mitä haluaisit painottaa erityisesti monikulttuuristen asiakastilanteiden varalle?

Muuta

Onko mielessäsi vielä jotain, jonka haluaisit mainita liittyen lastensuojelutyöhön maahanmuuttajaperheiden/ulkomaalaistaustaisten perheiden parissa, jota ei haastattelussa tullut esille?