

TAMPEREEN YLIOPISTO

Tässä elämä on.

Toimintatutkimus turvapaikanhakijoiden ohjauksesta ja sen
kehittämisestä

Kasvatustieteiden tiedekunta

Kasvatustieteiden pro gradu -tutkielma

JANNA OIKARI

Heinäkuu 2018

Tampereen yliopisto

Kasvatustieteiden tiedekunta

JANNA OIKARI: Tässä elämä on. Toimintatutkimus turvapaikanhakijoiden ohjauksesta ja sen kehittämisestä.

Kasvatustieteiden pro gradu -tutkielma, 81 sivua, 1 liitesivu

Heinäkuu 2018

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaista turvapaikanhakijoiden ohjaus- ja neuvontatoimintaa tällä hetkellä on ja miten ohjausta olisi mahdollista kehittää. Tutkimuksessa tarkasteltiin, millaisia kokemuksia turvapaikanhakijoilla on saadusta ohjauksesta ja neuvonnasta, mitä turvapaikanhakijat toivovat ohjaukselta ja miten turvapaikanhakijoita ohjaavat kuvaavat ohjaustoimintaa. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään millaista ohjauksen tulisi olla, jotta se palvelisi parhaiten turvapaikanhakijoita. Tässä tutkimuksessa ohjausta käsiteltiin erityisesti turvapaikanhakijoiden näkökulmasta.

Tutkimus oli luonteeltaan toimintatutkimus. Tutkimuksen aineistona käytettiin turvapaikanhakijoilta kerättyjä elämänviivoja ja 'odotuksia ja kokemuksia' -papereita, turvapaikanhakijoiden haastatteluja, vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan haastattelua sekä Suomen Punaisen Ristin työntekijöiden haastattelua. Aineistoa oli usealla eri kielellä ja osa aineistosta täytyi kääntää englanniksi ja suomeksi. Kiitän kaikkia aineiston keruuseen ja kääntämiseen osallistuneita. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla hyödyntämällä esimerkiksi teemoittelua. Tutkimuksen teoriaosuudessa tarkasteltiin turvapaikanhakijuutta ja ohjausta.

Tutkimuksen mukaan turvapaikanhakijoiden ohjaus on tällä hetkellä enimmäkseen koordinoimatonta toimintaa eli ohjausta toteutetaan tilanteen mukaan. Ohjaus näyttäytyi tutkimuksessa tiedotuspainotteisena ja saatu ohjaus on ollut pitkälti tiedon jakamista eri aiheista. Ohjausta haettiin erityisesti opiskeluun ja työhön liittyvissä asioissa, mutta myös niin sanottu yleinen ohjaus esimerkiksi suomalaisen kulttuuriin liittyen oli osa ohjauksen sisältöjä. Ohjauksen saaminen oli suurelta osin riippuvaista turvapaikanhakijan omasta aktiivisuudesta.

Tutkimuksen perusteella turvapaikanhakijoiden ohjauksessa on kehityskohteita sekä laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla että käytännön tasolla. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa ohjaajien tulisi kiinnittää erityistä huomiota vuorovaikutukseen ja vuorovaikutuksen laatuun. Ohjauksen ja tiedottamisen ei tulisi olla synonyymeja. Tällä hetkellä tiedon saanti ei ole ongelma, vaan turvapaikanhakijat toivoivat ohjaukselta enemmän aikaa ja kohtaamista. Yhteiskunnallisella tasolla ohjauksen tehtävä ja tavoitteet tulisi määritellä nykyistä tarkemmin ja ohjauksen yhteiskunnallista roolia ei tulisi vähätellä. Vaikka ohjauksessa itsessään ilmeni kehityskohteita, suurimmat ongelmat kiteytyivät yhteiskunnallisiin seikkoihin ja pitkiin turvapaikkaprosesseihin.

Avainsanat: ohjaus, turvapaikanhakijuus, turvapaikanhakija

University of Tampere

Faculty of Education

JANNA OIKARI: This is life. Action research regarding on asylum seeker counselling and developing the counselling process.

Master's thesis of education, 81 pages, 1 appendix

July 2018

The aim of this study was to find out what type of asylum seekers' counselling and guidance is currently available and how counselling could be developed. The study examined what kind of experiences the asylum seekers have from guidance and counselling, what asylum seekers request from counselling, and how counselors describe counselling. The study sought to find out what kind of counselling should be available. In this study, counselling was specifically examined from the perspective of asylum seekers.

The research was an action study. The research material consisted of the life lines and 'expectations and experiences' papers collected from asylum seekers, interviews with asylum seekers, interview with the head counselor of the reception center and interviews with Finnish Red Cross staff. The material was in several languages and some of the material had to be translated into English and Finnish. I would like to thank all those involved in gathering and translating the material. The material was analyzed by material-based content analysis where different themes were utilized to categorize the reference material. The theoretical part of the study focused on the life of asylum seekers and their counselling.

According to the research, the counselling of asylum seekers is mostly uncoordinated, ie. counselling is given according to the situation in hand. The counselling received mostly consisted of informing the asylum seekers about different topics. Counselling was especially sought for study and work-related issues, but the so-called general guidance for e.g. Finnish culture was also part of the counselling content. Access to guidance was largely dependent on the asylum seeker's own activity.

Based on the research, development issues were found both on a wider societal level and on a more practical level. In counselling asylum seekers, counselors should pay special attention to the content and quality of the interaction. Counselling and informing should not be synonymous. Access to information is currently not a problem, but asylum seekers have requested for more interaction and personal meetings and contacts. On a wider societal level, the roles and objectives of counselling should be defined more precisely and the societal role of guidance should not be neglected. While development issues regarding counselling itself were found, the main problems were related to social issues and prolonged asylum processes.

Keywords: counselling, asylum seeker, asylum seeking

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TURVAPAIKANHAKIJUUS ELÄMÄNVAIHEENA	9
2.1	TURVAPAIKANHAKIJA KÄSITTEENÄ.....	9
2.2	TURVAPAIKANHAKIJANA SUOMESSA.....	10
2.3	TURVAPAIKANHAKIJUUS ELÄMÄNVAIHEENA.....	13
3	OHJAUksen JA NEUVONNAN NORMAALI.....	16
3.1	MITÄ OHJAUksELLA TARKOITETAAN?	16
3.2	MONIKULTTUURINEN OHJAUS.....	19
3.3	KATSAUS TURVAPAIKANHAKIJOIDEN OHJAUSTA KÄSITTELEVIIN AIKAISEMPIIN TUTKIMUKSIIN.....	21
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	23
4.1	TUTKIMUSKYSYMYKSET	23
4.2	TUTKIMUKSEN METODOLOGISET RATKAISUT	24
4.3	AINEISTON HANKINTA.....	27
4.4	AINEISTON ANALYYSI	30
5	TURVAPAIKANHAKIJUUDEN TEMATIikkaA	32
5.1	ELÄMÄNVIIIVAT JA 'ODOTUKSIA JA KOKEMUKSIA' -PAPERIT	32
5.2	TURVAPAIKANHAKIJOIDEN HAASTATTELUT	35
5.3	SUOMEN PUNAISEN RISTIN HAASTATTELU.....	38
5.4	VASTAANOTTOKEsKUKSEN JOHTAVAN OHJAAJAN HAASTATTELU.....	39
5.5	OMA YMMÄRRYS TURVAPAIKANHAKIJUUDESTA.....	40
6	OHJAUS JA NEUVONTA TURVAPAIKANHAKIJOIDEN NÄKÖKULMASTA	42
6.1	OHJAUS JA NEUVONTA TÄLLÄ HETKELLÄ	43
6.1.1	<i>Ohjauksen sisältö.....</i>	<i>43</i>
6.1.2	<i>Ohjauksen käytännöt.....</i>	<i>45</i>
6.1.3	<i>Ohjauksen yhteiskunnalliset haasteet</i>	<i>51</i>
6.2	OPISKELU JA OPISKELUN OHJAUS	54
6.3	TYÖ JA SIIHEN LIITTYVÄ OHJAUS	56
7	OHJAUksen JA NEUVONNAN NORMAALIN TOISELLA PUOLELLA.....	60
7.1	OHJAUS ON MUSTAA VALKOISELLA. VAI ONKO?	60

7.2	MITÄ OHJAUksen SITTEN PITÄISI OLLA?	63
7.3	OHJAUksen YHTEISKUNNALLINEN MERKITYS.....	68
8	TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	72
8.1	TUTKIMUKSEN KESKEINEN ANTI	72
8.2	TUTKIMUKSEN METODOLOGINEN ARVIOINTI.....	76
8.3	JATKOTUTKIMUSIDEOITA	80
	LÄHTEET.....	82

1 JOHDANTO

Turvapaikanhakijoiden määrä on kasvanut Suomessa tasaisesti 1990-luvulta alkaen ja kasvu on ollut erityisen nopeaa 2010-luvulla. Vuosien 2015 ja 2016 aikana Suomeen saapui yli 38 000 turvapaikanhakijaa (Maahanmuuttovirasto 2017a), jotka asettuivat asumaan vastaanottokeskuksiin ja yksityismajoituksiin ympäri Suomea. Kaikille Suomeen saapuville turvapaikanhakijoille tarjotaan vastaanottopalveluina tietyt palvelut, joihin kuuluu esimerkiksi ohjausta ja neuvontaa. Ohjaus ja neuvonta on määritelty turvapaikanhakijoille tarjottaviksi palveluiksi Maahanmuuttoviraston toimesta, mutta ohjauksen ja neuvonnan sisältöjä ei kuitenkaan ole avattu sen tarkemmin (Maahanmuuttovirasto 2017b, 2018b). Tämä tutkimus pyrkiikin selvittämään, miten turvapaikanhakijoiden ohjaus tällä hetkellä toteutuu ja ymmärtämään, millaisesta ohjauksesta ja ohjauksen haasteista siinä on kyse.

Ohjaus ja neuvonta on kiinnostanut minua koko opiskeluaikani, ja pro gradu -työtä suunnitellessa toivoin, että voisin hyödyntää jollain tapaa kiinnostustani ohjausalaan. Opintojeni ja työhistoriani kautta minulle oli myös syttynyt kiinnostus maahanmuuttajatyöhön, joten pohdin, olisiko nämä kaksi kiinnostuksen kohdetta jotenkin mahdollista yhdistää. Maahanmuuttajiin liittyvää tutkimusta on tehty viime vuosina paljon, enkä toisaalta halunnut tutkia aihetta, jota olisi jo moneen kertaan tutkittu. Aikaisempia tutkimuksia selaillessa ja pro gradu -seminaareissa käydyissä keskusteluissa nousi esiin mahdollisuus tehdä tutkimusta turvapaikanhakijoista. Tähän mahdollisuuteen tartuin ja lähdin tekemään tutkimusta turvapaikanhakijoiden ohjauksesta, sillä siitä oli löydettävissä vain vähän aikaisempaa tietoa.

Lähdin toteuttamaan tutkimusta toimintatutkimuksena, sillä halusin turvapaikanhakijat osaksi tutkimusprosessia, en vain tutkimuksen kohteiksi. Ajattelin, että koska ohjausta tarjotaan turvapaikanhakijoille, ovat he parhaita asiantuntijoita kertomaan, miten ohjaus on turvapaikanhakijoiden näkökulmasta onnistunut. Tutkimuksessa onkin tarkoitus käsitellä ohjausta erityisesti turvapaikanhakijoiden näkökulmasta ja saada kuva siitä, miten turvapaikanhakijat

kokevat saaneensa ohjausta, miten he kuvaavat ohjauksen nykytilaa ja millaisia merkityksiä ohjaukselle on muodostunut.

Tutkimuksen aineisto on hankittu keräämällä turvapaikanhakijoilta paperista aineistoa, jonka lisäksi tutkimukseen on haastateltu kolme turvapaikanhakijaa. Näiden aineistojen lisäksi tutkimuksessa on haastateltu yhden vastaanottokeskuksen johtavaa ohjaajaa ja kahta Suomen Punaisen Ristin turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevää henkilöä, jotta ohjauksesta olisi mahdollista saada kokonaiskuva ja olisi mahdollista pohtia nykytilannetta kokonaisuudessaan. Tutkimuksen aineistoa kertyi suomen lisäksi useilla muilla kielillä, kuten englanniksi ja arabiaksi.

Tähän asti turvapaikanhakijoiden ohjaustoiminta on ollut melko kaottista ja koordinoimatonta. Ohjaukselle ei ole ollut tarkkoja määritelmiä tai suunnitelmia, vaikka yleensä ohjaukseen liitetään suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus (Vehviläinen 2014, 14). Toimintatutkimukselle tyypillisesti tutkimuksen yhtenä tehtävänä ja tavoitteena on myös tuottaa tietoa, jota on mahdollista hyödyntää turvapaikanhakijoiden ohjauksen kehittämisessä. Tutkimuksessa ei itsessään toteuteta tai testata uutta toimintatapaa, mutta toivottavasti tutkimus antaa välineitä tai tietoa uusien toimintatapojen suunnitteluun.

Tämä tutkimus on ollut pitkä tie kahden kiinnostuksen kohteen, ohjauksen ja maahanmuuttotyön, yhdistämiseksi. Tutkimuksen alkuvaiheessa halusin tutkia kaikkea ohjaukseen ja maahanmuuttajiin liittyvää, mutta pikkuhiljaa prosessin työstämisen seurauksena aihe rajautui käsittelemään turvapaikanhakijoiden ohjausta ja sen kehittämistä. Tutkimus on ollut prosessi, joka on välillä aiheuttanut epätoivoa, mutta tuonut toisina hetkinä suuria oivaltamisen elämyksiä. Tutkimuksen teko on auttanut ymmärtämään turvapaikanhakijuutta ja turvapaikanhakijoiden tilannetta paljon laajemmin, kuin tutkimuksen alussa olisin osannut odottaa. Haluankin kiittää kaikkia tutkimukseen osallistuneita ja aineiston keruussa ja kääntämisessä auttaneita, sillä ilman heidän apuaan tutkimusta ei olisi ollut mahdollista toteuttaa.

Tutkimuksen raportti tässä muodossaan ei anna oikeutta kaikille kymmenille vaiheille, joita tutkimuksen tekoon on kuulunut. Raportti ei myöskään anna oikeaa kuvaa tutkimuksesta prosessiluontoisena tutkimuksena, jossa saatuihin tuloksiin ja lopputulemiin on päädytty pitkän edestakaisen pohdinnan ja aineistoon palaamisen kautta. Tutkimus ei ole itsessään noudattanut tutkimusraportissa käytettyä melko loogista kaavaa, mutta lukijan työn helpottamiseksi

tutkimuksessa tehty ja nähty on pyritty koostamaan järkeviksi kokonaisuuksiksi. Lukijalle siis tiedoksi ja tutkimuksen kuvaksi: tutkimus on ollut toisinaan kuin kasa lankaa, joka tässä tapauksessa on ollut välillä solmussa ja välillä kokonaan ilman langanpäätä. Tähän raporttiin on päädytty pitkän kerimisen ja purkamisen kautta, jotta se kuuluisa punainen lanka tulisi näkyviin.

Tutkimuksen alussa tullaan esittelemään turvapaikanhakijuutta ja ohjausta aikaisempien tutkimusten ja teorioiden kautta. Sen jälkeen neljännessä luvussa avataan tutkimuksen toteutusta, esitellään tutkimuskysymykset, tutkimuksen metodologia, aineiston hankinta ja aineiston analyysi ja siihen käytetyt menetelmät. Tutkimuksen viidennessä luvussa palataan turvapaikanhakijuuden tematiikkaan ja avataan turvapaikanhakijuutta tässä tutkimuksessa kerätyn aineiston kautta. Kuudes luku keskittyy turvapaikanhakijoiden ohjaukseen ja sen nykytilaan. Tutkimuksen seitsemännessä luvussa pohditaan turvapaikanhakijoiden ohjausta tämän tutkimuksen ja aikaisempien tutkimusten vuoropuheluna ja luodaan ajatuksia siitä, mitä turvapaikanhakijoiden ohjauksen kenties pitäisi olla. Tutkimuksen viimeisessä luvussa tehdään vielä yhteenveto tutkimuksessa todetuista asioista, pohditaan tutkimuksen metodologiaa ja luotettavuutta sekä esitetään jatkotutkimusideoita myöhempiä tutkimuksia ajatellen.

2 TURVAPAIKANHAKIJUUS ELÄMÄNVAIHEENA

Tämän luvun tarkoituksena on avata turvapaikanhakijuuutta ja sitä, mitä sillä tarkoitetaan. Luvussa sivutaan muutamia muita maahanmuuttoon liittyviä käsitteitä ja rajataan se, mitä turvapaikanhakijalla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan. Luvussa siis tullaan määrittelemään turvapaikanhakija käsitteenä, kertomaan turvapaikanhakijan elämästä ja sen reunaehdoista Suomessa ja kuvaamaan turvapaikanhakijuuutta elämänvaiheena. Luvun tarkoituksena on avata turvapaikanhakijuiden monia muotoja ja sen ominaispiirteitä.

2.1 Turvapaikanhakija käsitteenä

Turvapaikanhakija on käsitteenä melko yksiselitteinen ja useissa lähteissä turvapaikanhakija määritellään lähes samalla tavalla tarkoittamaan henkilöä, joka on hakenut kansainvälistä suojelua muusta kuin kotimaastaan ja jonka pakolaisasemaa ei vielä ole määritelty. He ovat henkilöitä, joiden hakemukset turvapaikasta ovat vasta vireillä. (UNHCR 2010, 23.) Myös Suomen sisäministeriö määrittelee turvapaikanhakijaksi ulkomaalaisen henkilön, joka hakee oleskeluoikeutta ja suojelua muusta kuin kotimaastaan (Sisäministeriö 2018). Turvapaikanhakija voi olla kotoisin mistä maasta tahansa. Lähtömaa ei määritä sitä, voidaanko henkilöä kutsua turvapaikanhakijaksi.

Turvapaikanhakijan lisäksi maahanmuutosta puhuttaessa käytetään myös useita muita käsitteitä, kuten pakolainen ja maahanmuuttaja. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan maasta toiseen muuttanutta henkilöä ja pakolaisella henkilöä, joka on saanut turvapaikan toisesta maasta. Turvapaikanhakija siis muuttuu pakolaiseksi, jos hänelle myönnetään turvapaikka. Myös pakolaiskiintiöstä maahan valittu henkilö saa pakolaisaseman. Kaikki oleskeluluvan saaneet eivät kuitenkaan ole pakolaisia. Pakolaisaseman lisäksi Suomi voi tarjota kansainvälistä suojelua toissijaisen suojelun perusteella. (Sisäministeriö 2018.)

Ulkomaalaislain (30.4.2004/301) mukaan turvapaikan saadakseen turvapaikanhakijalla tulee olla aihetta perustellusti pelätä tulevaisuutta vainon kohteeksi, jos hän palaa lähtömaahansa. Vainon syyinä voivat olla esimerkiksi uskonto, alkuperä, poliittinen mielipide tai kansallisuus. Turvapaikka jätetään myöntämättä, jos hakija on tehnyt sotarikoksen, rikoksen rauhaa vastaan tai törkeän rikoksen Suomen ulkopuolella poisluettuina poliittiset rikokset. Oleskeluluvan voi saada toissijaisen suojelun perusteella, jos turvapaikan edellytykset eivät täyty, mutta hakija palatessaan saattaisi joutua vakavaan vaaraan, kuten kidutettavaksi, teloitettavaksi tai muun epäinhimillisen kohtelun alaiseksi. (Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301, 87§, 88§.)

Tässä tutkimuksessa turvapaikanhakijan määrittely sivuaa Suomen sisäministeriön antamaa määrittelyä turvapaikanhakijasta. Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan henkilöä, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta Suomesta. Henkilöllä ei siis ole vielä oleskelulupaa Suomeen. Näin ollen tämän ohjauksen käsittelevän tutkimuksen kohderyhmän ulkopuolelle jäävät kaikki he toisesta maasta Suomeen muuttaneet henkilöt, jotka ovat jo saaneet oleskeluluvan tai jotka ovat muuttaneet Suomeen muista syistä kuin hakeakseen suojelua kuten esimerkiksi työn perässä. Tässä tutkimuksessa käytetään myös käsitettä turvapaikanhakijuus kuvaamaan koko ilmiötä, ei yksittäistä henkilöä.

2.2 Turvapaikanhakijana Suomessa

Turvapaikanhakijat ja pakolaisuus ovat maailmanlaajuinen ilmiö, joka on viime vuosina koskettanut yhä enemmän myös Suomea. Maailmassa oli vuonna 2009 lähes miljoona turvapaikanhakijaa ja pakolaisia reilu 15 miljoonaa, joten kokonaisuudessaan puhutaan hyvin isoista määristä. Lapsia turvapaikanhakijoista on noin 27 prosenttia ja turvapaikanhakijoissa on paljon yksin tulleita miehiä. Vuodesta 2008 vuoteen 2009 turvapaikanhakijoiden määrä maailmassa kasvoi 19 prosenttia ja määrä on vain lisääntynyt sen jälkeen. (UNHCR 2010, 2, 4, 15, 19.) Iso osa turvapaikanhakijoista elää edelleen kotimaansa lähialueilla, mutta myös Eurooppaan on saapunut suuri määrä turvapaikanhakijoita.

Maahanmuuttajien määrä Suomessa on kasvanut 1990-luvulta alkaen ja erityisesti viime vuosina Suomeen on tullut paljon maahanmuuttajia. Suomeen tuli vuosien 2015 ja 2016 aikana yhteensä 38 127 turvapaikanhakijaa, joista suurin osa (noin 32 400) tuli vuonna 2015. Vuosina 2017 ja 2018 (31.3.2018 mennessä) ensimmäisen oleskeluluvan hakemuksia on jätetty lähes 32 000, joista kaikki

eivät toki ole turvapaikanhakijoita. (Maahanmuuttovirasto 2017a, Maahanmuuttovirasto 2018a, OKM 2016, 7, 10.) Näiden tilastojen valossa vastaanottokeskuksissa asuu edelleen suuri määrä ihmisiä, joiden arki rakentuu vastaanottokeskukseen ja siellä tarjotun toiminnan ympärille.

Turvapaikkaa hakeneet henkilöt ohjataan asumaan vastaanottokeskuksiin. Majoittamisessa otetaan huomioon sukupuoli, ikä, perhetilanne ja muut erityistilanteet. Suomessa vastaanottokeskuksia ylläpitävät kunnat, Maahanmuuttovirasto, järjestöt ja yritykset. Vastaanottokeskukset voivat olla ruokapalvelukeskuksia, joissa tarjotaan päivittäin ruoat tai keskuksia, joissa turvapaikanhakijat tekevät omat ruokansa itse. Maahanmuuttovirasto vastaa kaikkien vastaanottokeskusten toiminnan ohjauksesta, suunnittelusta ja valvonnasta. Turvapaikanhakija voi myös halutessaan järjestää majoituksen itse, jolloin hän asuu yksityismajoituksessa. Hän on siitä huolimatta kirjoilla jossain vastaanottokeskuksessa. (Maahanmuuttovirasto 2018b, Maahanmuuttovirasto 2018c.)

Vastaanottokeskuksissa järjestetään monenlaista toimintaa. Työ- ja opintotoiminta on usein jollain lailla velvoittavaa tai pakollista ja siitä kieltäytyminen voi johtaa taloudellisen tuen leikkaamiseen. Työtoiminta voi pitää sisällään esimerkiksi siivoamista tai pieniä kiinteistöhuollon töitä ja opintotoiminta on usein kielen, suomen tai ruotsin, opiskelua. Jokaisen turvapaikanhakijan pitää suorittaa suomalaisen yhteiskunnan kurssi, jonka pitäisi antaa perustiedot suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toiminnasta. Työ- ja opintotoiminta on eri asia kuin vastaanottokeskuksen ulkopuolella tehtävä palkkatyö tai opiskelu oppilaitoksessa. (Maahanmuuttovirasto 2018d.)

Maahanmuuttoviraston internet-sivuilla luetellaan turvapaikanhakijoille suunnatut vastaanottopalvelut, jotka määräytyvät kansainvälistä suojelua hakevan sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta määritellyn lain (17.6.2011/746) mukaisesti. Näitä ovat majoitus, taloudellinen tuki, oikeusapu- ja tulkkipalvelut, opinto- ja työtoiminta sekä sosiaali- ja terveyspalvelut. Palveluiden on tarkoitus huolehtia turvapaikanhakijoiden perustarpeista. Sosiaali- ja terveyspalveluiden alla mainitaan ohjaus ja neuvonta yhdessä muiden hyvinvointia edistävien ja ylläpitävien toimien osana. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön internet-sivuilla todetaan, että turvapaikanhakijalla on oikeus saada sosiaalihuollon ammattihenkilön välttämättömiksi arvioimia palveluja, joihin kuuluu myös ohjaus ja neuvonta. (Maahanmuuttovirasto 2017b, Sosiaali- ja terveysministeriö 2018). Sivulla ei kuitenkaan ole avattu sen tarkemmin, mitä ohjauksella ja neuvonnalla vastaanottokeskuksissa tarkoitetaan.

Kotoutumislain (8§) mukaan viranomaisten, kuten kunnan ja TE-toimiston, on huolehdittava ohjauksen ja neuvonnan antamisesta kotoutumiseen ja sitä edistäviin palveluihin liittyen, mutta turvapaikanhakijoiden kohdalla ei voida puhua vielä kotouttamisesta (Peltonen 2016, 1). Vastaanottokeskuksissa asuvat ihmiset eivät ole vielä saaneet turvapaikkapäätöstä, joten he eivät kuulu kotouttamistoimien piiriin. Henkilö voi kuulua kotouttamista tukevien toimenpiteiden piiriin vasta, kun hänellä on kotikunta Suomessa, jonka saaminen edellyttää voimassa olevaa oleskelulupaa (Kotoutumislaki 493/1999, 3§). Kotouttamisella tarkoitetaan siis kotoutumisen eli maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutuksen kehittymisen tukemista ja edistämistä (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 3§). Kotouttamisen puuttuminen ei kuitenkaan tarkoita, että ohjausta ja neuvontaa ei tapahtuisi tai sitä ei tarvittaisi.

Virallisen kotouttamisen ohella turvapaikanhakijat eivät ole myöskään oikeutettuja TE-toimiston (työ- ja elinkeinotoimiston) palveluihin tai sieltä saatavaan ohjaukseen. Turvapaikanhakijoilla on kuitenkin oikeus työskennellä Suomessa joko kolmen tai kuuden kuukauden kuluttua maahan saapumisesta riippuen siitä, onko henkilöllä ollut mukanaan virallinen matkustusasiakirja (Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301, 79§, Maahanmuuttovirasto 2018f). Myöskään turvapaikanhakijoiden opiskelua ei ole rajoitettu laissa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017). Opiskeluihin ja työhön liittyvä ohjaus on ensisijaisesti vastaanottopalvelut järjestävän tahon vastuulla. Turvapaikanhakijan on mahdollista saada neuvontaa ja tietoa myös muualta, kuten oppilaitoksilta tai internetistä.

Yksi esimerkki turvapaikanhakijoille mahdollisesta ohjauksesta ja neuvonnasta on Tampereella toimiva maahanmuuttajille suunnattu maahanmuuttajainfo Mainio, josta saa neuvontaa muun muassa koulutukseen, asumiseen, työhön, oleskelulupa- ja sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvissä asioissa sekä tietoa maahanmuuttajille suunnatuista palveluista. Palvelu on myös sellaisten henkilöiden käytettävissä, jotka eivät ole vielä saaneet päätöstä turvapaikkahakemukseensa. Mainion neuvotat palvelevat asiakkaitaan usealla eri kielellä ilman ajanvarausta. Palvelu on maksutonta ja se on kaikkien käytettävissä riippumatta henkilön taustasta ja tämänhetkisestä tilanteesta. (Maahanmuuttajainfo 2018.) Suurin osa muista, erityisesti kaupungin tarjoamista palveluista, on tarkoitettu vain oleskeluluvan saaneille.

Turvapaikanhakijoiden käytettävissä on myös useita eri maahanmuuttajille suunnattuja verkkosivustoja. Yksi näistä infopankki.fi - Suomi sinun kielelläsi -verkkosivusto, joka pyrkii

tarjoamaan tietoa ja neuvoa erilaisissa tilanteissa, jotka koskevat elämää Suomessa. Sivu on tarjolla 12 eri kielellä ja sieltä voi etsiä tietoa muun muassa oleskelulupaa, asumista, koulutusta ja työtä ja yrittäjyyttä koskien. Finnishcourses.fi -verkkosivusto tarjoaa tietoa eri kaupungeissa järjestettävistä suomen kielen kursseista. Myös Työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivuilla on saatavissa Perustietoa Suomesta -opas, joka on saatavilla 12 eri kielellä.

2.3 Turvapaikanhakijuus elämänvaiheena

Turvapaikanhakijuuden taustalla on monia tekijöitä, joita usein kaikkia kuvaa epävakaas ja konfliktit. Epävakaas ja konfliktit voivat johtua taloudellisista ja yhteiskunnallisista rakenteista, resurssien puutteesta tai niiden jakautumisesta tai esimerkiksi institutionaalisista tekijöistä. Usein maasta lähdön konkreettinen syy on sota, mutta taustalla on useita tekijöitä, jotka ovat saaneet yksilön tekemään päätöksen lähteä kotimaastaan. (Parhiala & Raulo 2016, 23.) Omasta kotimaastaan lähtemisen jälkeen yksilö siirtyy elämässään uuteen aikaan, jossa hän ei enää välttämättä kuulu mihinkään tai ole yhteisön täysivaltainen jäsen. Esimerkiksi Pentikäinen (2005) ja Juntunen (2011) kuvaavat tätä aikaa välivaiheeksi tai välitilaksi, jolloin yksilön elämässä tai arjessa ei ole muuta pysyvää kuin jatkuva muutos. Kokemus oman elämän hallittavuudesta vähenee ja elämää leimaa jatkuva epävarmuus ja sen kanssa vuorotteleva toiveikkuus. (Pentikäinen 2005, 147-148, Juntunen 2011, 126.)

Turvapaikanhakijuutta kuvaa kaikenlainen epävakaas, epävarmuus, väliaikaisuus ja odottaminen. Esimerkiksi Äijälän ja Nymanin (2017) tutkimukseen osallistuneet turvapaikanhakijat kuvasivat oleskelulupapäätöksen odotusaikaansa ajaksi, jolloin asiat eivät olleet heidän omissa käsissään, vaan täytyi vain odottaa. Epävarmuus oli tänä aikana koko ajan läsnä. (Äijälä & Nyman 2017, 63, 66.) Turvapaikanhakijoita ympäröivä epävarmuus ja monessa tapauksessa uusi kulttuuriympäristö tuovat usein haasteita turvapaikanhakijoiden jaksamiselle.

Uuteen maahan muuttaminen tuo isoja muutoksia ja haasteita elämään varsinkin, jos perhe, ystävät ja tukiverkosto jäävät vanhaan maahan. Haasteet ovat todennäköisesti sitä suurempia, mitä suurempi ero uudella ja vanhalla kulttuurilla on. Haasteena voi olla esimerkiksi kieli, työnteko tai uusien lakien ja normien hyväksyminen. Maahantulija voi myös kokea syrjintää ja muunlaista torjuvaa käyttäytymistä. Turvapaikanhakijuudessa on näiden yleisten maahanmuuton lainalaisuuksien lisäksi useita erityispiirteitä, jotka erottavat turvapaikanhakijan esimerkiksi työn

perässä uuteen maahan muuttavista. Näitä piirteitä ovat esimerkiksi matkustaminen ilman virallisia matkustusasiakirjoja, vaaran pakeneminen, paluun epätodennäköisyys ja mahdollisuuksien puute. Monella turvapaikanhakijalla on myös fyysisiä vammoja tai oireita, merkkejä kidutuksesta tai esimerkiksi sodasta johtuvaa traumaattista oireilua. (Te Pou o Te Whakaaro Nui 2010, 13-14, 19.) Turvapaikanhakijuus voi siis aiheuttaa haasteita yksilön terveydelle.

Yksi turvapaikanhakijoiden terveyttä eniten kuormittavista tekijöistä on juuri epävarmuus tulevaisuudesta. Muiksi terveyttä uhkaaviksi tekijöiksi on mainittu esimerkiksi pitkä turvapaikkaprosessi, huoli omaisista, vaikeudet kotoutumisessa, hoitamatta jääneet sairaudet ja huonot kokemukset Suomesta kuten syrjintä ja puutteelliset verkostot. Terveiden kuormittumisen ja sitä uhkaavien tekijöiden vuoksi turvapaikanhakijoiden terveyttä olisi tuettava ja siihen panostettava jo ennen turvapaikkapäätöksen varmistumista. Esimerkiksi hyväksi koettu elämänlaatu uudessa maassa, tyytyväisyys elinoloihin, yhteisön ja perheen tuki sekä luottamus suomalaiseen järjestelmään vahvistavat koettua terveyttä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos [THL] 2018a, THL 2018b.)

Myös Äijälä ja Nyman (2017) ovat kuvanneet turvapaikanhakijoita kuormittavia tekijöitä ja niihin puuttumisen tärkeyttä. Heidän mukaansa matkaaminen Suomeen ja oleskelulupaprosessi on koettu todella stressaavaksi ja traumaattiseksi ajaksi. Pitkäaikainen stressi vaikuttaa turvapaikanhakijoiden terveyteen ja hyvinvointiin ja sitä kautta esimerkiksi työllistymiseen. Moni turvapaikanhakija kantaa mukanaan suurta taakkaa ja heitä olisi tärkeä tukea jo turvapaikanhakuvaiheessa. Turvapaikanhakijoita olisi tärkeää auttaa käsittelemään näitä asioita, mutta Äijälän ja Nymanin mukaan asiaa ajatellaan usein taloudelliselta kantilta, jolloin turvapaikanhakijoille tarjottu tuki voi jäädä vähäiseksi. (Äijälä & Nyman 2017, 66-67.)

Hyvinvoinnin tukemisen vuoksi olisi tärkeää, että jokaisella on jonkinlainen tukiverkosto, johon turvata. Tämä tukiverkosto voi olla uudessa maassa muodostunut verkosto ja ihmiset, joilta saa tukea tai tukiverkosto, joka tukee omasta maasta käsin. Olisi kuitenkin tärkeää, että jokaisella olisi tukea myös uudessa maassa, kuten tässä tapauksessa Suomessa. (Äijälä & Nyman 2017, 31.) Turvapaikanhakijuutta pohdittaessa on hyvä muistaa, että siihen pätee pitkälti myös samat lainalaisuudet, kuin kenen tahansa muun elämään. Esimerkiksi perhe, ystävät ja muu tukiverkosto ovat turvapaikanhakijalle yhtä tärkeitä kuin kenelle tahansa suomalaiselle.

Perheen ja ystävien merkitys on monelle turvapaikanhakijalle todella suuri, mutta osa turvapaikanhakijoista ei halua viettää aikaa samasta maasta tulleiden kanssa. Sitä ei aina nähdä positiivisena, että ympärillä on paljon samaa kieltä puhua, vaan on koettu, että kontaktit suomalaisiin ja suomalaiseen elämään auttavat pääsemään irti aikaisemmasta elämästä ja näiden kontaktien on nähty helpottavan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. (Äijälä & Nyman 2017, 72-73.) Turvapaikanhakijuutta pohdittaessa on siis huomattava ja tiedostettava, että turvapaikanhakijoista ei voi suoraan puhua yhtenä yhtenäisenä ryhmänä, vaan yksittäinen turvapaikanhakija on aina yksilö omilla tarpeillaan ja toiveillaan.

Turvapaikanhakijuudessa ilmiönä on kuitenkin havaittavissa tietynlaisia sitä kuvaavia piirteitä, kuten epävarmuus, väliaikaisuus ja elämäntilanteen kuormittavuus. Nämä ovat asioita, jotka vaikuttavat jollain tavalla lähes jokaisen turvapaikanhakijan elämään ja asioita, joihin turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevien pitäisi tutustua. Myös tässä tutkimuksessa epävarmuus, väliaikaisuus ja tietynlainen kuormittavuus tuli turvapaikanhakijoilta kerätystä aineistosta esiin.

3 OHJAUKSEN JA NEUVONNAN NORMAALI

Tämän luvun tarkoituksena on avata ohjauksen käsitettä, pohtia mitä ohjauksella yleensä tarkoitetaan, selvittää turvapaikanhakijoiden ohjauksen erityispiirteitä ja esitellä muutamia turvapaikanhakijoiden ohjausta koskevia aikaisempia tutkimuksia. Luvun tarkoituksena on auttaa ymmärtämään ohjauksen moninaisuutta ja siihen vaikuttavia asioita ja avaamaan ohjauksen käsitettä. Tässä tutkimuksessa ohjaukseen liittyvänä käsitteistönä on myös ohjausta järjestävä taho, jolla tarkoitetaan turvapaikanhakijoiden kanssa konkreettisesti työskenteleviä henkilöitä, joiden työhön kuuluu turvapaikanhakijoiden ohjausta. Heitä kuvataan laveammalla termillä, koska he voivat edustaa useita ammattiryhmiä erilaisissa organisaatioissa, mutta kaikkien työhön kuuluu turvapaikanhakijoiden ohjaus tai sen järjestäminen.

3.1 Mitä ohjauksella tarkoitetaan?

Vehviläinen (2014, 11) määrittelee ohjauksen oppimis-, työ-, kasvu- ja ongelmanratkaisuprosessien tukemiseksi ohjattavan ja ohjaajan yhteistoiminnalla, jonka tavoitteena on ohjattavan toimijuuden vahvistuminen. Ohjaus on toisen ihmisen kohtaamista ja vuorovaikutusta. Myös Puukari ja Korhonen (2013, 15) kuvaavat ohjauksen olevan aina vuorovaikutteista toimintaa. Ohjauksessa on siis kyse yhteistyöstä. Opetushallitus (2014, 5) määrittelee ohjauksen jatkuvaksi, vuorovaikutteiseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi, jossa ohjauksen kohteet (Opetushallituksen tapauksessa oppilaat) ovat aktiivisia ja osallistuvia toimijoita.

Onnismaa (2007) kuvaa ohjausta ohjattavan toimintakykyä vahvistavaksi toiminnaksi, jossa ei tarjota valmiita ratkaisumalleja. Neuvonnassa ohjaaja puolestaan tietää kyseessä olevasta asiasta enemmän kuin ohjattava ja hän auttaa eri vaihtoehtojen arvioinnissa. Tiedottamisessa ohjattava saa haluamansa tiedon, jonka oikeellisuudesta ja riittävydestä ohjaajan tulee kuitenkin huolehtia. (Onnismaa 2007, 28.) Välillä rajanteko ohjaamisen, neuvonnan ja auttamisen välillä on haastavaa, mutta voidaan katsoa, että ohjauksessa ei pääosin anneta suoria neuvoja, joita neuvonnassa voidaan antaa (Muotka&Koivumäki 2011, 108, myös Vehviläinen 2001).

Ohjauksen yhteydessä käytetään usein myös termiä ohjausprosessi, joka kuvaa ohjausta melko lineaarisena toimintatapana, jossa on alku, loppu ja kehityskaari. Prosessiajattelussa ohjaukseen sisältyy myös tavoitteellisuus ja jatkuvuus. (Vehviläinen 2014, 14.) Tämän tutkimuksen kohdalla ohjauksen prosessiajattelu ei kuvaa ohjausta parhaalla mahdollisella tavalla, koska turvapaikanhakijoiden ohjaus ei ole tällä hetkellä niin tarkasti määriteltyä tai organisoitua, että ohjaustilanteissa mahdollistuisi aina jatkuvuus tai etukäteen määritellyt tavoitteet ohjaukselle.

Ohjaus mielletään usein koulumaailmaan (opinto-ohjaus) liittyväksi toiminnaksi, mutta todellisuudessa ohjausta esiintyy monilla eri elämänalueilla. Esimerkiksi uravalmennus, ammatinvalinnan ohjaus tai ammatillinen ohjaus ovat ohjauksen eri muotoja, mutta ohjausta on syytä tarkastella tiettyjä ohjausmuotoja laajemmasta näkökulmasta. Laajemmin ajateltuna ohjauksen voidaan nähdä olevan yhteistä ongelmanratkaisua elämän siirtymävaiheissa, valintatilanteissa tai muissa elämänkulkuun vaikuttavissa nivelvaiheissa. Ohjausta voidaan käyttää kehityksen ja kasvuprosessien tukena. (Vehviläinen 2014, 11.)

Ohjausta pidetään tärkeänä osana koulutuksellista palvelurakennetta ja ohjauksella nähdään olevan suuri merkitys esimerkiksi syrjäytymisen ehkäisyssä ja hyvinvoinnin lisäämisessä. Suomalaisessa koulujärjestelmässä ohjauksella nähdään olevan suuri rooli erilaisissa nivelvaiheissa (Opetushallitus 2014, 5-6), joten turvapaikanhakijoiden eläessä toisenlaista nivelvaihetta ohjauksen voidaan katsoa olevan yksi iso tekijä, joka vaikuttaa heidän hyvinvointiinsa. Ohjaus on terminä uinut myös osaksi hyvinvointivalttiollista palvelurakennetta, sillä ohjauksesta puhutaan niin työpaikoilla, sosiaalipalveluissa kuin julkisessa terveydenhuollossakin (ks. potilasohjaus).

Koulussa järjestettävälle ohjaukselle on määritelty erilaisia teemoja, joista hyvä ohjaus koostuu. Näitä ovat esimerkiksi riittävä ja monipuolinen ohjaus, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen, yhteistyö, aktiivisuuden, osallisuuden ja vastuullisuuden tukeminen, ohjauspalveluista tiedottaminen sekä osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö. (Opetushallitus 2014, 8.) Kyseiset teemat kuvaavat varmasti hyvää ohjausta myös yleisellä tasolla ja ovat päteviä ohjenuoria turvapaikanhakijoiden ohjaukseen.

Ohjaus ei ole ympäröivästä kulttuurista irrallinen ilmiö, vaan ohjausta jäsennetään kulttuuristen merkitysten ja kielen avulla. Ohjausprosessit ovat yksilöllisiä ja henkilökohtaisia, mutta niitä peilataan yleisiin merkityksiin ohjauksesta. Ohjauksen onnistumisen kannalta onkin tärkeää, että

ohjattavan ja ohjaajan yhteistyö toimii, jotta tällaista merkitysten peilausta voi tapahtua. Ohjausta voidaan yhteisöllisyyden ja kulttuuristen merkitysten vuoksi kuvata myös sosiaalisena käytäntönä. (Vehviläinen 2014, 12.)

Ohjauksesta puhuttaessa on tärkeä muistaa, että ohjaus on aina kahden tai useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta. Ohjaaja tarvitsee tietoa myös ohjattavalta, jotta ohjausta voidaan lähteä viemään haluttuun suuntaan. Ohjattavalla henkilöllä on aina paras tieto itsestään, taustastaan ja toiveistaan ja tuomalla näitä asioita esiin, ohjattava voi edesauttaa ratkaisun löytymistä. (Onnismaa 2007, 25). Esimerkiksi työntekoa pohtiva turvapaikanhakija voi kertoa ohjaajalle omasta työhistoriastaan tai siitä, millaisia töitä hän olisi etsimässä. ”Toivoisin töitä” on kuitenkin paljon laajempi toive kuin se, että olen työskennellyt aikaisemmin rakennusalalla ja toivoisin mitä vain rakennusalaan liittyviä hommia. Tämän tiedon jälkeen olisi taas helpompi lähteä ohjeistamaan siihen, mistä rakennusalan töitä voisi löytää ja minkälaisia pätevyysvaatimuksia töihin hakeutuessa tulee ottaa huomioon.

Tässä tutkimuksessa ohjaus ja neuvonta kytkeytyivät vahvasti tiedon jakamiseen. Todellisuudessa ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen kietoutuvat vahvasti toisiinsa, vaikka ne voidaankin käsitteinä erottaa toisistaan. Ohjauksen ei kuitenkaan pitäisi olla vain tiedottamista vaan niin kuin luvun alussa tuotiin esiin, ohjaukseen pitäisi aina sisältyä vuorovaikutusta. (Onnismaa 2007, 23.)

Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa korostuu ohjauksen kasvatuksellinen näkökulma, sillä turvapaikanhakijoiden ohjaus on hyvin laaja-alaista ja koskee useita eri elämänalueita. Usein ohjaus on tiettyyn asiaan tai aiheeseen liittyvää toimintaa, kuten opinto-ohjaus opintoihin liittyvää toimintaa, jolloin ohjauksessa käsitellään lähinnä opintoihin liittyviä asioita, mutta turvapaikanhakijoiden kohdalla ohjausta tulee tarkastella laajemmalla tasolla. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa korostuu ohjauksen rooli esimerkiksi yhteiskuntaan kasvattajana ja laajempina tukitoimena. Vehviläinen (2001, 114–115) kuvaa ohjauksen antavan parhaassa tapauksessa väylän myös huolen kerrontaan, jossa ohjaustilanteessa käsitellään varsinaisen aiheen ohella myös ohjattavan esiin nostamia huolenaiheita ja kysymyksiä.

Ohjaajalla on suuri rooli ohjauksen toteuttamisessa ja sen onnistumisessa. Ohjaajalta odotetaan laajaa tietoa eri asioista, tiedonhallintaa ja kykyä jakaa tietoja. Ohjauksen taustatyöhön liittyy

vahvasti tiedon kokoaminen, sen pitäminen ajan tasalla ja jakaminen kohderyhmille, jotka hyötyisivät kyseisestä tiedosta. Nykyisessä tietoyhteiskunnassa ohjaaja tekee esivalintaa kaikesta siitä tiedosta, joka periaatteessa olisi jokaisen saavutettavissa. (Onnismaa 2007, 24.)

3.2 Monikulttuurinen ohjaus

Turvapaikanhakijoiden ohjausta voidaan yrittää tarkastella monikulttuurisen ohjauksen näkökulmasta, jolla tarkoitetaan ohjausta, jossa ohjaaja ja ohjattava eroavat toisistaan esimerkiksi kulttuurin tai etnisen taustan osalta (Puukari & Launikari 2005, 29). Monikulttuurisessa ohjauksessa on tiettyjä ominaispiirteitä ja tästä syystä on hyvä tarkastella monikulttuurista ohjausta hieman tarkemmin, jotta nähdään olisiko turvapaikanhakijoiden ohjausta mahdollista ymmärtää ja arvioida monikulttuurisen ohjauksen viitekehyksen kautta.

Monikulttuurisessa ohjauksessa on tärkeää ymmärtää kulttuurin vaikutus ohjaukseen, jotta se pystytään ottamaan huomioon ohjaustilanteessa. Monikulttuurista ohjausosaamista kuvaa ohjaajan tietoisuus omista asenteista ja arvoista, kyky ymmärtää erilaisia maailmankuvia ja kyky kehittää erilaisia tapoja ohjaukseen. Kaikissa ohjausosaamisen eri osa-alueissa on kolme ulottuvuutta; uskomukset ja asenteet, tiedot sekä taidot, jotka kulkevat rinnakkain ja limittäin. Monikulttuurisessa ohjauksessa ohjaajan on tärkeää tiedostaa oma taustansa ja polkunsä, koska onnistunut ohjaus vaatii vastavuoroisuutta ja ohjaajan tehtävänä on auttaa ohjattavaa ymmärtämään toista kulttuuria. Toisaalta myös ohjaajan tulee pyrkiä ymmärtämään ohjattavan kulttuuria ja sitä kautta saavuttamaan yhteistä ymmärrystä. Monikulttuurinen ohjaus on parhaimmillaan yhteistyötä ja uuden yhteisen kulttuurin rakentamista, mutta ohjaus vaatii aikaa, jotta tämä taso voitaisiin saavuttaa. (Puukari & Launikari 2005, 27-29.)

Työskenteleminen monikulttuurisen ohjauksen parissa ei tarkoita, että ohjaaja tekisi työtään ilman ennakkoluuloja tai ennako-oletuksia. Ohjaajan oma kulttuuri vaikuttaa käsityksiin muista kulttuureista tulevista ja saa ohjaajan näkemään erot kulttuurien välillä. (A. A. Garcea 2005, 55.) Eri kulttuurien kanssa työskenteleminen ei siis automaattisesti tarkoita ennakkoluulotonta ja välitöntä hyväksyntää, vaan monikulttuurisen ohjauksen onnistumiseksi ja mahdollistamiseksi ohjaajan on työstettävä omia ajatuksiaan ja ennakkoluulojaan. Puukarin ja Launikarin (2005) mainitsema tietoisuus omista asenteista ja tietynlainen avoimuus uudelle luo hyvän pohjan monikulttuuriselle ohjaukselle.

Ohjauksessa ei siis pitäisi sivuuttaa yksilön kulttuuritaustaa. Taustan huomioiminen auttaa ymmärtämään ohjaustilannetta ja sitä, että kulttuuritausta voi vaikuttaa ohjaukseen ja ymmärrykseen ohjauksen tarkoituksista tai toimintaperiaatteista. Esimerkiksi käsitykset avoimuudesta, yksilöllisyydestä ja yhteisöllisyydestä, tunteiden ilmaisemisesta, ohjauksen tavasta ja ohjauksen rakenteesta voivat olla hyvin erilaisia. Kulttuuritaustan huomioiminen ei tarkoita stereotyyppistä suhtautumista yksilöön, vaan sen avulla tiedostetaan, että erilaiset käsitykset voivat aiheuttaa todennäköisemmin väärinymmärryksiä, jos väärinymmärrysten mahdollisuutta ei ole ajateltu. (Metsänen 2000, 180, 187-189.)

Ohjauksen tiedollisen tehtävän lisäksi ohjausta on kuvattu myös tukea, lohtua ja toivoa antavaksi toiminnaksi. Näin ohjauksella voi olla myös inhimillistä kasvua ja hyvinvointia lisääviä mahdollisuuksia. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa ohjauksen yhtenä erityispiirteenä voidaan pitää sitä, että ohjauksen avulla ohjattavaa autetaan henkilökohtaisten prosessien lisäksi myös sopeutumaan ja ymmärtämään ympärillä olevaa yhteiskuntaa. (Muotka & Koivumäki 2011, 99.) Ohjaus on siis myös kasvatuksellista toimintaa.

Yhdeksi konkreettiseksi esimerkiksi monikulttuurisen ohjauksen järjestämisestä Puukari ja Launikari (2005) mainitsevat ohjaukseen osallistujat ja ohjaustilanteen järjestämisen suhteessa perinteiseen ohjaukseen. Länsimaissa perinteisesti ohjaustilanne on ohjaajan ja ohjattavan välinen, kahdenkeskinen tilanne, jossa käydään läpi ohjattavan asioita. Monikulttuurisessa ohjauksessa esimerkiksi laajempia, useita henkilöitä koskevia aihekokonaisuuksia tai perheen tilannetta käsitellessä voi olla hyödyllisempää toteuttaa ohjausta ryhmämuotoisena. (Puukari ja Launikari 2005, 35.)

Lopuksi turvapaikanhakijoiden ohjausta ja monikulttuurista ohjausta pohdittaessa on kuitenkin hyvä muistaa, että lähes kaikkea ohjausta voidaan pitää jollain tapaa monikulttuurisena. Jokaisella yksilöllä on oma historiansa, uskontonsa, poliittinen taustansa ja arvonsa, jotka muodostavat jokaisen yksilön oman kulttuurin. Kulttuureja ei ole aina syytä tarkastella vain eroavaisuuksia kautta eli huolimatta siitä, että monikulttuurisessa ohjauksessa korostetaan eri kulttuurien ymmärrystä, eri kulttuureissa on kuitenkin usein joitain yhtäläisyyksiä. (Puukari & Launikari 2005, 30.)

3.3 Katsaus turvapaikanhakijoiden ohjausta käsitteleviin aikaisempiin tutkimuksiin

Turvapaikanhakijoiden ohjausta on itsessään tutkittu varsin vähän. Useissa tutkimuksissa ohjaus sivuaa aihetta sitä kautta, että tutkimuksissa on tuotu esiin turvapaikanhakijoiden tarpeita tai kuvattu turvapaikanhakijuutta. Ohjaus ei siis välttämättä ole ollut tutkimuksen kohteena, mutta tutkimusten tuloksista voi vetää johtopäätöksiä ohjaukseen liittyen. Turvapaikanhakijoiden ohjausta on voitu käsitellä ohjaajien näkökulmasta, mutta turvapaikanhakijoiden näkökulmasta tehtyä ohjaustutkimusta on vähän.

Esimerkiksi Eerikinharju ja Vahtera (2011) ovat tutkineet omaohjaajuutta Helsingin vastaanottokeskuksessa. He ovat tutkineet aihetta ohjaustyötä tekevien näkökulmasta. He ovat kuvanneet ohjaajien ja sosiaaliohjaajien näkemyksiä omaohjaajuudesta, sillä he halusivat selvittää mitä omaohjaajuus on vastaanottokeskuksessa. Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää millaisia tarpeita asiakkailta eli turvapaikanhakijoilta on, joita omaohjaajuudessa voitaisiin tukea ja miten omaohjaajuutta voitaisiin kehittää. Tässä tutkimuksessa omaohjaajuus oli asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa tukea, ohjausta ja neuvontaa. Vaikka tutkimuksessa pyrittiin selvittämään ohjattavien ohjaustarpeita, heiltä ei kerätty aineistoa. Tutkimuksen lopuksi todettiin, että jatkossa aihetta voisi tutkia ohjattavien näkökulmasta. (Eerikinharju & Vahtera 2011.)

Eerikinharjun ja Vahteran (2011) tutkimuksessa ohjattavien tarpeet omaohjaajien mukaan liittyivät psyykkisiin tarpeisiin, elämänvaiheeseen ja perhesuhteisiin. Myös fyysiset oireet, yksinäisyys, jaksamattomuus ja päihteet tulivat esiin. He kuvasivat tarpeiden ilmenevän esimerkiksi arjen hallinnan ongelmina tai sosiaalisina vaikeuksina, joita saattoivat olla esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelko, negatiivinen suhtautuminen elämään tai vaikeus toimia itsenäisesti. Erityisesti psyykkisten tarpeiden ja elämänvaiheeseen liittyvien tarpeiden kuten vanhemmuuden tai lapsen odotuksen kuvattiin näkyvän ohjaustyössä. (Eerikinharju & Vahtera 2011, 52-55.) Eerikinharjun ja Vahteran tutkimuksessa selkeä ero tähän tutkimukseen on se, että heidän tutkimuksessaan ohjattavien turvapaikanhakijoiden tarpeet määriteltiin vain ohjaavan tahon toimesta.

Lukkaroinen (2005) on tutkimuksessaan tutkinut vastaanottotoiminnassa järjestettäviä palveluja, joihin kuuluu myös ohjaus- ja tukityö. Hänen tutkimuksessaan tutkimuskohteena on ollut koko vastaanottotoiminta, josta ohjaus on vain yksi osa. Tutkimus on keskittynyt kuvaavaan

vastaanotto toimintaa ja ohjausta lähinnä määrällisesti. Ohjauksen osalta tutkimus kuvaa lähinnä prosenttimääriä, kuinka moni turvapaikanhakija on kokenut saaneensa riittävästi neuvoa tai tietoa asioista. (Lukkaroinen 2005, 54-55, 76-77, 79-80.) Lukkaroinen ei kuitenkaan kuvaa tarkemmin ohjauksen sisältöä tai turvapaikanhakijoiden tarpeita nimenomaan ohjaukseen liittyen, joten se ei anna vastauksia tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin.

Äijälä ja Nyman (2017) ovat puolestaan tutkineet korkeasti koulutettuja irakilaisia turvapaikanhakijoita ja heidän työllistymistään. Tutkimuksessa tuli esiin, että myös koulutetut turvapaikanhakijat tarvitsisivat lisää tietoa suomalaisesta työelämästä ja kulttuurista voidakseen työllistyä Suomessa. Tutkimuksessa nähtiin tärkeänä, että tämä tieto ja koulutus annettaisiin turvapaikanhakijan omalla äidinkielellä. Erilaiset työkokeilut, työharjoittelut ja vapaaehtoistyö nähtiin tärkeänä hyvinvointia ylläpitävänä asiana, mutta vastaanottorahan passiivisen vastaanottamisen katsottiin laskevan itsetuntoa ja turvapaikanhakijoiden hyvinvointia. Pahimmaksi tilanteeksi turvapaikanhakijat kuvasivat sitä, että ei ole mitään tekemistä, jolloin kotimaassa tapahtuneita asioita tuli pyöriteltyä jatkuvasti mielessä. Tutkimuksessa todettiin, että pitäisi pyrkiä lisäämään keinoja, joilla turvapaikanhakijan itsenäistä toimeentuloa voisi tukea. (Äijälä & Nyman 2017, 14-15.) Vaikka Äijälän ja Nymanin tutkimus ei suoraan käsitellyt turvapaikanhakijoiden ohjausta, kuvasi se tarpeita, joihin turvapaikanhakijoiden ohjauksella voisi vastata.

Äijälän ja Nymanin (2017) tutkimuksen perusteella ei kuitenkaan myöskään voida vastata siihen, mitä turvapaikanhakijoiden ohjaus tällä hetkellä kokonaisuudessaan on tai mitä sen pitäisi. Tämän tutkimuksen aihe on siis perusteltavissa sillä, että tarkkaa tietoa turvapaikanhakijoiden ohjauksesta Suomessa, etenkin turvapaikanhakijoiden näkökulmasta ei ole.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän luvun tarkoituksena on esitellä tarkemmin tutkimuksen toteutusta. Siinä tullaan avaamaan tutkimuksen metodologisia ratkaisuja, aineiston analyysia ja siihen käytettyjä menetelmiä sekä esittämään tutkimuskysymykset ja se kuinka lopullisiin tutkimuskysymyksiin on päädytty.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen taustalla on ajatus ohjaus- ja neuvontatoiminnan kehittamisestä. Tavoitteena on kartoittaa nykytilaa, mutta myös pohtia tulevaa. Tarkoituksena on pohtia sitä, mikä voisi olla paremmin tai miten ohjaus- ja neuvontatoimintaa voisi parantaa tai kehittää. Tarkemmat tutkimustehtävät ja -kysymykset ovat muodostuneet tutkimuksen edetessä tarkentuen sitä mukaa, kun aineistoa on kerätty ja analysoitu. Tämä ei ole ongelma, sillä laadullisessa kehittämistoimintaa koskevassa tutkimuksessa kysymykset voivat olla aluksi yleisluontoisia ja ne muuttuvat aineiston keruun ja analysoinnin myötä (Toikko & Rantanen 2009, 117). Myös Huovinen ja Rovio (2010, 96) toteavat, että kysymyksenasettelua ei kannata rajata liikaa tutkimuksen alkuvaiheilla, jotta oleellisia ja kiinnostavia kysymyksiä ei jää huomaamatta.

Tutkimuksen alkuvaiheessa aihetta käsiteltiin enemmän teemojen kautta ennen tarkempien tutkimuskysymysten muotoutumista. Teemat olivat kysymysmuodossa, mutta nämä eivät kuitenkaan olleet lopulliset tutkimuskysymykset ja ne toimivat vain aiheen rajaajana alkuvaiheessa.

- Millaisia kokemuksia turvapaikanhakijoilla on saadusta neuvonnasta/ohjauksesta?
- Mitä odotuksia turvapaikanhakijoilla on näihin teemoihin liittyvistä kohtaamisista?
- Millaisia toiveita turvapaikanhakijoilla on neuvontaan ja ohjaukseen liittyen?

Tutkimuksen ensimmäinen aineisto kerättiin tutkimuskysymysten ollessa teemavaiheessa ja tämän aineiston avulla tutkimuskysymyksiä pyrittiin alkaa tarkentamaan. Aineiston analyysin myötä tutkimuskysymykset tarkentuivat ja varsinaisia tutkimuskysymyksiä on kaksi, joiden alle

muodostui vielä muutama alakysymys. Lopulliseen muotoonsa tutkimuskysymykset asettuivat pienillä viilauksilla tutkimuksen loppuvaiheilla. Tutkimuskysymykset ovat:

- 1. Millaista turvapaikanhakijoiden ohjaus- ja neuvontatoiminta on tällä hetkellä?**
 - a. Millaisia kokemuksia turvapaikanhakijoilla on saadusta ohjauksesta ja neuvonnasta?
 - b. Miten ohjausta järjestävät tahot kuvaavat ohjaustoimintaa?
 - c. Millaisiin asioihin turvapaikanhakijat toivovat ohjausta ja neuvontaa?
- 2. Millaista ohjauksen tulisi olla?**
 - a. Miten ohjausta pitäisi kehittää?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena on selvittää ohjauksen nykytilaa, sitä, mitä ohjaus tällä hetkellä on ja mihin asioihin turvapaikanhakijat ohjausta hakevat tai toivovat. Kysymyksen avulla on tarkoitus kuvata tilannetta, joka tällä hetkellä vallitsee turvapaikanhakijoiden ohjauksessa Suomessa, koska aiheesta ei ole tästä näkökulmasta tehtyjä tutkimuksia. Kun ohjauksen nykytila on saatu selvitettyä, toisen tutkimuskysymyksen avulla pyritään löytämään välineitä ohjauksen kehittämiseen. Ohjauksen kuvaamisen lisäksi tutkimuksessa on tarkoitus siis tarkastella sitä, mitä ohjaus voisi olla ja millä keinoilla tähän olisi mahdollista päästä.

4.2 Tutkimuksen metodologiset ratkaisut

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen ote valikoitui tutkimukseen, koska sen avulla ja tutkimuksen tarkoituksena on luoda kuva tutkittavasta ilmiöstä ja tutkimuksen kohteena on ihminen ja ihmisten kokemukset ja kokemuksille annetut merkitykset. Varto (1992) toteaa, että laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan yleensä merkitysten kokonaisuuksia, joita esiintyy yksilöiden ja yhteisöjen suhteiden välissä. Merkitykset ovat ilmiöitä, jotka syntyvät ihmisten kautta ja ne ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevina tapahtumina. (Varto 1992, 23-24.) Merkitykset ovat henkilökohtaisia ja ihmiset antavat samoille ilmiöille erilaisia merkityksiä riippuen kulttuurista, tavoista ja kohdatuista asioista (Eskola & Suoranta 1998, 45).

Tämä ohjausta käsittelevä tutkimus kuvaa osaltaan ohjaukselle annettuja merkityksiä sekä turvapaikanhakijoiden että ohjausta antavan tahon osalta. Ohjaus on toimintana aina sellaista, että se tapahtuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja suhteissa ja vuorovaikutukselle annettujen merkitysten tutkimus ei ole mahdollista kvantitatiivisen tutkimuksen keinoin. Turvapaikanhakijoiden ohjausta käsittelevässä tutkimuksessa merkitysten rooli jossain määrin

vielä korostuu, koska vieraassa kulttuurissa on aina vaara väärin ymmärtämiselle (Moilanen & Rähä 2015, 52), jolloin annettuja merkityksiä on erityisen tärkeää ymmärtää ja tutkia.

Tutkimuksen tarkoitus ei ole myöskään tehdä tilastollisia yleistyksiä tai kuvata ohjauksen määrää ajallisesti, jolloin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ei toisi tutkimukselle lisäarvoa tai keinoja löytää tutkimuskysymyksiin vastauksia. Tarkoitus on päästä ymmärrykseen turvapaikanhakijoiden ohjauksesta ilmiönä ja tämä on parhaiten mahdollista saavuttaa laadullisen tutkimuksen periaattein.

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa turvapaikanhakijoiden ohjauksen nykytilaa ja saada selville toiveita ja odotuksia ohjausta ja neuvontaa kohtaan. Tutkimus on luonteeltaan toimintatutkimus, eli tutkimuksen yhtenä päämääränä on toiminnan kehittäminen tai tieto, jonka avulla toimintaa voisi lähteä kehittämään. Taustalla on pohdinta siitä, että miten asiat voisi mahdollisesti tehdä vielä paremmin kuin tällä hetkellä. Tutkimuksesta saatua tietoa pyritään tuottamaan hyödyllisiin tarkoituksiin ja parantamaan erityisesti tutkimukseen osallistuvien ihmisten, eli tässä tapauksessa turvapaikanhakijoiden, tilannetta tutkittavaa ilmiötä tai toimintaa eli ohjausta koskien. (Suoranta & Rynnänen 2016, 196.) Heikkisen (2015, 204) sanoin tutkimuksella on kaksi tarkoitusta, sekä toiminnan tutkiminen, että kehittäminen. Vaikka toimintatutkimuksen asemaa laadullisena tutkimuksena on kyseenalaistettu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 46-47), tämä tutkimus on laadullinen toimintatutkimus, sillä se tutkii ihmisten toiminnalle antamia merkityksiä ja pyrkii niiden kautta etsimään mahdollisia kehityskohteita.

Tutkimuksessa on fenomenologis-hermeneuttisia piirteitä, eli tutkimuksen kohteena ovat ihmiset, kokemukset ja heidän kokemuksilleen antamat merkitykset. Tutkimuksessa on tarkoitus käsitellä turvapaikanhakijoiden ohjausta ilman ennakkoon määriteltyjä teorioita ja käsityksiä ja ilmiötä tarkastellaan sellaisena, kun se tutkimuksessa näyttäytyy. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa ilmiön kuvaileminen on ensimmäinen askel yleisemmän tason tulkinnoille ja tässä tutkimuksessa tullaan kuvailemaan sekä turvapaikanhakijuuden tematiikkaa, että turvapaikanhakijoiden tämän hetkistä ohjausta ennen kuin ohjauksesta puhutaan yleisemmällä tasolla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 39-40, Varto 1992, 86-87.)

Koska kyseessä on toimintatutkimus, tutkimus lähti liikkeelle tutkimuksen tehtävän ja tavoitteen määrittelystä. Heikkinen (2015, 209) toteaa, että toimintatutkimuksen tavoitteena on usein löytää

hyödynnettävää ja käytäntöön sovellettavaa tietoa. Tutkimuksen tavoitteena on siis nimenomaan tuottaa konkreettisesti hyödynnettävää tietoa, jonka avulla toimintaa voisi mahdollisesti kehittää. Tutkimuksen tavoitteena on myös tuottaa uutta tietoa aiheesta, eikä vain tuoda esiin samoja asioita, joita on löydetty jo aikaisemmissa tutkimuksissa.

Tutkimusta on tarkoitus tehdä yhdessä tutkimukseen osallistuvien kanssa. Tarkoituksena on tutkia aihetta monesta näkökulmasta. Heikkinen (2015, 205, 211) kuvaa tämän tyyppistä tutkimusta tietynlaiseksi prosessiksi, jossa esimerkiksi aineistonkeruu ei rajoitu muutamiin haastatteluihin. Tutkimuksen teossa toiminta, havainnointi, reflektointi ja uudelleensuunnittelu vuorottelevat. Tämä kuvaus pätee hyvin tähän tutkimukseen, sillä tutkimus etenee kehän tavoin.

Tutkimusta voisi kuvata prosessorientoituneeksi. Tällä tarkoitetaan sitä, että ohjausta ja neuvontaa sekä niiden kehittämistä koskeva tieto lisääntyy tutkimuksen aikana ja toimintaympäristö ja toiminta voivat muuttua prosessin edetessä. Uutta tietoa ja aineistoa syntyy koko ajan ja kertyvä tieto ja kokemukset ohjaavat tutkimuksen seuraavia vaiheita. (Toikko & Rantanen 2009, 50.) Tässä tutkimuksessa tieto karttuu vaiheittain ja tiedon lisääntyessä tutkimuksen seuraavia vaiheita voi pohtia uudestaan. Tutkimuksessa ei siis ole lukkoon lyötyä rakennetta tai teoriaa, vaan tutkimus elää prosessin edetessä. Toisinaan tämän kaltaista tutkimusta voidaan kuvata myös narratiiviseksi eli kertovaksi tutkimukseksi (Heikkinen 2010, 20-21), mutta toimintatutkimus kuvaa tätä tutkimusta paremmin erityisesti kehittämisaspektin vuoksi.

Toimintatutkimuksessa aineisto on usein kerätty useilla menetelmillä, joista tyypillisimpiä ovat osallistuva havainnointi, havainnoinnista tehdyt muistiinpanot ja haastattelut. Myös esimerkiksi osallistujien tuottamat kirjalliset materiaalit tai raportit voivat olla osa aineistoa. (Huovinen & Roivio 2010, 104.) Äskeinen kuvaus toimintatutkimuksen aineistosta kuvaa hyvin myös tämän tutkimuksen aineistoa, sillä aineisto koostuu esimerkiksi osallistujien piirtämistä elämänviivoista, papereille kerätyistä kokemuksista sekä odotuksista ja toiveista ja haastatteluista. Tutkimus on selkeästi aineistolähtöinen ja aineistoa analysoidaan aineistolähtöisesti.

4.3 Aineiston hankinta

Aineistonkeruumenetelmät tulee valita tutkimukseen sillä perusteella, että ne palvelevat tutkimuksen päämääriä ja sopivat yhteen muiden tutkimuksessa tehtyjen valintojen kanssa (Hirsjärvi & Hurme 2014, 16). Tämän tutkimuksen aineistoa on hankittu useammassa vaiheessa ja tutkimuksessa on käytetty useita eri aineistoja. Tutkimuksen aineistona toimivat turvapaikanhakijoilta kerätyt elämänviivat ja 'odotuksia ja kokemuksia' -paperit, jotka kerättiin tutkimuksen alkuvaiheissa suuntaamaan tutkimusongelmaa ja kuvaamaan turvapaikanhakijuuden tematiikkaa, turvapaikanhakijoiden haastattelut, joiden tarkoituksena oli syventää turvapaikanhakijoiden näkökulmaa ja auttaa ymmärtämään heidän käsityksiään ohjauksesta sekä vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan haastattelu ja Suomen Punaisen Ristin työntekijöiden haastattelut, joiden tarkoituksena oli kuvata ohjausta järjestävien tahojen näkökulmasta. Tutkimukseen tuli aineistoa usealla eri kielellä, kuten suomeksi, englanniksi, arabiaksi ja somaliksi, joten paljon aineistoa piti kääntää englanniksi ja suomeksi.

Haastattelut valikoituivat aineistonkeruumenetelmäksi, koska haastattelun avulla on mahdollista selventää, tarkentaa ja syventää vastauksia itse tilanteessa ja kerätä tietoa merkityksistä, koska yksilöllä on mahdollisuus kertoa aiheesta vapaasti. Tutkimuksen aihetta on myös tutkittu melko vähän, joten aineistoa kerättäessä ei ollut vielä tarkkaa käsitystä siitä, millaisia asioita tulee nousemaan esiin. Haastattelu antoi tilaa tutkittaville kertoa heille merkityksellisistä asioista, koska haastattelut toteutettiin teemahaastattelun periaatteella käyttämättä suoraan valmiita kysymyksiä. Haastatteluiden järjestystä oli myös mahdollista säännellä. (Ks. esim. Hirsjärvi & Hurme 2014, 35.)

Aineiston hankinta lähti liikkeelle elämänviivojen ja odotuksia ja kokemuksia sisältävien papereiden keruulla. Elämänviivat ja 'odotuksia ja kokemuksia' -paperit kerättiin yhden vastaanottokeskuksen suomen kielen tunnilla. Tunnille osallistujat saivat piirtää elämänviivansa, joihin he saivat vapaasti kirjoittaa haluamiaan asioita menneisyydestä, nykyisyydestä ja ajatuksia tulevaisuudesta. Samassa yhteydessä he saivat kirjoittaa kokemuksia Suomesta ja toiveita ja odotuksia, mutta tässäkin aihetta ei rajattu sen tarkemmin. Vaikka keräysajankohta oli suomen kielen oppitunnilla, osallistuminen elämänviivojen tekoon oli vapaaehtoista. Osallistujat saivat kirjoittaa paperit millä kielellä tahansa ja taustatietoina kerättiin etunimi, sukupuoli, ikä ja

kansalaisuus. Samassa tilaisuudessa turvapaikanhakijat saivat kirjoittaa yhteystietonsa erilliselle paperille, jos he halusivat, että heihin voi myöhemmin olla asian tiimoilta yhteydessä.

Elämänviivoja tutkimukseen saatiin 23 kappaletta, joista neljää ei saatu käännettyä eli analyysissä on mukana 19 elämänviivaa. Kokemuksia ja odotuksia sisältäviä papereita saatiin 15, joista kolmea ei saatu käännettyä. Papereiden kirjoittajat olivat kotoisin Irakista, Afganistanista, Somaliasta ja Armeniasta ja vastaajien ikäjakauma oli 18–50 vuotta keski-ikä ollessa noin 25–30 vuotta. Tutkimukseen osallistui sekä miehiä että naisia, mutta suurin osa tutkimukseen osallistuneista oli miehiä. Aineisto saavutti kylläntymispisteen, eli samat aiheet tulivat esiin uudestaan eikä uusia asioita enää ilmaantunut. Tästä syystä tutkimuksen kannalta ei ole merkityksellistä, vaikka muutamaan paperiin ei tullut ymmärrettävää käännoästä. Vastauksien välillä ei myöskään ollut eroavaisuuksia sukupuolen, lähtömaan tai iän perusteella, joten ei ole perusteltua erotella aineistoa näiden mukaan.

Elämänviivojen keräämiseen jälkeen haastateltiin kolme turvapaikanhakijaa heidän elämänviivojensa kanssa. Haastateltavat valikoituivat sen perusteella, että he olivat vapaaehtoisia ja kiinnostuneita haastattelusta. Haastateltavina oli kaksi irakilaisista 27- ja 33-vuotiaista miestä ja yksi armenialainen 22-vuotias nainen. Kaikki haastateltavat olivat asuneet sekä vastaanottokeskuksessa että yksityismajoituksessa. Haastattelut olivat melko vapaamuotoisia ja lähtivät liikkeelle siitä, että he saivat kertoa ja tarkentaa elämänviivojaan siltä osin, kun halusivat. Kyselin samalla tarkentavia kysymyksiä. Kaikkien haastateltavien kanssa otettiin esiin myös ohjauksen ja neuvonnan teemoja ja kysyin heidän kokemuksiaan siitä. Haastatteluissa ei ollut etukäteen mietittyjä tarkkoja kysymyksiä, joten voidaan puhua teemahaastattelusta, sillä kaikissa haastatteluissa käsitellyt teemat olivat samoja. Näitä teemoja olivat menneisyys, nykyisyys, tulevaisuus sekä ohjaus ja neuvonta. Kaikki haastattelut tehtiin englannin kielellä, joka ei ollut yhdenkään haastateltavan äidinkieli. Kaksi haastattelua nauhoitettiin, mutta yksi haastateltava ei halunnut keskustelua nauhoitettavan. Tästä haastattelusta aineistona toimii omat haastattelussa tekemäni muistiinpanot. Myöskään haastatteluissa haastateltavien välille ei syntynyt eroja sukupuolen, iän tai lähtömaan perusteella, joten aineistoa ei ole tarve niiltä osin erotella toisistaan.

Turvapaikanhakijoiden haastattelujen jälkeen tutkimuksessa haastateltiin Suomen Punaisen Ristin kahta turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevää henkilöä ja vastaanottokeskuksessa työskentelevää johtavaa ohjaajaa, jotta ohjauksesta olisi mahdollista saada kokonaiskuva.

Haastateltavat valikoituivat sen mukaan, keihin ohjeistettiin ylempältä taholta, sekä vastaanottokeskuksesta että Punaisesta Rististä, olemaan yhteydessä. Haastatteluihin osallistuminen oli osallistujille vapaaehtoista.

Punaisen Ristin haastattelu oli ryhmähaastattelu eli molemmat haastateltavat olivat haastattelussa yhtä aikaa. Haastattelu tehtiin teemahaastattelun periaatteella rajaamatta liiaksi käsiteltäviä aiheita. Suomen Punaisen Ristin haastattelussa käsiteltiin yksityismajoitusta ja sen toimintaperiaatteita, SPR:n tarjoamia palveluita turvapaikanhakijoille, turvapaikanhakijoiden ohjausta ja neuvontaa yleisesti sekä turvapaikanhakijoiden työllistymistä ja työmahdollisuuksia.

Vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan haastattelu tehtiin myös teemahaastattelun periaatteella ja haastattelu käsitteli erityisesti ohjauksen käytäntöjä, ohjauksen sisältöä ja turvapaikanhakijan yhteiskunnassa toimimisen reunaehtoja sekä muita yhteiskunnan toimintaan ja yhteiskunnallisiin asioihin liittyviä teemoja.

Molemmissa haastatteluissa pääteemana oli ohjaus ja neuvonta sekä yleisellä tasolla että heidän toiminnassaan, mutta haastatteluissa sivuttiin myös muita aiheita. Haastatteluiden pohjana oli etukäteen mietittyjä teemoja ja kysymyksiä haastateltaville, mutta näitä kysymyksiä ei käytetty kirjaimellisesti suorina kysymyksinä vaan enemmän ohjaamaan keskustelua. Molemmat haastattelut nauhoitettiin litterointia varten.

Tutkimuksen loppuvaiheessa tulosten ollessa valmiit kaikille tutkimuksessa haastatelluille turvapaikanhakijoille lähetettiin vielä sähköpostia, jossa esiteltiin tutkimuksessa saadut tulokset ja kysyttiin heidän näkemyksiään tuloksista. Näin tutkimukseen saatiin enemmän toimintatutkimuksellista otetta ja tutkimukseen osallistuneilla oli mahdollisuus kommentoida tuloksia tai lisätä niihin jotain. Yksi haastatelluista turvapaikanhakijoista vastasi sähköpostiin ja kuvasi ajatuksiaan tutkimuksesta ja sen tuloksista näin:

You have done a great job and you have touched a main points of asylum seekers live in Finland. Especially counselling, because not all of them has enough (experience) or know what exactly has to do in many different situations. Is the counseling limited only to active people? On the other hand have all active people got advice? I think these issues and more should be taken in to consideration, and about a residence permits point, in my opinion it would be better to put it as first point because it is very important.

4.4 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen analyysi eroaa määrällisen tutkimuksen analyysistä. Laadullisessa analyysissä tilastolliset todennäköisyydet eivät saa ohjata analyysin tekoa vaan analyysin tulee perustua käytettyihin aineistoihin ja siellä mainittuihin asioihin. Laadullisen aineiston analyysissä voidaan katsoa olevan kaksi vaihetta, havaintojen tiivistäminen tai pelkistäminen ja tulkinta, jotka usein kulkevat limittäin ja niitä on usein vaikea erottaa tarkasti toisistaan. Ensin aineistossa kiinnitetään huomiota siihen, mikä on tutkimuskysymyksen kannalta olennaista ja sen jälkeen näille asioille annetaan tulkinta kiinnittämällä se aikaisempiin tutkimuksiin ja teoriaan. (Alasuutari 2011, 38-40, 44.)

Tutkimuksen perusanalyysimenetelmänä on sisällönanalyysi, jonka perusajatuksena on, että analyysi keskittyy kirjoitettujen tai kuultujen sisältöjen analyysiin. Tarkempaa analyysimenetelmänä on aineistolähtöinen sisällönanalyysi, jossa tarkasteltavat asiat poimitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. Mikään teoria tai aikaisemmat tutkimukset eivät ole ohjanneet analyysin tekemistä tai lopputulosta. Aineistolähtöistä sisällönanalyysia on mahdollista toteuttaa esimerkiksi teemoittelun kautta, jolloin merkityksellistä on mitä teemoista on sanottu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103, 105, 108.) Tutkimuksessa lähdettiin siis tarkastelemaan, mitä asioita aineistoissa on mainittu erityisen kiinnostuksen ollessa ohjauksessa ja neuvonnassa. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi valikoitui tutkimuksen analyysimenetelmäksi, koska tutkimuksen tarkoituksena on kuvata merkityksiä ja luoda kuva turvapaikanhakijoiden ohjauksesta ilmiönä. Teemoittelu auttoi jäsentämään aineistoa ja poimimaan sieltä oleelliset asiat.

Tutkimuksen analyysi tehtiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa aineistoja katsottiin turvapaikanhakijuuden tematiikan näkökulmasta, eli aineistoista pyrittiin löytämään asioita ja teemoja, jotka ovat pinnalla turvapaikanhakijoiden elämässä. Analyysin toisessa vaiheessa aineistoja tarkasteltiin erityisesti ohjauksen ja neuvonnan näkökulmasta. Ensimmäisessä vaiheessa aineistoja tarkasteltiin aineisto kerrallaan, eli elämänviivat ja 'odotuksia ja kokemuksia' -paperit omana aineistonaan, turvapaikanhakijoiden haastattelut yhtenä aineistona ja Suomen Punaisen Ristin ja vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan haastattelut omina aineistoinaan. Analyysin toisessa vaiheessa aineistoja katsottiin ohjaukseen liittyvien teemojen kautta keräten yhteen kuhunkin ohjauksen osa-alueeseen liittyvät maininnat kaikista aineistoista.

Elämänviivojen ja kokemuksia ja odotuksia sisältävien papereiden analyysi alkoi papereiden lukemisella useaan kertaan ja papereissa esiintyneiden asioiden listaamisella. Samalla kerättiin ylös, kuinka monta kertaa kukin asia papereissa mainittiin. Näiden asioiden kautta saatiin luotua erilaisia teemoja, joita mainitut asiat käsittelivät. Teemojen sisällä asiat usein jakoutuivat positiivisiin ja negatiivisiin. Ensimmäinen luokittelu oli jakaa mainitut asiat kokemuksiin ja odotuksiin/toiveisiin, sillä papereissa oli joko listattu erikseen yllämainittuja tai papereista kävi selvästi esille, oliko kyse kokemuksesta vai toiveesta/odotuksesta. Tämän jälkeen listatut asiat pystyi jakamaan erilaisten teemojen alle.

Turvapaikanhakijoiden haastatteluiden analyysi lähti liikkeelle haastatteluiden kuuntelulla useampaan kertaan ja niiden litteroinnilla. Kaksi kolmesta haastattelusta on nauhoitettu, mutta yksi haastateltava ei halunnut, että haastattelua nauhoitetaan. Tämän jälkeen lähdettiin listaamaan haastatteluissa mainittuja asioita, jonka jälkeen aiheet pystyi jakamaan erilaisten teemojen alle.

Myös Suomen Punaisen Ristin ja vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan haastattelut lähtivät liikkeelle aineistojen kuuntelulla ja niiden litteroinnilla. Sen jälkeen myös näistä aineistosta lähdettiin etsimään mainintoja, jotka kuvaavat turvapaikanhakijoiden arkea tai turvapaikanhakijuuteen liittyvää tematiikkaa.

Analyysin toisessa vaiheessa analyysia toteutettiin myös teemoittelun avulla, eli kaikista aineistoista lähdettiin poimimaan ohjaukseen, neuvontaan tai tukeen liittyviä mainintoja. Tämän jälkeen nämä maininnat pystyi lajittelemaan kuvaamaan ohjauksen nykytilaa, opiskeluihin ohjausta tai työhön liittyvää ohjausta. Teemoittelun jälkeen aineistosta on tehty vielä tulkintoja, koska aineiston analyysi ei koskaan voi päättyä teemoitteluun ja teemojen luettelomaiseen kuvaukseen.

5 TURVAPAIKANHAKIJUUDEN TEMATIikkaA

Tämän luvun tarkoituksena on esitellä turvapaikanhakijuuteen liittyvää tematiikkaa. Sen tarkoituksena on esitellä niitä asioita ja aiheita, joita turvapaikanhakijat ja heidän kanssaan työskentelevät pohtivat ja tuovat esiin kuvatessaan turvapaikanhakijan elämää Suomessa. Tässä luvussa käsitellyt aiheet eivät välttämättä liity suoraan ohjaukseen ja neuvontaan tai sen toimivuuteen, mutta ne ovat aiheita, jotka on hyvä tuoda esiin ja tiedostaa, jotta turvapaikanhakijuus ilmiönä avautuisi. Myös turvapaikanhakijoiden ohjausta ja sen tarpeita on helpompi ymmärtää, kun taustalla on tieto siitä, mistä turvapaikanhakijat puhuvat ja mitkä asiat ovat päällimmäisenä heidän elämässään. Luettavuuden ja selkeyden vuoksi aiheet ja teemat on esitelty aineisto kerrallaan, vaikka esimerkiksi elämänviivoissa ja turvapaikanhakijoiden haastatteluissa esiintyneet teemat olivat hyvin samankaltaisia. Suomen Punaisen Ristin työntekijät ja vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan työntekijä kuvaavat turvapaikanhakijuutta enemmän ohjauksen kautta.

5.1 Elämänviivat ja 'odotuksia ja kokemuksia' -paperit

Tässä alaluvussa tullaan esittämään teemoja, joita turvapaikanhakijat käsitelivät elämänviivoissa ja 'odotuksia ja kokemuksia' -papereissa. Kokemukset sekä odotukset ja toiveet on käsitelty erikseen eli kokemukseen sekä odotuksiin ja toiveisiin muodostuneet teemat tullaan esittämään omina kokonaisuuksinaan.

Kokemukset jakautuivat viiden eri teeman alle. Näitä teemoja olivat oleskelulupa, työ ja opiskelu, tuki, terveys ja elämä Suomessa. Turvapaikkapäätöstä ja oleskelulupaa koskevaan teemaan liittyivät maininnat siitä, että päätöksen saamiseen menee pitkä aika, jolloin päätöstä ei ollut vielä tullut tai maininnat negatiivisesta päätöksestä. Yksikään vastaaja ei maininnut myönteistä turvapaikkapäätöstä, mutta se johtuu todennäköisesti siitä, että vastaanottokeskuksissa ei pääsääntöisesti asu myönteisen päätöksen saaneita. Turvapaikkapäätöksestä ja siihen liittyvistä kokemuksista puhuttiin yhteensä 14 paperissa.

Työhön ja opiskeluun liittyvät asiat jakautuivat melko selvästi positiivisiin ja negatiivisiin kokemuksiin. Joko vastaaja oli saanut opiskella, lapset olivat saaneet opiskella tai oli saatu tehdä töitä Suomessa tai päinvastoin ei oltu saatu töitä tai työntekoon tai opiskeluun ei ole ollut mahdollisuutta. Positiivisia mainintoja oli yhdeksän ja negatiivisia mainintoja kolme. Yhdessä paperissa myös kuvattiin Suomen koulujärjestelmää hyväksi. Yhteensä opiskeluun ja työhön liittyviä mainintoja oli 13 kappaletta.

Tukeen liittyviä mainintoja oli yhteensä 15. Nämäkin maininnat jakautuivat sen mukaan, että joko tukea oli saatu (vastaanottokeskuksesta, ystäviltä, ystäväperheeltä, kirkolta) tai tukea ei oltu saatu. Tukea saaneita oli enemmän kuin heitä, jotka ilmaisivat, että eivät olleet saaneet tukea. Tukeen liittyen mainittiin myös asioita, joihin tukea on saatu tai esimerkkejä siitä, mitä tukeminen on ollut ja näitä mainintoja olivat tukeminen opiskelussa ja perheestä/vaimosta huolehtiminen.

Terveyteen liittyviä mainintoja oli vain muutama, mutta ne eivät selkeästi kuuluneet minkään muun teeman alle. Terveyteen liittyen mainittiin mielenterveys ja siihen liittyvät ongelmat kaksi kertaa ja hyvä kokemus terveydenhuollosta kerran.

Viides teema oli kaikista laajin kokonaisuus eri asioita, mutta kaikki maininnat liittyvät jollain tapaa elämään Suomessa. Tästäkin teemasta asiat saatettiin jakaa joko positiivisiin tai negatiivisiin. Positiivisissa maininnoissa kerrottiin esimerkiksi, että elämä on hyvää Suomessa, asiat menee lain mukaan, on turvallista, Suomesta on hyviä muistoja, on harrastuksia, on vapautta, on saanut arvostusta ja on toivoa tulevast. Negatiiviset maininnat koskivat puolestaan esimerkiksi sitä, että on vaikeaa aikaa, ei ole mitään, kokemus ulkopuolisuudesta ja epäkunnioituksesta, ilo on muuttunut suruksi ja on epätoivoisuutta. Mainintoja tuli myös sinällään neutraaleista asioista, joita ei voinut yksiselitteisesti luokitella positiivisiin tai negatiivisiin, kuten Suomen kylmästä säästä, ikävästä läheisiä kohtaan, uusien kulttuurien tuntemuksesta ja kokemuksista, että elämä on muutoksessa. Kaiken kaikkiaan tähän teemaan liittyviä mainintoja oli yhteensä 48 eli samassa paperissa saattoi olla useita mainintoja, jotka menivät tämän teeman alle.

Toiveiden ja odotusten osalta teemoja muodostui neljä. Kaksi ensimmäistä teemaa ovat konkreettisempia ja kaksi seuraavaa teemaa kuvaavat enemmän olotilaa tai tunnetilaa, jotka liittyvät tulevaisuuteen tai ajatuksiin tulevaisuudesta. Vaikka teemat ovat luonteeltaan hieman

erilaisia, nämä olivat neljä selkeää teemaa, joista turvapaikanhakijat kirjoittivat toiveisiin, odotuksiin ja tulevaisuuteen liittyen.

Toiveiden ja odotusten ensimmäiseksi teemaksi muodostui turvapaikka ja turvapaikkapäätös ja siihen liittyvät maininnat. Maininnat painottuivat siihen, että toivottiin turvapaikkaa Suomesta tai mahdollisuutta jäädä Suomeen tai vastaavasti vastaajilla oli huoli siitä, että turvapaikkaa ei saa ja joutuu palaamaan takaisin. Tähän teemaan liittyviä mainintoja oli 12.

Toinen teema oli työ ja opiskelu. Toiveena oli saada opiskella tai tehdä töitä. Opiskeluun liittyvät maininnat pystyttiin jaottelemaan kielten opiskeluun (mainittuina suomi ja englanti) tai muuhun opiskeluun, kuten ammattiin valmistavaan opiskeluun. Osassa papereissa mainittiin toiveena saada jatkaa opiskelua, osassa vain saada opiskella. Muu opiskelu mainittiin kuusi kertaa ja kieliopinnot vain kaksi kertaa. Toive työstä mainittiin viidessä paperissa ja niissä toivottiin mahdollisuutta päästä töihin ja työskennellä. Yhteensä opiskeluun ja työhön liittyviä mainintoja oli 13.

Kolmatta teemaa kuvaa toiveikkuus. Tähän teemaan liittyvissä maininnoissa toivottiin hyvää tulevaisuutta, oikeaa elämää, turvallisuutta, muutosta nykytilanteeseen, samanlaista elämää kuin nyt tai esimerkiksi sitä, että saisi olla yhteisön jäsen. Teemaan liittyviä mainintoja yhdisti tietynlainen positiivisuus ja useassa paperissa asia tiivistettiin toteamukseen ”toivotaan parasta”. Tähän teemaan liittyvät maininnat koskivat selvästi tulevaa ja sitä, mitä toivoisi, jos kaikki menee hyvin. Toiveikkaita mainintoja oli yhteensä 16.

Neljänneksi teemaksi muodostui epätietoisuus. Jos kolmannessa teemassa uskottiin parempaan tulevaisuuteen, neljännen teeman maininnat kytkeytyivät enemmän nykyhetkeen ja huoleen siitä, mitä sitten tapahtuu, jos kaikki ei mene parhaimman vaihtoehdon mukaan. Papereissa korostuivat maininnat siitä, että ei ole tietoa tulevasta tai siitä mitä tulee tapahtumaan. Tämä epätietoisuus mainittiin kahdeksan kertaa. Myös huoli omasta tulevaisuudesta tuotiin esiin. Näiden lisäksi teemaan sopivat myös maininnat takaisin palaamisen tai negatiivisen päätöksen pelosta. Tähän teemaan liittyviä mainintoja oli yhteensä 13.

Kokemusten ja odotusten kohdalla osa teemoista oli samoja. Erityisesti turvapaikkaan liittyvät asiat ja opiskeluun ja työhön liittyvät asiat toistuivat molemmissa kohdissa. Myös nykyiseen/tulevaan elämään liittyvät viittaukset toistuivat, kuten toivo hyvästä tulevaisuudesta tai epätoivo.

Kokemusten kohdalla usein mainittu tuki ei puolestaan tullut esiin kertaakaan toiveissa/odotuksissa ja myöskään terveyttä ei mainittu toiveissa.

5.2 Turvapaikanhakijoiden haastattelut

Myös haastatteluja tarkastellaan teemoittelun avulla. Haastattelujen pohjana käytettiin henkilöiden elämänviivoja ja haastattelut olivat melko vapaamuotoisia. Siitä huolimatta, että haastatteluihin ei elämänviivojen lisäksi ollut valmista pohjaa, haastatteluissa tuli esiin hyvin samankaltaisia asioita. Seuraavaksi esitellään teemat, jotka muodostuivat haastatteluissa esiin nousseista asioista ja esimerkkejä siitä, millaisia asioita teemaan liittyen mainittiin.

Ensimmäiseksi teemaksi muodostui elämä vastaanottokeskuksessa. Kaikki haastateltavat kuvasivat aikaa, jolloin he olivat asuneet vastaanottokeskuksessa. Osa haastateltavista oli asunut useammassakin eri keskuksessa. Elämää vastaanottokeskuksissa kuvattiin hieman ristiriitaisesti. Osalle aika vastaanottokeskuksessa oli ollut pääosin hyvää, vaikkakin hyvin erilaista elämää ja osalle vastaanottokeskuksessa vietetty aika oli ollut vaikeaa ja oloaan oli vaikea tuntea turvalliseksi. Asumista kuvattiin hyvin yhteisölliseksi ja kaikilla oli hyviä kokemuksia vastaanottokeskusten työntekijöistä. Haastatteluissa tuotiin kuitenkin esiin, että on hankalaa, kun omia tavaroitaan ei saa mihinkään lukkojen taakse ja esimerkiksi siisteyteen toivottiin parannusta. Haastatteluissa mainittiin, että toimintatavat ovat olleet erilaisia eri paikoissa ja tuotiin esiin, että itse ei pysty vaikuttamaan esimerkiksi siihen tuleeko siirto toiseen keskukseseen. Vastaanottokeskuksen ruoka ei saanut suurta kiitosta ja siihen liittyen todettiin, että mahdollisuus valmistaa itse omat ruokansa oli ehdottomasti hyvä muutos.

Toiseksi teemaksi muodostui saatu tuki, ohjaus ja neuvonta. Kaikki haastateltavat mainitsivat useita asioita tukeen ja neuvontaan liittyen. Haastatteluissa korostui erityisesti oman aktiivisuuden merkitys ja se, että apua saa, jos kysyy. Kaiken koettiin kuitenkin olevan pitkälti itsestä riippuvaista ja saadut neuvot saattoivat vaihdella sen mukaan, keneltä asiaa on kysytty. Samaan asiaan on siis saanut useita eri vastauksia ja se on kummastuttanut haastateltavia. Saatua neuvontaa kuvattiin yleiseksi tiedoksi Suomesta ja sen kulttuurista. Suomeen tullessa saa papereita, joissa on tietoa esimerkiksi siitä, mikä on sallittua ja mikä ei. Yksi haastateltava kuitenkin mainitsi, että missään ei puhuttu siitä, kuinka olla Suomessa.

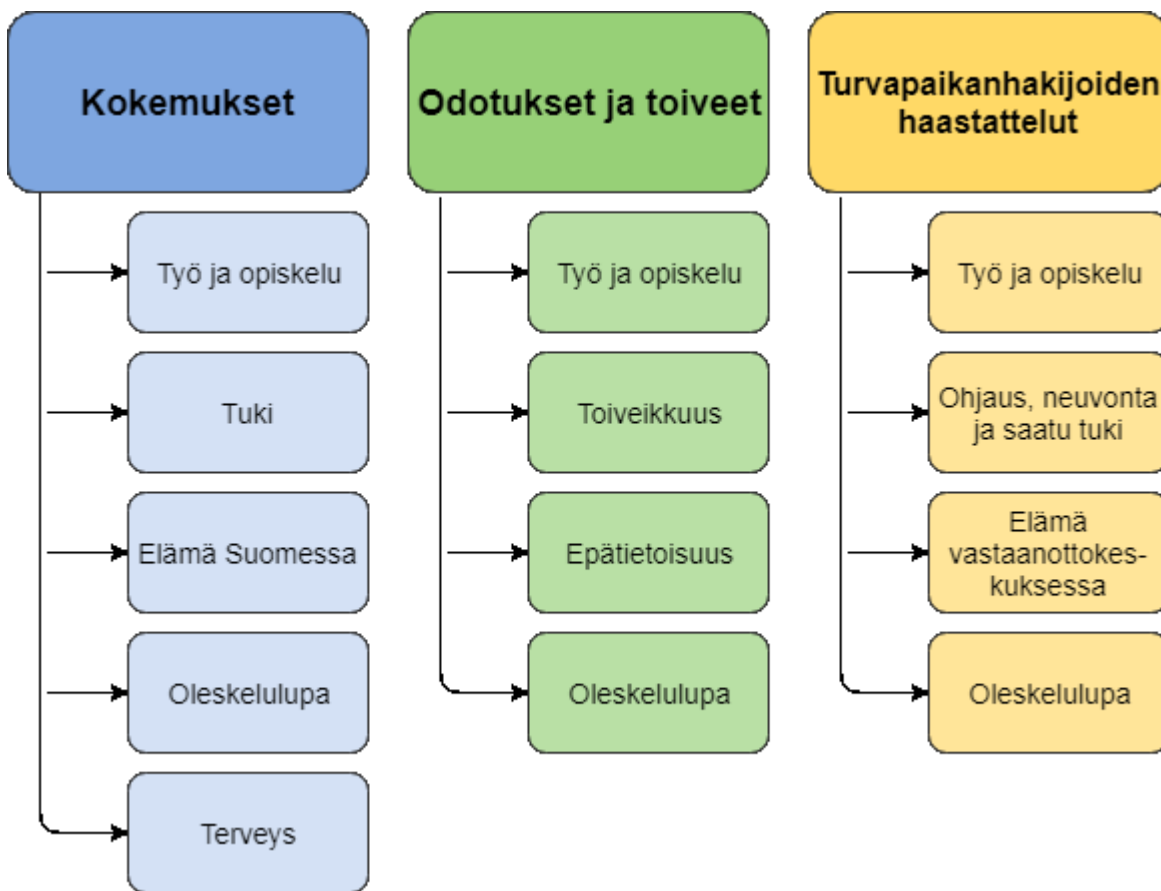
Yksityismajoituksessa asuminen tuli selkeästi esiin tukeen liittyvissä kysymyksissä, sillä haastateltavat eivät oikein tienneet kehen olla yhteydessä, jos he tarvitsevat apua, koska he eivät asu vastaanottokeskuksissa. Terveyspalvelut he tiesivät saavansa Punaisen Ristin kautta, mutta muuta tukea he eivät kuvanneet saaneensa. Haastateltavat eivät tienneet saisivatko he kysyä apua vastaanottokeskuksen työntekijöiltä tai kuuluvatko vastaanottokeskusten palvelut ollenkaan heille. Haastateltavat kuvasivat olevansa vastaanottokeskusten toiminnan ulkopuolella tai heillä ei ollut mitään tietoa vastaanottokeskusten toiminnasta. Yksi haastateltava totesi, että ei ole oikeastaan ketään kelle soittaa. Haastatteluissa tuli esiin, että tuen ei tarvitse aina olla jotain suurta vaan joskus yksi sanakin voi riittää. Sitä, että jollain olisi aikaa vain keskustella, pidettiin tärkeänä. Tampereen kaupungin maahanmuuttajainfo Mainio mainittiin paikkana, josta voi ainakin hakea tietoa tai apua esimerkiksi papereiden täytössä.

Kolmas teema muodostui opiskeluun, työhön ja muuhun toimintaan liittyvistä asioista. Kaikilla haastateltavista oli toive opiskelusta tai työnteosta. Työnteon kerrottiin olevan sinällään mahdollista ja työnteon mahdollisuudesta oli heille kerrottukin, mutta käytännössä työnteon katsottiin olevan hankalaa. Töitä koettiin olevan vaikea löytää ja ilman virallista oleskelulupaa opiskelu- tai työpaikan saaminen koettiin haasteelliseksi. Yksi haastateltava myös ihmetteli sitä, miksi alle 18-vuotiailla on erilainen mahdollisuus opiskella. Haastatteluissa tuli esiin, että tekemisen puute on hyvin yleinen ongelma ja kaivattiin jotain mielekästä tekemistä. Haastatteluissa ehdotettiin esimerkiksi sitä, että vastaanottokeskuksissa asukkaita voisi aktivoida enemmän ja velvoittaa esimerkiksi siivoamaan. Järjestetystä toiminnasta todettiin, että jos ei heti lähtenyt mukaan toimintaan niin kukaan ei tullut enää myöhemmin kyselemään mukaan. Asiassa siis korostui jo aikaisemmin mainittu oma aktiivisuus. Kaiken kaikkiaan toivottiin, että omaa osaamista voisi hyödyntää.

Neljäs teema koski oleskelulupaa ja tulevaisuutta. Tähän teemaan liittyvät maininnat olivat osittain ristiriitaisia, sillä toisaalta haastateltavilla oli toive paremmasta tulevaisuudesta, mutta toisaalta tulevaisuutta ei haluttu ajatella liian pitkälle, koska tulevaisuudesta ei ollut varmaa tietoa. Negatiivisen turvapaikkapäätöksen kuvattiin romuttaneen unelmat ja aiheuttaneen masennusta, mutta toisaalta energia haluttiin kuitenkin suunnata muuhun, esimerkiksi liikuntaharrastukseen, kuin päätöksen pohtimiseen. Tämä teema kytkeytyi osaltaan muihin teemoihin, sillä esimerkiksi ystävien tuki koettiin tärkeäksi juuri negatiivisen päätöksen yhteydessä ja osittain siitä syystä

toivottiin järkevää tekemistä, että olisi muuta ajateltavaa kuin määrittelemättömän ajan kuluttua tuleva oleskelulupapäätös.

Kaiken kaikkiaan haastatteluiden teemat sivuavat hyvin pitkälti paperiaineistosta muodostettuja teemoja. Haastattelut avasivat erityisesti tuen ja neuvonnan osuutta, koska haastatteluissa tuli esiin konkreettisia esimerkkejä, mitä tuki on voinut olla, miten sitä on mahdollisesti saanut tai millä tavoin se voi ilmetä, että tukea ei ole saanut. Kuviossa 1 on vielä esitetty kootusti teemat, joita turvapaikanhakijoilta kerätyistä aineistoista löytyi.



KUVIO 1. Turvapaikanhakijuuteen liittyvät teemat turvapaikanhakijoiden näkökulmasta

Kuvio 1. kuvaa tiivistetysti tematiikkaa, joka turvapaikanhakijuuteen liittyy turvapaikanhakijoiden itsensä kokemana ja kertomana. Oleskelulupa-asiat ovat ymmärrettävästi läsnä turvapaikanhakijoiden elämässä ja turvapaikanhakijuudessa on läsnä toiveikkuuden kanssa vaihteleva epävarmuus. Näiden lisäksi turvapaikanhakijat pohtivat työtä ja opiskelua koskevia asioita sekä kuvaavat elämää Suomessa. Vaikka turvapaikanhakijuutta kuvataan usein vain

välitilana tai väliaikaisuuden kautta, on hyvä muistaa, että turvapaikanhakijat elävät elämäänsä myös täällä Suomessa koko sen ajan, kun ovat välitilassa tai odottavat turvapaikkapäätöstä.

5.3 Suomen Punaisen Ristin haastattelu

Suomen Punaisen Ristin haastattelu selkeytti ennen kaikkea yksityismajoituskäytäntöjä ja yksityismajoituksessa asuvien palvelurakennetta sekä toi esiin turvapaikanhakijoiden tilannetta esimerkiksi opiskelu- ja työmarkkinoilla. Haastattelussa kuvattiin, millä tavalla turvapaikanhakijuus näkyy myös heidän omassa toiminnassaan.

Yksityismajoituksessa asuvat turvapaikanhakijat asuvat muualla kuin varsinaisissa, konkreettisissa vastaanottokeskuksissa. Esimerkiksi Suomen Punaisen Ristin asiakkaat saavat lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut SPR:n kautta, mutta SPR ei majoita ketään. Saatavilla olevat palvelut ovat hieman riisutumpia kuin keskuksissa asuvilla ja palveluita ei ole saatavilla samasta paikkaa. Opinto- ja työtoimintaa ei myöskään yksityismajoituksessa oleville järjestetä samalla tavalla. Haastateltujen työntekijöiden mukaan yksityismajoitus majoitusmuotona sopiikin hyvin itsenäisille turvapaikanhakijoille.

Haastattelussa kerrottiin, että ohjausta ja neuvontaa saavat myös yksityismajoituksessa asuvat turvapaikanhakijat, mutta ohjausta on osattava kysyä. Niihin asioihin vastataan mitä kysytään tai ohjataan asiakas seuraavaan paikkaan, josta tietoa voisi saada. Esimerkiksi maahanmuuttajainfo Mainio mainittiin tärkeänä toimijana, johon asiakkaita voidaan ohjata. Myös kaikille yksityismajoituksessa asuville järjestetään alkuinfo, jossa kerrotaan käytännön toimintatavoista ja perustietoa Suomessa elämisestä.

Haastateltavat mainitsivat kolme teemaa, jotka ovat pinnalla turvapaikanhakijoiden elämässä ja joihin turvapaikanhakijat hakevat eniten ohjausta. Näitä teemoja olivat työ, opiskelu ja oleskelulupa-asiat. Turvapaikanhakijoille oli järjestetty työntekoinfo ja heitä oli ohjattu osallistumaan Mainion järjestämään kurssi/opiskeluinfoon. Muutenkin ohjaus näyttäytyi haastattelun perusteella melko infopainotteisena.

Työhön liittyen haastattelussa tuli ilmi Suomen Punaisen Ristin hanke työelämään tutustumisesta turvapaikanhakijoille, jonka avulla on pyritty löytämään työpaikkoja, joissa turvapaikanhakijan olisi mahdollista tutustua suomalaiseen työelämään. Hankkeeseen ovat voineet osallistua SPR:n

vastaanottokeskuksissa ja yksityismajoituksessa asuvat henkilöt. Työ on asia, joka askarruttaa myös monia SPR:n asiakkaina olevia turvapaikanhakijoita, joten tällaiselle palvelulle on nähty olevan tarvetta.

Työn osalta puheeksi tuli myös turvapaikanhakijoiden tilanne työmarkkinoilla ylipäänsä. Haastateltavat totesivat, että turvapaikanhakijoiden on ollut toisinaan hankala löytää töitä ilman suomalaista välikättä tai työnsaannissa on ilmennyt erilaisia ongelmia ja lähes varmoja työpaikkoja on peruuntunut erilaisten hallinnollisten tekijöiden vuoksi. Yhdessä tapauksessa työnantajaa oli esimerkiksi pyydetty selvittämään turvapaikanhakijan työnteko-oikeus maahanmuuttovirastolta muutaman viikon välein, jolloin työnantaja ei ollut halunnut palkata kyseistä henkilöä.

Kaiken kaikkiaan haastattelussa korostettiin turvapaikanhakijan omaa aktiivisuutta ja sen tärkeyttä. Puolesta tekemiseen ei haluta ryhtyä. Tämän hetken tilanteessa nähtiin myös haasteita, erityisesti yhteiskunnallisia haasteita, joihin ei pysty itse vaikuttamaan omassa työssään, mutta jotka vaikuttavat turvapaikanhakijoiden elämään. Liikkuvia osia on niin paljon, että niistä on välillä vaikea pysyä kärryllä ja kaikki toimijat ovat kuitenkin hyvin erillisiä toisistaan. Haastattelussa toivottiin ja kaivattiin enemmän yhteistyötä eri tahojen välille ja verkostoa turvapaikanhakijoiden kanssa työskenteleville. Kaikessa toiminnassa turvapaikanhakijoiden tavoittamisen nähtiin olevan helpoin osa, mutta asioiden organisointi ja kentällä olevan laajan ammattitaidon hyödyntäminen koettiin haasteellisemmaksi.

5.4 Vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan haastattelu

Myös vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan haastattelu avasi erityisesti käytäntöjä, jotka ovat käytössä turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevillä. Maininnat käytännöistä lähtivät liikkeelle siitä, että haastattelussa käytiin läpi, mitä tapahtuu, kun ihminen tulee toisesta maasta Suomeen turvapaikanhakijana. Käytäntöihin liittyen haastattelussa kerrottiin, kenen vastuulla on ensisijaisesti tiedottaa esimerkiksi turvapaikkapäätökseen ja -prosessiin liittyvistä asioista, mitä kaikkea, esimerkiksi palveluja, kuuluu jokaiselle turvapaikanhakijalle ja ketkä ohjausta antavat ja milloin. Haastattelussa tuli esiin esimerkiksi kaikille järjestettävät alkuinfot ja se, että alkuinfoja voidaan järjestää sekä ryhmä- että yksilömuotoisesti ja ne annetaan omalla äidinkielellä. Haastateltava kertoi heidän kohdallaan erilaisista tavoista jakaa tietoa, kuten esimerkiksi eri organisaatioiden vierailut.

Ohjauksen sisältöä koskevat maininnat avasivat sitä, mitä kaikkea ohjaus pitää sisällään ja samalla sitä, mitkä ovat niitä teemoja, jotka ovat läsnä turvapaikanhakijoiden elämässä. Haastattelussa mainittiin esimerkiksi suomalainen yhteiskunta, järjestyssäännöt, yhdenvertaisuus, tasa-arvo, oikeudellinen neuvonta, terveys, arkiset asiat ja paloturvallisuus. Haastattelussa todettiin, että ohjausta annetaan tarpeen mukaan ja niistä teemoista, jotka kulloinkin ovat tärkeitä ja mitä vastaan tulee. Vastaanottokeskuksen yhtenä perustehtävänä on tarjota ohjausta ja neuvontaa ja sitä annetaan oikeastaan mihin tahansa asiaan. Ohjaukseen ja neuvontaan kuuluu muun muassa infon jakaminen tai asiakasta voidaan auttaa esimerkiksi ajan varaamisessa tai muissa käytännön asioissa.

Yhteiskunnallisella tasolla keskusteluun nousivat asiat siitä, mistä turvapaikanhakija voi löytää ohjausta ja neuvoa, miten nykyinen turvapaikkaprosessi käytännössä vaikuttaa toimivan, mitkä asiat turvapaikanhakijoiden kohdalla eivät toimi ja mitä kenties pitäisi yleisellä tasolla muuttaa. Ohjauksen ja neuvonnan saatavuuden kohdalla mainittiin maahanmuuttajainfo Mainio, seurakunnat, järjestöt ja yksityishenkilöt, mutta todettiin myös, että kaikki palvelut eivät ole turvapaikanhakijoiden saavutettavissa ja palveluiden määrä ei lisääny, vaikka odotusaika Suomessa pidentyisikin. Erityisesti pitkä turvapaikkaprosessi sai haastateltavalta kritiikkiä ja siihen toivottiinkin suurinta muutosta. Odotusajan venyessä ongelmat pääsevät kasaantumaan ja turvapaikanhakijalle tulee suurempaa tarvetta palveluille. Myös jos resursseja olisi enemmän, niiden avulla yksityiskohtaisempi ohjaus olisi mahdollista.

Haastattelussa tuli esiin paljon esimerkkejä siitä, millaisia käytännön haasteita turvapaikanhakijoilla Suomessa on. Haastattelussa mainittiin esimerkiksi laskujen maksun vaikeus ilman virallista henkilöllisyystodistusta, asunnon saamisen ongelmat tai turvapaikanhakijan palkkaamisen vaikeus. Haastattelu kuvasi erityisen hyvin sitä, kuinka turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevät näkevät turvapaikanhakijuuden tematiikan.

5.5 Oma ymmärrys turvapaikanhakijuudesta

Ennen tätä tutkimusta ajatukseni ja tietoni turvapaikanhakijoista olivat melko vähäisiä. Tiesin, että Suomeen oli tullut paljon turvapaikanhakijoita, mutta en tarkalleen tiennyt millaista elämää turvapaikanhakijat Suomessa elävät, mitä palveluita heille täällä tarjotaan tai minkälaisen

asioiden kanssa he painivat arjessaan. On myönnettävä, että ajattelin turvapaikanhakijoita yhtenä ryhmänä, jotka ovat tulleet Suomeen pakoon sotaa ja muita kauheuksia.

Tämän tutkimuksen teon myötä olen laajentanut käsityksiäni turvapaikanhakijoista. Ymmärrän paremmin, että he ovat jokainen omia yksilöitään, joilla on erilaiset taustat ja kulttuurit. Termi turvapaikanhakija ei kuvaa sitä moninaisuutta, jota turvapaikanhakijoiden keskuudessa on. Turvapaikanhakijat eivät ole uhreja tai jonkin toiminnan kohteita vaan yksilöitä ja ihmisiä ja tämän näkemyksin pyrin tässä tutkimuksessa säilyttämään. Turvapaikanhakijoista ja heidän ohjauksestaan ei tule tehdä johtopäätöksiä vain sillä perusteella, että he ovat turvapaikanhakijoita, mutta toisaalta turvapaikanhakijuus tulee ottaa huomioon, koska se on osa ihmistä.

6 OHJAUS JA NEUVONTA

TURVAPAIKANHAKIJOIDEN NÄKÖKULMASTA

Turvapaikanhakijuuden tematiikkaa käsittelevän luvun perusteella neuvontaan, tukeen ja ohjaukseen liittyviä teemoja olivat erityisesti työ ja opiskelu sekä tuki. Oleskelulupa-asiat, kuvaukset elämästä Suomessa, toiveikkuus ja epätietoisuus teemoina jätetään yksityiskohtaisemman tarkastelun ulkopuolelle, mutta kyseiset teemat näkyvät välillisesti ohjauksessa. Kyseiset asiat ovat pinnalla turvapaikanhakijoiden elämässä, mutta niihin ei voida suoraan vastata ohjauksen avulla. Esimerkiksi oleskelulupa-asiat koskevat jokaista turvapaikanhakijaa, mutta ohjauksen avulla ei voida vaikuttaa asian etenemiseen tai ratkeamiseen. Ohjaus itsessään, opiskelu ja työ nousivat esiin myös turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevien haastatteluissa, joten nämä aiheet muodostuivat selkeästi ohjauksen kohdalla tarkasteltaviksi teemoiksi.

Seuraavissa alaluvuissa on esitelty tarkemmin turvapaikanhakijoille tarjottua ohjausta ja neuvontaa. Ensimmäinen alaluku kuvaa, millaista ohjaus on tällä hetkellä, toinen alaluku avaa erityisesti opiskeluun liittyvää ohjausta ja kolmas alaluku selventää työhön liittyvää ohjausta. Ohjausta esitellään tutkimukseen kerättyjen aineistojen avulla ja aineistot on eritelty kirjainkoodeilla toisistaan. Alla aineistojen erittelyyn käytetyt koodit ja niiden selitykset.

E1, E2 jne. = Elämänviivat

OK1, OK2 jne. = Odotuksia ja kokemuksia -paperit

TH1, TH2 ja TH3 = Turvapaikanhakijoiden haastattelut

JO = Vastaanottokeskuksen johtava ohjaaja

SPR1 ja SPR2 = Suomen Punaisen Ristin haastateltavat

6.1 Ohjaus ja neuvonta tällä hetkellä

Ohjaus ja neuvonta ovat osa vastaanottokeskuksessa ja muutenkin turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävää työtä. Tämän luvun tarkoituksena on avata ohjauksen ja neuvonnan nykyisiä käytäntöjä, ohjauksen sisältöä ja tämän hetkiseen ohjaukseen liittyviä haasteita. Luku myös kuvaa sitä, mitä ohjaus tällä hetkellä on.

6.1.1 Ohjauksen sisältö

Ohjaus ja neuvonta läpäisee kaiken toiminnan, mutta ohjauksen sisältöä, tavoitteita ja tapoja ei kuitenkaan ole määritelty kovinkaan tarkasti. Ohjauksen määrittely vaikuttaa olevan jopa ohjausta järjestäville tahoille vaikeaa. Ohjausta tehdään sen mukaan, mitä vastaan tulee eli kaikille järjestettävän alkuinfon jälkeen ohjaus ei ole kovin suunnitelmallista. Ohjauksen määrä ei ole myöskään vakio. Työssään ohjaajat kertovat toteuttavansa paljon ohjausta ja ohjauksen liittyvän lähes kaikkeen toimintaan. Ohjauksen sisällöt voivat liittyä esimerkiksi asumiseen, harrastuksiin tai opiskeluun.

Ohjaus ja neuvonta niin kun kuuluu vaan vastaanottokeskuksen tehtäviin kaikissa prosessin vaiheissa oikeastaan koskien ihan kaikkea. Neuvotaan vähän missä tahansa et silloinhan sen ohjauksen ja neuvonnan määrittely on vaikeempaa. [JO]

Ohjaus ja neuvonta on vähän sitä mitä vastaan tulee. Se on vähän niin kun kaikkea. Kärjistetyksi toisille pitää opettaa miten hellat toimii ja mitenkä mikroja käytetään mut toisille ne on itsestänselvyyksiä. Et riippuu vähän lähtötilanteesta. [JO]

Meillähän periaatteessa vastataan siihen, mitä kysytään. Et jos tulee jotain asiaa meidän puolelta tai heidän puolelta. Mielellään käytetään tämmösissä asioissa, jotka ei liity turvapaikkaprosessiin vaan vapaa-aikaan tai koulussa käymiseen tota Mainioo. [SPR1]

Turvapaikanhakijat kuvaavat saatua ohjausta hieman ristiriitaisesti. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista koki, että tukea ja ohjausta on saanut hyvin ja he olivat pääosin tyytyväisiä elämäänsä vastaanottokeskuksessa, mutta osa osallistuneista koki jääneensä ilman tukea. Tukea oltiin saatu esimerkiksi vastaanottokeskuksesta, ystäviltä, perheeltä tai kirkolta. Esimerkkeinä tuesta mainittiin esimerkiksi tukeminen opiskelussa tai perheestä huolehtiminen.

Good safe, good respect, good help. [E9]

Good support from reception center and good take care for my wife. [OK7]

I got support to learn English and I got help from the old church in Tampere. Also the staff in my reception center treat me well. [OK6]

I got negative answer and that spoil my plans and I didn't find anybody to support me except some people from reception center. [OK4]

In reception center they give many advice but they join in this system. They were really nice but [hiljaisuus]. [TH2]

Saatu ohjaus on pitkälti yleistä tietoa Suomesta ja Suomen kulttuurista. Kaikille pakolliseen suomalaisen yhteiskunnan kurssiin kuuluu esimerkiksi tietoa lainsäädännöstä, työnteosta, turvapaikanhakijoiden oikeuksista, yhteiskunnan rakenteesta, tasa-arvosta ja terveydestä. Turvapaikanhakijoiden haastatteluissa tuli esiin, että missään ei ole kuitenkaan kerrottu, kuinka olla Suomessa, joten saatu info on ollut hieman irrallista tietoa, jota ei ole suoraan voinut soveltaa käytäntöön. Ohjaus näyttäytyi aineiston perusteella suurelta osin tiedottamisena. Asioista kerrottiin, mutta niitä harvemmin pohdittiin. Esimerkiksi on voitu kertoa, millainen sää Suomessa on, mutta ei ole puhuttu siitä, mitä Suomessa yleensä tehdään, kun tulee lunta ja pimeä.

I don't have any lecture about Finnish culture. I saw some video. We were talking there is berries in the forest, Finnish people are quiet and they don't want to talk. They are silent people. That kind of stuff. Not how to be in Finland. [TH1]

On annettu tietoa Suomesta esim. et kaikki pitää saunasta ja täällä on joulupukki. [TH3, omat muistiinpanot]

Ohjausta toivottiin esimerkiksi oleskelulupa-asioihin, työhön, opiskeluun ja yleiseen hyvinvointiin ja käytäntöihin liittyen. Muita toiveita ohjauksen suhteen ei välttämättä lausuttu suoraan ääneen, mutta esimerkiksi lapset ja lasten hyvinvointi olivat monelle tutkimukseen osallistuneelle turvapaikanhakijalle hyvin tärkeitä ja tästä syystä relevantteja ohjauksen aiheita. Ohjauksen avulla voitaisiin siis tukea myös perheiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Myös ohjausta järjestävät tahot olivat havainneet tarpeita ohjaukselle, mutta niitä ei aina voitu toteuttaa.

We think our kids because they didn't have normal life and they only found the fear. [E13]

Ei pystytä yksilötyöhön sillä tasolla et vois kovinkaan syvällisesti lähtee neuvoo esim. kasvatukseen liittyvissä asioissa. Vaikka meillä on perhetyöntekijä niin

ennaltaehkäisevää pitkäkestosta perhetyötä jolle olis tilaus tai tarve niin ei sellaseen resurssit riitä millään. [JO]

Ohjaus kattaa siis sisällöltään hyvin monia asioita. Ohjaus voi koskea esimerkiksi yleistä tukea, opiskelua, työtä tai Suomen kulttuuria. Ohjauksen sisällölle ei ole kuitenkaan olemassa mitään virallista määritelmää. Kaikille pakollinen suomalaisen yhteiskunnan kurssi kuvaa ehkä eniten niitä teemoja, joita ohjauksessa ainakin käsitellään, mutta ohjausta tehdään tarpeen mukaan sen sisältöisenä, mihin turvapaikanhakijat ohjausta pyytävät.

6.1.2 Ohjauksen käytännöt

Ohjausta ja neuvontaa voidaan toteuttaa monella tapaa. Se voi olla järjestettyjä infotilaisuuksia tai vaikka keskustelua. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa kuvaavaa on, että ohjauksen ja neuvonnan toteutuminen on pitkälti riippuvaista yksilön omasta aktiivisuudesta. Ohjausta ja neuvontaa saa, jos sitä kysyy ja vaatii. Toisin sanoen saadakseen ohjausta, turvapaikanhakijan pitää olla tietoinen oikeudestaan saada ohjausta ja hänellä täytyy olla voimia vaatia sitä. Aineistosta kävi ilmi, että järjestettyyn toimintaan usein pyydetään kerran mukaan, mutta jos silloin ei osallistunut, kukaan ei myöhemmin tullut kysymään uudestaan. Tämäkin toimintatapa korostaa yksilön oman aktiivisuuden merkitystä.

I have to do everything by my own. It's hard. [TH1]

I have to find everything by myself. [TH2]

Apua ja neuvoa saa kun sitä kysyy eli pitää itse olla aktiivinen. Ihan hyvää ohjausta oon saanu kun itse kysyy. [TH3, omat muistiinpanot]

Sometimes someone knock the door and say there is some activities but not everyone. It depends on worker. But if they see you are not active and not doing anything and you just stay your room and so on, they would not come. [TH1]

If you go to talk to them especially in English language they will help you. [TH2]

Myös vastaanottokeskuksessa työskentelevä johtava ohjaaja ja Suomen Punaisen Ristin työntekijät korostivat omaa aktiivisuutta. Heidän näkemyksissään aktiivisuuden vaatimus ja syvällisemmän ja määrällisesti suuremman ohjauksen pohjautuminen omaan aktiivisuuteen nähtiin positiivisena asiana, joka palvelee heidän toimintansa lisäksi myös turvapaikanhakijoita itsejään. Oman aktiivisuuden katsottiin paremmin pitävän yllä turvapaikanhakijoiden itsenäisyyttä.

Mut et mihin tasolle se viedään et jos joku tulee sanoo et mä haluaisin ostaa jääkaapin niin varmasti neuvotaan johonkin tori-sivustolle ja autetaan etsii niitä tai jopa ollaan puhelinyhteydessä myyjään. Tai [autetaan] kirjotusmuodoissa et sinun pitäisi lähettää viesti ja jos et osaa suomea kirjottaa, niin voin sua yrittää auttaa kirjottamaan sen, mutta tavallaan yritetään neuvoa siihen miten itse hoidat asioita ja sitä kautta myös motivoida asiakkaita siihen omaan aktiivisuuteen. Niin et puolesta tekeminen olisi mahdollisimman vähäistä. [JO]

Sehän on se tarkoitus kaikessa ettei puolesta tekemiseen et se on aika. Et nehän on muutenkin menettänyt itsenäisyyttään valmiiks kun ne tulee tänne niin et mahollisimman paljon itsenäisyyttä kuitenkin. [SPR2]

Me ei esimerkiks täytetä puolesta esim. lomakkeita et jos kaverit ei pysty auttaa niin ohjataan sinne Mainioon. Meillä on semmonen periaate et ei aleta täällä täyttää papereita et jokaisen täytyy oppia se oma nimi kirjottamaan. [SPR1]

Se et kädestä pitäen ohjais niin ei viedä ketään mihinkään et täytyy olla itse aktiivinen. [SPR1]

Ymmärrys ohjauksesta ja neuvonnasta on jokaisella erilainen ja kokemus siitä, onko saanut ohjausta, vaihtelee. Ohjauksen voidaan nähdä olevan helposti tarjolla ja ohjaaja voi kokea antaneensa paljon ja yksityiskohtaista ohjausta, mutta siitä huolimatta turvapaikanhakijalle voi jäädä kokemus siitä, että ei ole saanut apua. Jo tässä vaiheessa voidaan todeta, että ei ole yksiselitteistä vastausta siihen, onko ohjausta tarjolla riittävästi vai ei tai vastaako ohjaus tarpeeseen. Kokemusta tai tunnetta siitä, että ohjausta ei ole saatu riittävästi, ei tulisi ohittaa, mutta on tärkeää pohtia syitä tämän kokemuksen taustalla. Saadun ohjauksen määrä myös vaihtelee asuinpaikasta, yksilöstä ja ohjaajasta riippuen.

Ohjaus ja neuvonta on vähän et kuinka paljon sitä lähtee tekee. [JO]

Meillä on ympärivuorokautisesti henkilökuntaa paikalla ja meillä on toimisto auki 7 tuntia päivässä seittemän päivää viikossa. Senkin ulkopuolella täällä on sosiaalityöntekijät ja terveydenhuolto arkisin päiväaikaan töissä niin se on se juttu et on tavotettavissa. [JO]

Ohjauksen tavoitettavuudessa, ohjauksen järjestämisessä ja mahdollisuudessa järjestää ohjausta on aina osittain kyse myös käytettävissä olevista resursseista. Siitä huolimatta, että turvapaikanhakijan oma aktiivisuus nähdään ohjausta antavan tahon silmin toivottavana asiana turvapaikanhakijan hyvinvoinnin kannalta, omaa aktiivisuutta toivotaan ja vaaditaan myös resurssisyistä. Vaikka tarve tietyn tyyppiselle ohjaukselle olisi huomattu, sitäkään ei voida aina toteuttaa resurssisyistä.

- - suomalaisen yhteiskunnan kurssi, joka kuuluu ikään kuin velvollisuutena jokaiselle turvapaikanhakijalle, niin sen jokainen saa, mut sen jälkeen vaaditaan kysymistä. Tai siis tavallaan ei järjestelmässä ei ole mahdollisuutta sellaiseen yksilötyöhön - -. Kun yksilötyöhön ei oo mahdollisuutta niin sitten sen asiakkaan aktiivisuuden kautta. [JO]

Jos nyt ajatellaan vastaanottokeskuksen perustehtävämääritelmää, niin se on asumispalveluiden tai majoituksen järjestäminen ja sitten tää ohjaus ja neuvonta. Siinä ei päästä kovinkaan syväälle. Jos jossitella pitäis, niin me tehdään paljon ohjausta ja neuvontaa, tai millä termillä sitä pitäis sanoa, asiakkaiden aktivoimiseksi, mutta jos siihen olis enemmän käyttää voimavaroja, niin silloin vois enemmän aktivoida asiakkaita. [JO]

Suurten asiakasmäärien vuoksi esimerkiksi vastaanottokeskuksissa ei ole mahdollisuutta kovin suuressa määrin kartoittaa ohjauksen tarvisijoita. Ohjauksen tarjoaminen ilman ilmaistua tarvetta koettiin hieman haastavaksi, koska ihmisten taustat ja tapa toimia ovat hyvin erilaisia. Tämä osaltaan on voinut johtaa kokemukseen siitä, että turvapaikanhakija on jäänyt yksin, jos hänellä ei ole jaksamista vaatia ohjausta tai ajatukset toimintatavoista eri osapuolten välillä ovat hyvin erilaisia.

Varmaan sillä on iso merkityksensä tietysti turvapaikanhakijoiden koulutustaustalla, kulttuuritaustalla ja omilla voimavaroilla. Et meillä on turvapaikanhakijoita, jotka tarvis apua yhteen jos toiseen asiaan, mutta ovat korkeesti koulutettuja, ovat hyvin itsenäisiä ja omatoimisia, eivätkä oikein kysy apua juuri mihinkään, vaan pyrkivät selviytymään itse ja silloin tietysti eivät välttämättä saakaan sitä ohjausta ja neuvontaa niin paljon. [JO]

Se on vähän semmosta et asiakkaasta riippuen ja hänen aktiivisuudestaan. [JO]

Kyllä me esitteet annetaan ja osotteet katotaan ja kaikki tämmöset. Et pitää vaan sen asiakkaan ite osata tulla pyytämään sitä. [SPR1]

Tarve ohjaukselle ja neuvonnalle on siis ehkä huomattu, mutta yksilölle halutaan antaa mahdollisuus mahdollisimman itsenäiseen elämään ja pyritään toimimaan niin, että yksilön kontrolli omasta elämästä säilyy. Ohjausta ja neuvontaa ei haluta tarjota liian aktiivisesti tai painostavasti. Se, että ohjausta ei pyydetä, nähdään osittain synonyyminä sille, että ohjausta ei haluta. Turvapaikanhakijat eivät kuitenkaan ajattele asiaa samalla tavalla, vaan heillä on huoli siitä, että saako yksilö ohjausta, jos hänellä ei ole voimia erikseen vaatia sitä. Ohjauksen tarjoamista ei koeta epäluottamuslauseena tai holhoamisena, vaan ennemminkin merkkinä siitä, että joku välittää.

If you wouldn't ask them [employee] to do something they would not to. People who don't have friends how can they find help? They can't. [TH1]

If you are active and they see you are trying to do find something they would help. But if you are not they would not come. [TH1]

Ohjauksen tapa on myös varmasti vaikuttanut kokemukseen ohjauksesta. Ohjausta järjestävän tahon puolelta ajatus oli pitkälti se, että ohjaus on järjestetty, kun asioista on tiedotettu. Tiedottaminen siis nähtiin vahvasti synonyymina ohjaukselle. Tiedon vastaanottaminen ja sen sisäistäminen katsottiin turvapaikanhakijoiden tehtäväksi ja heidän vastuullaan on olla perillä asioista, jotka heidän periaatteessa tulisi tietää. Esimerkiksi tämänhetkistä tapaa tiedottaa asioista ei kyseenalaistettu ja se, mitä voisi muuttaa alkoi usein sanoilla "jos olisi lisää resursseja". Turvapaikanhakijoiden oman aktiivisuuden korostamisen lisäksi korostui turvapaikanhakijoiden oma vastuu siitä, että heillä on tarvittava tieto ja he ymmärtävät, mitä tällä tiedolla tarkoitetaan.

Tottakai kaikille kerrotaan nää asiat alkuinfossa. Kaikille se ei vaan mee aina perille. [SPR1]

Sen takia kannattaisi käydä siinä infossa. Se järjestetään, jotta tietäisi enemmän. [SPR1]

Edellä olevat esimerkit kuvaavat hyvin myös sitä, että asioiden tietäminen ja ymmärtäminen eivät ole toistensa synonyymeja. Asioista voidaan kertoa ja tiedottaa vaikka kuinka paljon, mutta jos tiedon vastaanottaja ei ymmärrä, mitä asialla tarkoitetaan, tieto ei ole hyödynnettävissä. Turvapaikanhakijat eivät myöskään toivo ohjauksen olevan vain tiedottamista, vaan he toivoivat kohtaamista. Uuteen maahan muuttaessa ei ole kyse ainoastaan siitä, että tiedän, miten toimin täällä, vaan moni toivoo myös kuuluvansa joukkoon. Kyseessä on toki pitkä prosessi, mutta ymmärretyksi ja kuulluksi tulemista ei voi saavuttaa vain tietoa jakamalla.

I hope to be part of the community. [OK8]

My experiences about living in Finland with Finnish people was in Saarijärvi. I can tell it was hard to be a close them, I mean people in Saarijärvi, because we are refugees. [OK5]

My host family, they gave me new thinking. They try to help me even they don't get any benefits. They don't treat me like I'm stranger. They say clean your room. This is your home. Really good for me. [TH2]

Ohjauksen ja neuvonnan ei tarvitse olla jotain suurta. Esimerkiksi jos se, että olisi joku kenen kanssa puhua asioista voisi riittää. Myös tieto siitä, että on olemassa joku, keneltä asioita voi kysyä, antaisi kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Kokemus siitä, että jää asioiden kanssa yksin, on huolestuttavaa. Ohjauksen sijaan voisi puhua myös yleisesti vuorovaikutuksesta. Moni toivoi tuntevansa ihmisiä ja tulevansa hyväksytyksi.

The problem to know Finnish people is the language but I try to learn. [E14]

Sometimes about support one word is enough. [TH2]

Olisi kiva, jos jollain olisi aikaa edes vain keskustella. [TH3, omat muistiinpanot]

When I got my negative answer they [host family] said everything is ok, this is your home, you can stay here as long time as you like. It felt like they were my real family. [TH2]

Vastaanottokeskuksissa edellytykset ohjauksen ja neuvonnan saamiseen ovat hieman paremmat kuin yksityismajoituksessa. Vastaanottokeskuksessa on aina työntekijöitä, joilta mieltä askarruttavia kysymyksiä voi kysyä, mutta yksityismajoituksessa asuvien kohdalla ohjauksen toteutuminen on haastavampaa. Tutkimukseen haastatellut turvapaikanhakijat toivat esiin, että he eivät aina tiedä keneltä he voisivat asioita kysyä, eivätkä he olleet tietoisia siitä, mitkä palvelut heille kuuluvat, koska he eivät asu vastaanottokeskuksessa.

If I live out of the centers workers not help. [TH1]

I can't call anybody. There is only Red Cross if I need to go doctor or something. But otherwise no. [TH1]

Myös vastaanottokeskuksessa on tiedostettu ero yksityismajoituksessa ja vastaanottokeskuksessa asuvien välillä. Tilanne on se, että yksityismajoituksessa ja vastaanottokeskuksissa asuville tarjotaan palveluita hieman eri tavalla, koska jos asumismuoto tuo tiettyjä rajoituksia ohjauksen ja neuvonnan tarjoamiseen. Vastaanottokeskuksissa henkilökunta on jatkuvasti läsnä, mutta yksityismajoituksessa turvapaikanhakijat eivät tapaa henkilökuntaa tai ohjausta järjestävää tahoa jatkuvasti.

Siinä on suunnaton ero et onko ihminen laitospöytäisessä vastaanottokeskuksessa, asuntopohjaisessa vai yksityismajoituksessa et minkäläistä ohjausta ja neuvontaa arjessa on. [JO]

Ja et ymmärtääkö turvapaikanhakijat sitä [ohjausta] hakea ja onko se teoriassa edes mahdollista jatkuvasti arjessa jos asuu tuolla jossain yksityismajoituksessa yhtään kauempana ja toimistot on epäsäännöllisesti auki. [JO]

Yksityismajoituksessa palvelut on riisutut keskuksiin verrattuna et meillä ei oo opinto- tai työtoimintaa. Eikä palvelut oo sillä tavalla samassa rakennuksessa tai siinä lähetyvillä et sillä tavalla vaatii itsenäisyyttä tää majoitusmuoto. [SPR1]

The people who are living in camps have more opportunities. They can ask workers who can do something for you. If you live outside you can't do that. [TH1]

Tästä asumismuotojen välisestä erosta johtuen on tuskin mahdollista, että ohjaus ja neuvonta olisivat samanlaisia tai edes täysin samankaltaisesti järjestettyjä eri asumismuodoissa. Kaikkien turvapaikanhakijoiden tulisi kuitenkin tietää, mistä ohjausta saa ja milloin, koska tämä ei tällä hetkellä toteudu, jos kaikki turvapaikanhakijat eivät tiedä, mistä he voisivat ohjausta hakea.

I'm not sure can I go to reception center and ask. [TH1]

If you live outside the centers, no one knows you anymore. There is no people anymore. No one is helping you. You just go take your money once in a month and that's it. [TH1]

Vastaanottokeskuksesta tai muusta majoitusyksiköstä saatavan ohjauksen lisäksi ohjausta voidaan saada muualtakin. Turvapaikanhakijat mainitsivat muun muassa ystävät, perheen, kirkon ja maahanmuuttajainfo Mainion. Ohjausta antavat tahot suhtautuivat muualla tarjottuun ohjaukseen hieman ristiriitaisesti. Toisaalta toivottiin, että turvapaikanhakijoita kohdeltaisiin kuin ketä tahansa muuta avun pyytäjää, mutta toisaalta esitettiin huoli siitä, että aina tarjottu apu ja ohjaus ei palvele tarkoitustaan, jos neuvojen antaja ei tiedä mistä hän puhuu.

I ask my host family. [TH2]

Tiesti itte haluis ajatella niin et kai jokaisesta asiakaspalvelupisteestä saa neuvontaa. Mut tässäkin vois sanoo ääneen et toisaalta se on joskus jopa vähän ikävää, että on instansseja, jotka neuvoo turvapaikanhakijoita esim. turvapaikkaprosessissa, jopa tietämättä minkälaisia neuvoja he antavat. [JO]

Valitettavasti, tää on mun henkilökohtanen näkemykseni, valitettavasti Suomessa aika pitkälle toimitaan niin et jos joku asia ei kuulu kyseiselle instanssille niin sitten voidaan toimia tylstikin asiakasta tai kyselijää kohtaan. Mut on tosi paljon niitäkin, jotka parhaan tietonsa mukaan neuvovat ketä tahansa. [JO]

Ohjauksen sisältöjen ohella ohjauksen käytännöt ovat hyvin moninaisia. Ohjaus näyttäytyy pitkälti tiedottamisena, mutta ohjaus voi olla melkein mitä tahansa. Ohjaus ei ole aina samanlaista vaan ohjauksen tavat ja käytännöt vaihtelevat ohjauksen järjestäjän mukaan. Ohjauksen järjestämisessä korostuu turvapaikanhakijoiden oma aktiivisuus.

6.1.3 Ohjauksen yhteiskunnalliset haasteet

Ohjauksen nykytilaa ei voi kuvata vain ohjauksen sisältöjä ja käytäntöjä kuvaamalla. Turvapaikanhakijoiden ohjaukseen liittyy monia haastavia tekijöitä, joita useimpia voi kuvata yhteiskunnallisiksi haasteiksi. Ne ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat vahvasti nykyiseen ohjaukseen ja joita ei voi sivuuttaa ohjauksen nykytilaa kuvatessa. Ne ovat asioita, jotka ovat läsnä ohjaustilanteissa tai osa ohjausta.

Ohjauksessa yksi iso asia ovat oleskelulupapäätökset, vaikka turvapaikanhakijalle annettulla ohjauksella ei voida vaikuttaa päätösten ratkaisuun. Ohjauksen kohdalla moni asia kulminoituu pitkiin turvapaikkaprosesseihin ja ohjauksen tarve on sitä suurempi ja ohjauksen sisällöt sitä moninaisempia, mitä kauemmin turvapaikanhakija joutuu odottamaan päätöstä oleskeluluvasta. Monet ohjauksen tarpeet jopa poistuisivat prosessien kestäessä lyhyemmän aikaa.

Se et mihin pitäis saada muutosta niin siihen et prosessit ois lyhyempiä. Et se on varmaan se suurin haaste kaikkien näkökulmasta. Haasteet tulee siitä kun prosessit venyy. Et tottakai lyhyemmässäkin prosessissa on tärkeitä et ihminen olisi aktiivinen ja oppisi yhteiskunnan toimintatapoja mut se et onko se 4kk vai 2v niin onhan se todella eri asia. Pääsääntöisesti ongelmat nousee kun maassaoloaika pitenee. [JO]

Ymmärrän, että maahanmuuttoviraston ja vastaanottojärjestelmän tehtävä ei ole kotouttaminen, mutta jokaikinen päivä odotteluvaiheessa pitäisi kuitenkin elää ja olla tämän yhteiskunnan järjestelmän mukaisesti. Asiakkaiden kertoman mukaan se integroituminen on vaikeampaa kun ei tiedä onko tänne jääminen pysyvää. Et mitä nopeempia prosessit on niin sitä helpompi turvapaikanhakijan on selvittää siitä. [JO]

Jos ideaalitulanteessa voisi ajatella, että prosessi kestäisi puoli vuotta niin esimerkiksi ilman asiakirjoja tulleen turvapaikanhakijan työnteko-oikeus ei kerkiä alkaa. Silloin ei tarvittaisi sitä neuvontaa työnhakuun. [JO]

Myös turvapaikanhakijat mainitsevat pitkän odotusajan usein. Epävarmuus ja jatkuva odotus ovat osa heidän jokapäiväistä elämää, mutta siitä huolimatta elämä ei pysähdy. Joka päivä on eletävä

sitä elämää, mikä sillä hetkellä on mahdollista. Odotusaikana se elämä on Suomessa. Vaikka ohjauksella ei voida suoranaisesti vaikuttaa epävarmuuden tunteeseen, on se kuitenkin aina läsnä ohjaustilanteissa.

I got negative decision and it was horrible for me. But I try to use negative energy and I want use it. I went to the gym and did some sport and I lose about 30 kilos. But I don't think about future. I don't know what happen. This way I'm thinking right now. [TH2]

Pitkä turvapaikkaprosessi myös vaikeuttaa ohjauksen antamista. Suomalainen järjestelmä on rakennettu pitkälti niin, että yksilö tarvitsee tietyn statuksen saadakseen palveluja. Tällä hetkellä turvapaikanhakijalla ei ole Suomessa sellaista asemaa, että heitä olisi mahdollista tukea samanlaisilla keinoilla kuin esimerkiksi oleskeluluvan saanutta henkilöä. Ohjauksen keinot ovat kuitenkin loppupeleissä hyvin rajalliset, jos perustavanlaatuisiin ongelmiin, kuten prosessien pituuteen, ei saada muutosta. Tämän muutoksen tulisi lähteä syvempää kuin yksittäisistä ohjausta antavista tahoista. Tottakai pienetkin muutokset voivat parantaa ohjausta, mutta ennen kuin isompiin ongelmiin löydetään ratkaisu, parhaallakaan ohjauksella ei voida ratkaista kaikkia nykyisiä haasteita.

Mitä pitemmän ajan odottaminen jatkuu, niin sitä haastavampaa on ja se tuo haasteita siihen, et millä keinoilla ihmistä pystytään auttaa. Keinot vähenee kun aika pitenee. Ongelmat lisääntyvät mut keinoja ei tuu yhtään lisää. Mitä pidemmän ajan ihminen on Suomessa niin sitä monipuolisempia järjestelmiä voi tarvita ja kuitenkin se palveluiden määrä ei lisäännä ajan myötä, vaan se vaatii statusta. Turvapaikanhakija-statuksella sellaisten normaalipalveluiden hankkiminen ei oookkaan niin helppoo. [JO]

Tää on yhteiskunnallinen kysymys. Esim. turvapaikanhakijalle laskujen maksu ilman henkilöllisyystodistusta on mahdotonta. Edes R-kioskille et voi maksaa laskua käteisellä ja vastaanottokeskuksen antama ID/henkilökortti ei ole viralliseksi luokiteltava henkilöllisyystodistus. Sillä ei oo mitään väliä minkä kadunkulkijan saat pysäytettyä kunhan joku näyttää henkkarit. Et tulee hassuja haasteita. Ja turhia. [JO]

Se, että joudutaan rikkomaan sääntöjä et saadaan asiat toimimaan niin se kertoo, että jotain on pielessä. Sillain vähän harmillista. Mut sillain niitä ratkotaan tietysti. Toki voidaan löytää laillisiakin vaihtoehtoja, mut jonkun täytyy tehdä sitä työtä. Mitä virallisempaan organisaatioon tullaan, niin yleensä se tulee sitä mahdottomammaksi. Et sillon joudutaan hakee vähän puoliksi epämääräisiä ratkasuja. [JO]

Tässä on paljon liikkuvia osia. Sellasia mihin ei välttämättä pysty vaikuttaa. Ei pysty vaikka haluais kuinka. [SPR2]

Nykyinen tilanne ja keinojen vähyyt rasittavat siis myös ohjaavaa tahoa. Heille ei ole annettu riittävästi välineitä kaikkien tilanteiden hoitoon ja turvapaikanhakijoiden kaivatessa jonkinlaista muutosta, myös ohjaava taho kaipaisi enemmän tukea omalle toiminnalleen. Toiminnan ollessa sirpaleista, kokonaiskuvaa ja tarvetta on loppujen lopuksi hankala määritellä, jos yhteistyö eri ohjausta antavien tahojen välillä on vähäistä.

Esim. toi työjuttu niin yllättävän huonosti se on hanskassa et sitä ei oo es tuolla kotouttamispuolella et monelta suunnalta oon nyt kuullu et tuntuu et tälle ois hirvee tarve mut mistä mä lähen ite hakemaan infoa. Tää on mulla se mikä itellä on pattitilanne tällä hetkellä. Ja mä tarvisin itse myös tukea tähän et mistä sais. [SPR2]

Yhteistyö eri tahojen välillä ois todella tärkeätä, sitä mä oon kaivannu nyten. Mä oon tätä tehnyt nyt reilun vuoden ja ollu ihan ohjaajanakin vastaanottokeskuksissa ja nähny sen tarpeen mikä on. Et tavallaan monessa paikassa tehdään tämmöstä mut sit kaikki on niin erillisiä ja kaikki valittaa samaa. Et ois joku verkosto. Isokin tarve ois. Tää on niin sirpaleista. [SPR2]

Konkreettisten ongelmien ja haasteiden lisäksi myös ohjauksessa tulevat esiin asenteet, joita varsinkin turvapaikanhakijoita kohtaan on. Turvapaikanhakijoita ei nähdä osana yhteiskuntaa, vaan menoeränä, joista huolehtiminen ei ole suomalaisen yhteiskunnan tehtävä. Asenteet ovat varmasti yksi iso asia, joihin rakenteiden ohella tarvitsisi muutosta, jotta ohjausta olisi todella mahdollista kehittää ja viedä eteenpäin. Ihmisten erilaiset asenteet ja suhtautuminen eivät jää turvapaikanhakijoiltakaan huomaamatta.

Tietyllä tavalla vähän tässä kaikessa kotouttamistoiminnassa kyllä mä peräänkuuluttaisin semmosta vertaistuki/kokemusasiatuntijatoimintaa että niitä oman maalaisia ihmisiä, jotka pystyvät sitä ja tätä tekemään niin heidän pitäis ottaa vastuuta siitä koko yhteisön tiedonsaannista. Ei se voi mennä niin et suomalainen yhteiskunta maksaa ensinnäkin ja jollain tavalla joutuu tekemään työtä. Ne on kuitenkin ihmisiä, jotka on turvapaikkaprosessissa, joilla ei oo mitään takuita et jääkö ne tänne ja näin niin pitäis jotenkin sitä innovaatioo pyörittää sitä kautta. Et sais hyötykäyttöön heidän omaa osaamistaan. Siitähän sitä tekemistä tulis. [SPR1]

Saatu apu ja suhtautuminen riippuu työntekijästä. Se on mielenkiintoista, että samaan asiaan voi saada eri vastauksia ja vastaukset riippuvat vastaajasta. [TH3, omat muistiinpanot]

Ohjauksen yhteiskunnallisia haasteita ovat siis erityisesti turvapaikkaprosessien pituus, käytettävissä olevien keinojen vähäisyys, yhteistyön puuttuminen ja vallitsevat asenteet. Nämä ovat asioita, jotka vaikuttavat ohjaukseen sen kaikilla tasoilla ja joiden ratkaiseminen saattaisi merkittävästi muuttaa tarjottavissa olevaa ohjausta.

6.2 Opiskelu ja opiskelun ohjaus

Aineistossa oli useita mainintoja liittyen opiskeluun Suomessa. Iso osa vastaajista toivoi saavansa opiskella Suomessa esimerkiksi suomea, englantia tai ammatillisia opintoja. Monella vastaajalla oli kokemus siitä, että oli saanut opiskella suomen kieltä, mutta moni kuitenkin toivoi, että saisi opiskella lisää. Kiinnostus opiskeluun oli hyvin laaja-alaista, eikä se rajoittunut vain kieliopintoihin, varsinkaan vain suomen kielen opiskeluun. Suomen kielen opiskeluun suhtauduttiin hieman ristiriitaisesti, koska Suomeen jääminen ei ollut ollenkaan varmaa.

I want study for example cooking or handicraft. [TH1]

I haven't studied in Finland. Not yet. This time is not good for me to go Finnish classes because I don't know where I will be. Finnish language is not international language. English is better. [TH2]

Mua on itteekin vaivannu kans et mitä järkeä et ne opiskelee täällä et mikä niitä motivoi täällä jos ne lähtee takasin. [SPR2]

Oppivelvollisuusikäisillä turvapaikanhakijoilla on oikeus käydä koulua siinä kunnassa, jossa he asuvat ja jossa vastaanottokeskus sijaitsee. Haastattelussa pohdittiin, miksi koulunkäyntioikeus on vain alaikäisillä, mutta aikuisille opiskeleminen vastaanottokeskuksen ulkopuolella on hieman haastavampaa. Esimerkiksi vastaanottokeskuksen ulkopuoliset koulutukset on rahoitettava itse. Vastaanottokeskukset edellyttävät asukkaitaan osallistumaan opinto- ja työtoimintaan, mutta toimintaa toivottiin lisää. Opiskelu- ja työasiat olivatkin usein jakautuneet vastaanottokeskuksessa järjestettävään toimintaan tai muihin opiskelu- ja työpaikkoihin.

I want go to school. Why those people who are under 18 can go to school but I can't. Why? It's not fair. [TH1]

Et jos on vaikka maksullinen kurssi niin niitähän me ei maksella. [SPR1]

Myös opiskelun kohdalla ohjaus ja ohjauksellisuus tuli esiin, koska ohjausta toivottiin ja haettiin myös opiskelua koskeviin asioihin. Myös ohjausta järjestävät tahot mainitsivat, että opiskelu ja

siihen liittyvät teemat tulevat tasaisesti esiin, mutta opiskeluasioissa ohjaamiseen suhtauduttiin vähän ristiriitaisesti. Toisaalta todettiin, että tottakai ohjausta annetaan, mutta toisaalta opiskeluasioissa ohjaamisen nähtiin kuuluvan jonkun muun kuin vastaanotto toimintaa järjestävän vastuulle. Esimerkiksi oppilaitosten nähtiin olevan isossa roolissa omaan toimintaansa liittyvässä ohjauksessa. Ohjaavalla taholla ei myöskään ollut välttämättä tarkkaa tietoa siitä, mihin milloinkin turvapaikanhakijoita voisi ohjata.

Puhutaan ehkä enemmän semmosesta käytännön neuvonnasta: hakupapereiden täyttämistä tai tämmösessä, et he on ite tietosia. Toki yhteistyössä ollaan järjestetty et koulut on käynyt pitämässä infotilaisuuksia asukkaille et jätetään pois semmonen turhanaikanen et jonkun pitäis neuvoo meille mitä me neuvotaan asiakkaalle. Se on paljon järkevämpää et he tulee itse sitten neuvoo asiakkaille. Me voidaan sit ohjata ja neuvoo nimenomaan siinä konkreettisesti, vaikka hakupaperin täyttämässä. [JO]

Et mä en tiedä et meillä on nyt parissa oppilaitoksessa paljon opiskelijoita ja näin on aina ollu mut nyt on harvinaisen monta. Et ne on kai saanu on kai saanu jonkun rahatun. [SPR1]

Opiskeluun liittyvien asioiden ohjauksessa ja neuvonnassa korostui sama suunta kuin yleisesti ohjauksessa ja neuvonnassa. Ohjaus ja neuvonta katsotaan ratkaistuksi tai suoritetuksi, kun asiasta on järjestetty infotilaisuuksia. Infojen jälkeen vastuu ohjauksesta ja sen saamisesta siirtyy yhä enemmän turvapaikanhakijan vastuulle ja opiskeluun liittyvää ohjausta tai neuvontaa on erikseen vaadittava. Turvapaikanhakijan oma aktiivisuus korostui jälleen ja opiskelupaikan tai kurssin löytäminen vaati turvapaikanhakijalta sinnikkyyttä.

On toi finnishcourses.fi, johon on koottu kaikki kurssit ja mä en oo kauheen hyvin siitä infopankista perillä et todennäköisesti jostain jo löytyy jonkin verran tietoa. Pitää vähän seurata sitä ilmotteluukin et millon on jotain ja missä. [SPR1]

For example I asked everyday ja one day employee told me there is courses in university and you can go and participate. There is two courses and you can choose. [TH1]

Opiskelun ohjauksessa oli havaittavissa hyvin sama suunta kuin ohjauksessa yleisesti. Opiskelun ohjaus, niin kuin yleinen ohjaus, painottui pitkälti tiedon jakamiseen ja se korosti turvapaikanhakijan omaa aktiivisuutta. Opiskelun ohjaukseen suhtauduttiin hieman ristiriitaisesti, toisaalta sen katsottiin olevan osa turvapaikanhakijoille annettavaa ohjausta, mutta toisaalta

vastaanottojärjestelmän ulkopuolisten opintojen ja niihin löytämisen katsottiin kuuluvan enemmän opintoja järjestävälle taholle.

6.3 Työ ja siihen liittyvä ohjaus

Opiskelun ohella työ nousi yhdeksi suureksi teemaksi, joka tulee esiin neuvonnassa ja ohjauksessa. Turvapaikanhakijat toivoivat mahdollisuutta työskennellä ja turvapaikanhakijoiden onkin mahdollista tehdä työtä Suomessa turvapaikkapäätöstä odottaessaan. Työnteon tiedetään olevan mahdollista ja työnteon mahdollisuudesta on kerrottu, mutta työn saaminen koetaan hyvin vaikeaksi. Virallisesta mahdollisuudesta ja työnteon laillisuudesta huolimatta ilman virallisia oleskelulupa-asiakirjoja tai esimerkiksi toimivaa pankkitiliä työskentely ei usein ollut onnistunut tai työpaikkaa ei ollut löytynyt. Halukkuus työnteeseen olisi kuitenkin suurta, joten todellisuus, mahdollisuus työnteeseen ja toiveet eivät kohta.

I tried to find some job but I couldn't because it is difficult. [OK4]

Moni haluaisi tehdä töitä, mutta töitä on vaikea löytää. On kyllä kerrottu, että töitä saa tehdä ja on ollut puhe täysistä oikeuksista. Se ei sinällään pidä paikkaansa kuin teoriassa, koska ilman papereita ei saa Suomessa töitä. [TH3, omat muistiinpanot]

Ja sitten ehkä myös sitä viestinvientiä sinne työnantajapuolelle et nyt viikon sisään on kaks kaveria menettänyt sinänsä varmat työpaikat et toiselle sanottiin että ei me voidakaan ottaa sua kun ei oo oleskelulupaa ja toiselle et ei me voidakaan ottaa kun sulla ei oo passia, vaikka ne ei millään tavalla estä sitä työnteekoo. [SPR1]

Hankala on löytää töitä et se pitää olla se suomalainen semmonen välikäsi siinä. Joka saa sut vakuutettua ja on vaikka yrityksiin yhteyksissä. [SPR2]

Työnteon laillisuus vahvistetaan ulkomaalaislaissa (30.4.2004/301, 79§), jossa todetaan, että ilman oleskelulupaa oleva henkilö saa työskennellä Suomessa joko kolmen tai kuuden kuukauden kuluttua kansainvälisen suojelun hakemisesta. Määräaika riippuu siitä, onko henkilöllä ollut tullessaan virallinen henkilöllisyystodistus kuten passi. Sinällään selvästä laista huolimatta asia ei ole aina niin yksinkertainen ja se vaikeuttaa työhön ohjausta, koska ohjaavat tahotkaan eivät yleensä tiedä turvapaikanhakijan oleskelulupahakemuksen sen hetkistä tilannetta.

Tuli esim. tämmönen tapaus et ne ois palkannu osa-aikaseks yhen. Sitten ne rupes tuolta migristä selvittää työnteke-oikeutta niin sillä oli prosessi siinä vaiheessa ettei sitä ollutkaan. [SPR2]

Tai et ne migristä saattaa nyt sanoa et joo se voi tehdä nyt kolme viikkoo työtä mut soittakaa sit uudestaan. Eihän ne sitten ota. Et se on yks ongelma. Vuos sittenkin tää oli vielä selkeetä et sillon vaan varmisti sieltä et on ollu sen 3kk tai 6kk Suomessa. Nyt ne saa niitä kielteisiä päätöksiä niin missä vaiheessa ne menee. Et jos on loppuun käsitelty niin ei enää oo työnteko-oikeutta. [SPR1]

Työhön ohjaus ei siis aina ollut kovin helppoa ohjausta järjestävälle taholle. Työnteon laillisuudesta ja turvapaikanhakijoiden toiveesta työskennellä huolimatta työhön liittyvä ohjaus ei välttämättä liity työn hankkimiseen tai edistä työnsaantia. Myös työnteon kohdalla turvapaikanhakijoiden oman aktiivisuuden vaatimus tuli esiin ja työpaikan etsiminen nähtiin ennen kaikkea turvapaikanhakijan omana tehtävänä, jonka jälkeen ohjauksen kautta voitiin auttaa käytännön asioissa, kuten verokortin hankinnassa.

Työntekohommassa tottakai neuvotaan siinä ja jonkin verran se työllistää meidän ohjaajia mut ei niinkään et mistä sitä työtä löytää vaan mitä sitten tapahtuu kun saan työpaikan. Se on sitä jälkineuvontaa mitä se mukanaan tuo. Aika omatoimisesti ne ihmiset, jotka töihin haluavat niin kyl he työnsä löytävät. [JO]

Työpaikan etsimisessä avustamisen ei välttämättä nähty suoraan kuuluvan ohjausta antavalle taholle, kuten vastaanottokeskukselle, vaan ohjauksen tarkoituksena oli antaa välineitä siihen, kuinka töitä voisi löytää ja miten sitten toimia. Niin kuin opiskelunkin kohdalla, kaikille yhteiset infot nähtiin hyvänä tapana levittää tietoisuutta työskentelystä, koska ohjaajat painivat kaiken ohjauksen kanssa resurssien, käytettävissä olevan ajan ja turvapaikanhakijoiden tarpeiden ristitulella.

Pyritään sitä infoo jakaa laajemmin ja nimenomaan niitten palveluntuottajien toimesta et jos työnantajilta tulee meille yhteydenottoja et tarvis työntekijää niin kerrotaan sit työnantajalle et tuu tänne, järjestä infotilaisuus tai tuo tänne itses ja mainokses. Meidän asukas näkee sit sen mainoksen ja tulee kysyy et oisin kiinnostunu tästä niin sit voidaan neuvoo et miten sit mennään eteenpäin. Se on tosiaan sitä käytännön neuvontaa. [JO]

Jos yksilö tulis tohon sanoa niin mennään enemmän yleiselle tasolle et voidaan neuvoo et tämmöset ja tämmöset sivut et täältä voit löytää työpaikkoja. Toisaalta siihenkin täytyy löytyä aikaa et asiakkaalle ei pitäisi sanoa et tsemppiä vaan pärjää itekses. [JO]

Toisaalta oli tarjolla myös työnsaantia edistäviä palveluja tai ohjausta, mutta niin kuin ohjauksessa yleensä, nämä palvelut eivät olleet kaikkien saatavilla. Turvapaikanhakijoiden aktiivisuuden lisäksi myös turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevien aktiivisuus ja resurssit vaikuttavat siihen,

minkälaista ohjausta turvapaikanhakijat työnhakuun saavat. Turvapaikanhakijoiden osaaminen on kuitenkin tiedostettu ja sitä haluttaisiin saada hyödynnettyä, mutta asioiden organisoiminen vaatisi paljon resursseja.

Meillä on semmonen hanke et etsitään paikkoja, joissa vois tutustua työelämään. Joka vastaanottokeskuksissa on oma yhteyshenkilö, että osa tekee enemmän ja osa vähemmän miten pystyy työn puitteissa tekee. Ja nimenomaan SPR:n keskuksissa et nyt tulee muualta asukkaita et joo siel ei oo vastaavaa toimintaa et asiakkaat kysyy tätä multa ja mun on vaan niille sanottava et ei. [SPR2]

Monella on sitä ammattitaitoa ihan valtavasti. Et sais sitä hyödynnettyä. Kyllä ne nää turvapaikanhakijat sit tavottaa aika nopeesti et ei siinä. Et se on se helpoin osa. [SPR2]

Työnteon ei tarvitsisi välttämättä olla virallista palkkatyötä, vaan kaikki tekeminen koettiin tervetulleeksi sisällöksi päivään. Niin kuin jo aikaisemmin tuli esiin, turvapaikanhakijat kokivat tekemisen puutteen yhdeksi suurimmaksi ongelmaksi. Vaikka moni toivoi palkkatyötä, niin työn sisältöä tärkeämmäksi koettiin kuitenkin se, että tuntee olevansa hyödyksi. Tekemättömyys ja kokemus siitä, että elämällä ei ole sisältöä vähentävät hyvinvoinnin kokemusta. Osa turvapaikanhakijoista oli sitä mieltä, että esimerkiksi työntekoon vastaanottokeskuksessa voisi velvoittaa vielä enemmän.

We don't have nothing and I have no chance to work. [E15]

In reception center there is something to do. I miss that. [TH1]

They could ask people to do things for example clean. They can say here is many people to clean everyday. [TH1]

Työnteon kohdalla kyse ei ole pelkästään työnteosta vaan, niin kuin yleensä muutenkin elämässä, kaikki vaikuttaa kaikkeen. Työnteko ja ansaittu palkka vaikuttavat asumiseen vastaanottokeskuksessa, kun lain mukaan asumisesta täytyy tällöin periä maksua. Tämä taas aiheuttaa eriarvoisuutta asukkaiden välille, joka taas lisää ohjauksen ja neuvonnan tarvetta.

Sitä on vaikea selittää ihmisille miksi maksaisin vuokraa, varsinkaan isoa vuokraa, kun en voi itse vaikuttaa missä asun ja kenen kanssa. Se luo sellaista eriarvoisuutta ja tuo sitten taas uusia haasteita. [JO]

Työhön liittyvä ohjaus noudatti pitkälti yleisen ohjauksen ja opiskelun ohjauksen kanssa samaa linjaa, jossa tiedottaminen ja turvapaikanhakijoiden omaa aktiivisuus korostuvat. Erityisesti työhön

liittyvässä ohjauksessa tuli esiin eri vastaanottopalvelujen järjestäjien erilaiset tavat ja resurssit tehdä ohjausta. Toisissa paikoissa ohjauksen katsottiin olevan ennen kaikkea käytännön ohjausta työpaikan saannin jälkeen, mutta toisissa paikoissa turvapaikanhakijoita autettiin aktiivisesti myös löytämään työpaikka.

7 OHJAUKSEN JA NEUVONNAN NORMAALIN TOISELLA PUOLELLA

Kysymykseen siitä, millaisiin asioihin turvapaikanhakijat toivovat ohjausta ja neuvontaa, tämä tutkimus ei antanut aikaisemmista tutkimuksista poikkeavia tuloksia. Ohjausta ja neuvontaa toivotaan eniten turvapaikkaprosessiin, opiskeluun ja työhön liittyen. Turvapaikkaprosessi, opiskelu ja työ ovat sellaisia asioita, jotka puhuttavat hyvin yleisesti maahan tulleiden keskuudessa, joten on luonnollista, että nämä asiat nousivat esiin tässäkin tutkimuksessa. Tämän tutkimuksen avulla voidaan kuitenkin pohtia sitä, millaista tarjotun ohjauksen tulisi olla, jotta se vastaisi turvapaikanhakijoiden tarpeisiin.

7.1 Ohjaus on mustaa valkoisella. Vai onko?

Ohjauksen normi ja käsitteistö on Suomessa rakennettu pitkälti palvelemaan koulussa tapahtuvaa ohjausta tai työnhaun ohjausta. Ohjauksen kohdalla ensimmäinen ajatus on usein opinto-ohjaus, mutta ohjausta tapahtuu paljon muuallakin kuin kouluissa. Ohjauksesta voidaan käyttää asiayhteydestä riippuen useita eri nimityksiä ja aina ohjaus ei ole edes selkeästi jäsenneiltyä ja suunniteltua toimintaa.

Ohjaus on sanana ja terminä sellainen, että sitä on helppo käyttää monessa yhteydessä. Se, että vastaanottotoiminnan yhdeksi perustehtäväksi on määritelty ohjaus ja neuvonta, ei automaattisesti tarkoita, että ohjauksen ja neuvonnan suunnitteluun ja sen organisointiin olisi käytetty paljoo aikaa. Ohjaus ja neuvonta antavat termeinä anteeksi tietynlaisen suunnittelemattomuuden, koska niiden sisällä ja niiden nimissä voidaan tehdä hyvin monenlaisia toimintoja. Ohjausta ei ole millään lailla tai asetuksella rajattu tietyn ammattiryhmän harjoittamaksi toiminnaksi. Esimerkiksi turvapaikanhakijoiden kohdalla ohjausta ja neuvontaa tarjoavat tahot eivät välttämättä ole ohjauksen ammattilaisia, vaikka he varmasti ovat ammattilaisia omalla tieteenalallaan. Hyvä ohjaus ei välttämättä vaadi mitään tiettyä koulutusta,

mutta ohjauksen suunnittelussa ja sen tehtävän määrittelyssä kasvatustieteellisen ja ohjauksellisen osaamisen hyödyntäminen olisi tärkeää.

Voidaan pohtia, voiko turvapaikanhakijoiden ohjauksesta käyttää tällä hetkellä termiä ohjaus vai pitäisikö puhua enemmän esimerkiksi vain neuvonnasta. Tämänhetkinen, monelta osin määrittelemätön ja suunnittelematon ohjaus, ei täytä yleisiä ohjaukselle annettuja kriteerejä (ks. Opetushallitus 2014). Toisaalta voidaan pohtia, ovatko ohjauksen kriteerit liian suppeita, jotta ne voisivat kattaa kaikki ohjauksen muodot. Ohjaus kuitenkin mielletään usein tietynlaisena toimintana. Turvapaikanhakijoiden ohjaus ei kaikilta osin, täytti se ohjauksen viralliset reunaehdot tai ei, palvele tällaisenaan turvapaikanhakijoiden moninaisia tarpeita. Ohjauksen tarjoaminen tarpeen mukaan on ollut hyvä pyrkimys siihen, että kaikki saisivat ohjausta sellaisissa asioissa kuin tarvitsevat, mutta se ei ole taannut kaikille turvapaikanhakijoille riittävää ohjausta.

Yleisesti ohjauksesta kirjoitetaan kahden samasta kulttuurista olevan henkilön vuorovaikutuksena, jossa ohjaaja ja ohjattava ovat usein jossain määrin erilaisessa roolissa tai asemassa toisiinsa nähden. Tällöin korostetaan tasavertaista ja dialogista vuorovaikutusta (Vehviläinen 2014, 12). Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa ohjausta antavalla taholla on usein ohjauksen sisällöstä enemmän tietoa, erityisesti jos ohjaus koskee Suomen kulttuuria ja opiskelu- ja työmahdollisuuksia Suomessa, mutta ohjaus ei silti voi olla vain tiedon siirtoa ohjaajalta ohjattavalle. Saman tasavertaisen ja toimivan vuorovaikutuksen vaatimuksen tulisi koskea myös turvapaikanhakijoiden ohjausta.

Ohjausta käsittelevässä kirjallisuudessa usein painotetaan, että ohjaus ei ole vain tiedon jakamista tai yksipuolista tiedon siirtämistä ohjaajalta ohjattavalle vaan ohjaus on aikaa, huomiota ja kunnioitusta tavalla, jolla ohjattava kokee tullessa ymmärretyksi ja pääsee eteenpäin (ks. Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 7). Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa tiedon jakaminen näyttäytyy kuitenkin suuressa roolissa. Turvapaikanhakijoiden ohjauksen käytännöt ja tiedotuspainotteisuus ovat pysyneet pitkään samankaltaisina, sillä jo vuonna 2005 tehdyssä tutkimuksessa tiedottaminen oli mainittu osana ohjaustyötä (Lukkaroinen 2005, 54-56). Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa tulisi näkyä tietyt ohjauksen peruseriaatteen (Opetushallitus 2014), niin kuin missä tahansa muussa ohjauksessa, mutta tällä hetkellä ne eivät täysin toteudu.

Toisaalta turvapaikanhakijoiden ohjausta ei voi yleistää täysin samanlaiseksi ohjaukseksi kuin esimerkiksi opinto-ohjausta. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa tulee ottaa huomioon turvapaikanhakijuuden tematiikka ja sen vaikutukset ohjaukseen. Toisin sanoen turvapaikanhakijoiden epävarma ja kuormittava elämäntilanne ja tasapainottelu uudessa kulttuurissa tulisi huomioida ohjaustilanteessa. Suomessa ohjausta haetaan usein johonkin tiettyyn rajattuun ongelmaan, mutta turvapaikanhakijoiden kohdalla ei voida olettaa, että vallitsevasta elämäntilanteesta irtauduttaisiin ohjauksen ajaksi. Vaikka ohjauksessa olisi hyvä olla jonkinlaista suunnitelmallisuutta, turvapaikanhakijoiden ohjauksessa myös tila vapaalle keskustelulle ja siinä nouseville ohjauksen aiheille on paikallaan. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa ihmisyyden ja molempien osapuolten näkemysten ja käsitysten huomioiminen ovat erityisen tärkeitä (Parkkinen & Puukari 2005, 123).

Turvapaikanhakijoiden kohdalla voidaankin puhua monikulttuurisesta ohjauksesta. Monikulttuurisen ohjauksen erityispiirteet, kuten kulttuurin huomioiminen (ks. Metsänen 2000, 180, 187-189, Puukari & Launikari 2005, 27-29) tulisi muistaa turvapaikanhakijoiden ohjauksessa, koska tällä hetkellä ohjausta annetaan pitkälti samoin periaattein kuin suomalaiselle annettaisiin. Samanlainen ohjaus ei välttämättä toimi kaikissa asioissa ja tästä oli viitteitä tämän tutkimuksen aineistossa, koska aineistosta oli havaittavissa väärinymmärryksiä tai oletuksia toisen toiminnasta, jotka voivat johtua siitä, että toisen kulttuurin tapaa toimia ei ole tiedostettu.

Turvapaikanhakijoiden ohjaus ja neuvonta ovat toisaalta melko pienen ryhmän järjestämää, toisaalta kuitenkin sirpaleista. Pääosa ohjauksesta saadaan omasta majoituspalveluita järjestävästä yksiköstä, mutta ohjaukseen ei ole annettu tarkkoja raameja, tai ohjeistusta vaikka ohjaus ja neuvonta ovat yksi vastaanottokeskusten perustehtävä. Tästä syystä käytännöt vaihtelevat toimipaikasta riippuen.

Turvapaikanhakijoiden ja ohjausta antavien tahojen käsitykset ohjauksesta eivät aina myöskään kohtaa. Ei voi oikeastaan puhua väärinymmärryksistä, vaan näkemykset ja käsitykset asiasta ovat erilaiset, jos ohjauksen yhteydessä ei ole käyty molemminpuolista vuoropuhelua. Tässä kohtaa varmasti esimerkiksi juuri kulttuurisilla eroilla on merkitystä. Esimerkiksi ohjauksen pyytäminen ja tarjoaminen vaikuttavat olevan yksi asia, jossa esiintyy eroavaisuuksia. Suomalaisen tavan mukaan ei haluta tuppautua ja omaa aktiivisuutta arvostetaan ja odotetaan, mutta turvapaikanhakijat eivät koe asiaa täysin samalla tavalla. Odotus omasta aktiivisuudesta koetaan välillä vaativaksi ja se

herättää huolta osan pärjäämisestä, jos oma tai ystävän jaksaminen ei ole sillä tasolla, että jaksaisi jatkuvasti erikseen vaatia tukea tai ohjausta.

Turvapaikanhakijoiden ohjauksen järjestämiseen ei käytännössä ole olemassa tarkkoja määritelmiä. Turvapaikanhakijoille tarkoitetut palvelut ovat väliaikaisia, joten vaikuttaa siltä, että niiden määrittelyyn ja organisointiin käytetään vain vähän resursseja ainakaan valtakunnallisella tasolla. Esimerkiksi Maahanmuuttoviraston internet-sivuilla on paljon tietoa turvapaikanhakijoihin liittyen, mutta suurin osa tästä tiedosta koskee turvapaikkapäätöstä ja siihen liittyviä asioita, ei juurikaan ohjausta. Kuitenkin monikulttuurinen ohjaus tarvitsisi juuri resursseja (Puukari & Launikari 2005, 29), jotta sillä voitaisiin saavuttaa parhaimmat mahdolliset tulokset.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksessa tuli esiin, että turvapaikanhakijoiden ohjauksellinen todellisuus ei kaikilta osin tavoita ohjaukselle yleisesti annettuja määritelmiä. Luvussa kolme ohjaus määriteltiin vuorovaikutukselliseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi, jolle on usein määritelty tietyt tavoitteet. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa tavoitteet ja tavoitteellisuus eivät ole läsnä ja vuorovaikutukseen kaivattiin muutosta. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa korostuu ohjauksen kasvatuksellinen ulottuvuus ja ohjaus osana elämänhallintaa, jolloin ohjausta ei voida katsoa samalla tavalla tietyssä pisteessä alkavaksi ja päättyväksi prosessiksi, kuin esimerkiksi opinto-ohjausta.

7.2 Mitä ohjauksen sitten pitäisi olla?

Turvapaikanhakijoiden ohjauksen kohdalla olisi ensiarvoisen tärkeää pohtia ensinnäkin mikä on ohjauksen tehtävä ja toiseksi, miten tämä voidaan saavuttaa. Opetushallituksen (2014, 5, 8) mukaan ohjauksella on aina oltava joku tarkoitus tai tehtävä. Vaikka turvapaikanhakijoiden ohjaus ei kaikilta osin noudata tai edes voi noudattaa yleisiä ohjauksen lainalaisuuksia, niin ohjauksella tulee olla joku tarkoitus. Ohjauksen kuuluessa vastaanottojärjestelmän perustehtäviin, on mielenkiintoista, että ohjaukselle ei ole ainakaan maanlaajuisesti määritelty mitään tiettyä roolia. Ohjauksen kehittämiseksi tulisikin selventää, mitä turvapaikanhakijoiden ohjauksella tarkoitetaan ja mitä sillä halutaan saavuttaa. Tällä hetkellä ohjauksen sisältö ja tarkoitus vaihtelevat ohjausta antavan tahon mukaan, jolloin on vaikea kohdentaa ohjausta sitä eniten tarvitseville. Myös ohjauksen keinojen pohtiminen on hankalaa, jos ei tiedetä mitä oikeastaan ollaan tekemässä.

Tämän tutkimuksen valossa vaikuttaa siltä, että ohjauksen tehtävä on tällä hetkellä saada turvapaikanhakijat vain toimimaan jossain määrin tämän yhteiskunnan mukaan.

Esimerkiksi Pezerović ja Milić Babić (2016) toteavat, että ohjauksessa olisi hyvä pyrkiä yksilölliseen lähestymistapaan, joka ottaisi huomioon muun muassa henkilön taustan. Heidän mukaansa ammattimaisella ohjauksella voitaisiin vaikuttaa positiivisesti yksilön hyvinvointiin. Yksi heidän mainitseman ammattimaisen ohjauksen piirteistä on, että ohjauksessa voidaan huomioida yksilön kulttuuriset arvot arvostamalla ja kunnioittamalla yksilön taustaa ja samalla tiedostamalla oman kulttuurin erityispiirteet. Tarve ammattimaiselle ohjaukselle on viime vuosina lisääntynyt. (Pezerović & Milić Babić 2016, 1, 7-8.)

Ohjauksen tavan muuttaminen tiedottamisesta kohtaamiseen vaatisi enemmän aikaa ohjausta antavalta taholta. Esimerkiksi Lukkaroinen (2005) on todennut, että vastaanottokeskusten asukkaiden osallistumista ja aktiivisuutta olisi mahdollisuus lisätä sitä kautta, että työntekijöillä olisi enemmän aikaa asukkaille ja asukkaat otettaisiin mukaan toiminnan suunnitteluun ja keskusteluihin ja heitä myös kuunneltaisiin. Hänen mukaansa olisi tärkeä kohdentaa resursseja psykososiaaliseen tukemiseen ja tuen tarpeessa olevien turvapaikanhakijoiden tunnistamiseen. (Lukkaroinen 2005, 56.) Lukkaroinen toteamat toimet ovat juuri niitä, joita tämänkin tutkimuksen perusteella voisi peräänkuuluttaa. Enemmän aikaa yksilölle, kuunteleminen ja kaksisuuntainen vuorovaikutus ovat asioita, joita lisäämällä voitaisiin vähentää monia tässä tutkimuksessa esiintulleita ongelmia. Aktiivisuutta ei lisätä odottamalla aktiivisuutta vaan pyrkimällä vuorovaikutukseen. Tietyissä määrin aktiivisuutta tulee tietenkin vaatia, sillä laitospuotoisen asumisen riskinä on passivoituminen, mutta olisi hyvä pohtia keinoja aktiivisuuden

Myös Maahanmuuttovirasto (2018e) on selvityksessään huomannut henkilökohtaisen keskustelun, neuvonnan ja ohjauksen tärkeyden. Selvityksen mukaan vastaanottovaiheessa tapahtuva neuvonta ja ohjaus ovat parhaimmillaan monikanavaista ja se huomioi yksilöiden erilaiset tarpeet. Selvityksessä toki todetaan, että yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen on edelleen haasteena, mutta vastaanottokeskusten henkilöstöä pitäisi tukea siihen esimerkiksi koulutuksilla. (Maahanmuuttovirasto 2018e, 98-99.) Ohjauksen ja siinä tapahtuvan vuorovaikutuksen kehittäminen ja siihen pyrkiminen on siis myös tältä pohjalta perusteltua.

Ohjauksen kohdalla on hyvä pohtia myös ohjauksen tapaa ja paikkaa. Usein ohjausta ja neuvontaa tapahtuu ennalta säännellyissä tilanteissa, kuten vastaanottokeskuksissa alkuinfoissa tai varatulla ajalla, jolloin kyse on melko formaalista tilaisuudesta tai tapahtumasta. Kenties tästä syystä ohjaus voi näyttäytyä turvapaikanhakijalle tiedottamispainotteisena ja vapaalle keskustelulle ja aiheiden luontaiselle esiin nousemiselle jää vähemmän tilaa. Pitäisikö siis vapaalle keskustelulle olla enemmän aikaa, jossa turvapaikanhakijat ja heidän kanssaan toimivat voisivat kohdata vähemmän virallisesti. Ehkä tällöin keskusteluun nousevat asiat olisivat niitä ”tiedän, mutta en ymmärrä” asioita. Yhden haastatellun turvapaikanhakijan maininta siitä, että jo yksi sana voi riittää siihen, että kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi, kuvaa hyvin tätä tilannetta. Niin sanottu ohjauksen suorittaminen ei ehkä palvele tarkoitustaan, vaan tärkeämpää olisi olla läsnä. Myös vastaanottokeskuksen ja SPR:n työntekijöiden haastattelussa kävi ilmi, että ihmisillä on hyvin erilaisia tarpeita, joten niihin tuskin pystyy vastaamaan kiinteällä ohjaustoiminnalla, jota tarjotaan jokaiselle samankaltaisena.

Voidaan pohtia, onko ohjaajan rooli tiedonjakajana korostunut jopa liiaksi, ainakin turvapaikanhakijakontekstissa, koska tämän tutkimuksen perusteella ongelma ei ole tiedon saatavuus. Tiedottamisen rinnalla olisi hyvin tärkeää myös kohdata asiakas kokonaisuutena. Se, että tietää, ei tarkoita, että ymmärtää. Ohjauksen tavoitteena voisikin nähdä tiedon lisäämisen sijaan olevan ymmärryksen lisääminen. Se, että ohjaaja ja ohjattava ymmärtävät toisiaan ja puhuvat samasta asiasta, avaa oven paljon syvemmälle keskustelulle. Sillä, että ohjaaja on oikeasti läsnä ja kuuntelee, on suuri merkitys (Lukkaroinen 2015, 105).

Kaiken kaikkiaan ymmärryksestä ei voi puhua liikaa. Yksilö voi ajatella tietävänsä riittävästi eikä siksi tule kysymään neuvoa, mutta pitäisi löytyä aikaa keskustella siitä, miten kukin ymmärtää asiat. Ymmärryksen lisääminen palvelisi myös ohjaavaa puolta, sillä heidän olisi mahdollista kehittää toimintaansa, jos tulee esiin, että jokin ohjaajille itsestään selvä asia ei olekaan turvapaikanhakijoille selvä tai päin vastoin.

Tässä asiassa kyse ei ole toki vain turvapaikanhakijoille tarjotusta ohjauksesta, vaan ohjauksesta ylipäänsä. Suuri osa Suomessa annettavasta ohjauksesta on luonteeltaan tarkoin määritellyssä ajassa ja usein myös määritellystä teemasta annettavaa ohjausta, joka ei välttämättä jätä tilaa spontaanille keskustelulle. Mahdollisuuksien ja ratkaisujen löytäminen vaatii kuitenkin aikaa ja tilaa (Onnismaa 2007, 39), mutta onko tähän riittävästi resursseja. Toki ohjauksen pitää olla jossain

määrin rajattua, koska muuten kokonaisuudet paisuvat liian suuriksi, mutta voisiko ohjausta kehittää nykyistä suunnitelmallisempaan, mutta vapaamuotoisempaan suuntaan?

Ohjaus tarvitsisi jonkinlaiset raamit ja selvemmat käytännöt. Tällä hetkellä ohjauksen määrä ja sisältö vaihtelevat sen mukaan, kuka ohjaa ja kuinka paljon turvapaikanhakija vaatii itselleen ohjausta. Valtion tasolta annettu ohjeistus siitä, että vastaanottotoiminnan yhtenä tehtävänä on ohjaus, ei anna turvapaikanhakijoita ohjaaville tahoille mitään työkaluja ohjauksen järjestämiseen. Se, että ohjaukseen ja neuvontaan ei ole selkeää ohjeistusta, on osaltaan johtanut nykyiseen tilanteeseen, jossa ohjausta annetaan tilanne kerrallaan sen mukaan mitä eteen tulee. Tietenkään aina ohjaukselle ei voida ennakoon määritellä tarkempia tavoitteita, mutta tällaisessa ohjauksessa on tärkeää luoda avoin keskustelukulttuuri ja tila, joiden kautta ohjausta on mahdollista suunnitella (Vehviläinen 2014, 13).

Turvapaikanhakijoiden ohjaus on tällä hetkellä pitkälti tulipalojen sammuttamista. Resurssien puute on yksi syy siihen, miksi suunnitelmallista ohjausta on vaikea toteuttaa. Tämän hetkiset resurssit antavat myöten vain sille, että autetaan niitä, ketkä kovimmalla äänellä apua pyytävät. Olisiko nykyisiä resursseja mahdollista kohdentaa toisin tai olisiko ohjauksen tarkemmalla suunnittelulla mahdollista saada resurssit riittämään paremmin ohjaukseen. Ymmärrettävää on, että pienillä resursseilla ei ole mahdollista toteuttaa parasta mahdollista ohjausta, joten olisiko myös yhteiskunnan tasolla herättävä siihen, että turvapaikanhakijat voivat olla muutakin kuin vain menoerä valtion taloudelle. Toisaalta resurssien vähyyden vuoksi olisi erityisen tärkeää, että ohjaus tavoittaisi ne, jotka ohjausta eniten tarvitsevat ja jotka siitä eniten hyötyisivät.

Turvapaikanhakijoilla yhtäläisen ohjauksen tarjoaminen ei tarkoita samanlaisen ohjauksen tarjoamista kaikille. Ohjauksen resursseja tulisi kohdentaa sen mukaan, ketkä ovat suurimmassa vaarassa syrjäytyä. (Pitkänen 2005, 140.) Turvapaikanhakijoita ohjaavien tulisi siis myös turvapaikanhakijoiden oman aktiivisuuden ohella kartoittaa entistä tarkemmin ohjauksen tarvisijoita ja kohdentaa ohjausta sen mukaan. Turvapaikanhakijan aktiivisuus ei ole suora synonyymi sille, että tarvitseeko turvapaikanhakija ohjausta. Ohjausta hakemaan tulleet turvapaikanhakijat toki todennäköisesti tarvitsevat hakemaansa ohjausta, mutta sellaisten turvapaikanhakijoiden joukossa, jotka eivät hae ohjausta, voi olla paljon turvapaikanhakijoita, jotka kuitenkin hyötyisivät ohjauksesta.

Ohjauksen kehittämisessä tulisi siis selvittää olisiko nykyisiä resursseja mahdollista järjestää uudella tavalla, joka mahdollistaisi ajan lisäämisen turvapaikanhakijoille ja kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen synnyn. Olisiko esimerkiksi tiedon jakamiseen pohjautuvaa ohjausta ja usein samaa asiaa koskevaa, toistuvaa tiedottamista mahdollista korvata esimerkiksi videoiden hyödyntämisellä, jolloin asioiden toistamiseen kuluva aika olisi mahdollista käyttää asioiden pohtimiseen yhdessä turvapaikanhakijoiden kanssa. Myös muita keinoja resurssien uudelleen järjestämiseksi tulisi pohtia.

Esimerkiksi Mononen (2016, 18) tuo raportissaan esiin tukihenkilön yhtenä turvapaikanhakijoiden kotoutumista edistävänä vaihtoehtona, jota voisi hyödyntää ohjaajien tukena. Tukihenkilön olisi mahdollista toimia linkkinä turvapaikanhakijan ja suomalaisen yhteiskunnan välillä ja kertoa hiljaista tietoa esimerkiksi työelämästä ja yhteiskunnasta. Myös esimerkiksi työhön liittyvien asioiden selvittäminen saattaisi olla helpompaa suomalaista työelämää tuntevan avustuksella. Suomenkielisten tukihenkilöiden lisäksi omankieliset, Suomessa asuneet tukihenkilöt voisivat olla suureksi avuksi erilaisten työkäytäntöjen tai kulttuurikäsitteiden yhteensovittamisessa. (Mononen 2016, 18.)

Erityisesti juuri yhteiskuntatietoutta ja työelämää ja sen käytäntöjä avaamaan olisi mahdollista hyödyntää esimerkiksi vapaaehtoisia tukihenkilöitä. Maahanmuuttajille ja turvapaikanhakijoille suunnattua infoa ja materiaalia työnhausta löytyy melko hyvin ja jokaisella suomalaisella tai Suomessa asuneella on kokemus suomalaisesta yhteiskunnasta. Materiaaleja ja menetelmiä työnhakutaitojen lisäämiseen on kuitenkin varsin vähän ja työllistyminen vaatisi usein myös materiaalien lisäksi neuvontaa, ohjausta ja apua suomalaisen tavan ymmärtämiseen, sillä jaetusta tiedosta huolimatta turvapaikanhakijoiden tieto suomalaisesta työelämästä ovat vasta kehittymässä. (Mononen 2016, 4, 31.)

Niin kuin tutkimuksesta kävi esiin, usein ongelma ei ole tiedon saatavuus tai sen vähäisyys, vaan rajalliset mahdollisuudet ymmärtää suurta määrää uutta tietoa. Esimerkiksi juuri työnhaun ja kulttuurituntemuksen kohdalla Monosen (2016) esittämä ehdotus tukihenkilöistä ja heidän hyödyntämisestään kuulostaa erittäin hyvältä. Ei riitä, että turvapaikanhakijoille kerrotaan esimerkiksi, milloin työnteko-oikeus alkaa, vaikka sekin on oleellinen ja tärkeä tieto, vaan tarvitaan myös konkreettista tietoa ja esimerkkejä siitä, miten töitä Suomessa haetaan ja mistä niitä haetaan.

Kaiken kaikkiaan ohjauksen sijaan suurimpia muutoksia tarvittaisiin kuitenkin yhteiskunnallisiin ongelmiin. Esimerkiksi monet ohjauksen haasteet voitaisiin estää tai niitä voitaisiin vähentää nopeuttamalla turvapaikka- ja oleskelulupaprosessia. Aineistosta tuli esiin, että odotusajan pidentyessä tarpeet lisääntyvät, mutta keinoja vastata niihin ei tule lisää. Esimerkiksi Lukkaroinen (2005) on todennut saman asian. Hänen tutkimuksessaan todettiin, että oleskelulupapäätöksen odottaminen on turhauttavaa aikaa ja ajan pidentyessä ongelmat ja ihmisten passivoituminen alkavat lisääntyä. Myös sairastavuus lisääntyy prosessin pitkittyessä. Resursseja pitäisi kohdentaa nimenomaan siihen, että turvapaikkaprosessit saataisiin mahdollisimman lyhyiksi. (Lukkaroinen 2005, 41, 80-81, 100.) Myös Pentikäinen (2005) kirjoittaa pitkittyneen odotusajan negatiivisista vaikutuksista, kuten henkisestä uupumuksesta ja ulkopuolisuuden tunteesta, joka johtuu yhteiskunnallisen aseman puuttumisesta (Pentikäinen 2005, 125-126). Tätä taustaa vasten olisi perusteltua tarkastella turvapaikkaprosesseja nimenomaan prosessina entistä tarkemmin. Olisi myös tärkeää ohjata resursseja oleskelulupapäätösten mahdollisimman nopeaan ratkaisuun.

7.3 Ohjauksen yhteiskunnallinen merkitys

Vaikka tämä tutkimus käsittelee turvapaikanhakijoiden ohjausta ja neuvontaa, kyse ei kuitenkaan ole vain ohjauksesta, opiskelusta tai työnteosta. Aihepiiriin kytkeytyy paljon suuremmat asiat, kuten turvapaikanhakijoiden asema yhteiskunnassa ja turvapaikkaprosessien kesto. Turvapaikanhakijat asetetaan jo yhteiskunnan toimesta sellaiseen asemaan, että turvapaikanhakijan ei ole mahdollista toimia täysivaltaisena osana yhteiskuntaa.

Turvapaikanhakijoiden tilanne nähdään ennen kaikkea välivaiheena (Ks. esim. Pentikäinen 2005, 147). Tästä syystä turvapaikanhakijat sivuutetaan usein monissa keskusteluissa tai tutkimuksissa. Ajatusmalli tuntuu olevan se, että mitä järkeä on panostaa turvapaikanhakijoihin, koska he eivät välttämättä kuitenkaan ole jäämässä Suomeen. Turvapaikanhakijat voidaan näennäisesti ottaa huomioon, mutta tarkemmassa tarkastelussa heidät usein vain mainitaan sivulauseessa. Esimerkiksi Opetus- ja kulttuuriministeriön raportissa yhtenä otsikkona on Turvapaikanhakijoiden ja muiden maahanmuuttajien koulutuspolut, mutta aikuisten polun alla suurin osa sisällöstä käsittelee vain oleskeluluvan saaneiden aikuisten koulutusta. (OKM 2016, 15-20.) Turvapaikanhakijoihin panostamista tai heidän ajatusten tai toiveiden selvittelyä ei usein nähdä samanarvoisena, kuin muiden maahanmuuttajien.

Turvapaikanhakijat eivät sisälly suomalaisen yhteiskunnan ajatukseen siitä, keitä "me" olemme. Turvapaikanhakijat eivät kuulu "meihin" vaan he ovat ulkopuolisia. Garcea (2005, 56-57) toteaa, että niin kauan, kun ulkomaalaiset kuuluvat "niihin", myös suomalaiset ovat heidän ryhmänsä ulkopuolella. Oletus siitä, että turvapaikanhakijoiden ja ylipäänsä maahanmuuttajien pitäisi olla kuin suomalaiset, on epärealistinen ja mahdoton niin kauan, kun heitä ei päästetä osaksi yhteiskuntaa. Garcea (2005) puhuu sisä- ja ulkoryhmistä (in-group/out-group), joissa sisäryhmä on niin sanottu "me" ja ulkoryhmä "ne". Tällä hetkellä turvapaikanhakijat ja suomalainen yhteiskunta ovat molempien näkökulmista eri ryhmissä.

On luonnollista, että turvapaikanhakijalla on helposti ulkopuolisuuden kokemus, jos järjestelmän lähtökohta on jo se, että turvapaikanhakijat vaan ovat Suomessa, mutta eivät kuulu Suomeen, ennen kuin päätös (huom. myönteinen päätös) oleskeluluvasta on tullut. Esimerkiksi Pentikäinen (2005) kuvasi tutkimuksessaan myönteistä oleskelulupapäätöstä juhlan aiheeksi, koska se nosti heti yksilön sosiaalista asemaa yhteiskunnassa, vaikka asemaa ei silti koettu samanarvoiseksi kuin Suomen kansalaisella. Pentikäinen toi esiin huolen siitä, että yhteiskuntapolitiikka ja vallitsevat asenteet ylläpitävät luokka-ajattelua myös Suomessa. (Pentikäinen 2005, 127, 162.) Tässäkin tutkimuksessa tuli esiin turvapaikanhakijoiden poikkeuksellinen asema yhteiskunnassa, koska turvapaikanhakijastatuksella ei ole mahdollista saada kaikkia samoja palveluja, joita Suomen kansalainen tai oleskeluluvan saanut Suomessa saa. Edelleen turvapaikanhakija on Suomessa joku muu, ei yhteisön täysivaltainen jäsen.

Useissa tutkimuksissa (ks. esim. Pentikäinen 2005, 165) on tuotu esiin myös turvapaikanhakijoiden tai pakolaisten vierauden ja erilaisuuden kokemuksia. Tässäkin tutkimuksessa toivomus kuulua yhteiskuntaan on samalla toive siitä, että ei kokisi olevansa vieras tai ulkopuolinen. Ohjauksen yhtenä tärkeänä tehtävänä voitaisiin nähdä ympäröivän yhteiskunnan ja turvapaikanhakijoiden kohtauttaminen. Se ei tarkoita ainoastaan sitä, että turvapaikanhakijoille opetettaisiin perusasioita suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista, vaan myös suomalaiset pyrittäisiin saamaan näkemään termin turvapaikanhakija taakse. Turvapaikanhakijat ovat kuitenkin yksilöitä ja kaikessa kohtaamisessa, oli se sitten virallista ohjausta tai satunnaisia tapaamisia kaupassa, on kyse ihmisestä, ei jonkun toiminnan kohteesta. Monikulttuurista ohjausta tarvitaan juuri siihen, että eri kulttuureista tulleet ihmiset voidaan tunnustaa ja myös heidän kulttuuriaan voidaan arvostaa osana valtakulttuuria ja yhteiskuntaa (Puukari & Launikari 2005, 30).

Kotouttamisessa maahanmuuttajien ja suomalaisten vuorovaikutuksen ja kohtaamisen tärkeys on jo tiedostettu ja esimerkiksi Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016-2019 kuvaa yhdeksi tavoitteekseen, että arkinen kanssakäyminen ja avoin vuorovaikutus lisääntyisivät ja maahan tulleet kokisivat olevansa tärkeä osa suomalaista yhteiskuntaa. Kotouttamisohjelmassa on tiedostettu, että vallitseva asenneilmapiiri vaikuttaa kokemukseen Suomesta ja kotoutumisen edellytyksenä on yhteiskunta, jossa esimerkiksi rasismia tai syrjintää ei sallita. (VKO 2016-2019, 36-37.) Voidaan pohtia miksi kotouttamisohjelma koskisi vain oleskeluluvan saaneita, sillä hyväksynnän ja hyvän vuorovaikutuksen merkitys myös turvapaikanhakijoiden hyvinvoinnille on suuri. Tältä pohjalta on perusteltua, että turvapaikanhakijoiden ohjaus perustuisi lähtökohtaisesti hyvään ja toimivaan vuorovaikutukseen, joka parhaassa tapauksessa kantaisi hedelmää myös myöhempää yhteiskunnassa toimimista ajatellen. Hammar ja Katisko (2016) toteavat, että nimenomaan ympäröivän yhteisön tuki ja osallistuminen auttavat maahanmuuttajaa kotoutumaan. Pelkkä toimiva palvelujärjestelmä ja palveluiden saatavuus eivät takaa kotoutumista tai hyvinvointia uudessa maassa, jos lähtökohtaisesti on kokemus ulkopuolelle jäämisestä. (Hammar & Katisko 2016, 228.)

Tätä taustaa vasten on hyvä muistaa, että osa turvapaikanhakijoista tulee saamaan oleskeluluvan Suomeen. Kuten aikaisemmin (kts. s. 14) todettiin, luottamus suomalaiseen palvelujärjestelmään edistää maahanmuuttajien hyvinvointia. Tätä luottamusta lähdetään rakentamaan jo turvapaikanhakijan saapuessa Suomeen, eikä vasta oleskeluluvan saatua. Panostamalla myös ohjaukseen ja neuvontaan, niiden saatavuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen, voidaan alkaa rakentaa Suomeen tulijoiden luottamusta suomalaiseen järjestelmään. Ajatusmalli siitä, että turvapaikanhakijoihin ei kannatta panostaa kuin välttämättömimmät resurssit ei palvele kenenkään etua pitkässä juoksussa. Jos turvapaikanhakijoilla, jotka tulevat jäämään Suomeen, ei ole luottamusta suomalaiseen järjestelmään ja siihen, että apua saa, on tätä luottamusta haastavaa lähteä rakentamaan myöhemminkään.

Jo Lukkaroinen (2005) on tutkimuksessaan todennut, että saavuttaakseen turvapaikanhakijoiden luottamuksen, vastaanottojärjestelmän on oltava sellainen, että kaikkialla saa samantasoista kohtelua ja palvelua riippumatta siitä, missä turvapaikanhakija asuu tai kuka häntä ohjaa. Kaikkien vastaanottokeskusten tulisi toimia samojen toimintaperiaatteiden mukaan. (Lukkaroinen 2005, 49.) Huolimatta siitä, että Lukkaroinen tutkimus on tehty yli kymmenen vuotta sitten, ei voida

edelleenkään sanoa, että toimintatavat tai periaatteet olisivat samankaltaisia eri vastaanottokeskuksissa. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa yksi turvapaikanhakija kertoi asuneensa neljässä eri vastaanottokeskuksessa ja kuvasi kaikissa toiminnan olleen ihan erilaista. Nykyisellä sirpaleisella toiminnalla ei voida saavuttaa turvapaikanhakijoiden täyttä luottamusta ja se voi aiheuttaa haasteita tulevaisuudessa.

Toiminnan sirpaleisuus näkyy myös osittain vastaanotto toiminnan järjestämisessä. Vastaanotto toiminnan tarkoituksena ja tavoitteena ei ole virallisen määritelmän mukaan kotouttaminen, mutta kotouttamista silti tapahtuu (pakollisen) kielen opiskelun, pakollisen suomalaisen yhteiskunnan kurssin ja maassa vietetyn ajan toimesta. Myös turvapaikanhakijat toivoisivat olevansa osa yhteiskuntaa. On hieman ristiriitaista, jos osa ohjauksesta ja neuvonnasta evätään sillä periaatteella, että vastaanottojärjestelmän tehtävänä ei ole kotouttaa turvapaikanhakijoita, mutta toisaalta jossain määrin kotoutumista kuitenkin odotetaan ja oletetaan. Koska nämä odotukset eivät ole virallisia, niiden saavuttamiseen ei tarjota nykyistä enempää keinoja. Turvapaikanhakijoiden ohjauksen parantaminen edellyttäisi, että turvapaikanhakijoiden asema yhteiskunnassa määriteltäisiin nykyistä tarkemmin, jolloin epävirallisille oletuksille jäisi vähemmän tilaa.

8 TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaista turvapaikanhakijoiden ohjaus tällä hetkellä on turvapaikanhakijoiden ja ohjausta tarjoavien kertomana ja pohtia millaista ohjauksen pitäisi olla. Tutkimuksessa tarkasteltiin ohjausta erityisesti turvapaikanhakijoiden näkökulmasta ja ohjauksen lisäksi tutkimuksessa avattiin yleisesti turvapaikanhakijuuteen liittyvää tematiikkaa. Tutkimus on tähän mennessä tarjonnut katsauksen ohjaukseen ja turvapaikanhakijuuteen sekä turvapaikanhakijuuden tematiikkaan turvapaikanhakijoiden kuvaamana. Tutkimuksessa on esitelty tutkimuksen metodologiaa ja tärkeimmät tutkimustulokset. Tässä luvussa teen vielä yhteenvedon tutkimuksessa saaduista tuloksista ja pohdin tutkimuksessa todettuja asioita myös kriittisestä näkökulmasta. Luvussa pohdin myös tutkimuksen metodologisia ratkaisuja ja esitän mahdollisia jatkotutkimusideoita.

8.1 Tutkimuksen keskeinen anti

Tämän tutkimuksen perusteella turvapaikanhakijoiden ohjaus on tällä hetkellä ensisijaisesti tiedottamista. Sekä turvapaikanhakijat että ohjausta antavat tahot kuvaavat ohjausta usein tiedon saannin tai tiedon jakamisen kautta. Käsitellyt aiheet voivat olla käytännössä mitä tahansa, mutta yleisimmin ohjausta haetaan opiskeluun, työhön ja turvapaikkaprosessiin liittyvissä asioissa.

Pintapuolisesti ohjausta saadaan kohtalaisesti ja saatuun ohjaukseen ja neuvontaan ollaan pääosin tyytyväisiä. Kun ohjausta tarkasteltiin tarkemmin, tutkimuksessa tuli esiin, että ohjauksen saaminen on pitkälti kiinni yksilön omasta aktiivisuudesta. Ohjausta kyllä saa, jos sitä pyytää tai vaatii, mutta varsinkin omiin oloihin vetäytyneen tai vähemmän aktiivisen turvapaikanhakijan ohjauksesta ja oikeudesta ohjaukseen tulisi huolehtia.

Ohjauksen saamisessa on eroja sen mukaan, asuuko turvapaikanhakija vastaanottokeskuksessa vai yksityismajoituksessa. Vastaanottokeskuksessa edellytykset ohjauksen saamiselle ovat

yksityismajoitusta paremmat, mutta molempien majoitusmuotojen tulisi tarjota turvapaikanhakijoille riittävästi ohjausta ja neuvontaa. Tutkimuksessa tuli esiin, että erityisesti yksityismajoituksessa asuvat turvapaikanhakijat ovat epävarmoja siitä, mistä he voisivat hakea ohjausta.

Turvapaikanhakijoiden ohjaukselle ei ole julkisesti määritelty tarkkaa tehtävää ja turvapaikanhakijoiden ohjausta ei toteuteta kaikille pakollisen alkuinfon jälkeen kovinkaan suunnitelmallisesti. Ohjausta tehdään tilanteen ja kysynnän mukaan ja tällä hetkellä vastuu ohjauksen hankkimisesta on pääosin turvapaikanhakijalla. Turvapaikanhakijoiden ohjauksen tehtävät ja tavoitteet tulisikin määritellä ja ohjausta tulisi tehdä suunnitelmallisemmin, sen mukaan, mikä katsotaan turvapaikanhakijoiden ohjauksen tavoitteeksi.

Turvapaikanhakijoiden ja heitä ohjaavien näkemykset eroavat toisistaan eli he kuvaavat samaa asiaa eri tavalla. Esimerkiksi turvapaikanhakijoiden aktiivisuuden vaatimus nähdään turvapaikanhakijoiden silmin raskaana, mutta ohjaava taho kuvaa sen puolestaan positiivisena asiana ja keinona, jolla turvapaikanhakijan itsenäisyyttä voidaan pitää yllä. Tämän tutkimuksen perusteella turvapaikanhakijoiden ja ohjaavan tahon välillä on vain vähän sellaista vuoropuhelua, joka avaisi heidän erilaisia näkemyksiä toisilleen.

Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa tulisi kiinnittää huomiota vuorovaikutuksen laatuun ja ohjauksen saatavuuteen. Turvapaikanhakijoiden ohjauksessa tulisi huomioida turvapaikanhakijuuden ja monikulttuurisen ohjauksen erityispiirteet säilyttäen samalla ajatus jokaisen turvapaikanhakijan yksilöllisyydestä. Ohjauksen toteuttaminen samalla tavalla kuin suomalaisille toteutettaisiin ei palvele turvapaikanhakijoita parhaalla mahdollisella tavalla.

Turvapaikanhakijat toivovat ohjaukselta ennen kaikkea aikaa ja kohtaamista. Tiedon saanti ei ole ongelma, vaan tärkeämpää olisi aika keskustella saadusta tiedosta, jotta saadun tiedon esimerkiksi Suomen kulttuurista voisi todella ymmärtää. Turvapaikanhakijat toivovat olevansa osa yhteisöä ja yhteiskuntaa ja tämä on iso asia, johon turvapaikanhakijoiden ohjauksella pitäisi vaikuttaa. Turvapaikanhakijoiden ohjauksen tulisi olla laaja-alaista ja vuorovaikutteista.

Turvapaikanhakijoiden ohjausta ei nykyisellään voi täysin kuvata ohjauksen yleisten lainalaisuuksien tai määritelmien kautta. Turvapaikanhakijoiden ohjaus on organisoimatonta toimintaa, eikä sille ole määritelty tiettyjä tavoitteita. Ohjaus ei ole tarkkarajaista, tiettyä aihetta

koskevaa ohjausta, vaan ohjauksessa voidaan käsitellä kaikkia elämänalueita. Vaikka ohjauksen kohdalla yleisesti korostetaan vuorovaikutusta, turvapaikanhakijoiden ohjauksessa tähän ei ole kiinnitetty erityistä huomiota.

Turvapaikanhakijoiden ohjaus heijastelee tällä hetkellä turvapaikanhakijoiden asemaa yhteiskunnassa. Turvapaikanhakijat elävät välitilassa, jossa suomalainen yhteiskunta ei katso heidän kuuluvan osaksi tätä yhteiskuntaa. Toimivalla ohjauksella voitaisiin kuitenkin parantaa turvapaikanhakijoiden hyvinvointia ja helpottaa heidän mahdollista jäämistä ja kotoutumista Suomeen. Tämä vaatii kuitenkin myös asenteiden muuttumista ja ohjauksen pohjautumista kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen. Monet ongelmat turvapaikanhakijoiden elämässä ja ohjauksessa kulminoituvat pitkään turvapaikkaprosessiin, johon olisi ensisijaisen tärkeää saada muutosta.

Tämän tutkimuksen tärkein anti on herätellä ajattelemaan vakiintuneita käytäntöjä, asenteita ja toimintatapoja. Usein turvapaikanhakijoista ajatellaan tietyllä tavalla, joko heitä pidetään taakkana tai heidän ajatellaan olevan uhreja, mutta turvapaikanhakijat itse eivät halua olla kumpikaan näistä vaihtoehdoista. Tärkeintä on, että kaikki toiminta rakentuisi ajatuksella ihmiseltä ihmiselle, ei niin, että turvapaikanhakijat olisivat aina vain ulkopuolisen toiminnan kohteita.

Vaikka tämä tutkimus peräänkuuluttaa suunnitelmallisuutta ohjaukseen, on kuitenkin hyvä muistaa raamit, joissa vastaanottokeskuksissa työskennellään. Vastaanottokeskuksissa elämä on jatkuvassa muutoksessa. Uusia asukkaita muuttaa sisään ja vanhoja asukkaita muuttaa ulos. Osa turvapaikanhakijoista voi asua vastaanottopalvelujen piirissä jopa vuosia, osa vain hyvin lyhyen aikaa. Ei ole realistinen odotus, että jokainen vastaanotto toiminnan piirissä oleva voitaisiin vastaanottojärjestelmässä tuntea henkilökohtaisesti. Olisi kuitenkin tärkeää luoda avoimuuden ilmapiiri, jossa jokainen kokisi mahdolliseksi hakea ohjausta.

Kulttuuristen erojen vuoksi on hyvä tiedostaa, että se, mitä turvapaikanhakijat ajattelevat ohjauksesta ja omat ajatukseni heidän ohjauksestaan eivät välttämättä ole samat. Turvapaikanhakijat kuvasivat saamaansa ohjausta ja sitä, mitä se on ollut ja samalla sille luomiaan merkityksiä, ja heidän kuvaustensa kautta pyrin ymmärtämään turvapaikanhakijoiden ohjausta ja siihen liittyviä muutostarpeita. Ohjaus on tärkeä osa turvapaikanhakijoille tarjottavia palveluja ja

ohjauksella on paljon mahdollisuuksia, jos ohjaus saadaan vastaamaan toisen ymmärtämisen tarpeeseen.

Tämän tutkimuksen perusteella turvapaikanhakijoiden ohjausta tulisi kehittää sekä laajemmin yhteiskunnallisella tasolla esimerkiksi Maahanmuuttoviraston toimesta että käytännön toimijoiden parissa kentällä. Laajemmalla tasolla turvapaikanhakijoiden ohjaukselle tulisi määrittää jonkinlaiset tehtävät ja tavoitteet, joihin turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevät voisivat pohjata omaa ohjaustaan. Viranomaisten tulisi myös aktiivisesti pyrkiä pitämään turvapaikanhakuprosessit mahdollisimman lyhyinä, koska ne vaikuttavat kaikkeen turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävään toimintaan. Käytännön tasolla ohjausta antavien työntekijöiden olisi hyvä kiinnittää huomiota vuorovaikutukseen ja turvapaikanhakijoiden ja työntekijöiden välisen ymmärryksen synnyttämiseen, jotta ohjauksella voitaisiin saavuttaa muitakin hyötyjä kuin vain tiedon jakaminen. Turvapaikanhakijoiden kanssa konkreettisesti työskentelevät antavat ohjaukselle kasvot ja sen puolen turvapaikanhakijat näkevät ohjauksesta.

Haastavinta tutkimuksessa on ollut toisaalta ymmärtää turvapaikanhakijuuden tematiikkaa kokonaisuudessaan, mutta toisaalta onnistua käsittelemään aihetta niin, että ei tee yleistyksiä tai johtopäätöksiä sen perusteella, että luulee ymmärtävänsä. Olen pyrkinyt koko tutkimuksen ajan tiedostamaan oman roolini tutkijana kahden näkökulman välissä, jossa turvapaikanhakijat tulevat eri kulttuureista ja oma käsitykseni ohjauksesta on suomalaisen yhteiskunnan tuotosta. Olen pyrkinyt tutkimusta tehdessäni myös tiedostamaan omat ennakkokäsitykseni ja oletukseni, joita olen turvapaikanhakijuuteen ja ohjaukseen liittänyt, sillä tutkija ei voi koskaan tarkastella tutkittavaa kohdetta täysin ulkopuolisena, vaan hänen omat tapansa ymmärtää tutkimuksen kohde vaikuttavat tutkimuksen tekoon (Varto 1992, 26).

Tutkimuksen tulosten vieminen hieman yleisemmälle tasolle osoittautui todella haasteelliseksi. Toisaalta tuntui, että tutkimuksessa esiin tulleiden asioiden valossa olisi paljon sanottavaa, mutta toisaalta olen varonut tulkitsemasta aineistoja yli. Kieli- ja kulttuurierojen vuoksi päätään nosti aina ajoittain epäily, jos olenkin ymmärtänyt ja tulkinnut sanomiset jollain tapaa väärin. Tämän vuoksi otin vielä tutkimuksen loppuvaiheilla yhteyttä haastattelemiini turvapaikanhakijoihin ja sainkin vahvistusta tulkinnoilleni. Pystyin myös perustelemaan tekemiäni tulkintoja aikaisemman teorian avulla ja toisaalta tutkijan on osattava ja uskallettava nähdä rakenteita ja merkityskokonaisuuksia, jotka liittyvät tutkimuksessa kerättyyn tietoon (Varto 1992, 89). Myös tieto siitä, että

haastatteluissa sanotut asiat eivät ole tutkimuksen tuloksia (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 9) auttoi pyrkimyksessä tulkita asioita yleisemmässä mittakaavassa.

Tutkimuksen tulokset perustuvat ennen kaikkea omiin tulkintoihini aineistosta, eivät suoraan siihen, mitä tutkimukseen osallistuneet ovat sanoneet. Tutkimuksen perusteella ei siis voi suoraan varmasti sanoa, että turvapaikanhakijat ajattelisivat ohjauksesta ja sen kehityskohteista näin, vaan kerron, miten tutkijana olen tulkinnut heidän sanomisensa. Raportissa esitettävät sitaattit tulee aina olla perusteltavissa ja niillä tulee olla joku tehtävä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 28) ja tässä tutkimuksessa on käytetty paljon sitaatteja juuri sen vuoksi, että tutkittavien ääni kuuluisi mahdollisimman paljon ja lukijan olisi mahdollista saada kuva siitä, mistä tutkimuksen tulokset ja päätelmät ovat kumpunneet. En nähnyt mahdolliseksi vain omin sanoin kertomalla säilyttää samaa tunnetta ja sanomaa, jotka sitaattien kautta välittyvät.

Voidaan kuitenkin pohtia, kuvaavatko tutkimuksen tulokset täysin turvapaikanhakijoiden ohjauksen todellista tilaa vai ovatko ne vain pintaraapaisu, joka saa ohjauksen näyttäytymään karumpana kuin se todellisuudessa onkaan. Onko pyrkimykseni esittää kehitysehdotuksia ohjaukseen, saanut minut näkemään ohjauksen vain ideaalina niin, että kehitysehdotukset ovat lopulta liian kaukana todellisuudesta ja tutkimuksessa onkin todellisten kehitysehdotusten sijaan esitetty vain kuva ja ideaali täydellisestä ohjauksesta. Tämä jääköön lukijan arvioitavaksi.

Yhdestä asiasta on kuitenkin vaikea kiistellä. Vaikka turvapaikanhakijuutta kuvataan välitulana, turvapaikanhakijoiden elämä on tässä ja nyt. Ei huomenna. Ei viikon päästä. Ei sitten kun saadaan lopullinen päätös turvapaikasta. Vaikka turvapaikanhakijuus mielletään välivaiheena elämässä, on se kuitenkin osa elämää. Tätä elämää ei voi jättää elämättä tai tauolle. Ohjauksen avulla täällä eletävää elämää on mahdollista tukea, jotta elämä täällä olisi mahdollisimman paljon elämisen arvoista.

8.2 Tutkimuksen metodologinen arviointi

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen arviointi kulkee mukana koko tutkimuksen ajan ja tutkimukseen ja sen toteutukseen on mahdollista vaikuttaa pitkin tutkimusta. Tutkimuksen tekoon liittyy kuitenkin aina eettisiä kysymyksiä ja nämä eettiset kysymykset tulee ottaa huomioon tutkimusta tehdessä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 19). Tutkimuksen toteutusta ja tutkimuksen

metodologisia ratkaisuja on perusteltua tarkastella kriittisesti. Kriittisen ajattelun pitäisi kulkea tutkimuksen mukana tutkimuksen alusta loppuun (Loseke 2013, 7). Tutkimuksessa on aina hyvä pohtia tutkimuksen etiikkaa, luotettavuutta, rajoitteita ja metodia.

Lähtökohtaisesti tämän tutkimuksen aihe oli sillä tavalla neutraali, että se ei käsitellyt kenenkään henkilökohtaisia ominaisuuksia, osaamista tai uskomuksia. Tutkimuksessa aihetta käsiteltiin yleisellä tasolla, eikä esimerkiksi kenenkään työtä arvosteltu henkilökohtaisella tasolla. Tutkimuksen aihe oli perusteltu, koska aikaisempia tutkimuksia aiheesta oli vain vähän. Aiheen tutkiminen ei ollut eettisesti arveluttavaa, sillä aihetta tutkimalla ei hyvin todennäköisesti aiheutunut haittaa kenellekään ja tutkimus ei käsittele hyvin henkilökohtaisia tai vaikeita kokemuksia. Tutkimukseen ei haettu virallisia tutkimuslupia esimerkiksi kunnilta tai organisaatiolta, mutta toisaalta tutkimuksen aihe oli sellainen, että tutkimuksen kohteena ei ollut mikään tietty organisaatio, sen toiminnot tai henkilöstö. Ohjausta antavan tahon haastatteluihin oli kuitenkin luvat sekä kyseisen vastaanottokeskuksen johtajalta, että SPR:n toiminnasta vastaavalta henkilöltä. Myös elämänviivojen keräykseen oli vastaanottokeskuksen lupa. Turvapaikanhakijat saattoivat osallistua tutkimukseen yksityishenkilöinä omalla päätöksellään.

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on löytää uusia merkityksiä tai tapoja ymmärtää asia (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 16) ja siihen myös tässä tutkimuksessa on pyritty. Toimintatutkimus oli tutkimusmenetelmänä hyvä ratkaisu tähän tutkimukseen, koska halusin saada turvapaikanhakijat osaksi tutkimusta, en vain tutkimuksen kohteiksi. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös tuottaa hyödynnettävissä olevaa tietoa, jonka avulla ohjausta olisi mahdollista kehittää. Tutkimuksessa olisi toki voinut vielä enemmän hyödyntää turvapaikanhakijoita tulosten muodostamisessa ja sitä kautta saada tutkimukselle vielä enemmän toimintatutkimukselle tyypillistä spiraalirakennetta (ks. Toikko & Rantanen 2009, 66). Tässä tutkimuksessa toiminta- ja kehittämistutkimukselle tyypillinen spiraalirakenne tuli esiin erityisesti aineistonkeruussa. Aineistoa kerättiin vähitellen sen mukaan, mitä edellisen aineiston analyysin perusteella tutkimus vielä tarvitsisi. Tutkimuksen tulokset muodostuivat myös pidemmän prosessin kautta palaten aina uudestaan aineistoihin.

Tutkimus ei itsessään myöskään saanut aikaan toimintatutkimukseen usein liitettyä muutosta, kehitystä tai konkreettista muutospyrkimystä. Tutkimus kuitenkin antaa välineitä ja uutta tietoa tutkittavasta aiheesta, joiden avulla muutosta olisi mahdollista lähteä suunnittelemaan. Myös

Kuula (1999) toteaa, että muutostavoitteen saavuttamatta jäämisen ei tulisi automaattisesti tarkoittaa toimintatutkimuksellisen tutkimustavan hylkäämistä tai tutkimuksen leimaamista automaattisesti epäonnistuneeksi tutkimukseksi (Kuula 1999, 213). Tutkimuksen tavoitteena oli kuitenkin tuottaa hyödynnettävissä olevaa tietoa, jonka voi katsoa kuvaavan tämän tutkimuksen muutospyrkimystä.

Tutkimuksessa aineisto pyrittiin keräämään tavoilla, jotka mahdollistaisivat vastausten löytämisen tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen haasteena toki oli, että tutkimuskysymykset elivät tutkimuksen mukana, mutta loppujen lopuksi aineistojen avulla oli mahdollista kuvata sekä turvapaikanhakijuuden tematiikkaa, että ohjausta. Tutkimukseen osallistuminen oli kaikille elämänsäviivan tekijöille, että kaikille haastateltaville vapaaehtoista. Kaikille tutkimukseen osallistuneille turvapaikanhakijoille kerrottiin, että he saavat kertoa esimerkiksi taustastaan sen, mitä haluavat. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin lupa haastatteluiden nauhoittamiseen. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteella, jotta nähtiin, mitä asioita koettiin merkityksellisiksi turvapaikanhakijoiden ohjauksessa. Täydellinen aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kuitenkin mahdotonta, koska kaikki tutkimuksessa aikaisemmin tehty ja tutkimusta varten luettu kirjallisuus sisältää valintoja ja tulkintoja (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 19-20).

Turvapaikanhakijoilta kerätyn ensimmäisen aineiston keruu suomen kielen tunnilla rajasi aineistosta pois henkilöt, jotka eivät osallistuneet vastaanottokeskuksen suomen kielen tunnille. Näin on mahdollista, että tutkimukseen osallistuneet henkilöt kuuluivat siihen aktiivisempaan porukkaan ja vähemmän aktiiviset ja mahdollisesti ohjauksen vaikeammin tavoitettavissa olevat henkilöt eivät olleet mukana tuottamassa aineistoa. Aineiston keruutapa myös rajasi luku- ja kirjoitustaidottomat turvapaikanhakijat tutkimuksen ulkopuolelle.

Tässä tutkimuksessa turvapaikanhakijoilta kerätty aineisto on kerätty useilla kielillä. Se, että elämänsäviivat ja 'odotuksia ja kokemuksia' -paperit oli mahdollista kirjoittaa millä kielellä tahansa, mahdollisti toisaalta turvapaikanhakijoille vapaamman keinon ilmaista itseään, mutta aineiston kääntämisessä on aina riski, että se ei kääntämisen jälkeen kuvaa asiaa täysin samalla tavalla kuin alkuperäisellä kielellä. Turvapaikanhakijoiden tuottamat paperit myös käännettiin ensin englanniksi, jonka jälkeen käännsin ne vielä mielessäni suomeksi, jolloin on mahdollista, että asia on ymmärretty hieman eri tavalla kuin on tarkoitettu.

Turvapaikanhakijoiden haastattelut tehtiin myös englanniksi, joka ei ollut yhdenkään tutkittavan, eikä myöskään tutkijan äidinkieli. Vierasta kieltä käytettäessä on aina suurempi riski väärin ymmärryksille tai kaikkea, mitä haluaisi, ei välttämättä kielen vuoksi saa kerrottua. Tämä on hyvä tiedostaa tutkimuksen tuloksia pohdittaessa. Tutkimuksessa oli myös mukana selvästi vähemmän naisia kuin miehiä. Tässä aineistossa naisten ja miesten kokemukset ja vastaukset eivät eronneet merkittävästi toisistaan, mutta voidaan pohtia, olisiko tutkimuksessa saatu erilaisia tuloksia, jos tutkimuksessa olisi ollut mukana enemmän naisia.

Puumala ja Kynsilehto (2017) tuovat esiin turvapaikanhakijoiden haastattelun erityispiirteitä. Usein turvapaikanhakijoilla on kokemuksia erilaisista haastattelutilanteista, mutta nämä haastattelut eivät ole pääosin olleet tutkimushaastatteluja. Turvapaikanhakijoille on tästä syystä usein erityisen merkittävää, että he tietävät miksi heitä haastatellaan ja mitä tiedolla on tarkoitus tehdä. Haastattelun toteutuksessa hieman avoimempi haastattelu palvelee usein paremmin tutkimusta ja tutkijan kiinnostus ylipäänsä turvapaikanhakijaa ja hänen tilannettaan kohtaan auttaa usein laukaisemaan haastattelua kohtaan tunnettua epäluuloisuutta. Turvapaikanhakijan käsityksellä tutkimuksesta on iso merkitys sille, miten he vastaavat tutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin ja kuinka innokkaita he ovat tutkimukseen osallistumaan. Usein haastatteluun suostumisen taustalla on halu vaikuttaa ja tuoda esiin toinen näkökulma aiheeseen. Tiedonkeruu turvapaikanhakijoilta vaatii usein tutkijalta tietynlaista herkkyyttä ja kohtaavaa vuorovaikutuksellista otetta. (Puumala & Kynsilehto 2017, 357, 364-365.)

Tässä tutkimuksessa en tajunnut ottaa ennakkoon huomioon Puumalan ja Kynsilehdon (2017) mainitsemia asioita turvapaikanhakijoiden haastattelusta, mutta toisaalta monet asioista tuli kuitenkin käytyä läpi. Tein kaikille haastatelluille turvapaikanhakijoille selväksi ennen haastattelua mikä tutkimuksen tarkoituksena on ja miksi haluan haastatella juuri heitä. He tiesivät jo haastatteluun suostuessaan mitä tutkimus käsittelee. Annoin kaikille haastateltaville mahdollisuuden kieltäytyä haastattelun nauhoittamisesta ja haastattelut olivat melko avoimia teemahaastatteluja, jotka lähtivät liikkeelle heidän omista elämänviivoistaan.

Vaikka haastattelu tutkimusmenetelmänä ei ole helppo varsinkaan kokemattomalle tutkijalle (Hirsjärvi & Hurme 2014, 35), tutkimuksen aineistonkeruu ja haastattelut onnistuivat hyvin. Tutkimuksessa saatu aineisto oli kokonaisuudessaan melko monipuolista. Sekä turvapaikanhakijat että ohjausta tarjoava taho kuvasivat näkemyksiään jopa yllättävän avoimesti. Tutkimuksen

kannalta oli suuri rikkaus, että kommentit olivat hyvin rehellisiä. Avointen vastauksien vuoksi koin erityisen tärkeänä pitää kiinni vastaajien yksityisyydestä. Kenestäkään tutkimukseen osallistuneesta ei ole kerrottu enempää tietoja kuin tutkimuksen kannalta on oleellista ja sitaateista on häivytetty mahdolliset tunnistetiedot. Tutkimuksen aineisto on myös säilytetty huolellisesti niin, että kenelläkään ulkopuolisella ei ole ollut pääsyä aineistoon.

Tutkimuksen teossa oli koko ajan läsnä kalvava riittämättömyyden tunne. Tutkimuksen teko vei noin kaksi vuotta ja tutkimuksen loppuvaiheessa oli jo hankala hahmottaa, onko asiat selitetty riittävän perusteellisesti ja onko tutkimuksen tulokset varmasti perusteltuja. Olen kuitenkin pyrkinyt selittämään tutkimuksen vaiheet ja työskentelytavat mahdollisimman tarkasti ja liittämään tutkimuksen tulkinnat ja tulokset aineistoon ja teoriaan, jotta lukija voisi arvioida tulkintojen oikeellisuutta.

8.3 Jatkotutkimusideoita

Vaikka tutkimuksen perusteella ohjauksen tyyliin kaivattaisiin muutosta ja ohjauksen tulisi pohjautua ennen kaikkea toimivaan vuorovaikutukseen, vahva vuorovaikutteinen ohjaus ei välttämättä ole kaikille turvapaikanhakijoille asia, jota he kaipaisivat. Tutkimukseen osallistuneet turvapaikanhakijat olivat itse aktiivisia, osallistuivat opinto- ja työtoimintaan ja hakivat itse tarvitsemaansa ohjausta, joten tutkimuksen turvapaikanhakijoiden näkökulma koostuu tietyllä tavalla toimivista turvapaikanhakijoista. Tulevissa tutkimuksissa olisi tärkeää selvittää passiivisempien turvapaikanhakijoiden käsityksiä ohjauksesta ja tavoittaa myös heitä, jotka todennäköisesti jäävät nykyisen ohjauksen ulkopuolelle. Tulevissa tutkimuksissa olisi tärkeää selvittää kokevatko he ohjausta ollenkaan samalla tavalla kuin tässä tutkimuksessa tuli ilmi ja toivovatko he edes tulevansa ”häirityiksi” ja osallistetuiksi aktiiviseen ja vuorovaikutteiseen ohjaukseen. Tutkimusta kommentoineen turvapaikanhakijan sanoin olisi tärkeää selvittää onko ohjaus rajoittunut vain aktiivisiin turvapaikanhakijoihin ja toisaalta saavatko kaikki aktiiviset turvapaikanhakijat aktiivisuudestaan huolimatta ohjausta ja neuvontaa.

Turvapaikanhakijoiden ohjauksesta olisi myös yleisesti hyvä tehdä enemmän tutkimusta, jotta ohjauksesta voitaisiin saada luotettavampi ja laajempi kokonaiskuva. Erityisesti turvapaikanhakijoiden näkökulman huomioiminen ja ohjauksen tarkastelu heidän näkökulmastaan

olisi perusteltua, koska tällä hetkellä ohjausta käsittelevät tutkimukset ovat usein jonkun muun näkökulmasta toteutettuja.

Hedelmällinen jatkotutkimusidea olisi myös tarkastella turvapaikanhakijoiden asemaa yhteiskunnassa. Tähän liittyviä tutkimuksia on jonkin verran tehty (ks. esim. Puumala 2012), mutta esimerkiksi vertaileva tutkimus yhteiskunnan edustajien ja turvapaikanhakijoiden käsityksistä heidän asemastaan ja oikeuksista olisi mielenkiintoinen, koska tämän tutkimuksen perusteella turvapaikanhakijat haluaisivat kuitenkin olla osa yhteiskuntaa, mutta suomalaisen yhteiskunnan näkökulmasta turvapaikanhakijat ovat vieraita ja ulkopuolisia.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Eerikinharju, V. & Vahtera, K. 2011. Omaohjaaja turvapaikanhakijan tukena. Ohjaustyötä tekevien näkemyksiä omaohjaajuudesta Helsingin vastaanottokeskuksessa. Metropolia ammattikorkeakoulu: Opinnäytetyö (YAMK)

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

Garcea, E. A. A. 2005. Culture as a starting point and framework for guidance and counselling – Basic concepts and perspectives. Teoksessa M. Launikari & S. Puukari (toim.) Multicultural guidance and counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe. Jyväskylä: Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research. 55-72.

Hammar, S. & Katisko, M. 2016. Pakolaisesta täysivaltaiseksi asukkaaksi. Teoksessa R. Gothóni & U. Siirto (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus. 213–229.

Heikkinen, H. L. T. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa H. L. T Heikkinen, E. Roivio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura. 16-39.

Heikkinen, H. L. T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus. 204-219.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2010. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa H. L. T Heikkinen, E. Roivio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura. 94-113.

Juntunen, M. 2011. Prospects for sustainable return. Iraqi and Afghan asylum seekers in Finland. Tampere: Tampere Peace Research Institute TAPRI.

Kotoutumislaki 493/1999.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

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

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Loseke, D. R. 2013. Methodological Thinking. Basic Principles of Social Research Design. SAGE Publications.

Lukkaroinen, R. 2005. "Muutos on pysyvä olotila" Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Työpoliittinen tutkimus 292. Helsinki: Työministeriö.

Maahanmuuttajainfo. 2018. Maahanmuuttajainfo. Maahanmuuttajainfo Mainion www-sivut. Saatavilla: <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/maahanmuuttajat/mainio.html> Viitattu: 18.6.2018.

Maahanmuuttovirasto. 2017a. Turvapaikka- ja pakolaistilastot. Maahanmuuttoviraston www-sivut. Saatavilla: http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka-ja_pakolaistilastot Viitattu: 16.1.2017

Maahanmuuttovirasto. 2017b. Vastaanottopalvelut maahanmuuttajille. Maahanmuuttoviraston www-sivut. Saatavilla: http://www.migri.fi/turvapaikka-suomesta/vastaanottoiminta/vastaanoton_palvelut Viitattu: 16.1.2017.

Maahanmuuttovirasto. 2018a. Tilastot. Oleskelulupa. Maahanmuuttoviraston www-sivut. Saatavilla: <http://tilastot.migri.fi/#applications/21205?start=564&end=575> Viitattu: 11.6.2018.

Maahanmuuttovirasto. 2018b. Majoittuminen vastaanottokeskukseen. Maahanmuuttoviraston www-sivut. Saatavilla: <http://migri.fi/majoittuminen-vastaanottokeskukseen> Viitattu: 11.6.2018.

Maahanmuuttovirasto. 2018c. Majoittuminen yksityismajoitukseen. Maahanmuuttoviraston www-sivut. Saatavilla: <http://migri.fi/majoittuminen-yksityismajoitukseen> Viitattu: 11.6.2018.

Maahanmuuttovirasto. 2018d. Työ- ja opintotoiminta. Maahanmuuttoviraston www-sivut. Saatavilla: <http://migri.fi/tyo-ja-opintotoiminta> Viitattu: 11.6.2018.

Maahanmuuttovirasto. 2018e. Maahanmuuttoviraston selvitys sisäministerille turvapaikkapäätöksentekoon ja -menettelyyn liittyen. Saatavilla: <https://intermin.fi/documents/1410869/4024872/Maahanmuuttoviraston+turvapaikkaselvitys/91b15620-7955-4876-9539-b2e23f9ee9f4/Maahanmuuttoviraston+turvapaikkaselvitys.pdf> Viitattu: 15.6.2018.

Maahanmuuttovirasto. 2018f. Turvapaikanhakijan työnteko-oikeus. Maahanmuuttoviraston www-sivut. Saatavilla: <https://migri.fi/turvapaikanhakijan-tyonteko-oikeus> Viitattu: 18.6.2018

Metsänen, R. 2000. Monikulttuurinen ohjaus. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen ja T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus. 180-195.

- Moilanen, P. & Rähä, P.** 2015. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus. 52-73.
- Mononen, M.** 2016. Työllistäminen turvapaikanhakijoiden kotoutumisen tukena. Taidoista työpoluksi -projektin kokemuksia. Rinnekoti-Säätiö: Rinnekodin julkaisusarja, julkaisu 3.
- Muotka, V. & Koivumäki, K.** 2011. Maahanmuuttajien ohjaus kotoutumiskoulutuksessa. Teoksessa K. Kivisik, H. Mentula ja L. Nissilä (toim.) Opas aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutukseen. Opetushallitus.
- Onnismaa, J.** 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus Kirja.
- Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T.** 2000. Alkusanat. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-Kustannus. 5-11.
- Opetushallitus.** 2014. Hyvän ohjauksen kriteerit. Hyvän ohjauksen kriteerit perusopetukseen, lukiokoulutukseen ja ammatilliseen koulutukseen. Helsinki: Opetushallitus. Informaatioaineistot 2014:5.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM).** 2016. Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi. Kipupisteet ja toimenpide-esitykset. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2016:1. Saatavilla: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/64983/Maahanmuuttajien Koulutuspolut.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/64983/Maahanmuuttajien_Koulutuspolut.pdf) Viitattu: 30.4.2018.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö.** 2017. Turvapaikanhakijoiden opiskelumahdollisuudet. Opetus- ja kulttuuriministeriön www-sivu. Saatavilla: <http://minedu.fi/turvapaikanhakijoiden-opiskelu> Viitattu: 11.6.2018.
- Parhiala, P. & Raulo, S.** 2016. Pakolaiset maailmamme kuvana. Teoksessa R. Gothóni ja U. Siirto (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus. 21-39.
- Parkkinen, J. & Puukari, S.** 2005. Approaching worldviews in multicultural counselling. Teoksessa M. Launikari & S. Puukari (toim.) Multicultural guidance and counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe. Jyväskylä: Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research. 117-136.
- Peltonen, S.** 2016. Eliittiporukka ja turvapaikanhakijat. Raportti turvapaikanhakijoiden osallistamisesta Tampereen yliopistossa. Tampereen yliopisto.
- Pentikäinen, M.** 2005. Loputon matka. Vietnamlaisien ja somalialaisten kertomuksia pakolaisuudesta. Työpoliittinen tutkimus 274. Helsinki: Työministeriö.
- Pezerović, A. & Milić Babić, M.** 2016. The importance of counselling support for refugee children. Ljetopis socijalnog rada 23 (3). 1-20. Saatavilla: <https://hrcak.srce.hr/file/261520> Viitattu: 11.6.2018

- Pitkänen, P.** 2005. A philosophical basis for multicultural counselling. Teoksessa M. Launikari & S. Puukari (toim.) Multicultural guidance and counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe. Jyväskylä: Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research. 137-147.
- Puukari, S. & Korhonen, V.** 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa V, Korhonen & S, Puukari. (toim.). 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 12–32.
- Puukari, S. & Launikari, M.** 2005. Multicultural counselling - Starting points and perspectives. Teoksessa M. Launikari & S. Puukari (toim.) Multicultural guidance and counselling. Theoretical Foundations and Best Practices in Europe. Jyväskylä: Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research. 27-44.
- Puumala, E.** 2012. Corporeal Conjunctures No-w-here. Failed asylum seekers and the senses of the international. Tampereen yliopisto: Akateeminen väitöskirja.
- Puumala, E. & Kynsilehto, A.** 2017. Turvapaikanhakijoiden ja paperittomien haastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M.** 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 9-36.
- Sisäministeriö.** 2018. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Sisäministeriön www-sivut. Saatavilla: <http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset> Viitattu: 4.6.2018
- Sosiaali- ja terveysministeriö.** 2018. Turvapaikanhakijoiden sosiaaliturva ja palvelut Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivu. Saatavilla: <http://stm.fi/turvapaikanhakijoiden-palvelut> Viitattu: 4.6.2018
- Suoranta, J. & Rynnänen, S.** 2016. Taisteleva tutkimus. Helsinki: Into Kustannus Oy.
- Te Pou o Te Whakaaro Nui.** 2010. Therapies for refugees, asylum seekers and new migrants. Best and promising practice guide for mental health and addiction services. Auckland: Te Pou o Te Whakaaro Nui. The National Centre of Mental Health Research, Information and Workforce Development. Saatavilla: <https://www.mentalhealth.org.nz/assets/ResourceFinder/Talking-Therapies-for-Refugees-Asylum-Seekers-and-New-Migrants.pdf> Viitattu: 11.6.2018.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).** 2018a. Turvapaikanhakijoiden terveys ja hyvinvointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-terveys-ja-hyvinvointi/turvapaikanhakijoiden-terveys-ja-hyvinvointi> Viitattu: 4.6.2018
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).** 2018b. Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-terveys-ja-hyvinvointi> Viitattu: 4.6.2018

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.

UNHCR. 2010. 2009 Global Trends. Refugees, Asylum-seekers, Returnees, Internally Displaced and Stateless Persons. Division of Programme Support and Management 15.6.2010.

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

Vehviläinen S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.

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

VKO. 2016-2019. Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016-2019. Saatavilla: <https://tem.fi/documents/1410877/3506436/Valtion+kotouttamisohjelma+vuosille+2016-2019.pdf> Viitattu: 12.6.2018.

Äijälä, A. & Nyman, M. 2017. Living in Limbo. Qualitative case study of skilled Iraqi asylum seekers in Finland. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2017:1.

HAASTATTELUIDEN TEEMAT

Turvapaikanhakijoiden haastattelut

Teema 1. Elämä turvapaikanhakijana

- Pohjalla elämänviiva, kerro mitä haluat.

Teema 2. Ohjaus ja neuvonta.

- Koetko saaneesi ohjausta ja neuvontaa?
- Miten arvioisit ohjauksen määrää?
- Mihin asioihin kaipaisit ohjausta ja neuvontaa?
- Millaista saamasi ohjaus ja neuvonta on ollut?
- Mistä olet saanut ohjausta?
- Mitä ohjauksessa pitäisi muuttaa?

Suomen Punaisen Ristin haastattelu

Teema 1. SPR:n toiminta turvapaikanhakijoiden kanssa

- Mitä palveluja tarjolla?
- Kenelle palveluja tarjotaan?
- Kuka saa osallistua SPR:n toimintaan?

Teema 2. Yksityismajoitus.

- Miten yksityismajoitus toimii?
- Mitä palveluja yksityismajoituksessa oleville tarjotaan?
- Miten yksityismajoitus eroaa vastaanottokeskuksista ja niissä tarjottavista palveluista?

Teema 3. Ohjaus ja neuvonta.

- Tarjoatteko ohjausta ja neuvontaa? Millaista? Kenelle?
- Onko ohjaukselle ja neuvonnalle tarvetta?
- Mihin asioihin turvapaikanhakijat hakevat ohjausta ja neuvontaa?
- Millaiselle palvelulle teidän mielestänne on tarvetta?
- Mistä turvapaikanhakija voi saada ohjausta ja neuvontaa?
- Onko nykyisessä systeemissä jotain, mitä pitäisi muuttaa?

Vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan haastattelu

Teema 1. Vastaanottokeskus

- Kerro toiminnastanne/elämästä vastaanottokeskuksessa.

Teema 2. Ohjaus ja neuvonta.

- Kuuluuko palveluihinne ohjausta ja neuvontaa? Kuka sitä antaa?
- Mihin asioihin annatte ohjausta?
- Millaisiin asioihin turvapaikanhakijat hakevat ohjausta?
- Onko ohjaukselle ja neuvonnalle tarvetta?
- Millaiselle palvelulle olisi tarvetta?
- Mistä turvapaikanhakija voi saada ohjausta ja neuvontaa?
- Pitäisikö nykyisissä käytännöissä muuttaa jotain?