

## POMPOTTELUA JA OSALLISUUDEN KAIPUUTA

Maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa

MUSTONEN PÄIVI

Tampereen yliopisto

Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2007

## TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto  
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

MUSTONEN, PÄIVI: Pompottelua ja osallisuuden kaipuuta. Maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa.

Pro gradu -tutkielma, 85 s., 2 liites.

Sosiaalityö

Huhtikuu 2007

---

Olen tarkastellut tässä tutkimuksessa maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa. Tutkimukseni kohteena ovat olleet Tampereella asuvat maahanmuuttajat. Kohderyhmää ei rajattu tämän tarkemmin, vaan tutkimukseen ovat saaneet osallistua siitä kiinnostuneet maahanmuuttajat.

Tutkimukseni tarkoituksena on ollut tuottaa tietoa siitä, miten maahanmuuttajat ymmärtävät asiakaslähtöisyyden omalla kohdallaan sekä siitä, millaisia kokemuksia maahanmuuttajilla on erilaisista julkisista palveluista asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Tutkimukseni aineisto koostuu seitsemästä valmiista maahanmuuttajien ryhmähaastattelusta. Ryhmähaastattelut on tehty Bikva -asiakaslähtöisen arviointimallin avulla. Mallin lähtökohtana on asiakkaiden mukaan ottaminen palvelujen arviointiin ja kehittämiseen. Haastattelutilanteet on dokumentoitu kirjoittamalla käytyä keskustelua ylös ja heijastamalla se yhtäaikaaisesti seinälle jokaisen läsnäolijan katsottavaksi. Aineistoa on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Tutkimukseni tulokset jakautuvat kahteen osaan. Maahanmuuttajien näkökulmasta avautuva asiakaslähtöisyys pitää sisällään kielelliset ja kulttuuriset tekijät, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvät tekijät sekä maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät. Näistä ensimmäinen sisältää kieleen ja ymmärtämiseen sekä kulttuuriin ja asenteisiin liittyviä asioita. Toiseen kuuluvat opiskelu ja työ, tieto ja sen saatavuus sekä osallisuus ja vaikuttaminen. Kolmas osatekijä koostuu maahanmuuton ja maahanmuuttoprosessin ymmärtämisestä. Kokemukset asiakaslähtöisyyden toteutumisesta jakautuvat yhtäältä palvelujärjestelmään ja sen toimivuuteen ja toisaalta asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen. Ensimmäiseen kuuluvat kokemukset julkisista hyvinvointipalveluista ja palvelujärjestelmästä, ja toiseen kuuluvat asiakkaan kohtaamisen sekä virallisen tuen puutteen osatekijät. Haastatelluilla maahanmuuttajilla oli sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia palveluissa asioinnista. Nämä liittyivät muun muassa vuorovaikutukseen, maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden käyttöön, kohtaamistilanteisiin ja kohteluun asiakastilanteissa. Keskeisiksi ongelmiksi nousivat maahanmuuttajien näkökulmasta palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja toimimattomuus. Tutkimuksen tulokset kulmineituvat osallistavan työtteen tarpeeseen maahanmuuttajien palveluissa. Palvelujen käyttäjille tulisi antaa keskeinen rooli palvelujen ja käytäntöjen kehittämisessä, jotta palvelut voisivat todella kohdata maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tarpeet.

Tutkielmani ohjaajina ovat toimineet Aino Ritala-Koskinen kevätlukukauden 2006 ja Tarja Pösö syyslukukaudesta 2006 eteenpäin.

Asiasanat: Maahanmuuttaja, sosiaalityö, julkiset hyvinvointipalvelut, asiakaslähtöisyys, Bikva -asiakaslähtöinen arviointimalli, aineistolähtöinen sisällönanalyysi

# TIIVISTELMÄ

## SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS	3
2.1 Kuka on maahanmuuttaja?	3
2.2 Sosiaalityön määrittelyä	4
2.3 Maahanmuuttajan asiakkuuden paikat	6
2.4 Asiakslähtöisyyden taustaa	8
2.5 Asiakslähtöisyys sosiaalityössä	10
2.6 Maahanmuuttajuuden ja monikulttuurisuuden merkitys asiakkuudelle	16
2.7 Kuulostaa hyvältä, mutta	29
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	35
3.1 Kiertoteitä pitkin perille	35
3.2 Tutkimusongelma	36
3.3 Tutkimusaineisto	37
3.4 Bikva -asiakslähtöinen arviointimalli	39
3.5 Ryhmähaastattelusta	41
4 AINEISTON ANALYYSI	44
4.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tulkinnan välineenä	44
4.2 Rämpimiskierroksia aineiston ympärillä	45
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	48
5.1 Asiakslähtöisyys maahanmuuttajien näkökulmasta	48
5.1.1 Kielelliset ja kulttuuriset tekijät	48
5.1.2 Yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvät tekijät	52
5.1.3 Maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät	58
5.2 Asiakslähtöisyyden toteutuminen sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa	62
5.2.1 Kokemukset palvelujärjestelmästä ja sen toimivuudesta	63
5.2.2 Kokemukset asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta	70
6 YHTEENVETO JA POHDINTA	74
LÄHTEET	81
LIITTEET	
LIITE 1: Haastattelukutsu	
LIITE 2: Haastattelurunko	

## 1 JOHDANTO

Tämä on tutkimus asiakaslähtöisyydestä sosiaalityön kannalta ymmärrettynä, ja tarkastelun pohjana toimivat maahanmuuttajien kokemukset erilaisista julkisista hyvinvointipalveluista. Maahanmuuttajakysymykset alkoivat kiinnostaa minua opintojen alkuvaiheessa ensimmäisen käytännön opetusjakson aikana, minkä suoritin Tampereen kaupungin sosiaalitoimessa alueellisella sosiaaliasemalla. Tällöin huomasin, miten haasteellisia sosiaalityöntekijöiden ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tapaamiset ovat sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmista. Eri osapuolien odotukset asiakastilanteelle eivät aina kohtaa, ja valmiudet kohtaamiseen ja työskentelyyn voivat olla puutteellisia puolin ja toisin. Aloin pohtia, mitä erityisiä piirteitä tässä asiakaskunnassa on, ja miten ne pitäisi huomioida sosiaalityössä ja julkisissa hyvinvointipalveluissa yleisestikin.

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut Suomessa tasaisesti vuosittain. Lisäksi maahanmuuttajia koskevat kysymykset ovat nousseet tärkeiksi suomalaisen sosiaalihuollon kentällä nopeammin, kuin muissa Pohjoismaissa (Lehto, Kananoja, Kokko & Taipale 2003, 85). Vuonna 2006 Suomessa asui 121 739 ulkomaiden kansalaista. Suurimmat ulkomaalaisryhmät muodostuvat venäläisistä, virolaisista ja ruotsalaisista. Myös turvapaikanhakijoiden määrät ovat lisääntyneet ja vuonna 2005 Suomessa oli 26 615 pakolaisena maahan muuttanutta. (Väestö... 2007.) Myös Tampereella kasvu on ollut nopeaa ja tällä hetkellä kaupungissa asuu noin 6000 ulkomaiden kansalaista 120 eri valtiosta. Tämän lisäksi kaupunkilaisia ovat jo kansalaisuuden saaneet maahanmuuttajat, joita ei eritellä tilastoina. Kaupunkiin otetaan vuosittain noin 110 pakolaista, turvapaikanhakijaa, paluumuuttajaa ja perheenyhdistämishojelman kautta tulevaa. Lisäksi kaupunkiin muuttaa itsenäisesti noin 200 henkilöä vuodessa. (Maahanmuuttajien palvelut 2006.) Maahanmuuttajataustaisen väestön lisääntymisen voi päätellä näkyvän myös sosiaalityön asiakaskunnan moninaistumisena. Myös mm. Raunio (2000) pitää kansainvälistymistä yhtenä yhteiskunnan haasteellisista muutoksista sosiaalityölle. Mielestäni tämä edellyttää sen selvittämistä, mitä erityisiä huomioitavia piirteitä ja tarpeita tällä asiakasryhmällä on, ja miten maahanmuuttajien tarpeet tullaan huomioiduksi käytännön työssä.

Kysymykset asiakkuudesta ja asiakkaan asemasta ovat keskeisiä sosiaalipalvelujen kehityksessä. Jo 1960- ja 1970-luvuilla asiakasnäkökulmaa pidettiin tärkeänä ja asiakaslähtöisyyttä korostettiin sen ajan sosiaalihuollon tulevaisuutta suuntaavissa ehdotuksissa. Korostettiin palvelua ja asiakkaiden oikeutta toteuttaa yksilöllisyyttään myös sosiaalipalveluissa. Asiakkaan oikeuksista, asemasta palvelujärjestelmässä ja palveluiden parantamisesta alettiin keskustella aktiivisesti 1980-luvun

loppupuolella. Tällöin kiinnitettiin huomiota asiakkaiden ottamiseen mukaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen, ja puhuttiin asiakkaiden osallisuudesta. Lisäksi alettiin puhua yhä enemmän työn vuorovaikutuksellisesta luonteesta. 1990-luvulla asiakkaan näkökulmaa tuotiin esille erilaisten laatuhankeiden ja asiakaspalautekokeilujen kautta. (Maaniittu 1998, 161-162; Pohjola 1992, 25.)

Pohjolan (1992) mukaan asiakkaan osallisuutta korostava näkökulma oli ongelmallinen, koska asiakas oli aiemmin nähty työn ja toiminnan kohteena, eikä siksi asettunut samalle viivalle työntekijän kanssa. Myös palvelujärjestelmän byrokratia ja monimutkainen sektorijako hankaloittivat asiakkaan asemaa käytännössä. Pohjola näki tärkeänä palvelujen käyttäjän näkökulman vahvistamisen laajemmin palvelukokonaisuuksien kehittämisessä. Tämä merkitsi hänen mukaansa yhteistyökäsitteen laajentamista viranhaltijoiden ja organisaatioiden keskinäisestä yhteistyöstä laajempaan palvelujen käyttäjät sisältävään yhteistyöhön. Tämä edellyttäisi syvää luottamusta asiakkaan resursseihin ja siihen, että asiakas on itse oman elämänsä paras asiantuntija. (Pohjola 1992, 25-31.) Samankaltaista keskustelua asiakkaan asemasta ja osallisuudesta käydään edelleen. Haluan omalta osaltani vaikuttaa tähän keskusteluun, ja siksi näen tärkeänä tämän aiheen tutkimisen. Julkisissa hyvinvointipalveluissa ja etenkin sosiaalityössä korostetaan asiakkaan asemaa ja asiakkaan äänen kuulemistä, ja myös lainsäädäntöä on kehitetty asiakaslähtöisen ajattelun suuntaan. Maahanmuuttajia ja heidän kokemuksiaan sosiaalityön asiakkaina on kuitenkin tutkittu melko vähän, joten koen tärkeänä tämän asiakaskunnan äänen nostamisen tutkimuksen kentälle.

Tämä tutkimus rakentuu kuudesta luvusta. Johdannossa olen käsitellyt tutkimuksen taustaa ja perusteluja. Toisessa luvussa kirjoitan auki tutkimukseni keskeiset käsitteet ja luon työni teoreettiset raamit asiakaslähtöisyyttä, sosiaalityötä, maahanmuuttajuutta ja monikulttuurisuutta käsittelevän kirjallisuuden pohjalta. Kolmannessa luvussa kerron tutkimuksen toteuttamisesta, määrittelen tutkimusongelmani ja kuvaan aineistoa ja sen keruumenetelmää. Neljäs luku sisältää kuvaukset aineiston analyysivälineestä ja aineiston toteuttamisesta. Viides luku koostuu tutkimustulosten käsittelystä ja viimeisessä luvussa vedän yhteen tutkimuksen tuloksia ja niistä nostamiani johtopäätöksiä sekä käsittelen tutkimuksen luotettavuutta ja eettisiä kysymyksiä.

## 2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Olen tutkimuksessani kiinnostunut asiakaslähtöisyydestä maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ja sosiaalityön palvelujärjestelmän ja sen edustajien kohtaamisessa, ja kiinnitän huomioni maahanmuuttajien kokemuksiin. Maahanmuuttajat ovat yksi erityisryhmä sosiaalityön asiakaskunnan keskuudessa, ja termiä selventääkseni määrittelen seuraavaksi, mitä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan maahanmuuttajalla. Määrittelen myös sosiaalityön käsitettä. Kiinnitän oman työni sosiaalipalvelujen ja sosiaalityön asiakkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen linkittyvään tutkimukseen sekä maahanmuuttajien asiakkuuteen, erityisyyteen ja monikulttuurisuuteen liittyvään tutkimukseen.

### 2.1 Kuka on maahanmuuttaja?

Minttu Rädyn (2002) mukaan yleisessä ja vakiintuneessa kielenkäytössämme maahanmuuttajalla tarkoitetaan kaikkia ulkomaalaisia henkilöitä, jotka asuvat Suomessa pysyvästi. Maahanmuuttaja on näin ollen voinut saapua Suomeen usealla eri tavalla esimerkiksi töihin, solmittuaan avioliiton, pakolaisena tai paluumuuttajana, tai perheenyhdistämishojelman kautta. (Räty 2002, 11.)

Pakolainen on henkilö, joka on joutunut lähtemään omasta maastaan esimerkiksi poliittisista tai uskonnollisista syistä, tai henkilö, joka on saanut jäädä maahan suojelun tarpeen vuoksi tai humanitaarisista syistä. Muodollisesti pakolaisia on kahdenlaisia. Kiintiöpakolaiset ovat saaneet pakolaisstatuksen Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestöltä UNHCR:ltä ja turvapaikanhakijat pyytävät suojaa ja oleskeluoikeutta muusta kuin omasta maastaan siksi, että heitä on kotimaassaan vainottu edellä mainituista syistä. Paluumuuttaja on puolestaan henkilö, jolla on suomalaiset sukujuuret tai joka on aikaisemmin ollut suomalainen. Perheenyhdistämishojelman avulla yritetään taata ydinperheen mahdollisuus asua yhdessä. Suomessa oleskeleva pakolainen voi saada tämän perusteella oleskeluluvan aviopuolisolleen ja alaikäisille lapsilleen, ja alaikäisen lapsen on mahdollista tuoda Suomeen alaikäiset sisarukset ja vanhempansa. (em., 11, 16-20.)

Laura Huttusen (2004, 138, 140, 143) mukaan käsite maahanmuuttaja pitää sisällään hyvin erilaisia ihmisiä. Esimerkiksi sukupuoli, kansallinen ja kulttuurinen tausta, ikä, koulutus ja maahantulosityt erottavat maahanmuuttajia toisistaan. Kuitenkin maahanmuuttaja-käsite niputtaa nämä eroavaisuudet yhdeksi kasvottomaksi ryhmäksi unohtaen yksilöllisyyden ja erot. Samoin käsite ulkomaalainen toimii poissulkevana kategoriana esimerkiksi monissa instituutioissa. Vailla kansalaisuutta olevat ovat toisenlaisessa asemassa kuin Suomen kansalaisuuden saaneet tai

syntyperäiset suomalaiset. Myös pakolainen luokitellaan ensisijaisesti paon, kärsimyksen ja osattomuuden leimaamaksi hahmoksi, avun tarvitsijaksi ja toimenpiteiden kohteeksi eikä yksilöksi tai aktiiviseksi toimijaksi. Yhtäältä pakolaisuus on täysin hyväksytty syy muuttaa paikasta toiseen, mutta toisaalta pakolaiseksi luokitellun on kyettävä todistamaan pakolaisuutensa oikeutus ja todellisuus sekä erottauduttava vain onnea tai parempaa elintasoja etsivistä.

Stier (2004) kirjoittaa monikulttuurisesta sosiaalityöstä Ruotsissa ja kritisoi maahanmuuttajien niputtamista yhdeksi homogeeniseksi ryhmäksi, kun puhutaan sosiaalipalveluista ja niihin liittyvistä ”maahanmuuttajakysymyksistä” tai ”maahanmuuttajaongelmista”. Hänen mukaansa puhe maahanmuuttajista on hyvin ongelmakeskeistä ja patologisoi liiaksi koko maahanmuuttajista koostuvaa väestöä. Stierin mukaan maahanmuuttajaväestön moninaisuus unohdetaan myös siinä mielessä, että jotkut ovat syntyneet ulkomailla, jotkut ovat syntyneet Ruotsissa, toisilla on yksi ulkomaalainen vanhempi ja toisilla molemmat vanhemmat ovat ulkomaalaisia, joku on vasta muuttanut maahan ja toiset ovat asuneet siellä jo vuosikymmeniä. Lisäksi sosiaaliset ongelmat muunnetaan maahanmuuttajien kohdalla usein kulttuuriseksi ongelmiksi, mikä korostaa vastakkainasettelua valtaväestön ja maahanmuuttajien välillä.

Maahanmuuttaja-käsite pitää siis sisällään hyvin heterogeenisen joukon ihmisiä, eikä käsitteen käyttäminen tee oikeutta jokaisen maahanmuuttajan omalle erityisyydelle. Yhteistä maahanmuuttajille on kuitenkin kokemus muutosta pois kotimaasta sekä elämisestä ainakin kahden erilaisen kulttuurin ja yhteiskunnan piirissä (Anis 2003, 92). Ristiriitaisuudesta huolimatta käytän maahanmuuttaja-käsitettä tutkimuksessani tiedostaen, että se on yläkäsite monille erilaisille ihmisille ja ihmisryhmille.

## **2.2 Sosiaalityön määrittelyä**

Sosiaalityötä tehdään Suomessa pääosin julkisten sosiaalipalvelujen piirissä. Sosiaalihuoltolain (710/1982) mukaan kunnan on huolehdittava tiettyjen sosiaalipalvelujen järjestämisestä, ja sosiaalityö on yksi näistä palveluista. Lain 18§:n mukaan

*”Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.” (SHL.)*

Määritelmä pitää sisällään Lehdon ym. (2003, 130.) mukaan muun muassa toimeentulotuen, lastensuojelun, vammaispalvelut, päihdepalvelut, vanhuspalvelut ja kuntouttavan työtoiminnan. Keskeistä sosiaalityössä on asiakkaan ja työntekijän yhteistyö, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet tilannekohtaisesti.

Sipilä (1996, 63-65) lähestyy sosiaalityötä sen työmuotojen määrittelyn kautta. Sosiaalityöntekijä työskentelee yksittäisen asiakkaan kanssa käyttäen työmuotona kontrollia, tukea, socialisaatiota, suojelua tai terapiaa. Kontrollin ja socialisaation tavoitteena on ohjata asiakasta yhteiskunnan normatiiviseen yhteyteen. Tuki käsittää lisäresurssien luovuttamisen tai neuvojen ja ohjeiden antamisen asiakkaalle. Suojelu taas tarkoittaa asiakkaan suojelemista joltakin kolmannelta osapuolelta asiakkaan tukemiseksi. Terapialla puolestaan pyritään kehittämään asiakkaan sisäistä toimintakykyä. Yhteiskuntaan tai yhteisöihin suuntautunutta ja niihin vaikuttamiseen tähtäävää työtä Sipilä kutsuu yhdyskuntatyöksi ja rakenteelliseksi sosiaalityöksi.

Näistä työmuodoista Sipilä kokoaa kolme asiakastyön osajärjestelmää, jotka ovat byrokratiatyö, palvelutyö ja psykososiaalinen työ. Byrokratiatyölle on ominaista asiakirjojen, selvitysten ja päätösten kanssa työskentely, ja työn tekemistä määrittävät organisaatio ja hallinnolliset säädökset. Palvelutyöhön kuuluu sosiaalityössä annettava neuvonta ja ohjaus, joka on yksilöllistä ja tiettyyn tapaukseen liittyvää. Tässä työn tekemistä määrittää lopputuloksen hyväksyttävyyys. Psykososiaaliseen työhön kuuluvat muun muassa lastensuojelu, päihdehuolto, kriminaalihuolto ja mielenterveystyö. Työn tavoitteissa korostuvat minää tukevat työmuodot kuten ihmisen psyykkisen selviytymisen sekä toiminta- ja ajattelutapojen muutoksen tukeminen. (em., 213-219, 224-225.)

Payne (1997) on määritellyt kolme sosiaalityön perussuuntautumista kuvaavaa perspektiiviä. Refleksiivis-terapeuttisen näkemyksen mukaan sosiaalityön huomio kohdistuu jatkuvaan vuorovaikutusprosessiin toisten ihmisten kanssa. Sosiaalityö toimii olemassa olevissa yhteiskunnallisissa puitteissa ja keskittyy ihmisten väliseen kommunikaatioon ja terapeuttiseen vaikuttamiseen. Työn teoreettinen pohja löytyy psykodynaamisista, humanistisista ja kriisi-interventioteorioista. Sosialistis-kollektivistisessä perspektiivissä yhteiskunnan nähdään jakautuvan etuoikeutettuihin ja alistettuihin kansalaisiin, ja sosiaalityön tehtävänä on vahvistaa kaikkein alistetuimpien ihmisten elämänhallintaa ja lisätä heidän tasa-arvoisia mahdollisuuksiaan. Lisäksi sosiaalityön tulee voimistaa alistettuja ihmisiä toimimaan omasta puolestaan. Keskeisiä käsitteitä ovat ”radical”, ”anti-oppressive” ja ”empowerment”. Individualistis-reformistinen näkökulma sosiaalityöhön painottaa ihmisten kohtelemista ennen muuta yksilöinä ja huomio kiinnittyy yksilölliseen muutokseen suuren yhteiskunnallisen mullistuksen sijaan. Sosiaalityötä tehdään



organisatorisen kontekstin rajoittamassa ja ohjaamassa ympäristössä yhteiskunnallisesti määriteltyjen tavoitteiden suuntaisesti. Teoreettinen pohja työlle rakentuu systeemiteorioista, kognitiivis-behavioristista teorioista ja tehtäväkeskeisistä teorioista. (Payne 1997, ref. Raunio 2000, 46-49.)

Raunion mukaan sosiaalityön perspektiiveistä refleksiivis-terapeuttinen ja sosialistis-kollektivistinen sosiaalityö pyrkivät kasvuun ja muutokseen, ensimmäinen yksilön ja ryhmän ja jälkimmäinen yhteiskunnan tasolla. Individualistis-reformistinen sosiaalityö puolestaan toimii yksilön ja ryhmän tasolla yhteiskunnallista järjestystä säilyttäen. (em., 50.)

Stier (2004) puhuu sosiaalityön paradokseista. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijöiden tulee tarjota asiakkaille joustavia ja jokaisen yksilölliseen tilanteeseen ja tarpeisiin räätälöityjä palveluja. Samanaikaisesti sosiaalityötä on tehtävä läpinäkyvässä organisatorisessa ja juridisessa kehyksessä, jossa palvelut ovat lakien, säännösten ja poliittisten ohjelmien mukaisia ja sopivat kaikille. Sosiaalityöntekijöiden on löydettävä tasapaino läheisyyden ja etäisyyden, asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja työntekijän väliintulon, sosiaalisen tuen ja henkilökohtaisen vastuun sekä joustavuuden ja säännösten tiukkuuden välillä.

### **2.3 Maahanmuuttajan asiakkuuden paikat**

Maahanmuuttajat tarvitsevat monipuolista apua erityisesti Suomeen muuton alkuvaiheessa. Tämä johtuu siitä, että Suomeen on saapunut paljon pakolaisia, jotka ovat kokeneet sotaa, kidutusta tai pakolaisleiriä, ja he tarvitsevat asianmukaisia erityispalveluja. Maahanmuuttajuus yleensäkin luo perustoimeentuloon ja muuhun arkielämän hallintaan liittyviä tarpeita, jotka kohdistuvat lähes yksinomaan julkisiin palveluihin. Uuteen elämäntilanteeseen sopeutuminen on kokonaisvaltainen selviytymisprosessi, johon liittyvät asuminen, terveys, kielen oppiminen, muu opiskelu, lasten päivähoito ja koulu, harrastukset, uskonto ja sosiaaliset kontaktit. (Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998, 5.)

Pääsääntöisesti Suomessa pysyvästi asuvalla ulkomaalaisella on samanlainen oikeus julkisten palvelujen käyttöön kuin suomalaisellakin. Sosiaalipalvelujen ja sosiaalityön palvelujen piiriin kuuluminen määräytyy kotikuntalain mukaan, mutta kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä kaikille niitä tarvitseville. Kuntien, yksityisten järjestöjen ja valtion järjestämien erityispalvelujen piiriin pääseminen riippuu oleskeluluvasta ja maahantulon syystä. Esimerkiksi jotkut palvelut on tarkoitettu vain pakolaisille ja paluumuuttajille. Turvapaikanhakijat eivät kuulu

yleisten palvelujen piiriin, koska heillä ei ole oleskelulupaa Suomessa, vaan heille on olemassa oma valtion rahoittama järjestelmä. (Räty 2002, 142-143.)

Kunta on vastuullinen järjestämään vastaanottamilleen pakolaisille tiettyjä palveluja, kuten asunnon ja sosiaaliturvan. Lisäksi yleisiin maahanmuuttajille suunnattuihin palveluihin kuuluvat työvoimahallinnon ja kunnan tekemät kotoutumissuunnitelmat kotoutumisrahoineen, aikuisille maahanmuuttajille suunnattu kotoutumiskoulutus, alaikäisen kotoutumisen tukeminen mm. päiväkodin ja koulun keinoin sekä tulkkipalvelut. (Räty 2002, 142-151.) Tämän lisäksi erilaiset järjestöt, kuten SPR ja Pelastakaa Lapset ry, tekevät työtä maahanmuuttajien parissa.

Päivärinteen (1997, 212-213, 216-217, 219-220) mukaan pakolaisten ja maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä keskeisintä on neuvoa ja ohjata asiakkaita. Kuitenkin jopa kaksi kolmasosaa maahanmuuttajien kanssa tehtävään sosiaalityöhön käytetystä ajasta on toimeentulotuen jakamista. Lisäksi työhön kuuluu asumisongelmien ja perheiden sisäisten ristiriitojen käsittelyä sekä psykososiaalista tukemista muun muassa kriisityön avulla. Myös palvelujen koordinointi ja yhteydet muihin viranomaisiin vievät aikaa. Päivärinte pitää tärkeänä sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä työvoimaviranomaisten kanssa maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseksi. Hän kuitenkin kritisoi pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden automaattista sosiaalityön asiakkuutta. Maahanmuuttajien neuvontaan olisi hänen mukaansa osoitettava muita toimintamuotoja kuten maahanmuuttajien ja heidän yhdistystensä järjestämiä neuvontapalveluja. Näin sosiaalityö voisi keskittyä enemmän monikulttuuriseen aluetyöhön ja rakenteelliseen yhdyskuntatyöhön.

Suomeen muuton myötä maahanmuuttajien suku ja muut selviytymistä tukevat sosiaaliset verkostot vähentyvät tai puuttuvat kokonaan. Tämän seurauksena erilaisten julkisten palvelujen edustajien, kuten sosiaali-, terveys- ja työvoimaviranomaisten, rooli maahanmuuttajien selviytymisessä on korostunut. (Hirstiö-Snellman ym. 1998, 6.)

Tampereella maahanmuuttajapalveluihin kuuluvat ulkomaalaistoimisto, turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus ja Pirkanmaan tulkkikeskus. Kiintiöpakolaisten ja paluumuuttajien ensivaiheen sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään ulkomaalaistoimistossa, joka on vastuussa näiden ryhmien kotoutumisesta yhteistyössä muiden viranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa. Pakolaiset asioivat sosiaalipalvelujen osalta ulkomaalaistoimistossa kolme vuotta ja paluumuuttajat puoli vuotta. Eläkkeellä olevat paluumuuttajat asioivat ulkomaalaistoimistossa viiden vuoden ajan. Näiden jaksojen jälkeen ulkomaalaistoimiston asiakkaat siirtyvät alueellisten sosiaalipalvelujen

piiriin. Maahanmuuttajien itsenäistä ja omaehtoista selviytymistä edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Turvapaikanhakijoiden palvelut hoidetaan Tampereen turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa. Tarjottavia palveluita ovat esimerkiksi majoitus, toimeentuloturva, turvapaikkatutkintaan ja oikeudelliseen neuvontaan ohjaaminen, suomen kielen opetus, lasten koulukäynnin järjestäminen, tukitoimet perheille, työ- ja opintotoiminta aikuisille sekä neuvonta ja tiedon välittäminen suomalaisesta yhteiskunnasta. Oleskeluluvan saaneiden ja itsenäisesti Tampereelle muuttaneiden ihmisten sosiaali- ja terveystalvet hoidetaan aina alueellisissa palveluissa. Nämä palvelut, kuten päivähoito, kotipalvelu tai sosiaalityö, ovat siis jokaisen kaupunkilaisen saatavilla. Pirkanmaan tulkkikeskus tarjoaa tulkki- ja käännöspalveluja maahanmuuttajien kanssa tapahtuvaan asiakastyöhön. Palvelut on tarkoitettu ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeisiin Pirkanmaan alueella, mutta myös muut viranomaiset sekä yksityiset asiakkaat voivat niitä käyttää. (Maahanmuuttajien palvelut 2006.)

## **2.4 Asiakslähtöisyyden taustaa**

Asiakas-käsite on lainattu hyvinvointipalvelujen puolelle kaupan alan piiristä (Pohjola 1992, 26). Myös asiakslähtöisyys on alunperin liiketalouden ja markkinoinnin alan käsitteistöä, ja suurin osa asiakslähtöisyyden tutkimuksesta on peräisin tältä alalta. Käsite ei kuitenkaan ole vielä saavuttanut vakiintunutta tai lopullisesti määriteltyä muotoa ja sisältöä, vaan sitä käytetään kirjallisuudessa synonyymina asiakaskeskeisyyden ja asiakassuuntautuneisuuden kanssa. Selkeyden vuoksi puhun kuitenkin jatkossa vain asiakslähtöisyydestä.

Asiakslähtöisyyden periaatteet on kiteytetty jo 1950-luvun puolivälin jälkeen (Ylikoski 1999, 33). Markkinoinnissa asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että yritys tuntee ja tietää, mitkä sen markkinat ovat, eli ketkä ovat sen asiakkaita, ja että yritys tunnistaa ja ymmärtää asiakkaiden käyttäytymistä. Markkinat ovat näin ollen olennaisin lähtökohta asiakslähtöiselle markkinoinnille ja menestykselle. (Anttila & Iltanen 2000, 93-95.) Keskeistä on siis ymmärtää, kuka on asiakas, mitkä hänen tarpeensa ovat ja kuinka tarpeisiin voidaan vastata ja löytää sopiva palvelupaketti. Palvelun laadulla sanotaan olevan kaikkein keskeisin merkitys kilpailussa. (Lehtonen & Pesonen & Toskala 1999, 29.)

Asiakslähtöisyys nähdään toisaalta organisaation toimintaa ohjaavana ajattelutapana ja toisaalta tämän ajattelutavan mukaisten markkinointitehtävien toteuttamisena. Toiminnan lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Asiakslähtöisyyden tulisi myös näkyä ulospäin asiakkaille toiminnan välityksellä, ja sitä voidaan tarkastella osana organisaation palvelukulttuuria. Tällöin

koko henkilöstö on kiinnostunut laadukkaasta palvelusta ja kaikkien tavoite on työskennellä asiakkaiden parhaaksi. Asiakkaan etu on asiakaslähtöisen palveluorganisaation yksi keskeisimpiä perusoletuksia. Tämä edellyttää puolestaan joustavuutta, luovuuden ja uusien ideoiden arvostamista sekä huolenpitoa henkilöstöstä. (Ylikoski 1999, 34, 40-45.)

Philip Kotler (1982) on tutkinut asiakkaan asemaa ja merkitystä voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa. Hänen mukaansa asiakaslähtöinen voittoa tavoittelematon organisaatio on ennen muuta responsiivinen organisaatio. Responsiivisuudella tarkoitetaan sitä, että organisaatio pyrkii kaikin tavoin vaistoamaan ja selvittämään asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeet, sekä tuottamaan näitä tyydyttäviä palveluja budjettinsa rajoissa. Responsiivisuuteen kuuluu Kotlerin mukaan ensinnäkin tietoisuus organisaation perustehtävästä, eli siitä, mitä tehdään ja kenelle, millaisia tarpeita asiakkailla on ja miten tarpeet tyydytetään parhaiten. Toiseksi organisaatio tarvitsee toimintaansa varten resursseja, joiden hankkiminen tapahtuu responsiivisessa organisaatioissa vaihdannan kautta. Responsiivinen organisaatio on myös kiinnostunut imagostaan, eli henkilön tai ryhmän muodostamasta organisaatiota koskevien uskomusten, ajatusten ja mielikuvien kokonaisuudesta. Lopulta organisaation responsiivisuus mitataan tyytyväisyydessä, jota se luo toiminnallaan asiakkaille. (Kotler 1982, 33-73.)

Kotler (1982) on määritellyt asiakaslähtöisyyden yhdysvaltalaisen liberaalin hyvinvointimallin kehyksessä. Kotlerin määritelmä perustuu vapailla markkinoilla toimiviin voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin, joiden elinehto on positiivisen imagon luominen ja asiakkaiden tarpeiden mahdollisimman täydellinen tyydyttäminen, jotta ne säilyttäisivät asiakaskuntansa myös jatkossa. Hänen ajatustaan on kuitenkin mahdollista soveltaa myös omaan järjestelmäämme, ja keskeisimpänä suomalaisiin sosiaalipalveluihin siirrettävänä määritelmän osana pidän organisaation perustehtävän määrittelyä. Kun organisaatioissa tiedetään, mikä on toiminnan perusta ja tarkoitus, pystytään keskittymään olennaiseen ja näin ollen palvelemaan asiakkaita ja heidän tarpeitaan paremmin.

Myös Sipilä puhuu responsiivisesta palveluyksiköstä tarkoittaen sillä julkista palveluorganisaatiota. Responsiivisuus toteutuu Sipilän mukaan silloin, kun asiakkaan itsemääräämismahdollisuutta vahvistetaan tekemällä asiakkaasta kuluttaja. Tällöin asiakas itse valitsee käyttämänsä palvelut ja huono palveluntuottaja paljastuu. (Sipilä 1996, 220.)

Ylikosken mukaan voittoa tavoittelemattomissa julkisissa organisaatioissa asiakaslähtöistä lähestymistapaa voidaan soveltaa organisaation asiakkaiden lisäksi myös kaikkiin organisaation

sidosryhmiin. Julkisen organisaation tärkeimpiä sidosryhmiä ovat asiakkaat, joille palveluja tarjotaan sekä voimavarojen antajat, eli tässä tapauksessa veronmaksajat. (Ylikoski 1999, 69-75.)

## 2.5 Asiakslähtöisyys sosiaalityössä

Sosiaalityö kuuluu julkisiin sosiaalipalveluihin, jotka kustannetaan verovaroin. Toiminnassa ei pyritä tavoittelemaan taloudellista voittoa, vaan keskeistä on kuntalaisten, asiakkaiden, palveleminen. Näin ollen asiakslähtöisyys näyttäytyy tällä sektorilla eri valossa kuin markkinoinnin alalla. Kunnan on järjestettävä lakisääteisesti sosiaalityön palvelut, joten niiden normatiivinen luonne vaikuttaa asiakslähtöisyyden toteutumiseen. Toisaalta lainsäädännössä korostetaan asiakkaan aseman huomioimista. Sosiaalityön palvelujen kohdalla on myös niin, ettei asiakas pysty valitsemaan palvelun tarjoajaa itse, vaan se määräytyy esimerkiksi hänen asuinpaikkansa mukaan. Tällöin on mahdollista ajatella, ettei asiakslähtöisen työn kehittämiseksi ole varsinaista tarvetta. Joskus sosiaalityön palveluja kohdistetaan asiakkaaseen myös vastentahtoisesti. Toisaalta asiakslähtöisyys nähdään koko sosiaalialan ammatillisen työn lähtökohtana ja perusoletuksena. Tämä kaikki tuo omat vaikeutensa asiakslähtöisyyden ymmärtämiseen sosiaalityössä.

Lainsäädäntöä on pyritty kehittämään asiakslähtöisyyttä silmällä pitäen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2001) säädettiin edistämään asiakslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lain 4§:n mukaan

*”Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.”*

Lain 5§:n mukaan

*”Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas*

*riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä..., on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.”*

Lain 8§:ssä säädetään, että

*”Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.” (AsiakasL.)*

Vuonna 2005 säädettiin Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005). Myös tämän lain tavoitteena on sen 1§:n mukaan

*”edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys”. (KelpoisuusL.)*

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä (1998) on hahmotettu asiakaslähtöisyyden ominaisuuksia. Asiakaslähtöisyyteen liitettiin taito kuunnella asiakasta, jolloin on huomioitava myös asiakkaan kulttuuriympäristö ja sanaton viestintä. Myös taito räätälöidä palvelut asiakkaan tilanteesta käsin kuuluu selvityksen mukaan asiakaslähtöisyyteen. Työskentelyssä on huomioitava asiakkaan oma subjektiivisuus, historia ja resurssit, työskentelyn tulee olla tavoitteellista, ja suunnitelmat ja ratkaisut on löydettävä yhdessä asiakkaan kanssa. On kunnioitettava asiakkaan omaa arvomaailmaa, elämää ja tavoitteita, ja asiakkaalle on annettava valinnan mahdollisuus. Viimeiseksi asiakaslähtöisyyteen liitettiin huomio siitä, että asiakkaan mielikuvien ja visioiden tulee ohjata työskentelyä, ja ne ovat tärkeämpiä kuin työntekijän mielikuvat. (Lehtonen 1998, 8-9.)

Asiakaslähtöisyyteen on liitetty ensinnäkin asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset henkilökunnan toiminta- ja ajattelutavan perustana. Toiseksi on selvittävä seikat, mitä asiakas itse pitää palvelussa kaikkein tärkeimpänä. Kolmanneksi asiakasta tulee palvella niistä lähtökohdista käsin, mitkä asiakas itse tuo esille. Neljänneksi työyhteisön kaikkien jäsenien odotetaan toimivan ja työskentelevän yhdessä sovittujen hyvän palvelun periaatteiden mukaan, jotka pohjautuvat

asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Lisäksi asiakaslähtöisyyden periaatteena nähdään se, että asiakkaalle ja hänen lähipiirilleen on annettava mahdollisuus palautteen antamiseen, ja palautteella on oltava todellista vaikutusta toimintaan. (Asiakaslähtöiset palveluprosessit 1999, 27-32.)

Maaniittu (1998) pitää laatutyötä tärkeänä tukena sille, että palvelujärjestelmä kohtaa asiakkaan siten, että asiakasta kuullaan, hänen tilanteeseensa ja yksilöllisiin päämääriinsä paneudutaan, ja hänestä otetaan vastuuta. Maaniitun mukaan toimivan palautejärjestelmän luominen on yksi keino asiakkaiden äänen esille saamiseen. Hänen mukaansa sosiaalihuollon laatutyössä tulee kiinnittää huomiota palvelutapahtuman vuorovaikutukselliseen luonteeseen, asiakaskäsitykseen ja palautekulttuuriin. Asiakkaalle on annettava valta määrittellä itse, mistä antaa palautetta. Kohtaamistilanteiden ja vuorovaikutuksen kehittäminen pitäisi Maaniitun mukaan nähdä laadun kehittämisen lähtökohtina. (Maaniittu 1998, 163-165.)

Sorsa (2002, 43-68) on pro gradu -työssään pyrkinyt määrittelemään asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveystaloudissa. Hänen mukaansa asiakaslähtöisyys ilmenee sosiaali- ja terveystaloudissa toisaalta arvopohjan ja ajattelun tasolla, ja toisaalta käytännön toimintana. Näitä kahta puolta yhdistää työhön liittyvä jatkuva eettinen pohdinta. Arvopohjan ja ajattelun tasolla asiakaslähtöisyys tarkoittaa Sorsan mukaan sitä, että työtä ohjaavana keskeisenä periaatteena nähdään ihmisarvo ja sen kunnioittaminen. Ihmiskeskeisyys ja yhdenvertaisuus ovat ajattelun tärkeitä pilareita. Arvopohjaan kuuluu myös kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaaseen, hänet nähdään osana ympäristöään. Arvopohja luo näkemyksen asiakkaasta, työntekijästä ja näiden rooleista ja suhteesta sekä yhteistyön luonteesta.

Käytännön toiminnan tasolla asiakaslähtöisyys ilmenee Sorsan mukaan siinä, että toiminta lähtee asiakkaan omasta erityisestä elämäntilanteesta käsin. Ihmiskeskeisyyden periaatteen mukaisesti asiakas on työn keskipisteenä. Yhdenvertaisuuden periaatteen mukaisesti asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on tasa-arvoinen yhteistyösuhde, johon molemmat tuovat mukaan oman ihmisyytensä. Työntekijä on tässä suhteessa samalla sekä ihminen että asiantuntija. Yhteistyösuhde on luonteeltaan yhtä aikaa dialoginen ja yhteistoiminnallinen, ja tämä painottuu kokonaisvaltaisen lähestymistavan myötä. Työskentelyn tavoitteena on voimaantuminen, millä tarkoitetaan asiakkaan omien voimavarojen löytymistä ja niiden kasvun ja kehityksen tukemista. Käytännön toiminnan tasolla asiakaslähtöisyyteen liittyy myös organisaatio ja sen merkitys työskentelylle. Asiakaslähtöinen työskentelytapa edellyttää, että työntekijä saa työnsä yhteisönsä ja organisaationsa tuen. Lisäksi asiakaslähtöisyys ylittää organisaatorajat niin, että mitkään organisatoriset rajat eivät muodostu esteeksi asiakkaan palvelemiselle ja auttamiselle.

Asiakaslähtöisyys työtä ohjaavana periaatteena edellyttää siis jatkuvaa eettistä pohdintaa ja asiakaskohtaisesti muuttuvaa ja joustavaa toimintaa. (Sorsa 2002, 43-68.)

Seden (1999, 19-57) listaa taitoja, joita hyvällä sosiaalityöntekijällä on, ja joiden avulla tämä selviytyy työstään hyvin. Sosiaalityö pohjautuu vuorovaikutukseen, joten vuorovaikutustaidot ja asiakkaan saaminen osalliseksi työhön ovat keskeisiä taitoja. Vuorovaikutuksen avulla välitetään ja jaetaan tietoa, luodaan suhde, vaihdetaan ajatuksia ja käsityksiä, luodaan muutosta, välitetään asenteita, arvoja ja uskomuksia sekä saavutetaan työntekijän ja asiakkaan yhteisiä tavoitteita. Vuorovaikutus onnistuu silloin, kun sen esteet on joko käsitelty yhteisesti tai poistettu kokonaan. Sosiaalityöntekijän rooli julkisen vallan ja lain edustajana luo omat huomioitavat puitteensa vuorovaikutukselle. Vuorovaikutustaidoista keskeisiä ovat haastattelutaidot, kuuntelutaito, taito vastata ja kysyä sekä kyseenalaistaa. Lisäksi on ymmärrettävä sanattoman viestinnän osuus vuorovaikutuksessa. Onnistuneen vuorovaikutuksen seurauksena asiakkaiden tarpeisiin on mahdollista päästä vastaamaan. Tähän liittyviä taitoja ovat asiakkaiden asioiden edistäminen ja muutoksen mahdollistaminen voimavarasuuntautuneen työotteen, empowermentin eli valtaistamisen sekä asiakkaan asioiden ajamisen avulla.

Työskentelyn etenemisen suunnittelu pohjautuu asianmukaiseen arviointiin. Sedenin mukaan arviointitaidot ovat tärkeitä oikeanlaisen suunnitelman laatimiselle, ja arvioinnin tulee perustua selkeisiin raameihin asiakkaiden tasa-arvoisen kohtelun turvaamiseksi. Arvioinnin jälkeen on intervention vuoro ja erilaisten palvelujen toteuttaminen. Interventio on kyettävä perustelemaan myös teoreettisesti, ja Sedenin mukaan sosiaalityössä kolme keskeisintä teoreettista lähtökohtaa interventiolle ovat psykodynaaminen, oppimiseen pohjautuva sekä ekosysteemiteoria. Empatia on tärkeä ominaisuus sosiaalityöntekijälle asiakkaan asioihin puuttuttaessa ja palveluja tarjottaessa, sillä sen kautta työntekijä yhdistää auktoriteettinsa ymmärtävään lähestymistapaan. (em., 58-100.)

Sosiaalityötä tehdään aina jossakin organisaatiossa, joten Sedenin (em., 101-137) mukaan sosiaalityöntekijän on tärkeä ymmärtää erilaisia organisaatioita ja niiden toimintaa. Organisatoriset taidot vaihtelevat suurten byrokratioiden auktoriteettien tasapainottamisen ja pienten yksikköjen itsenäisen asiakkaiden hoidon välillä. Yhtenä keskeisenä organisatorisena taitona Seden pitää työyksikön sisäistä vuorovaikutusta sekä yksikköjen välistä vuorovaikutusta. Viimeiseksi Seden puhuu taidosta kehittää itseään ammatillisesti. Tämä tarkoittaa sosiaalityöntekijän jatkuvaa ammatillista itsearviointia ja lisäkouluttautumista. Säännöllinen työnohjaus, toisten ammattilaisten konsultaatio ja henkilökunnalle suunnattu neuvonta ovat keskeisiä välineitä sosiaalityöntekijöiden



ammattillisessa kehittämisessä. Edellä esiteltyjen taitojen hallinta varmistaa Sedenin mukaan sen, että sosiaalityötä voidaan tehdä asiakkaiden kannalta kokonaisvaltaisesti ja vastuullisesti.

Juhila, Pösö, Hall ja Parton (2003, 11) kirjoittavat asiakkaan olevan sosiaalityön keskiössä. Asiakas nähdään oleellisena työn kohteena ja motiivina, ja sosiaalityön ajatellaan määrittävän juuri asiakkaan kautta. Asiakkaalla on sosiaalityöntekijän kumppanina ohjaava rooli työn sisältöön nähden. Kirjoittajien mukaan tällaisesta asiakaslähtöisestä ajattelusta on tullut sosiaalityön itsestään selvä ihanne. Heidän mukaansa hyvä sosiaalityö lähtee liikkeelle asiakkaasta ja hänen tarpeistaan käsin kun taas asiakasta objektivoiva lähestymistapa on huonoa sosiaalityötä.

Ilmari Rostilan (2001, 39-40) mukaan asiakaslähtöisyys ei ole sellaisenaan toiminnan perustavoite, vaan keino tavoitteisiin pyrkimiseen. Asiakaslähtöisyyteen kuuluvat asiakkaiden omien käsitysten ja toiminnan kunnioittaminen, asiakkaan vaikutusmahdollisuudet asioissa etenemisen järjestykseen ja aikatauluun, asiakkaan tarpeiden ja odotusten tunteminen ja reagoiminen toimimaan niiden mukaisesti. Asiakas on oikeutettu saamaan asiallista kohtelua sekä arvostamaansa ja toivomaansa hyötyä toiminnasta. Asiakkaalla on oikeus osallistua omien palvelukokonaisuuksiensa tuottamiseen ja hänen palautteellaan on vaikutusta palvelujen joustavuuteen. Toiminnan tulee perustua yhdessä tekemiseen asiakkaan kanssa. Työntekijän ei pidä asettua tuomariksi, vaan hänen on ilmaistava, että hän hyväksyy asiakkaan ja kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, asiakkaan arvoa ainutkertaisena yksilönä sekä tämän ongelmanratkaisukykyä. Työntekijän empaattisuus ja aitous ovat turvallisen ja myönteisen suhteen kehittymisen edellytyksiä. Rostila puhuu voimavarakeskeisyydestä lähtökohtana asiakasta kuulevaan ja asiakkaan tavoitteista lähtevään sosiaalityöhön. Myös Pärssinen (2000) on löytänyt mielenterveysasiakkaita tutkiessaan asiakkaiden toimintavoiman vahvistamisen keinoiksi voimavaroihin keskittymisen sekä asiakkaiden kannustamisen vastuun ottoon omasta tilanteestaan.

Shardlowin (1997) mukaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen keskeisiä käsitteitä ovat valta, luottamuksellisuus ja vastuullisuus. Luottamuksellisuudella tarkoitetaan sääntöjen ja normien kokonaisuutta, joka muodostaa perustan sille, mitä asiakkaan kertomia tietoja pidetään luottamuksellisina ja mitä on välitettävä eteenpäin. Vastuullisuus puolestaan käsittää sen, että työntekijä on vastuussa teoistaan jollekin. Asiakas ja työntekijä ovat epätasa-arvoisessa asemassa, sillä sosiaalityöntekijällä on valta määrittää kohtaamisen ja asiakassuhteen rajat. Valta ulottuu myös siihen, miten luottamuksellisuutta ja vastuullisuutta käytännössä tulkitaan. Kyse ei ole koskaan pelkästä yksilöiden välisestä suhteesta, vaan tilanteessa ovat läsnä myös yksilön ja organisaation kohtaamisen elementit. Organisaatio odottaa asiakkaalta tietynlaista käytöstä ja tällöin asiakkaan

odotukset ja toiveet eivät välttämättä tule kohdatuiksi. Shardlow ehdottaa ratkaisuksi dialogia, jossa asiakas ja työntekijä yhteisesti määrittävät työskentelyn rajat ja tavoitteet. Lisäksi työntekijän tulisi käyttää eettistä pohdintaa määrittäessään luottamuksellisuutta, vastuullisuutta ja omaa lojaaliuttaan organisaatiolle tai asiakkaalle. (Shardlow 1997, 66-67, 76-82.)

Juhilan (2003) mukaan sosiaalityön kentän toimijat voidaan jakaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kategorioihin. Sosiaalityöntekijän asema sisältää muun muassa asiakkaan ongelmien kartoitusta ja neuvojen jakoa, kun taas asiakkaan rooliin kuuluu etsiä ammattiapua, tuottaa tietoa omista ongelmistaan sekä ottaa vastaan neuvoja ja apua. Samalla kun sosiaalityöntekijät perustelevat asiakkaille työn tavoitteita ja palvelun tarvetta, he tuottavat kriteerejä 'hyville' ja 'huonoille' asiakkaille. Suomalaista kriisikeskusta ja sen asiakkuuksia tutkiessaan Juhila on löytänyt 'hyvän' asiakkaan ominaisuuksiksi seuraavat; asiakas ottaa itselleen asiakkaan identiteetin ja hyväksyy olevansa sosiaalityöntekijän tarjoaman avun tarpeessa, asiakas on motivoitunut tulemaan ammattilaisten auttamaksi, asiakas pitää sosiaalityöntekijän arvioita pätevinä eikä kyseenalaista niitä omilla tiedoillaan sekä asiakas ei kritisoi auttavan organisaation toimintapolitiikkaa eikä sosiaalityöntekijän tapaa tehdä työtään. 'Huono' asiakas on näiden vastakohta. Keskustelua 'hyvistä' ja 'huonoista' asiakkaista sekä ristiriitoja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa voidaan Juhilan mukaan pitää tärkeinä siksi, että ne tuovat näkyväksi ja hyväksytyksi asiakaslähtöistä ajattelua ja mahdollistavat uusia tapoja asiakkuuden ja sosiaalityön asiantuntijuuden ymmärtämiseen. (Juhila 2003, 83, 93-95.)

Yksityisille sosiaalipalveluyrittäjille suunnatun kyselyn perusteella asiakaslähtöinen työote onnistuu paremmin pienessä yksikössä kuin isossa organisaatiossa. Oma yritys on mahdollistanut uusien innovaatioiden toteuttamisen ja oman osaamisen paremman käyttöön otton, ja toiminta perustuu joustavuudelle ja asiakkaan näkökulman, arjen ja tarpeiden huomioimiselle. Asiakaslähtöisessä ammatillisuudessa otetaan huomioon arkielämän monikerroksisuus sekä yksittäisen avun tarvitsijan elämäntilanne, tarpeet ja ajattelutavat. Asiakkaan on mahdollista valita oma palveluntuottajansa ja löytää omalle ajattelutavalleen ja tarpeilleen sopiva toimintamuoto. Hoivayrittäjien lähestymistapana toimi kokonaisvaltainen huolenpito ja ihmisen todellinen kohtaaminen toisena ihmisenä, eikä vain asiakkaana tai potilaana. Työn ytimenä pidettiin asiakkaan kohtaamista, hyvän palvelun tuottamista ja ihmislähtöisen palvelukonseptin toteuttamista. (Simonen 1998, 200-206.)

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on julkaissut sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet, joiden taustalla näkyy asiakaslähtöinen ajattelutapa. Eettisten ohjeiden mukaan sosiaalialan ammattihenkilöstö edistää asiakaslähtöisyyden toteutumista organisaation kaikilla

tasoilla ja toimii havaitsemiensa epäkohtien poistamiseksi. Ihmisoikeudet, ihmisarvon loukkaamattomuus, yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus, asiakkaan itsenäisyys ja oma elämänhallinta sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus, yhteistyö ja asiakkaan yksityisyys ovat kaikki asiakaslähtöisyyteen pohjautuvia periaatteita. Lisäksi syrjinnän vastustaminen liittyy kiinteästi asiakkaan ihmisarvon kunnioittamiseen. (Arki... 2006)

Trevithickin (2000, 177-178)) mukaan asiakaslähtöinen lähestymistapa pohjautuu oletukseen, jonka mukaan ihmisillä on sisäinen motivaatio kasvaa ja kehittää omaa ihmisyyttään. Sosiaalityöntekijät välttävät tässä mallissa suoria neuvoja, tulkintoja, kritiikkiä tai haasteita, koska nämä vähättelevät asiakkaan omaa sisäistä kykyä muutoksen toteuttajana. Asiakaslähtöisen ajattelun riskinä on Trevithickin mukaan se, että korostetaan liiaksi asiakkaan oikeuksia ja hyväksytään asiakkaan käytöstä liikaa. Esimerkkinä hän mainitsee lapsen seksuaalisen hyväksikäytön, mikä voi olla vaikea ratkaista, jos lähestymistapana on ehdottoman positiivisen huomion painottaminen. Koska asiakaslähtöinen lähestymistapa keskittyy hyvin pitkälle asiakkaan motivointiin, on sen käyttäminen vastahakoisesti, tuhoisasti tai vaarallisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa vaikeaa. Asiakaslähtöinen malli keskittyy voimakkaasti yksilöön ja yksilölliseen muutokseen, ja Trevithick kritisoikin sosiaalisen ulottuvuuden, vaikutusten ja paineiden jäämistä vähälle huomiolle.

## **2.6 Maahanmuuttajuuden ja monikulttuurisuuden merkitys asiakkuudelle**

Monikulttuurisuuteen liittyviä lakeja ja säädöksiä Suomessa ovat Ulkomaalaislaki, Hallituksen maahanmuutto- ja pakolaispoliittinen ohjelma vuodelta 1997 [Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 19.10.2006, PM], Lipposen II hallituksen ohjelma vuodelta 1999, Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta, Suomen perustuslaki vuodelta 1999 ja Valtioneuvoston periaatepäätös etnisen syrjinnän ja rasismien vastaiseksi toimintaohjelmaksi vuodelta 2001. Maahanmuuttajatyötä säätelevät suomalaisten lakien lisäksi monet kansainväliset sitoumukset, kuten YK:n vuoden 1951 pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus ja siihen liittyvä lisäpöytäkirja vuodelta 1967. Lisäksi Euroopan ihmisoikeussopimus, eurooppalainen kidutuksen vastainen yleissopimus sekä YK:n kidutuksen vastainen yleissopimus ovat keskeisiä kansainvälisiä sopimuksia. (Hytönen ym. 2002, 3-4.) Yleisesti ottaen lakien, säädösten ja ohjelmien tavoitteena on parantaa maahanmuuttajien ja ulkomaalaisten asemaa ja turvata heille ihmisarvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu.

Ulkomaalaislaissa (301/2004) säädetään muun muassa tietyistä viranomaisten kanssa asiointiin liittyvistä menettelytavoista ja oikeuksista. Ulkomaalaislain 203§:n mukaan

*”Viranomaisen on huolehdittava tulkitsemisesta tai kääntämisestä, jos ulkomaalainen ei osaa kielilain (423/2003) mukaan viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä taikka hän ei vammaisuutensa tai sairautensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi: 1. turvapaikkamenettelyssä käsiteltävässä asiassa; 2. käännyttämistä tai maasta karkottamista koskevassa asiassa; taikka 3. asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta. Viranomainen voi asian selvittämiseksi tai asianosaisen oikeuksien turvaamiseksi huolehtia tulkitsemisesta tai kääntämisestä muussakin kuin 1 momentissa tarkoitettussa asiassa... Asianosaisella on oikeus saada häntä koskevasta päätöksestä tieto äidinkielellään tai kielellä, jota hänen perustellusti voidaan olettaa ymmärtävän. Tieto päätöksestä annetaan tulkitsemalla tai kääntämällä.”*

Lisäksi ulkomaalainen saa käyttää tulkkia omalla kustannuksellaan. (UL.)

Lain maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999) tarkoitus on sen 1§:n mukaan

*”..edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tasa-arvoa ja valinnan vapautta toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa tarvittavien keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista, sekä turvata turvapaikanhakijoiden välttämätön toimeentulo ja huolenpito järjestämällä turvapaikanhakijoiden vastaanotto.”*

Kotoutumisella tarkoitetaan lain 2§:n mukaan *”..maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen.”* (KotouttamisL.) Tätä voidaan pitää myös asiakaslähtöisyyden näkökulmasta tärkeänä tavoitteena.

Kulttuuri ja kieli ovat maahanmuuttajista puhuttaessa keskeisiä käsitteitä. Kulttuuria voi määritellä monella tavoin, mutta esim. Tiittulan (1998) mukaan kulttuuri on eräänlainen itsestäänselvyyksien järjestelmä, joka erottaa ryhmät toisistaan ja joka havaitaan vasta, kun se törmää toiseen itsestäänselvyyksien järjestelmään. Kieli ja kulttuuri kietoutuvat yhteen monella tapaa, sillä kulttuuri heijastuu kielessä ja kieli puolestaan ilmentää kulttuuria. Kielen käyttämisen tavat voivat olla kulttuurisesti hyvinkin erilaisia, ja kielellä luodaan sosiaalista ja kulttuurista todellisuutta. Stierin (2004) mukaan kulttuuri on kuin prisma, jonka läpi sosiaalityöntekijä kommunikoi, tulkitsee ja kokee maailman. Kieltä käytetään kulttuurisena välineenä, jolla luodaan ja ylläpidetään sosiaalisia rajoja. (Stier 2004; Tiittula 1998, 33-34.) Kieli on tärkeä tekijä siinäkin mielessä, että

maahanmuuttajan kielitaito ja oman äidinkielen lukutaito ovat välineitä uuden kielen oppimiselle (Segal & Mayadas 2005, 577).

Segalin ja Mayadasin (2005) mukaan kulttuurisokin ymmärtäminen on yksi keskeisistä työvälineistä maahanmuuttajatyössä. Vieraassa ympäristössä kieli, sosiaaliset järjestelmät, normit, odotukset ja arvot eroavat niistä, joiden perusteella maahanmuuttaja on oppinut jäsentämään omaa elämäänsä ja ympäristöään. Rooliodotukset ja ihmissuhteet muuttuvat, ja opitut vuorovaikutustavat voidaan kyseenalaistaa uudessa maassa. Työntekijän on tärkeää ymmärtää maahanmuuton kokemuksen syvyyttä voidakseen työskennellä maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa. Myös Forsander (1994a) korostaa kulttuurisokin ymmärtämistä työntekijän puolelta. Kun maahanmuuttaja saapuu vieraaseen kulttuuriin, vanhat toimintatavat menettävät merkityksensä. Kulttuurisokki merkitsee uuden opettelemista, omaksumista ja ennen kaikkea muutosta, mikä työntekijän on kyettävä ymmärtämään. (Forsander 1994a, 27-40; Segal & Mayadas 2005, 568.)

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksessä (2001) on kartoitettu maahanmuuttajien ja monikulttuurisuuden merkitystä sosiaalipalveluissa. Selvityksen mukaan maahanmuuttajien erityistarpeet ovat ensinnäkin kielellisiä ja kulttuurisia, toiseksi niihin vaikuttavat maahantuloon johtaneet syyt kuten pakolaisuus, ja kolmanneksi maahanmuuttajan arkipäivän toimintamahdollisuudet tai niiden puute kuten työttömyys, köyhyys ja yksinäisyys. Selvityksen tehnyt työryhmä on esittänyt toimenpiteitä, jotka parantaisivat asiakaslähtöisyyden toteutumista maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä. Näitä ovat muun muassa henkilöstölle suunnattu monikulttuurisuuskoulutus, kulttuurierot huomioiva selkeä tiedotus palveluista eri kielillä, maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden käyttö erityisinä kulttuuritulkkeina sekä erilaisten yhteisötason hankkeiden käynnistäminen. (Vuorio 2001, 5-22.)

Merja Anis (2003) puhuu maahanmuuttajien omia voimavaroja ja yhteisöjä hyödyntävästä työstä lastensuojelussa ja käytännön opetuksessa. Hän nojaa Oslossa toteutetun yhteisökeskeisen työskentelykokeilun tuloksiin, joiden perusteella yhteisöistä löytyy henkilöitä ja voimavaroja määrittelemään omat ongelmansa ja ratkaisunsa, ja koko yhteisö voi hyötyä tästä (Aambo 1997, ref. Anis 2003, 97). Aniksen mukaan yhteisökeskeisessä sosiaalityössä asiakkaiden omia selviytymisvälineitä tuodaan näkyviksi ja pyritään luomaan verkostoja, sitä kautta ehkäistään tilanteiden kärjistymistä perheissä ja pitkällä aikavälillä vähennetään virallisen lastensuojelutyön tarvetta. Kun sosiaalityöntekijän tuntemus oman alueen ja asiakkaiden erityispiirteistä syvenyy vuoropuhelussa maahanmuuttajaryhmien kanssa, tuloksena voi olla aitoa asiakkaiden tarpeista lähtevää toimintaa. (Anis 2003.)

Myös Rätty pitää monikulttuurista yhdyskuntatyötä tärkeänä maahanmuuttajien aktiivisen toimijan roolin korostamisessa. Monikulttuurisella organisaatiotyöllä pyritään poistamaan yhteiskunnan tai organisaation rakenteesta johtuvaa syrjintää, ja toisaalta etsitään tapoja, jolla maahanmuuttajat saataisiin mukaan toimintaan ja päätöksentekoprosesseihin. Maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen kehittäminen lähtee hänen mukaansa siitä, että ongelmat tiedostetaan eri tasoilla. (Rätty 2002, 202.)

Päivärinne (1997, 217-220) peräänkuuluttaa myös maahanmuuttajien paikallisen integraation edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen keskittyvää rakenteellista sosiaalityötä. Maahanmuuttajien käyttäminen työntekijöinä ja kulttuurisina välittäjinä esimerkiksi neuvonta- ja informaatiotehtävissä edistäisi Päivärinteen mukaan asiakaslähtöisyyden lisäksi maahanmuuttajien työllisyyttä ja vapauttaisi sosiaalityön ammattilaisia toimimaan rakenteellisten tasa-arvon esteiden purkamiseksi.

Husband (1997) kuvaa anti-rasistisen sosiaalityön käytäntöjä. Tällaisia ovat esimerkiksi etnisiin vähemmistöihin kuuluvien henkilöiden palkkaaminen työntekijöiksi, valtaväestöön kuuluvien työntekijöiden oman kulttuurisidonnaisuutensa tiedostaminen, organisatoristen valtarakenteiden tiedostaminen ja tasapuolisten mahdollisuuksien edistäminen. Keskeistä on paljastaa ja vastustaa alistavia ja epätasa-arvoisia rakenteita ja käytäntöjä. Työskentelyn tulee pohjautua kestäviin eettisiin arvoihin, mutta monikulttuurisessa yhteiskunnassa ja siellä tehtävässä sosiaalityössä on huomattava se, että kaikki arvot eivät ole kulttuurisesti neutraaleja tai yhteisesti jaettuja. Omien tai yleisesti hyvänä pidettyjen arvojen mukainen työskentely ei näin ollen välttämättä takaa kaikille tasapuolista ja oikeudenmukaista kohtelua. Husbandin mukaan sosiaalityön ammattietikkaan pohjautuva jatkuvan refleksiivinen käytäntö voi murtaa rakenteellista alistamista. (Husband 1997, 90-100.) Taylorin ja Whiten (2000) mukaan refleksiivisyys tarkoittaa jatkuvaa pyrkimystä omien ennako-oletusten kyseenalaistamiseen ja vaihtoehtoisten todellisuuskäsitysten kuuntelemiseen. Refleksiivinen käytäntö korostaa dialogisuuden merkitystä ja erilaisten näkökulmien havaitsemista työskentelyssä. (Taylor ym. 2000, ref. Hall, Parton, Juhila & Pösö 2003, 232-233.)

Sari Hammar-Suutari (2006, vii) puhuu kulttuurien välisessä työssä tarvittavista valmiuksista ja nimittää niitä kulttuurien väliseksi kompetenssiksi. Kompetenssiin sisältyy neljä ulottuvuutta, joita ovat asenteet, tietoisuus, taidot ja toiminta. Asenteet ovat osaksi tiedostamattomia ja niihin vaikuttaminen on hidasta ja haastavaa. Kulttuurien välisessä työssä on asennetasolla tärkeää pyrkimys oikeudenmukaisuuteen, empatiakyky, moninaisuuden kunnioittaminen sekä

yhdenvertaisten mahdollisuuksien turvaaminen. Tietoisuus merkitsee tietoisuutta omasta taustasta ja toisista kulttuureista ja vaatii monitulkintaisuuden sietokykyä. Tietoisuuteen kuuluu myös kyky oivaltaa kulttuurien olevan muuttuvia ja monimuotoisia sekä kyky tunnistaa itsessä ja toisissa asenteelliseen ulottuvuuteen liittyviä asioita kuten syrjivää käytöstä. Taidot sisältävät kyvyn arvioida kriittisesti omaa ja toisten toimintaa, kyvyn asettua toisten asemaan ja tuntea myötätuntoa, asioiden ymmärtämisen eri näkökulmista käsin, sopeutumisen muuttuneisiin olosuhteisiin, kyvyn ymmärtää ja tulkita toisen kulttuurin edustajaa sekä vuorovaikutustaidot. Toiminnan taso edellyttää, että muut ulottuvuudet tukevat kulttuurien välisessä työssä tarvittavien toimintavalmiuksien kehittämistä. Toiminta ja valmiudet siihen nousevat oikeanlaisista asenteista, riittävästä tietoisuudesta sekä erilaisuuden ymmärtämisestä ja hyväksymisestä, ja ne välittyvät asiakkaalle kohtaamistilanteessa ja edistävät vuorovaikutuksen sujuvuutta.

Myös Stier (2004) puhuu kulttuurienvälisestä kompetenssista sosiaalityöntekijöiden tärkeänä työvälineenä monikulttuurisessa sosiaalityössä. Hän jakaa sosiaalityöntekijöiltä vaadittavat taidot asiasisältö- ja menetelmätaitoihin. Asiasisältöön liittyvät taidot ovat luonteeltaan enemmän staattisia, ja näitä ovat esimerkiksi tiedot omasta ja muista kulttuureista, kulttuurien eri osa-alueista, kielestä, ihmisen toiminnasta sekä ihmisten elinoloista. Asiasisältötaidot saavutetaan koulutuksen avulla, ja niitä voidaan mitata ja pitää riittävinä tai riittämättöminä. Sosiaalityöntekijän tulisi omata nämä taidot ennen kuin hän työskentelee oikeassa maailmassa oikeiden asiakkaiden kanssa. Menetelmätaidot jaetaan puolestaan vuorovaikutustaitoihin, tiedolliseen ja tunnepätevyyteen sekä tietoisuuteen yhteiskunnallisista keskusteluista maahanmuuttajiin liittyen. Ne liittyvät kulttuurienvälisen kompetenssin dynaamiseen ja kontekstuaaliseen luonteeseen. Vuorovaikutustaidot tarkoittavat Stierin mukaan herkkyyttä kulttuurisille erikoisuuksille ja samankaltaisuuksille sekä kulttuurienvälisen vaihteluiden tulkinnalle ja erilaisissa tilanteissa toimimiselle. Tiedollinen pätevyys pitää sisällään kyvyn näkökulmien vaihteluun, roolinottokyvyn, reflektiokyvyn ja ongelmanratkaisun. Nämä auttavat sosiaalityöntekijää asettumaan empaattisesti asiakkaan asemaan ja ymmärtämään tätä. Tunnepätevyys liittyy sosiaalityöntekijän kykyyn tunnistaa kulttuurienvälisen kohtaamisen laukaisemia tunteita, kuten muukalaisvihaa, hermostuneisuutta, pelkoa, vihaa, epävarmuutta tai arvostelua, ja toimia näissä tilanteissa tiedon eikä tunteiden perusteella. Myös ristiriitojen, turhautumisen ja hermostumisen sietäminen ja käsittely kuuluvat tunnepätevyyteen. Tietoisuus yhteiskunnallisista keskusteluista merkitsee puolestaan sosiaalityöntekijän tietoa ja suhtautumista keskusteluihin kulttuurisesta monimuotoisuudesta, monikulttuurisuudesta ja kulttuurisista eroista. Sosiaalityöntekijöiden pitäisi Stierin mukaan rikkoa keskustelujen mustavalkoisuutta ja tuoda yhteiskunnan ja maahanmuuttajaväestön moninaisuutta esille. (Stier 2004.)

Segal ja Mayadas (2005, 576-577) korostavat työntekijältä vaadittavan kulttuurisen kompetenssin lisäksi maahanmuuton ja pakolaisuuden kokemusten ymmärtämistä. Näiden pohjalta on mahdollista arvioida perheen voimavaroja sosiaaliseen, taloudelliseen ja kulttuuriseen integraatioon. Työntekijän on myös mahdollista arvioida maahanmuuttajan odotusten realistisuutta, perheen ongelmanratkaisutaitoja, perheen toimintaa maahanmuuttokontekstiin liittyen sekä työkokemuksen ja työskentelytaitojen siirrettävyyttä uuteen kulttuuriin. Tärkeimpänä arvioitavana tekijänä kirjoittajat pitävät perheen oppimiskyvyn laajuutta ja motivaatiota yhteiskuntaan integroitumiseen.

Annika Forsanderin (1994b) mukaan asiakkaiden ulkomaalaisuus ei sinällään vaadi työntekijältä erityistä ammattitaitoa, sillä ammattitaito on hankittu ylipäättään ihmisten kanssa työskentelyä varten. Maahanmuuttajien kanssa työskentely vaatii hänen mukaansa tietoa uuteen maahan sopeutumiseen, pakolaisuuteen ja kulttuureihin liittyvistä inhimillisistä tekijöistä. Forsanderin mukaan työntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan välinen suhde on aina valtasuhde, mikä työntekijän on tiedostettava. Tämä valtasuhde on epätasa-arvoinen, sillä työntekijällä on valta ja avaimet puuttua ja vaikuttaa toisen osapuolen elämään. On myös varottava puuttumasta liikaa asiakkaan elämään ja jätettävä tälle vastuuta ja vapautta päättää itse omista asioistaan. Tasapuolinen asiakkaiden kohtelu on edellytys luottamuksen syntymiselle asiakkaan ja työntekijän välille. Ammattitaitoinen asennoituminen maahanmuuttaja-asiakkaaseen edellyttää ensinnäkin taitoa, eli työntekijän on tunnettava kulttuurirajat ylittäviä työmetodeja, ihmisen psyykkisiä perusmekanismeja ja yleisesti asiakaskunnan erilaisten taustojen ja kokemusten vaikutusta nykytilanteeseen. Toiseksi ammattitaitoinen asennoituminen edellyttää työntekijän tietoisuutta omista kulttuurisidonnaisuuksistaan. Lisäksi työntekijän on oltava empaattinen ja noudatettava työetiikkaa, mikä suojaa sekä työntekijää että asiakasta vaikeissa tilanteissa. (Forsander 1994b, 51-60.)

Behnia (2004) kirjoittaa luottamuksen rakentumisesta ammattilaisten ja sotaa tai kidutusta kokeneiden asiakkaiden välille. Hänen mukaansa pakolaiset ovat haastava asiakaskunta, koska heidän kokemuksensa sodista ja kidutuksesta vaikuttavat vahvasti ja syvällisesti asiakkaassa. Vaikeiden asioiden käsittely edellyttää asiakkaan luottamusta työntekijään, mutta traumaattiset kokemukset voivat estää luottamuksen synnyn, tai ainakin asettavat omat ehtonsa sen synnylle. Luottamuksen saavuttaminen edellyttää, että asiakas saa riittävästi tietoa työntekijästä, tämän asemasta, tiedoista, ammatillisista taidoista, toimintatavoista ja niiden seurauksista. Nämä tiedot auttavat asiakasta määrittelemään työntekijää ja ennakoimaan mahdollisia toimenpiteitä. Asiakkaan toimintaa muovaa se, millaiseksi hän toisen määrittelee. Behnia määrittelee ammattilaisen



luotettavuuden rakentuvan kolmesta osasta, joita ovat minäkuva, koettu minä ja merkityksellinen toinen. Asiakkaan oma minäkuva tarkoittaa, näkeekö asiakas itsensä vuorovaikutustilanteessa positiivisessa vai negatiivisessa valossa. Asiakkaan koettu minä puolestaan merkitsee, tuntee asiakas itsensä työntekijän taholta pidetyksi, arvostetuksi ja hyväksytyksi. Asiakkaan määrittely työntekijästä merkityksellisenä toisena ihmisenä sisältää kysymykset ammattilaisesta lämpimänä, moraalisenä, välittävänä ja tiedostavana ihmisenä. Luottamus muodostuu siis asiakkaan tulkinnasta sosiaalisessa vuorovaikutustilanteessa, jossa toisilleen tuntemattomat ihmiset pyrkivät asettumaan asiakkaan ja työntekijän rooleihin. Ammattilaisen rooliin kuuluvat oletukset pätevydestä, moraalisuudesta ja rehellisyydestä. Uskaltaakseen paljastaa henkilökohtaisia tietoja asiakkaan on pystyttävä todentamaan työntekijän asenteet asiakasta kohtaan sekä hänen työskentelynsä motiivit, tarkoitusperät ja tavoitteet, ja työntekijän on uskallettava antautua tälle tarkastelulle. (Behnia 2004.)

Raya Salehin (1994) mukaan sosiaalityöntekijän tulee työssään tiedostaa ja huomioida maahanmuuttajan kulttuuri ja erilaiset tarpeet sekä ymmärtää oma valta-asemansa ja roolinsa henkilönä, jolle maahanmuuttaja kertoo ongelmistaan, mutta joka samalla pitää käsissään maahanmuuttajan elämästä selviytymisen avaimia, kuten taloudellisia resursseja. Tämä vastakkainasettelu luo työhön ristiriitoja, jotka vaikeuttavat tasavertaisen ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä. Lisäksi työskentely maahanmuuttajien kanssa edellyttää hyvää tiedon kulkua, ja tämän vuoksi tarjolla tulisi olla selkeää eri kielille käännettyä kirjallista informaatiota palveluista, palvelujärjestelmästä ja näiden tarkoituksesta. (Saleh 1994, 78-81.)

Riitta Järvinen (2004) on väitöskirjassaan tutkinut kulttuurisia merkitysjärjestelmiä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiauttajien työssä. Hän pitää kulttuuria ja sen ymmärtämistä keskeisimpänä tekijänä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä asiakastyössä. Suvun, perheen, vanhemmuuden ja sukupuolen kulttuuristen merkitysten ymmärtäminen on yhteistyön sujumisen kannalta erittäin tärkeää. Perhekäsitys on eri kulttuureissa erilainen, ja länsimainen ajatus ydinperheestä voi tuntua koko suvun ja läheiset kattavan perhekäsityksen omaavan maahanmuuttajan mielestä kapealta ja rajoittavalta. Naisten vapaampi ja tasa-arvoisempi asema länsimaissa voi aiheuttaa sisäisiä ristiriitoja, ja tämä kaikki tuo omat haasteensa ja ongelmansa maahanmuuttajan parisuhteeseen ja perheeseen. (Järvinen 2004, 139-151.)

Hammar-Suutari haastatteli tutkimuksessaan julkisten sosiaalipalvelujen työntekijöitä. Tutkimuksen tulosten mukaan työntekijöiden asenteellisella tasolla tarvitaan jatkuvaa ennakkoluulojen ja stereotyyppisen ajattelun tunnistamiseen ja lieventämiseen tähtävää työskentelyä. Viranomaisten tietämystä erilaisista kulttuurien välisyyteen liittyvistä asioista, kuten käsitteistä tai asiakkaiden

elämäntilanteiden taustoista ja niiden olosuhteista, pitäisi lisätä. Tietoisuuden kasvattaminen auttaa kulttuurien välisessä työssä tarvittavien taitojen kehittämisessä, mutta etenkin yhdenvertaisuuskäsitys vaatii työstämistä. Hammar-Suutarin mukaan jo tietoisuus kulttuurien välisen kompetenssin eri ulottuvuuksien olemassaolosta ja niiden vaikutuksista asiakaspalvelutilanteisiin antaa viranomaisille välineitä työkäytäntöjen kehittämiseen yhdenvertaisempaan suuntaan. Tämä mahdollistaa vuoropuhelun monimuotoistuvan asiakaskunnan kanssa ja vahvistaa viranomaisten kykyä nähdä asiakkaat enemmän yksilöinä kuin vain jonkin tietyn ryhmän edustajina. (Hammar-Suutari 2006, viii, xi.)

Hammar-Suutarin (em., 41-46) maahanmuuttaja-asiakkaiden haastattelujen perusteella hyvän viranomaisen ominaisuuksiksi mainittiin ystävällisyys, rauhallisuus, huomaavaisuus, neuvontahalukkuus, kiinnostuneisuus, ammattitaitoisuus, selkokieliyys, kiireettömyys sekä kyky ymmärtää asiakkaiden erityistarpeita. Viranomaisen pitäisi lisäksi varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt puhutut asiat ja tehdyt päätökset. Työntekijän omat kokemukset vieraista kulttuureista voivat haastateltujen asiakkaiden mukaan auttaa työntekijää kohtaamaan erilaisia taustoja omaavia asiakkaita paremmin. Haastatellut ulkomaalaistaustaiset asiantuntijat korostivat puolestaan kieleen, ymmärtämiseen, tulkintaan ja tulkkaukseen liittyviä seikkoja. Viranomaisella tulisi olla taitoa ja herkkyyttä huomata puutteet keskinäisessä viestinnässä. Lisäksi he painottivat kulttuuristen taitojen ja herkkyyden kehittämistä, mikä vaatii usein omakohtaista vierauden kokemusta. Tämä edesauttaisi erilaiseksi koetun asiakkaan asemaan asettumista ja antaisi eväitä paremmalle keskinäiselle ymmärrykselle ja mahdollisimman oikeiden tulkintojen tekemiselle.

Minttu Rädyn mukaan maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä on otettava huomioon kulttuuriset vaihtelut maailmankatsomuksessa, valtasuhteissa, erilaisissa aikakäsityksissä sekä yksilökeskeisyyden ja yhteisöllisyyden törmäämisessä. Maailmankatsomukseen liittyvät eroavaisuudet luonnon ja ihmisen suhteessa sekä uskonnon merkityksessä. Useissa kulttuureissa uskonnolla on suuri merkitys arkisessa elämässä eikä sitä eroteta muusta yhteiskunnallisesta toiminnasta, kun taas suomalainen yhteiskunta on melko maallistunut. Valtasuhteet voivat olla joko näkyviä tai näkymättömiä. Jos maahanmuuttaja tulee kulttuurista, jossa valtarakenteet ovat selkeä osa yhteiskuntaa, suhtautuminen tasa-arvoisesti asiakasta kohtelevaan työntekijään voi tuntua oudolta. Toisaalta työntekijällä on joka tapauksessa valta asiakkaan asioissa, joten tämä on tiedostettava ja tehtävä asiakkaalle selväksi, millaisiin asioihin työntekijä voi toimivaltansa puitteissa vaikuttaa. Aikakäsitys on länsimaissa lineaarinen ja suoraviivainen, kun taas vastakkainen käsitys perustuu ajatukseen ajan uusiutuvuudesta ja syklisyydestä. Länsimaissa suunnitelmallisuus ja täsmällisyys ovat ihanne, ja myöhästymistä pidetään loukkaavana. Syklisen aikakäsityksen

mukaan tapaamisen voi uusia seuraavanakin päivänä, ja tärkeää on tilanteen mukaan eläminen ja joustavuus suunnitelmissa. Yksi merkittävimmistä kulttuurieroja aiheuttavista tekijöistä on Rädyn mukaan yksilön suhde lähiyhteisönsä, perheeseen ja sukuun. Yksilökeskeisessä kulttuurissa ihminen nähdään ensisijaisesti yksilönä omine mielipiteineen ja tarpeineen. Jokainen yksilö päättää itse omista asioistaan ja hänen oletetaan myös kantavan vastuun päätöksistään. Yhteisöllisessä kulttuurissa ihminen näkee itsensä ensisijaisesti ryhmän jäsenenä, ja tämän ryhmän jäsenet ja heidän parhaansa on tärkeämpää kuin henkilökohtaiset tavoitteet ja tarpeet. Perheen kunnia ja maine ovat perheenjäsenille hyvin tärkeitä. (Räty 2002, 54-65.)

Räty (em., 66-69) puhuu myös kulttuurien välisestä viestinnästä ja siinä huomioitavista seikoista. Pelkän sanotun lisäksi viestin tulkintaan vaikuttavat asian esittämistapa ja äänenvoimakkuus tai äänenpaino. Erilaiset äänteet, puheen rytmi ja tauottelu sekä erilaiset käsimerkit vaihtelevat kulttuurista toiseen. Myös se, kuinka kaukana keskustelukumppanista ollaan ja kosketetaanko tätä, vaihtelee eri kulttuureissa. Suomessa on totuttu pitkiin välimatkoihin ja hitaaseen puheeseen, mikä voi vaikeuttaa erilaisesta kulttuurista tulevan asiakkaan kanssa keskustelemista. Sanoilla ja niiden sisällöllä on tämän lisäksi erilaisia merkityksiä riippuen puhujasta ja kuulijasta. Suomalaiset ovat tottuneet hyvin suoraan viestintään, jolla on aina jokin selkeä tavoite, kun taas monessa kulttuurissa on tärkeää ensin johdatella keskustelukumppani asiaan ja keskustelua arvostetaan vuorovaikutusprosessina. Totuudessa pysyminen ja rehellisyys ovat myös suomalaisessa viestinnässä tärkeitä, kun taas totuuden hyväksyttävä muunteleminen saattaa muissa kulttuureissa venyä huomattavasti laajemmalle. Lisäksi asiat, joista saa puhua julkisesti, vaihtelevat eri kulttuureissa. Rädyn mukaan viestinnässä on kyse ennen kaikkea ymmärtämisestä, ja kulttuurien välisessä viestinnässä tarvitaan erityisesti halua ymmärtää ja tulla ymmärretyksi, jotta viestintä onnistuisi kielivaikeuksista ja kulttuurieroista huolimatta.

Tiittula (1998, 48-49) puolestaan korostaa, että kulttuurien välisessä viestinnässäkin ihmiset tulisi kohdata ennen kaikkea yksilöinä eikä tietyn kulttuurin edustajina, sillä tällöin on vaarana, että kulttuurierot nähdään vain mustavalkoisina dikotomioina. Hänen mukaansa viestinnässä on kyse ennen muuta vuorovaikutuksesta, joka merkitsee toisen huomioon ottamista niin viestin lähettäjänä kuin vastaanottajana. Tämä tarkoittaa sitä, että myös oma toimintamme vaikuttaa ratkaisevasti siihen, miten toinen osapuoli käyttäytyy. Tiittula väittää, että oikeastaan ei ole olemassa kulttuurien välistä viestintää, sillä kulttuurit eivät puhu toisilleen vaan sen tekevät ihmiset, eli kyse on siis vain ihmisten välisestä viestinnästä.

Rädyn mukaan kulttuuriin ja viestintään liittyvien asioiden lisäksi maahanmuuttajien kanssa työskentelevältä ammattilaiselta vaaditaan tietoa maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä ja omasta lähiympäristöstä siten, että osaa välittää niistä tietoa maahanmuuttajille (Räty 2002, 210).

Hammar-Suutari (2006, xii-xiii) ehdottaa toimenpiteitä asiantuntevamman, asianmukaisemman ja yhdenvertaisemman kohtelun parantamiseksi. Tiedonkulku yhteiskunnan monimuotoistumisen vaikutuksista vaatii viestinviejää, joka kuuntelee organisaation eri toimijoiden kuvauksia työhön ja asiakaskohtaamisiin liittyvistä tilanteista ja välittää saamansa tiedon mahdollisimman kattavasti organisaation sisällä. Tällaista mallia Hammar-Suutari nimittää kuulija-välittäjä -malliksi. Yhdenvertaisuutta edistävää materiaalia tarvitaan kokoamaan yhteen erilaisia lähestymistapoja työskentelyn tueksi ja tarjoamaan käytännönläheisiä vaihtoehtoja niiden toteuttamiseksi. Lisäksi eri taustan omaavien työntekijöiden rekrytointi asiakas- ja viranomaistyöhön kertoo asiakkaille yhteiskunnan monimuotoisuudesta ja avoimesta monikulttuurisuudesta ja totuttaa työyhteisöjä työskentelemään erilaisten eri kulttuureita edustavien ihmisten kanssa.

Mary Nomme Russel ja Bonnie White (2002) ovat tutkimuksessaan haastatelleet koulun sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalityön asiakkaita Kanadassa selvittääkseen, mitkä tekijät rakentavat koetuista asiakaskohtaamisista myönteisiä. Sosiaalityön koulutuksessa on kirjoittajien mukaan perinteisesti painotettu kulttuurisen tiedon kehitystä ja tietoisuutta oman kulttuurin vaikutuksesta työskentelyyn. Kulttuurisen tiedon kehitys auttaa sosiaalityöntekijää ymmärtämään asiakkaalle merkityksellistä kulttuuria ja tietoisuus omasta kulttuurista ja etnisyydestä auttaa työskentelemään eri kulttuurin edustajan kanssa avoimesti, kunnioittavasti ja hyväksyvästi. (Russel & White 2002, 635-636.)

Russel ja White löysivät tutkimuksessaan kaksi monikulttuurisen käytäntöön liittyvää pääteemaa. Nämä ovat monipuolisen käsityksen muodostaminen itsestä ja toisesta sekä ennakoiva palvelujen toimittaminen. Monipuolinen käsitys itsestä ja toisesta muodostuu sisäisenä dialogisena prosessina, ja sen avulla työntekijä ja asiakas muodostavat toimivan yhteistyösuhteen. Kulttuuri, kieli ja etnisyys nähdään monipuolisina asiakas-työntekijä-suhteeseen liittyvinä tekijöinä. Kun asiakas ja työntekijä määrittelevät kulttuurin yhteisessä dialogissa, se mahdollistaa yhdentymisen ja yhteisen työskentelyn. Asiakkaan näkökulmien huomioiminen on keskeinen osa epäoikeudenmukaisten käytäntöjen vastaisessa työssä. (em., 639-640, 647.)

Kun asiakas on juurtunut voimakkaasti omaan kulttuuriinsa, eikä halua siihen muutosta, on hänen kanssaan samasta kulttuurista tulevalle työntekijällä mahdollisuus löytää luovia ja asiakkaan

tilanteeseen soveltuvia toimivia ratkaisuja. Kun asiakas puolestaan haluaa yhdistyä valtakulttuuriin, voi työskentely eri kulttuurin edustajan kanssa olla hedelmällisempää. Työntekijän on siis oltava sensitiivinen asiakkaan sen hetkisellem ja tulevaisuudessa toivotulle kulttuuriin mukautumisen asteelle. Myös herkkyys kuunnella asiakasta ja hänen huoliaan on tärkeää. Lisäksi luottamuksen rakentaminen ammatillisuuden, sitoutumisen ja luottamuksellisuuden kautta on merkityksellistä, ja ammattietiikan näkyväksi tekeminen on tässä keskeistä. (em., 641-642.)

Kieli on merkityksellinen väline kommunikaatiossa. Russelin ja Whiten (em., 642-643) mukaan keskeisintä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä on aito ja syvä kommunikaatio riippumatta siitä, puhutaanko asiakkaan kieltä, valtakulttuurin kieltä vai hyödynnetäänkö sanatonta viestintää. Äidinkielellä puhuminen mahdollistaa kuitenkin asiakkaalle parhaiten monimutkaisten tunteiden ilmaisemisen ja selittämisen. Näin ollen työyhteisön monikulttuurisuus näyttäytyy tärkeänä voimavarana työskentelylle.

Toinen Russelin ja Whiten löytämä pääteema, ennakoiva palvelujen toteuttaminen, merkitsee ulkoista prosessia, jossa työskentely suhteutetaan maahanmuuttajien palvelutarpeisiin ja heidän sosiaaliseen kontekstiinsa. Vieraassa kulttuurissa ja sosiaalisessa järjestelmässä toimiminen voi aiheuttaa maahanmuuttajille monenlaisia vaikeuksia. Tämän vuoksi on tärkeää, että sosiaalityöntekijät toimivat kulttuurisina sillanrakentajina ja tuottavat asiakkailleen selkeää informaatiota neuvonta- ja muista sosiaalipalveluista, joihin he ovat oikeutettuja. Myös valtakulttuurin normien ja toimintatapojen tunnetuksi tekeminen on tärkeää. Koska avuntarve koetaan usein häpeällisenä, on epämuodollinen, persoonallinen ja aidon välittävä lähestymistapa hyvä väylä muodollisemman asiakassuhteen muodostumiselle. Tiedon välittäminen vähentää myös kulttuurien välisten väärinymmärrysten syntymistä esimerkiksi sosiaalipalvelujen luonteen tai sosiaalityöntekijän roolin suhteen. (em., 643-645.)

Tärkeänä huomiona tutkimuksessa nousi maahanmuuttajien tarve konkreettisempaan ja enemmän aikaa vievään palveluun. Myös tarve tehdä maahanmuuttajien erityistarpeet näkyväksi muille ammattiryhmille on keskeistä. Maahanmuuttajien asioiden ajaminen vaatii tiedon tuottamista ja aktiivista väliintuloa, jotta maahanmuuttajien kanssa vähemmän tekemisissä olevat ammatillaiset oppivat herkkyyttä maahanmuuttajien tarpeille. (em., 645-646.)

Anis (2005; 2006b) on tutkinut maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä lastensuojelun näkökulmasta. Hänen mukaansa perhe ja yhteisö ovat maahanmuuttajalasten ja -nuorten tukemisen kannalta hyvin merkityksellisiä. Lastensuojelun haasteeksi Anis näkee asiakaskohtaisesti

tarkoituksenmukaisten työmenetelmien löytämisen, joita käyttämällä perheitä ja yhteisöjä voidaan tukea lapsia ja nuoria koskevia ratkaisuja tehtäessä. Anis pitää esimerkiksi kaikki osapuolet huomioivaa läheisneuvonpitoa toimivana työmenetelmänä näissä tilanteissa. Myös koulun sosiaalityön toimivuus sekä koulun, lastensuojeluviranomaisten, maahanmuuttajaoppilaiden ja heidän vanhempiansa yhteistyökäytäntöjen parantaminen ovat tärkeitä tekijöitä maahanmuuttajalasten ja -perheiden ongelmien ratkaisemisessa. Aniksen mukaan monikulttuurisen sosiaalityön edellyttämiä valmiuksia ovat kulttuurinen tietoisuus ja vuorovaikutustaidot sekä valtasuhteiden ja asiakkaita koskevan vähemmistönäkökulman ymmärtäminen. Koska vähemmistössä elämiseen liittyy usein syrjintää, osallisuusvajeita ja erilaisuuden kokemuksia, näiden kokemusten ymmärtäminen on edellytys asiakkaiden tilanteiden ymmärtämiselle ja kokonaisvaltaisten ratkaisujen etsimiselle. Maahanmuuttajien asiakkuuteen liittyviä erityisiä piirteitä ovat Aniksen mukaan omien kulttuurisien arvojen ja tapojen jatkuva sopeuttaminen suomalaisen yhteiskunnan vaatimuksiin, palveluissa asioimisen opetteleminen sekä syrjintää ja rasismia kohdatessa sopivan toimintatavan hakeminen. Lisäksi asuminen voi olla Suomessa vain tilapäistä, mikä osaltaan leimaa maahanmuuttajien elämäntapaa ja -tilannetta. (Anis 2005; Anis 2006b.)

Anis (2006a) on löytänyt haastattelemiensa lastensuojelun ammattilaisten puheista kuusi maahanmuuttajien kanssa tehtävään sosiaalityöhön liittyvää puhetapaa. Anis kutsuu sosiaalityön tavoitteita kuvaavia puhetapoja kehyksiksi, joita ovat vieraannuttava, sopeuttava, tasa-arvoistava, kulttuuritietoinen, rasismitietoinen ja osallistava kehys. Kehykset nostavat esiin sosiaalityön tavoitteita, menetelmiä ja työntekijöiden asiakkaille antamia identiteettejä. Vieraannuttavassa kehyksessä työn tavoitteeksi nähdään asiakkaan auttaminen selviytymään, kunnes tämä palaa kotimaahansa. Menetelminä käytetään kriisi- ja traumatyöskentelyä, ja asiakas nähdään erilaisena, joka kärsii vieraassa ympäristössä ja kriisitilanteessa. Erilaisuus nähdään ongelmana, ja tavoitteeksi asetetaan asiakkaan paluu kotimaahan. Vieraannuttava kehys nousee Aniksen aineistossa esille etenkin pakolaisista puhuttaessa ja se sulkee pois mahdollisuuden hyvästä elämästä Suomessa. Sopeuttavan kehyksen mukaisen sosiaalityön tavoitteeksi määrittävät asiakkaan muutosprosessin ymmärtäminen, ohjaaminen ja opettaminen sopeutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Työmenetelminä käytetään ohjausta, neuvontaa, kontrollia, suomen kielen opintojen järjestämistä sekä terapeuttista työtä. Myös tässä kehyksessä asiakas ymmärretään erilaisena ja kriisitilanteessa olevana, ja erilaisuus nähdään ongelmana. Toisaalta asiakasta pidetään myös uuden oppijana ja sopeutujana. Sopeuttamiskehyksessä korostuu traumasta toipumisen ja uuteen asuinmaahan sopeutumisen mahdollisuus, ja maahanmuuttajille asetetaan myös vaatimuksia nopeammasta integroitumisesta yhteiskuntaan. Sekä vieraannuttavassa että sopeuttavassa kehyksessä

maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä pidetään erityisiä tietoja ja taitoja edellyttävänä, vaikeana työnä, joka nähtäisiin mieluummin erityispalvelujen piiriin kuuluvaksi työksi. (Anis 2006a, 113-116.)

Tasa-arvoistavassa kehyksessä sosiaalityön tavoitteena pidetään samanarvoisuuden saavuttamista ja samanlaisten mahdollisuuksien turvaamista kaikille asiakkaille. Työmenetelmiin kuuluvat yleisammattilliset tiedot ja taidot, asiakkaan sosiaalisten ja taloudellisten olosuhteiden parantaminen sekä samanlaisten palvelujen tarjoaminen kaikille. Asiakas ymmärretään samanlaisena ihmisenä, jolla on samoja oikeuksia, velvollisuuksia ja ongelmia kuin muillakin. Näkemyksessä korostuu ajatus ihmisyyden universaalisuudesta ja erilaisuuden sijaan painotetaan yleistä inhimillisyyttä ihmisiä yhdistävänä ominaisuutena. Tasa-arvoistavassa kehyksessä suhtautuminen kulttuuriin on neutraalia, eikä sosiaalityössä nähdä maahanmuuttajaerityisiä kysymyksiä tai menetelmiä. Kehyksen samanlaisuusoletus voi käytännössä johtaa vain työntekijän omasta lähtökulttuurista käsin tehtyihin arvioihin, jolloin tilanteita arvioidaan vain oman kulttuurin tarjoamien tietojen ja välineiden avulla. Riskinä on, ettei asiakkaiden kokemia eroja ja erilaisia lähtökohtia huomioida tai huomata. (em., 113, 116-117.)

Kulttuuritietoinen kehys huomioi Aniksen (em., 113, 117-119) mukaan maahanmuuttajien erilaisuuden laajemmin. Sosiaalityön tavoitteena nähdään tässä kehyksessä asiakkaan omien kulttuuristen arvojen ja voimavarojen löytäminen, niiden huomioiminen ja tukeminen. Käytännössä tämä merkitsee erilaisten kulttuurien tuntemusta ja monikulttuurista erityisosaamista, kulttuuritulkkien hyödyntämistä, asiakaslähtöistä työtettä ja sosiaalityöntekijöiden oman itsetuntemuksen ja reflektiivisen työskentelyn tärkeyttä. Kehyksessä tuodaan esille maahanmuuttajien erityisiä tarpeita ja myös työmenetelmien kehittämisen haasteita ja mahdollisuuksia. Asiakas nähdään toisaalta erilaisena ja toisaalta samanlaisena, sekä oman kulttuurinsa edustajana että yksilönä. Erilaisuus koetaan luonnolliseksi ja kulttuuri asiakkaan resurssiksi, ja asiakkaiden omien näkemysten huomioimista pidetään tärkeänä. Kulttuuritietoisuuteen liittyvä riski on, että kulttuurin nimissä hyväksytään kaikenlainen erilaisuus ja kulttuurilla selitetään ongelmia, jotka johtuvat aivan muista syistä.

Rasismitietoisessa kehyksessä painottuu rakenteellinen näkemys eri yhteiskuntaryhmien lähtökohtaisesti eriarvoisesta asemasta. Sosiaalityön tavoitteeksi määrittyy rasismien ja muiden rakenteellisten ongelmien tiedostaminen ja syrjinnän vastustaminen. Kehykseen kuuluvat tietoisuus rasismien olemassaolosta, sen erilaisista ilmenemismuodoista ja seurauksista asiakkaiden elämässä. Työmenetelminä käytetään rakenteellista ja yhteisöllistä sosiaalityötä, reflektiivistä työtettä ja

omien rasististen asenteiden tunnistamista, asiakkaiden oikeuksien puolustamista ja turvaamista sekä rasisminvastaisten työmenetelmien kehittämistä. Tunnustetaan myös se, että sosiaalityöntekijän kuuluminen valtaväestöön tuottaa jo lähtökohtaisesti eriarvoisia valta-asetelmia yhteistyösuhteelle. Asiakas näyttäytyy tässä kehyksessä vähemmistön edustajana, rasismin ja muiden rakenteellisten epäkohtien alistamana sekä vähemmän valtaa omaavana. Rasismin merkitystä on kuitenkin mahdollista myös vähätellä esimerkiksi rinnastamalla se pakolaisuuteen liittyviin traumaattisiin kokemuksiin. (em., 113, 119-121.)

Viimeinen Aniksen (em., 113, 121-122) paikantama kehys on osallistava kehys, jonka mukaan maahanmuuttajien ja heidän yhteisöjensä omille näkemyksille tulisi antaa keskeinen rooli palvelujen ja käytäntöjen kehittämisessä. Sosiaalityön tavoitteena pidetään asiakkaan oman toimijuuden tukemista, voimaannuttamista ja osallistamista. Käytännön työmenetelmissä painottuvat yhteisölliset menetelmät, voimavaraistava ja toiminnallinen työ sekä ryhmätoiminta. Osallistavassa kehyksessä asiakas ymmärretään itsenäisesti pärjäävänä ja vastuuntuntoisena, osaavana, oman tilanteensa asiantuntijana ja aitona toimijana. Eroja pidetään luonnollisina ja ymmärrettävinä, ja asiakaslähtöinen ajattelu korostuu tässä enemmän kuin tasa-arvoistavassa kehyksessä. Aniksen mukaan sosiaalityöntekijät liukuvat työssään eri kehyksien välillä ja tulkinnat maahanmuuttajista ja sosiaalityöstä vaihtelevat tilannekohtaisesti. Työorientaatio voi olla tietoinen, mutta usein sosiaalityöntekijät paikantavat maahanmuuttajia myös tiedostamattaan erilaisiin maahanmuuttajasosiaalityön kehyksiin.

## **2.7 Kuulostaa hyvältä, mutta...**

Olen edellä eritellyt, mitä kaikkea maahanmuuttajien erityisyyden huomioiva asiakaslähtöisyys pitää sisällään. Käytäntö kuitenkin osoittaa, että maahanmuuttajan kohtaamisessa ja palveluissa on parantamisen varaa. Lisäksi huomionarvoista on se, että suurimman osan maahanmuuttajia koskevasta tutkimuksesta ovat toteuttaneet muut kuin itse maahanmuuttajat. Tutkimusten näkökulma on siis pääsääntöisesti lähtöisin valtakulttuurista ja viranomaisten näkemyksistä, vaikka tutkimukset pyrkivätkin tuomaan maahanmuuttajien ääntä esille (vrt. Clarke 2003).

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen mukaan perinteistä sosiaali- ja terveydenhuollon yksilökeskeistä asiakastyötä on hankala saada toimivaksi maahanmuuttajien kohdalla. Viranomaisten toimintamallit ovat vakiintuneet suomalaisessa, väestöltään hyvin homogeenisessä ympäristössä, eivätkä ne ole sellaisenaan siirrettävissä maahanmuuttaja-asiakkaiden tilanteisiin. Ongelmatilanteet ovat usein niin monimutkaisia, että koko perheen tai laajemmankin verkoston



hoitaminen olisi tärkeää, mutta näin ei käytännössä tapahdu. Palveluista saadaan kriisiapua ja ongelmien paikkaamista, mutta asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen ja kokonaisvastuun kantaminen ei houkuttele työntekijöitä. (Hirstiö-Snellman ym. 1998, 6, 31, 35.)

Ristiriitaista on lisäksi se, että palveluorganisaatioissa puhutaan asiakkaan toimintavalmiuksien, aktiivisuuden ja omaehtoisen selviytymisen tukemisesta, mutta tukeminen tapahtuu valtakulttuurin ehdoilla. Kun maahanmuuttaja on ollut aktiivinen ja pyrkinyt omaehtoiseen ongelmanratkaisuun, tämä onkin nähty viranomaisnäkökulmasta ongelmalliseksi, koska maahanmuuttaja on toiminut omien näkemystensä ja oman kulttuurinsa arvojen, eikä palvelujärjestelmän tavoitteiden, pohjalta. (em., 39-40.)

Pitkänen ja Kouki (1999) ovat tutkimuksessaan perehtyneet viranomaisten asenteisiin ja kokemuksiin maahanmuuttajia ja heidän kanssaan työskentelyä kohtaan. Tutkimuksen tulosten mukaan asiakaslähtöisen työtavan toteuttaminen edellyttäisi, että työntekijöille tarjottaisiin lisäkoulutusta liittyen maahanmuuttajien kulttuureihin ja käytäntöihin sekä niiden taustalla vaikuttaviin arvo- ja normijärjestelmiin. Myös kielivaikeudet nähdään esteenä työskentelyn onnistumiselle, ja lisäkoulutusta tarvittaisiin varsinaisen kielitaidon ohella kielenulkoisessa viestinnässä. Lisäksi sosiaalityöntekijät kaipaavat tietoa maahanmuuttajien erityistarpeista. Ammatillisen asennoitumisen kehittyminen nähdään tärkeänä paitsi maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen kehittämisen, myös viranomaisten oman työn mielekkyyden ja jaksamisen näkökulmasta. (Pitkänen ym. 1999, 114-118.)

Aniksen (2005, 75) haastatteleminen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden mukaan heidän on vaikea tunnistaa rasismia ja syrjintää ongelmaksi omassa toimintaympäristössään. Vaikka sosiaalityöntekijät kohtaavat maahanmuuttajia asiakkaina, rasismi pysyttelee kuitenkin työntekijöiden oman kokemusmaailman ulkopuolella. Työn kautta saatu tieto ei välttämättä jäsenny käsitteelliseksi tiedoksi ja kokonaisuuksiksi, joiden avulla uusia ilmiöitä voisi tunnistaa. Tämän takia monikulttuurisuuteen ja vähemmistökyseksiin keskittyvää koulutusta on erityisen tärkeää suunnata sosiaalityöntekijöille. Lisäksi uudenlaisten toimintatapojen ja työmenetelmien kehittäminen edellyttää Aniksen mukaan viranomaisten ja maahanmuuttajayhteisöjen välisen yhteistyön tehostamista sekä ylipäätään rasismiongelman tiedostamista ja tunnustamista sosiaalityön kohteena.

Maahanmuuttajayhteisöissä toteutetun tutkimusprojektin tulosten mukaan yksi suurimmista maahanmuuttajien kohtaamista ongelmista sosiaali- ja terveyspalveluissa on ylipäätään tiedon

puute. Maahanmuuttajille ei kerrota heidän oikeuksistaan yhteiskunnan palveluihin, joten maahanmuuttajat eivät osaa vaatia sopivampia palveluja. Maahanmuuttajataustaisten tutkijoiden haastattelemat maahanmuuttajat korostivat omakielisen ja kulttuurisesti sopivan tiedon tarvetta, mikä auttaisi ehkäisemään sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ennalta. Maahanmuuttajien tarpeiden tunnistamisessa nähtiin suuria puutteita ja sosiaali- ja terveydenhuoltoon kaivattiin kulttuurisesti pätevämpiä ja maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Myös kieli koettiin ongelmana palveluissa. Kun diagnoosi tai taloudellisen tuen määräytymisen perusteet jäävät asiakkaalle epäselväksi kielivaikeuksien takia, ei voida puhua oikeudenmukaisuuden toteutumisesta palveluissa. (Clarke 2003.)

Tiedon puute nousi esiin myös Ikäläisen, Martiskaisen ja Törrösen (2003) tutkimuksessa, missä työntekijöiden kyselytutkimuksen lisäksi haastateltiin maahanmuuttajien kanssa työskenteleviä lastensuojelun, kotipalvelun ja perhetyön työntekijöitä sekä maahanmuuttajavanhempia. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttajavanhemmat kokivat, etteivät he saa tarpeeksi tietoa tarjolla olevista palveluista, oikeuksista ja velvollisuuksista tai ylipäätään suomalaisen yhteiskunnan toimintaperiaatteista. Sosiaalityöntekijät puolestaan kokivat kertovansa asiakkailleen myös muista sosiaalipalveluista, mutta pitivät työn suurimpana vaikeutena maahanmuuttajaperheiden tiedon puutetta suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen käytännöistä. Vanhemmat kokivat, ettei heidän toiveitaan kuunnella ja toimeentulotukiasioinnin ohella he kaipasivat sosiaalityöntekijöiltä palveluneuvontaa, palveluohjausta ja keskusteluja käytännön asioista kuten lasten kasvatuksesta. Työntekijät taas kokivat jotkut toiveet liiaksi perheen yksityisyyteen menevään osallistumiseen ja halusivat pitää virka- ja yksityisasiat erillään. (Ikäläinen ym. 2003.)

Sekä maahanmuuttajavanhemmat että työntekijät pitivät Ikäläisen ym. (em., 94-95) tutkimuksen mukaan kiirettä yhtenä merkittävänä vaikeutena työssä. Koska maahanmuuttajaperheiden ongelmat ovat monimuotoisia, niiden selvittäminen vie aikaa, ja sen puutteen vuoksi koetaan, että työtä ei voi tehdä niin hyvin kuin haluaisi. Maahanmuuttajavanhempien kokemusten mukaan työntekijät ovat etäisiä eivätkä hymyile. Puutteena nähtiin, ettei työntekijöitä pääse tapaamaan ilman ajanvarausta. Maahanmuuttajavanhemmat moittivat lisäksi maahanmuuttajille suunnattujen ehkäisevien palvelujen puuttumista.

Ikäläisen ym. haastattelemat maahanmuuttajavanhemmat kritisoivat etenkin oman sosiaalityöntekijän toimintaa. Sosiaalityöntekijän toivottaisiin olevan kiinnostunut asiakkaan asioista ja kannustavan tätä kertomaan huolistaan, eikä keskittyvän vain toimeentulotukiasioiden hoitamiseen. Sosiaalityöntekijän puolueettomuutta ja ihmisten tasa-arvoista kohtelua

sosiaalitoimiston asiakkaina epäiltiin vahvasti, ja toimintatavat koettiin työntekijäkohtaisiksi ja toimistoittain vaihteleviksi. Lisäksi epäiltiin sosiaalityöntekijöitä syrjivistä ja rasistisista asenteista, ja myös palvelujärjestelmän taholta oli koettu järjestelmällistä syrjintää. Toisaalta korostettiin, että maahanmuuttajien kanssa työskenteleviltä vaaditaan yleensäkin paljon ymmärrystä asiakkaiden psykososiaalisista ongelmista ja käytöksen taustalla olevista vaikeuksista. Lisäksi yksi tutkimuksen haastateltava korosti myös asiakkaiden omaa velvollisuutta opetella tulkitsemaan paremmin työntekijän ratkaisujen perusteita. (em., 84-86.)

Jasinskaja-Lahti, Liebkind ja Vesala (2002) ovat tutkineet maahanmuuttajien kokemuksia palveluista, rasismista ja syrjinnästä. Tutkimustulosten mukaan maahanmuuttajien kielteisimmät kokemukset liittyvät ulkomaalaisvirastossa ja sosiaalitoimistossa asioimiseen, sillä neljäsosa ulkomaalaisvirastossa asioineista ja viidesosa sosiaalitoimistossa asioineista maahanmuuttajista kertoi saaneensa näissä huonoa tai melko huonoa palvelua. Lähes viidenneksellä maahanmuuttajista oli vastaavia kokemuksia työvoimatoimiston, tulli- ja rajavartiolaitoksen ja poliisin palveluista. Hyvää palautetta annettiin puolestaan mm. pankkien ja erilaisten oppilaitosten palveluista. Yleisesti ottaen eniten huonoa palvelua kokivat saaneensa somalit ja arabit. (Jasinskaja-Lahti, Liebkind & Vesala 2002, 82-85.)

Liebkind ja Jasinskaja-Lahti (1999, 84-89) havaitsivat tutkimuksessaan, että mitä enemmän maahanmuuttajat ovat kokeneet rasismia ja syrjintää arkielämässä, työelämässä tai erilaisissa palveluissa, sitä vähemmän he luottavat suomalaisiin viranomaisiin. Syrjintää on koettu myös viranomaisten taholta, ja luottamuspula viranomaisia kohtaan on suurin Suomessa pisimpään asuneiden maahanmuuttajien kohdalla. Tämä tuo epäilemättä omat haasteensa maahanmuuttajien asiakaskohtauksiin erilaisten viranomaisten parissa (ks. myös Ikäläinen ym. 2003, 93-94).

Sandströmin (1999) haastatteleman psykologin mukaan maahanmuuttajien kohtaaminen ei byrokraattisesti ajateltuna kuulu kenellekään, kun mikään viranomainen ei ota pääasiallista vastuuta maahanmuuttajien asioista. Hän peräänkuuluttaa enemmän eri alojen ammattilaisten yhteistyötä maahanmuuttajatyön kehittämisessä, jotta asiakkaiden juoksuttaminen monilla eri luukuilla saataisiin loppumaan.

Clarke puolestaan (2003) kritisoi suomalaista sosiaali- ja terveystoimen integraatioperiaatetta, jonka mukaan maahanmuuttajille tarkoitettut erityispalvelut voivat olla asiakkaita leimaavia ja marginalisoivia. Hänen mukaansa ajatus samanlaisista ja siten tasa-arvoisista palveluista kertoo lähinnä sokeudesta kulttuurin, etnisyyden ja maahantuloisuuden vaikutuksiin palvelujen

tuottamiselle. Maahanmuuttajilla ei ole subjektiivisia oikeuksia kulttuurisesti ja kielellisesti sopiviin palveluihin, mikä asettaa heidät epätasa-arvoiseen asemaan. Maahanmuuttajien sosiaalinen eristyneisyys ja heikot taidot etsiä apua suomalaisessa yhteiskunnassa yhdistettynä kulttuurisesti pätevien työntekijöiden puutteeseen ja korkeaan kynnykseen päästä sisälle palveluihin epäävät maahanmuuttajien pääsyn sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin. (Clarke 2003, 23-24.)

Anis (2006a) tarkastelee kriittisesti löytämiään maahanmuuttajasosiaalityön tulkintatapoja, joita hän kutsuu kehyksiksi. Vieraannuttavassa ja sopeuttavassa kehyksessä sosiaalityön peruskysymykset voivat Aniksen mukaan jäädä vähälle huomiolle, jos sosiaalityöntekijät tulkitsevat asiakkaan tilannetta vain kriisin tai muutosprosessin näkökulmista, eivätkä näe asiakkaan moninaisia elämäntilanteita. Sopeuttavien ja tasa-arvoa painottavien kehysten riskinä on puolestaan suomalaisen kulttuurin pitäminen normina, jonka kautta asiakkuutta määritellään ja johon asiakkaiden odotetaan sopeutuvan. Maahanmuuttajien omat tavoitteet ohitetaan, kun heidän oletetaan olevan samanlaisia tai tulevan samanlaisiksi kuin valtaväestö. Sopeuttavassa kehyksessä erilaiset kulttuuriset tavat voivat johtaa asiakkuuteen, kun taas tasa-arvoistavassa kehyksessä mahdolliset erot jäävät huomioimatta vahvan samanlaisuusoletuksen takia. Tämä saattaa johtaa epätasa-arvoisiin seurauksiin asiakkaiden elämässä. Kulttuuritietoisien kehysten vaarana on, että kulttuurit nähdään selvärajaisina ja toisistaan erottuvina kokonaisuuksina, mikä voi johtaa liiallisiin kulttuurisiin yleistyksiin, jos yksilöllisiä tai perhekohtaisia eroja ei huomioida. Sosiaalityö voi myös jäädä kokonaan hoitamatta, jos erilainen kulttuuri nähdään työn esteenä tai perheen tai lasten hyvinvoinnin puutteet selitetään kulttuuriin kuuluviksi. Rasismitietoisessa kehyksessä ongelmat kyllä tiedostetaan, mutta varsinaiset työkäytännöt voivat jäädä puutteellisiksi, tai ongelmat koetaan niin vaikeasti lähestyttäviksi ja monitulkintaisiksi, ettei niihin puututa. Tämän korjaaminen edellyttää Aniksen mukaan ongelmaan laajempaa tiedostamista, toimivaa viranomaisten yhteistyötä ja maahanmuuttajien kokemusten kuulemista. Osallistavassa kehyksessä työorientaatio on myönteinen, mutta riskinä voi olla liiallisen vastuun siirtäminen asiakkaalle itselleen tilanteessa, jossa tarvittaisiin ammatillista apua. (Anis 2006a, 123-124.)

Segal & Mayadas (2005, 572, 574, 580-581) huomauttavat, että maahanmuuttajaväestö on hyvin monimuotoinen, ja on lähes röyhkeää yrittää luoda yleispäteviä ohjeistuksia heidän kanssaan työskentelylle. Kuitenkin ohjeistamatta jättäminen voi saada sosiaalityöntekijät karttamaan koko työaluetta. Lisäksi perinteiset sosiaalityön menetelmät voivat olla riittämättömiä maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä. Kirjoittajien mukaan yhteiskunnan valmiuden ottaa vastaan maahanmuuttajia tulisi näkyä maahanmuutto- ja pakolaispolitiikan lisäksi maahanmuuttajille suunnatuissa ohjelmissa ja palveluissa sekä maahanmuuttajien kanssa työskenteleville

ammattilaisille suunnatussa koulutuksessa. Lisäksi palvelut on tuotava maahanmuuttajien tietoisuuteen pyrkimällä jatkuvaan aktiiviseen palveluntarjontaan. Kirjoittajat painottavat sitä, että poliittiset ohjelmat ja vaatimukset tasa-arvosta voivat myös estää maahanmuuttajia osallistumasta yhteiskunnan elämään ja sen palveluihin. Palvelut ja niihin pääsy voivat olla myös niin monimutkaisia, että vähemmän koulutetut maahanmuuttajat epäonnistuvat pääsyssä heille kuuluvien palvelujen piiriin.

### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

#### 3.1 Kiertoteitä pitkin perille

Alun perin tarkoitukseni oli löytää Tampereelta alueellisten sosiaaliasemien sosiaalityöntekijöiden maahanmuuttaja-asiakkaita yksilohaastatteluihin. Olin kiinnostunut siitä, miten nämä asiakkaat ymmärtävät asiakaslähtöisyyden ja miten he kokevat sen toteutuvan nykyisessä asiakkuudessaan. Lisäksi minua kiinnosti, miten asiakkaat kokevat sosiaaliasemat fyysisinä ympäristöinä ja asioinnin paikkoina, ja miten asiakaslähtöisyyttä voitaisiin kehittää huomioimalla tilakysymykset paremmin. Minua kiinnosti myös, mitä seurauksia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisilla oli asiakkaiden elämään. Suunnittelin käyttäväni tutkimusmenetelmänä yksilohaastattelua siksi, että haastattelussa tutkittavat voisivat kertoa minulle suoraan omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan. Haastattelun avulla saisin monipuolisesti tietoa ja tilanne muodostuisi joustavaksi myös tutkittavan kannalta, kun erilaiset täsmennykset ja laajempikin vuoropuhelu olisivat mahdollisia. Koska maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä sosiaalityössä ei ole paljoa aiemmin tutkittu, olisi yksilohaastattelu tarjonnut myös minulle tilaisuuden kysyä ja oppia uutta. Lisäksi ajattelin, että haastattelun monikulttuurinen ulottuvuus saattaisi edellyttää erilaisten käsitteiden ja käytäntöjen selvittämistä, minkä arvelin onnistuvan parhaiten todellisessa kohtaamistilanteessa. (vrt. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 192.)

Tarkoitukseni oli käyttää haastattelumenetelmänä teemahaastattelua. Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 48) mukaan haastattelu etenee teemahaastattelussa tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemojen varassa eteneminen tuo kuuluviin tutkittavien, asiakkaiden äänen, ja antaa painoarvon asiakkaiden tuottamille merkityksille ja kokemuksille. Suunnittelin teemahaastattelurungon teoreettisesta viitekehystä löytämieni ja tärkeiksi näkemieni asioiden varaan. Aioin kysyä haastateltavan sosiaalityön asiakkuuksista, niiden pituuksista ja paikoista. Asioinnin paikkana olevaan sosiaaliasemaan liittyen olin kiinnostunut erilaisista toimistokäytännöistä, asioinnin helppoudesta, tiedon saannista ja ylipäätään tilanteista, jolloin asiakkaat ovat yhteydessä sosiaalityöntekijään. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen kokemuksiin liittyen olin kiinnostunut hyvistä ja huonoista kokemuksista sosiaalityöntekijää tavatessa ja yleensä tapaamisten kulusta. Asiakaslähtöisyyden määrittelyä lähdin hakemaan kysymällä hyvän asiakastapaamisen, hyvän sosiaalityöntekijän ja hyvän asiakkaan ominaisuuksia. Lisäksi olin kiinnostunut asiakaskäyntien vaikuttavuudesta asiakkaan elämään, ja hänen omista mahdollisuuksistaan vaikuttaa asioiden kulkuun.

Lähetin haastattelupyynnöt huhtikuussa 2006 kolmelle tamperelaiselle sosiaaliasemalle ja pyysin sosiaalityöntekijöitä kysymään asiakkailtaan halukkuutta haastatteluun. Lisäksi hyödynsin kolmannen sektorin toimijoihin päin muotoutuneita kontakteja, joita sain syventävien opintojen harjoittelusta Pikassos Oy:ssä maahanmuuttajatyön kehittämisprojektissa. Tavoitteenani oli saada haastattelut tehtyä harjoittelun aikana kesän loppuun mennessä. Haastateltavien löytyminen osoittautui haastavammaksi, mitä olin osannut odottaa. Sosiaaliasemien kautta en saanut ensimmäistäkään yhteydenottoa, vaikka pommitin työntekijöitä muistutusviesteillä. Suunnittelin jopa lähteväni kuljeksimaan pitkin sosiaaliasemien käytäviä ja pysäyttäväni kaikki maahanmuuttajataustaiset asiakkaat, ja suostuttelevani heidät haastatteluun. Lopulta sain harjoitteluni kautta kontaktin kolmeen maahanmuuttajaan, jotka lupautuivat haastateltaviksi. Nämä haastattelut toteutuivat kesä-heinäkuun vaihteessa 2006 ja ne nauhoitettiin. Näistä kolmesta haastattelusta kaksi jäi kuitenkin sisällöllisesti hyvin niukoiksi, joten niitä ei voinutkaan käyttää tutkimuksessani. Kolmas haastattelu ei puolestaan ollut niin kattava, että sen olisi voinut ajatella riittävän yksin aineistoksi. Jonkun aikaa tuskailtuani päädyin jättämään tehdyt haastattelut kokonaan pois tutkimuksestani, koska uusia haastateltavia en enää löytänyt, ja sain mahdollisuuden käyttää valmista aineistoa, joka kerättiin harjoitteluni aikana Pikassos Oy:ssä. Vaikka en käytäkään tekemiäni yksilöhaastatteluja tässä tutkimuksessa, oli niiden tekeminen kuitenkin itselleni opettava kokemus. Ajattelen, että myös teemahaastattelurungon miettiminen lähensi minua tutkimusaiheeseeni, vaikka aineiston vaihdoksen myötä tutkimusasetelmani ja sen myötä tutkimuskysymyksenikin piti miettiä uudelleen.

### **3.2 Tutkimusongelma**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on vastata kahteen kysymykseen. Etsin vastauksia siihen, *mitä asiakaslähtöisyys on maahanmuuttajien näkökulmasta* ja toiseksi siihen, *millaisia ovat maahanmuuttajien kokemukset asiakaslähtöisyyden toteutumisesta käytännön sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa*. Olen siis kiinnostunut siitä, mitä maahanmuuttajat puhuvat heidän omat tarpeensa huomioivasta hyvästä asiakaskohtaamisesta, asiakkaan huomioimisesta ja kuulluksi tulemisesta. Lisäksi minua kiinnostaa, miten maahanmuuttajat ovat kokeneet sosiaalityön palvelujen piirissä asioinnin. Käsitän sosiaalityön palvelut tässä laaja-alaisiksi palveluiksi, joihin kuuluu perinteisen sosiaalitoimiston sosiaalityön lisäksi myös muita julkisia hyvinvointipalveluja, kuten Kelan tai työvoimatoimiston palvelut. Perustelen ratkaisuni sillä, että sosiaalityön palvelujen piirissä olevat asiakkaat ovat hyvin usein myös työvoimatoimiston, Kelan tai muiden julkisten hyvinvointipalveluorganisaatioiden asiakkaita, ja palvelut linkittyvät toisiinsa esimerkiksi erilaisten etuisuuksien myöntämisen tai työllistämisyrittämysten yhteydessä. Palvelujen sujuvuus yhdessä

paikassa saattaa vaikuttaa palvelun saamiseen tai sen laatuun toisessa julkisessa palveluorganisaatiossa. Koska julkisilla hyvinvointipalveluilla on näkemykseni mukaan selkeä keskinäinen riippuvuussuhde, on perusteltua tarkastella maahanmuuttajien kokemuksia sosiaalityön ja muiden julkisten hyvinvointipalvelujen asiakkuudesta laaja-alaisesti ymmärrettynä. Pyrin tuomaan tutkimuksen näkökulmaksi asiakkaan silmin avautuvan todellisuuden asiakaslähtöisyydestä ja asiakkuuden kokemuksista.

### 3.3 Tutkimusaineisto

Tämän tutkimuksen aineisto koostuu seitsemästä maahanmuuttajien ryhmähaastattelusta. Tutkimuksen kohderyhmä on Tampereella asuvat maahanmuuttajat, mutta kohderyhmää ei rajattu sen tarkemmin. Tämän takia puhun tutkimuksessani ryhmähaastattelusta eikä kohderyhmähaastattelusta, vaikka käyttämässäni kirjallisuudessa puhutaan myös jälkimmäisellä termillä.

Yksi ryhmähaastatteluista on tehty venäjän kielen tulkin kanssa ja osittain englanniksi, yksi englannin kielellä ilman tulkkeja ja loput suomen kielellä, näistä yksi epävirallisen venäjänkielentaitoisen avustajan kanssa. Persian ja arabian kielen tulkkien kanssa tehdyksi suunnitellut haastattelut peruuntuivat, koska yhtään haastateltavaa ei saapunut paikalle. Yksi ryhmähaastattelu oli suunnattu nuorille maahanmuuttajille ja loput toteutettiin aikuisten maahanmuuttajien kanssa. Haastatteluissa oli läsnä kolmesta kahdeksaan maahanmuuttajaa, pääsääntöisesti viisi. Haastattelut ajoittuivat huhtikuun alun ja kesäkuun lopun välille vuonna 2006 ja ne tehtiin kaikki Tampereella. Haastateltavilta ei pyydetty minkäänlaisia taustatietoja, jotta osallistumiseen olisi mahdollisimman matala kynnyks ja haastateltavien anonymiteetti säilyisi mahdollisimman hyvin. Omien havaintojeni ja haastatteluista ylös kirjatun tekstin pohjalta aineistosta voi sanoa yleisesti, että haastatteluihin osallistui sekä naisia että miehiä, perheellisiä ja perheettömiä, ja osallistujien iät vaihtelivat yläkouluikäisestä eläkeikäiseen. Lisäksi koulutustaso vaihteli peruskoulutuksen saaneista ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneisiin. Osa haastatteluista oli asunut Suomessa lähes 20 vuotta, osa vasta muutaman kuukauden. Eniten oli kolmesta kahdeksaan vuotta Suomessa asuneita. Ryhmät olivat siis hyvin heterogeenisiä ja yhteistä kaikille osallistujille oli ainakin se, että he ovat Suomessa ja Tampereella asuvia maahanmuuttajia.

Maahanmuuttajat ohjautuivat ryhmähaastatteluihin eri polkuja pitkin. Haastatteluista tiedotettiin sekä suullisesti että kirjallisen haastattelukutsun avulla muun muassa naisten kansainvälisessä tapaamispaikassa Naistarissa, turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa, tulkkikeskuksessa,



sosiaaliasemien ilmoitustauluilla sekä henkilökohtaisten kontaktien välityksellä. Haastattelukutsu käännettiin englannin, venäjän, persian ja arabian kielille ja sitä jaettiin edellä mainittuihin paikkoihin. Kutsussa kerrottiin haastattelujen tarkoituksesta kerätä materiaalia maahanmuuttajien palvelujen kehittämistä varten. Kutsussa kerrottiin haastattelun olevan ryhmähaastattelu, ja että haastattelutilanteessa on haastattelijan lisäksi toinen työntekijä, joka kirjaa haastattelun ylös. Kutsussa korostettiin keskustelujen luottamuksellisuutta ja osallistujien nimettömyyttä sekä osallistumisen vapaaehtoisuutta. Samalla painotettiin, miten jokainen mielipide ja kokemus on erittäin tärkeä työn onnistumisen kannalta. (ks. Liite 1)

Koska haastattelutilanteet pohjautuivat kutsuun, ja sen lukeneet tai muuten asiasta kuulleet maahanmuuttajat saapuivat ryhmähaastattelutilanteisiin, ei haastattelujen osallistujamääriä voitu tietää ennen haastattelun alkua. Ryhmähaastattelukirjallisuudessa puhutaan kuudesta kahdeksaan hengen ryhmästä optimikokoisena ryhmänä haastattelulle (esim. Bloor ym. 2001, 26). Tässä tutkimuksessa ryhmän koko oli useimmiten viisi henkeä, mutta ryhmän koko vaihteli siis kutsuun vastanneiden mukaan kolmesta kahdeksaan henkeen. Ryhmän koko vaikutti toimivalta lähes kaikissa ryhmähaastatteluissa, joissa itse olin läsnä. Tulkin kanssa tehty haastattelu oli hyvä tehdä pienemmän ryhmän kanssa, kun jokaisella oli riittävästi aikaa sanoa sanottavansa ja tulkilla tulkata se. Englanninkielinen haastatteluryhmä oli puolestaan hyvin sanavalmis ja aktiivinen, ja vaikka ryhmä olikin keskikokoinen, niin hieman pienemmällä ryhmällä olisi ehkä ollut helpompaa keskustella ja kirjata keskustelua ylös.

Haastattelukutsu oli avoin kaikille Tampereella asuville maahanmuuttajille, ja jokainen sai määritellä oman osallistumisensa itse. Maahanmuuttajia ei siis lähdetty rajaamaan sillä perusteella, kuuluivatko he haastatteluhetkellä esimerkiksi julkisten sosiaalipalvelujen piiriin vai eivät, vaan jokainen osallistuja rajasi itse itsensä kohderyhmään kuuluvaksi (ks. Bloor ym. 2001, 31). Tämä edustaa mielestäni asiakaslähtöisyyden ajatusta parhaimmillaan. Jokainen haastatteluihin osallistunut oli siis vähintään suomalaisen yhteiskunnan ja sen järjestelmän ja rakenteiden asiakas. Toki haastatteluihin osallistuneet maahanmuuttajat ovat käytännössä olleet asiakkaina erilaisissa julkisissa palveluissa Suomessa oloaikanaan, mutta tästä ei tehty osallistumisen kriteeriä.

Ryhmähaastattelut on alun perin tehty Tampereen kaupunkiseudun seutukehittäjähankkeen maahanmuuttajatyön kehittämissosiota varten sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy:n työnä. Haastattelun rungon ja teemat on suunnitellut hankkeen työntekijä, ja aineiston hankintaan liittyvät metodiset valinnat on tehty Pikassos Oy:ssä. Suoritin sosiaalityön syventävien opintojen harjoitteluni tässä hankkeessa, ja sain sitä kautta aineiston käyttööni. Itse olin näistä seitsemästä

ryhmähaastattelusta mukana kolmessa kirjaajana ja yhdessä haastattelijana. Kolmessa ryhmähaastattelussa en itse ollut lainkaan mukana, vaan olen saanut haastattelutilanteissa kirjatun materiaalin käyttöni. Oma roolini näissä seitsemässä haastattelussa on siis erilainen; haastattelutilanteissa haastattelijana ja kirjaajana olen ollut aktiivinen ja itsekkin osallisena tuotettuun tietoon. Lisäksi olen ulkopuolinen tuotetun tekstin tulkitsija niiden haastattelujen osalta, joissa en ollut läsnä. Pro gradu -työni ei ole osa hanketta, vaan se on itsenäinen kokonaisuutensa.

### **3.4 Bikva -asiakslähtöinen arviointimalli**

Ryhmähaastattelujen tiedonkeruun menetelmänä käytettiin tanskalaista Bikva-mallia. Sana Bikva tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerindragelse i kvalitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Mallin lähtökohtana on asiakkaiden mukaan otto arviointiin, heidän ajatustensa kuuleminen ja niiden nostaminen esiin kehittämistyön perustaksi. (Krogstrup 2004.)

Bikva-mallin ajatuksena on, että asiakkailla on oleellista tietoa, jota voi hyödyntää julkisen sektorin toiminnan kohdentamisessa ja kehittämisessä. Arviointiprosessin suunta on alhaalta ylöspäin, eli asiakkaista johtoportaan päin. Bikva-malli muodostuu neljästä vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaita kutsutaan ryhmähaastatteluun, jossa kerätään asiakkaiden kokemuksia ja subjektiivisia laatuarvioiteja palveluista. Seuraavassa vaiheessa asiakkaiden palaute kootaan ja esitellään kenttätyöntekijöille, kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijöille. Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelussa tarkoituksena on pohtia omaa toimintaa asiakkaiden palautteen valossa ja miettiä, mihin asiakkaiden arviot perustuvat. Kolmannessa vaiheessa asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään hallintojohdolle, ja heidän tarkoituksenaan on pohtia syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen sekä palautteen merkitystä heidän oman työnsä kannalta. Viimeisessä vaiheessa kaikki kolmen ryhmän palautteet esitellään poliittisille päättäjille, joiden tarkoituksena on taas arvioida syitä näille palautteille ja miettiä niiden merkitystä ja vaikutusta heidän omaan työhönsä. Asiakkaista lähtevä haastattelu käynnistää siis erityisen arviointi- ja oppimisprosessin kunnallisorganisaation muilla tasoilla. Tiedonkeruun tavoitteena on asettaa nykyisiä toimintatapoja ja käytäntöjä kyseenalaiseksi. (Krogstrup 2004.)

Bikva-malli toimii siis kehittämisen välineenä julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen asiakkuuden kannalta. Myös tämä oikeuttaa osaltaan omaa valintaani sosiaalityön ymmärtämisessä laaja-alaisemmin muitakin julkisia hyvinvointipalveluja käsittäväksi työksi, minkä piiristä muotoutuneita asiakaslähtöisyyden ja asiakkuuden kokemuksia etsin aineistostani. Pro graduissa

käyttämäni haastatteluaineisto sijoittuu Bikva-mallin ensimmäiseen tiedonkeruuvaiheeseen, mutta pro gradu -työni on itsenäinen työ. Varsinainen Bikva-prosessi, eli asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten kuljettaminen päätöksentekijöille ja sen myötä maahanmuuttajien palvelujen kehittäminen, on käynnissä Pikassos Oy:ssä.

Bikva-haastattelu lähti käyntiin siten, että ryhmähaastattelutilanteessa asiakkaille näytettiin jana, jonka toisessa päässä oli Suomeen tai Tampereelle tulohetki ja toisessa päässä nykyhetki, haastattelutilanne. Asiakkaita pyydettiin kertomaan, millainen Tampereelle muutto oli, mikä silloin oli vaikeaa ja mikä helppoa, mitkä asiat sujuivat hyvin sekä mistä ja millaista tukea he silloin saivat. Vastaavasti asiakkaita pyydettiin ajattelemaan nykyhetkeä ja sitä, mitkä asiat sujuvat nyt hyvin tai huonosti, mitkä asiat ovat muuttuneet Tampereelle muuton jälkeen, mikä muutoksiin on vaikuttanut ja mistä asiakas nyt saa tukea. Haastattelutilanteen lopuksi kysyttiin vielä, mitä ajatuksia tilanne herätti, kenelle asiakkaat haluaisivat lähettää terveisiä tai kertoa kokemuksistaan, ja mihin he haluaisivat vaikuttaa asuinpaikkakunnallaan. (ks. Liite 2) Bikva-haastattelun kysymykset eivät ole suoraan verrattavissa omiin tutkimuskysymyksiini, vaan olen joutunut taiteilemaan monitahoisen aineiston ympärillä ja etsimään sieltä vastauksia omiin kysymyksiini.

Oikeastaan ryhmähaastattelu on hieman väärä termi tiedonkeruumenetelmänä sovelletun Bikva-arviointimallin kuvaamiseen. Bikva-mallia voi pitää eräänlaisena sovellutuksena ryhmähaastattelusta. Ennemmin mallissa on kyse asiakasryhmien keskinäisestä keskustelusta ja yhteisestä tiedon tuottamisesta. Vaikka haastattelutilanne rakentui ennalta mietittyjen kysymysten pohjalle, päämääränä ei kuitenkaan ollut löytää oikeita vastauksia kaikkiin kysymyksiin, vaan ennemminkin luoda puitteet ryhmän keskustelulle ja vuorovaikutukselle (ks. Bloor, Frankland, Thomas & Robson 2001, 43).

Maahanmuuttajien lisäksi tilanteeseen osallistuivat haastattelija ja kirjuri. Haastattelijan rooli oli esitellä lyhyesti maahanmuuttajatyön kehittämishankkeen tarkoitus ja haastattelun merkitys kehittämisprosessissa sekä selventää haastattelutilanteen pelisäännöt. Haastattelija esitteli aikajanan idean ja esitti keskustelun kuluessa joitakin tarkentavia kysymyksiä. Kuitenkin haastattelija pysytteli haastattelutilanteessa taustalla pyrkimyksensä edesauttaa vuorovaikutuksen syntyä ja kulkua ryhmässä, eikä niinkään kontrolloinut tai ohjaillut tilannetta kysymysten avulla (ks. Bloor ym. 2001, 49). Tilanteen eteenpäin viemiseen liittyi silti haastattelijan osalta sen takaaminen, että jokaisen haastatteluun osallistujan mielipiteet ja ajatukset pääsivät esille, eikä kukaan päässyt dominoimaan keskustelua tai vetäytymään liian taustalle (Bloor ym. 2001, 48-50). Kirjurin rooli oli puolestaan keskittyä kuuntelemaan keskustelua intensiivisesti, poimia sieltä puhujien sanomien

keskeiset sisällöt ja kirjoittaa keskustelua jatkuvasti ylös. Tietokoneelle kirjoitettu teksti heijastettiin projektorin avulla seinälle niin, että jokainen pystyi koko ajan näkemään, mitä keskustelusta kirjoitetaan. Tämä synnytti erityisen luottamuksen haastattelutilanteeseen, sillä se mahdollisti tuotetun tekstin kommentoimisen heti. Mahdolliset väärinkäsitykset saatiin heti selviksi, ja jos joku halusi esittää tarkennuksia, ne kirjattiin saman tien ylös. Haastattelua ei siis nauhoitettu, vaan keskustelu kirjattiin haastattelutilanteen aikana kaikkien nähdessä, mitä kirjoitetaan. Monilla maahanmuuttajilla nauhoituksiin liittyy myös pelkoja ja ennakkoluuloja esimerkiksi erilaisiin kuulusteluihin liittyneiden kidutuskokemusten takia, joten siksikin haastattelujen kirjaaminen paikan päällä oli perusteltu ratkaisu. Tällä tavalla kerättyä aineistoa voisi kutsua kiteytyneeksi aineistoksi tai konsensusaineistoksi, koska se sisältää yhteisesti tuotetut haastattelujen keskeisimmät sisällöt ja teemat perinteisesti litteroituja haastatteluja tiiviimpänä kokonaispakettina. Toisaalta kirjoitettu teksti on jo itsessään myös ensimmäinen tulkinta käydystä keskustelusta ja sen keskeisistä teemoista.

Haastatteluihin osallistuneet maahanmuuttajat antoivat positiivista palautetta siitä, että vihdoinkin heiltä kysytään heidän mielipiteitään, ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Tämä antaa viitteitä siihen, että vaikka maahanmuuttajille on suunnattu jonkin verran erilaisia kyselytutkimuksia, niitä ei ole koettu aidoksi tutkimuksiksi ja kiinnostuksen osoituksiksi heitä kohtaan. Ryhmähaastatteluun osallistuminen antoi maahanmuuttajille kokemuksen osallistumisesta ja osallisuudesta johonkin tärkeään, heitä itseään koskevien palvelujen kehittämiseen (vrt. Bloor ym. 2001, 93-98). Ryhmähaastattelun vahvuutena voisi pitää sitä, että kun haastateltavia oli enemmän, haastatteluun osallistuvat maahanmuuttajat kokivat, että tällä haastattelulla on todellista painoarvoa ja se rohkaisi heitä keskustelemaan avoimesti ja tuomaan näkökantojaan esille.

### **3.5 Ryhmähaastattelusta**

Koska aineistona käyttämäni Bikva-haastattelut ovat sovellutus ryhmähaastatteluista, on paikallaan eritellä hieman lisää ryhmähaastattelua ja sen dynamiikkaa. Ryhmähaastattelu mahdollistaa useiden ihmisten yhtäaikaisen haastattelun ja on siksi tehokas tiedonkeruun muoto. Yksilöhaastatteluihin verrattuna haastattelijan tutkittaviin kohdistamat odotukset ja niiden vaikutukset esille tuotuihin asioihin vähenevät, ja ryhmähaastattelussa haastateltavat kontrolloivat toisiaan. (Sulkunen 1990, 264.) Ryhmähaastatteluun voi olla myös helpompi osallistua, koska haastateltavat voivat olla vakuuttuneita siitä, että tilanteessa on kyse ryhmän ja sen jäsenten kokemusten tutkimisesta, eikä huomion keskittämisestä yksilöön sinänsä (Bloor ym. 2001, 36).

Koska ryhmähaastattelu perustuu haastateltavien vuorovaikutukseen, on ryhmän kokoonpano ja riittävä heterogeenisyys tärkeää. Bloorin ym. mukaan ryhmähaastattelu on osallistava haastattelumuoto, sillä se antaa houkuttelevan välineen julkiselle osallistumiselle tutkimusprosessiin. Ryhmähaastattelu on ajallisesti rajattu sosiaalinen vuorovaikutustapahtuma, joka ei vaadi osallistujilta mitään ylimääräisiä teknisiä taitoja. (Bloor ym. 2001, 13, 20.)

Ryhmähaastattelujen avulla on mahdollista saada tietoa muun muassa merkityksistä, joita ryhmän jäsenillä on, erilaisista ryhmäprosesseista sekä vallitsevista ryhmänormeista. Bloor ym. pitävät ryhmähaastattelun vahvuutena sitä, että sen avulla voi päästä kiinni monimutkaisiin ja vaihteleviin prosesseihin, joiden kautta ryhmät muodostavat normeja ja merkityksiä. Ryhmähaastattelua voi käyttää monissa eri tutkimuksen vaiheissa aina esitutkimuksista varsinaiseen tutkimuksen tiedontuotantoon ja jälkikäteen tutkimuksen arviointiin. Ryhmähaastattelulla on myös mahdollista täydentää esimerkiksi kyselylomakkeiden avulla saatavaa tietoa. (em., 17-18.) Tässä tutkimuksessa ryhmähaastattelun avulla on ajateltu saatavan tietoa myös ryhmän jäsenten erilaisista kokemuksista ja menetelmää on käytetty keskeisenä välineenä tuottaa tietoa aiheesta.

Ryhmähaastattelut on mahdollista toteuttaa joko olemassa olevien ryhmien tai haastatteluja varten perustettujen ryhmien kanssa. Olemassa olevia ryhmiä haastatteleamalla voi päästä lähelle luonnollisia vuorovaikutustilanteita, ja esimerkiksi vaikeita tai leimaavia asioita voi olla helpompi käsitellä tutussa ryhmässä. Lisäksi ryhmien koolle kutsuminen haastattelua varten käy melko vaivattomasti. Haastattelua varten perustettu ryhmä voi puolestaan antaa haastateltaville mahdollisuuden puhua vapaammin ja avoimemmin ilman pelkoa jälkiseuraamuksista. Lisäksi toisten mielipiteiden ja käytöksen haastaminen tai tukeminen voi toteutua jopa suoremmin kuin olemassa olevissa ryhmissä. (em., 22-24.) Tämän tutkimuksen aineistona olevat ryhmät on koottu juuri haastatteluja varten, mutta osa ryhmiin osallistuneista on ollut toisilleen tuttuja maahanmuuttajapiirien pienuuden takia.

Bloor ym. varoittavat siitä, että etenkin olemassa olevasta ryhmästä kootussa ryhmähaastattelussa haastateltavat voivat tempautua haastattelun tunnelmaan niin, että he paljastavat itsestään tietoja, joita eivät jälkikäteen enää haluaisikaan paljastaa. Tämän vuoksi on keskeistä korostaa haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuutta ja tilanteen luottamuksellisuutta. Lisäksi on tärkeää painottaa, mistä haastattelutilanteesta on tarkoitus keskustella. Toisilleen tuntemattomista ihmisistä muodostetussa ryhmässä tämä vaara on pienempi, mutta aiheen on oltava sellainen, että toisilleen tuntemattomien voi ajatella keskustelevan siitä keskenään. (em., 24-26.) Tässä tutkimuksessa liian paljastamisen riskiä pyrittiin välttämään lisäksi siten, että keskustelujen kirjaaminen heijastettiin

projektorilla seinälle kaikkien luettavaksi, ja tarvittaessa poistettiin kirjoitettu kohta välittömästi. Ryhmähaastatteluissa, joissa itse olin läsnä, kirjoitettua tekstiä pyydettiin kuitenkin poistamaan hyvin harvoin.

## 4 AINEISTON ANALYYSI

### 4.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tulkinnan välineenä

Olen valinnut aineistoni analyysin apuvälineeksi sisällönanalyttisen lähestymistavan. Koska jo aineisto itsessään on erikoislaatuinen ja sen keruutapa oli sovellutus ryhmähaastattelusta, aineisto ei yrityksistäni huolimatta taivu minkään tiukan järjestelmällisen tai strukturoidun analyysimenetelmän alle. Analyysini kohteena ovat kirjalliset tuotokset, jotka kirjoitettiin ylös haastattelutilanteissa. Tuotokset eivät ole suoria kuvauksia ryhmähaastatteluiden kulusta ja niissä sanotuista asioista, vaan jo kirjallinen tuotos on haastattelutilanteen kirjurin pelkistämä tulkinta merkitykselliseksi määritellyistä asioista.

Sisällönanalyysia voi Tuomen ja Sarajärven (2004) mukaan pitää sekä yksittäisenä metodina että väljänä teoreettisena kehyksenä. Tässä tutkimuksessa olen poiminut aineksia molemmista sisällönanalyysin ulottuvuuksista. Olen pyrkinyt toteuttamaan analyysiani aineistolähtöisesti eli siten, ettei teoreettinen viitekehys pääsisi ohjaamaan analyysin tekoa. Olen tosin tietoinen siitä, että tutkimuksen teoreettista osiota kirjoittaessani minulle on muodostunut tietynlainen mielikuva käsiteltävästä ilmiöstä, ja tämä on mahdotonta sulkea täysin analyysin teon ulkopuolelle. Olen kuitenkin tietoisesti pyrkinyt irrottautumaan teorian pohjalta nousseista ennakkokäsityksistäni ja tiedoistani maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn asiakaslähtöisyyteen ja asiakkuuden kokemuksiin liittyen. Olen halunnut antaa aineistolleni aidon mahdollisuuden puhua ja tuottaa uutta tietoa, ja olen mielessäni heittänyt nurkkaan ne silmälasit, jotka kehittyivät teoriaosuuteen perehtyessä. Aineistolähtöisen analyysin ajatuksen mukaisesti pyrin minimoimaan aikaisempien havaintojen, tietojen ja teorioiden vaikutukset analyysiin ja analyysin lopputuloksiin. Tiedostan kuitenkin sen, että mitkään havainnot eivät voi olla täysin objektiivisiä, vaan käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat itseni asettamia ja vaikuttavat siten tutkimukseeni ja sen tuloksiin. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2004, 93-98.)

Sisällönanalyysi on Tuomen ja Sarajärven (em., 105-110) mukaan tekstianalyysia kuten esimerkiksi diskurssianalyysikin. Molempien avulla voidaan tarkastella inhimillisiä merkityksiä, joita tutkittavasta ilmiöstä löytyy. Sisällönanalyysi keskittyy erilaisten merkitysten etsimiseen, kun taas diskurssianalyttisen otteen tavoitteena on analysoida, miten näitä merkityksiä tuotetaan. Olen omassa tutkimuksessani kiinnostunut juuri aineistosta löytyvistä erilaisista merkityksistä ja tulkinnosta asiakaslähtöisyydelle ja asiakkuudelle, enkä tavoista, joilla niitä tuotetaan. Sisällönanalyysin pyrkimyksenä on kuvata tutkittavien dokumenttien sisältöä sanallisesti ja luoda

näin ollen sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisen aineiston analyysin tavoitteena on pyrkiä luomaan hajanaisesta aineistosta mielekäs, selkeä ja yhtenäinen kokonaisuus. Tämän työn pohjalta on mahdollista tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jakaantuu kolmeen vaiheeseen, joita ovat aineiston pelkistäminen eli redusointi, aineiston ryhmittely eli klusterointi ja teoreettisten käsitteiden luominen eli abstrahointi. Pelkistämävaiheessa aineistosta karsitaan pois tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat. Tämä voi tapahtua joko informaatiota tiivistämällä tai pilkkomalla sitä osiin. Aineiston pelkistämistä ohjaa analyysin aineistolähtöisyydestä huolimatta tutkimustehtävä, joten pelkistämävaiheessa aineistosta nostetaan vain tutkimustehtävän kannalta olennaisia ilmauksia. Aineistosta nousseet alkuperäisilmaukset korvataan tässä vaiheessa tiivistetyillä ja pelkistetyillä ilmauksilla. Ryhmittelyvaiheessa aineistosta nostetut alkuperäisilmaukset käydään tarkasti läpi, ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokiksi, ja kokonaisuudet nimetään luokan sisältöä kuvaavien käsitteiden avulla. Luokittelun tarkoituksena on tiivistää aineistoa sisällyttämällä yksittäiset tekijät yleisempiin käsitteisiin. Ryhmittelyn avulla luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle. Analyysin viimeisessä vaiheessa eli abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja teoreettiset käsitteet muodostetaan valikoidun tiedon perusteella. Käsitteellistämässä alkuperäisilmausten informaatio muotoillaan erilaisten teoreettisten käsitteiden avulla ja tutkimuksen johtopäätökset voidaan tehdä näihin teoreettisiin käsitteisiin perustuen. Käsitteellistämistä jatketaan luokituksia yhdistelemällä niin kauan, kuin se on aineiston näkökulmasta katsoen mahdollista ja järkevää. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan lopulta vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 110-115.)

## **4.2 Rämpimiskierroksia aineiston ympärillä**

Ensimmäiset lukuhetket aineistoni ympärillä olivat enemmän tai vähemmän kaoottista kahlaamista. Luin haastattelukirjauksia ja yritin miettiä, mitä ihmettä nostaisin tarkempaan tarkasteluun suuresta asiapaljoudesta. Vähitellen aineistosta alkoi hahmottua joitakin isompia kokonaisuuksia, joiden pohjalta uskalsin alkaa eritellä aineistoani tarkemmin. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin ensimmäisen vaiheen mukaisesti lähdin pelkistämään aineistoa siten, että pyrin karsimaan omalle tutkimukselleni epäolennaisia asioita pois sekä pilkkomaan aineistoa osiin. Lähdin lukemaan aineistoani ensimmäistä kertaa systemaattisesti läpi siten, että etsin aineistosta kohtia, joissa puhuttiin jotakin erilaisista julkisista palveluista tai niissä asioinnista. Toisena huomioni kohteena



olivat erilaiset puheet kulttuuriin ja maahanmuuttajuuteen liittyen. Nämä lukutavat muodostin kahden tutkimuskysymyksen pohjalta, sillä ajattelin tavoittavani maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä juuri tarkastelemalla erilaisiin julkisiin palveluihin liittyviä puheita, ja uskoin saavani lisää eväitä asiakaslähtöisyyden määrittelemiseen kulttuuriin ja maahanmuuttajuuden kokemuksiin linkittyvistä puheista. Tämän työn jälkeen minulla oli edessäni pitkä lista mitä erilaisempia ilmauksia, jotka liittyivät jollakin tavoin julkisiin palveluihin, kulttuuriin ja maahanmuuttajuuteen. En halunnut tehdä pelkistämistä liian tarkasti, vaan otin jatkotarkastelun alle melko väljästi teemojen alle soveltuvia asioita, jotta saisin esille myös yllättävämpiä ja erilaisia ilmaisuja. Ensimmäisen pelkistämävaiheen jälkeen aloin lukea esille nostamiani ilmauksia niin, että ryhmittelin ilmauksia erilaisten teemojen alle, mitä aineistosta oli mielestäni löydettävissä. Loppujen lopuksi aineistoni asettui 22 pelkistetyn teeman alle. Tässä vaiheessa en enää kiinnittänyt erikseen huomiota siihen, liittyivätkö ilmaukset julkisiin palveluihin, kulttuuriin vai maahanmuuttajuuteen, vaan pyrin asettelemaan aineiston mahdollisimman järkevästi niiden kehittelemieni pelkistettyjen teemojen alle.

Pelkistämisen jälkeen oli vuorossa aineiston ryhmittelyvaihe. Tutkin löytämiäni pelkistettyjä teemoja ja yhdistelin niitä isommiksi kokonaisuuksiksi sillä perusteella, mitkä olivat eri teemojen yhdistäviä tai erottavia tekijöitä. Lopulta muodostin teemoista 11 alaluokkaa siten, että kokosin samoista asioista kertovat teemat aina yhdeksi kokonaisuudeksi. Osa alaluokista koostuu useammista teemoista ja osa teemoista muodostaa oman alaluokkansa. Viimeisessä analyysin vaiheessa yhdistelin alaluokkia taas astetta suurempiin kokonaisuuksiin ja ryhmittelin niiden pohjalta viisi yläluokkaa. Myös tämän yhdistelyn pohjana oli samoihin asioihin liittyvien alaluokkien kokoaminen yhteen ja pyrkimys niiden käsitteellisempään ilmaisemiseen. Yläluokkien pohjalta muodostin kaksi pääluokkaa, jotka vastaavat tutkimukseni kahta kysymystä. Nämä pääluokat puolestaan muodostavat koko tutkimuskokonaisuuden kattavan yhdistävän luokan. Muodostin siis Tuomen ja Sarajärven (em., 112-115) ajatuksen mukaisesti ensin aineiston ryhmittelyvaiheessa alaluokat ja etenin luokituksia yhdistämällä aineistoni käsitteellistämässä lopullisten teoreettisten käsitteiden muodostamiseen.

Taulukossa 1 (s. 47) on esitetty analyysini eteneminen. Lähdin analyysin teossa liikkeelle teemoittelusta ja etenin aina seuraavan suuremman luokan ja lopulta teoreettisten käsitteiden muodostamiseen. Seuraavassa luvussa esittelen tutkimukseni tulokset, ja etenen esittelyssä tutkimuskokonaisuutta yhdistävästä luokasta kohti alempien luokkien käsittelyä.

Taulukko 1: Analyysin eteneminen teemoista teoreettisiin käsitteisiin

TEEMA	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
Kielitaito Kieliongelmat ja tulkkaus Virallisten papereiden ongelmat	Kieli ja ymmärtäminen	Kielelliset ja kulttuuriset tekijät	<i>Asiakaslähtöisyys maahanmuuttajien näkökulmasta</i>	<b>Maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa</b>
Kulttuurien erilaisuus ja suomalaisen yhteiskunnan asenteellisuus Ymmärrys suomalaisia kohtaan	Kulttuuri ja asenteet			
Myönteisiä kokemuksia opiskelusta ja työelämästä Opintoihin ja työelämään liittyviä vaikeuksia	Opiskelu ja työ	Yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvät tekijät		
Tieto yhteiskunnasta, omista oikeuksista ja tiedon saatavuus Laki- ja muu virallinen tieto	Tieto ja sen saatavuus			
Osallisuus Maahanmuuttajien omat vaikutusmahdollisuudet ja ongelmat niissä	Osallisuus ja vaikuttaminen			
Odotukset ja kokemukset maahanmuutosta	Maahanmuuton ja -muuttoprosessin ymmärtäminen	Maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät		
Myönteisiä kokemuksia maahanmuuttajana olemisessa Maahanmuuttajana elämisen haasteita (perhe, oma paikka yhteiskunnassa) Maahanmuuttajalta vaadittava luonne	Maahanmuuttajana Suomessa			
Kokemuksia sosiaalityöstä (hyvät/huonot kokemukset) Kokemuksia muista julkisista hyvinvointipalveluista (hyvät/huonot kokemukset)	Kokemukset julkisista hyvinvointipalveluista	Kokemukset palvelujärjestelmästä ja sen toimivuudesta	<i>Asiakaslähtöisyyden toteutuminen sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa</i>	
Palvelujärjestelmän pirstaleisuus Palvelujärjestelmän toiminnan ongelmat Kansalaisuus ja viisumi	Kokemukset palvelujärjestelmästä			
Asiakkaan kohtaaminen työntekijän kanssa (positiiviset/negatiiviset kokemukset, toiveita kohtaamiselle)	Asiakkaan kohtaaminen	Kokemukset asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta		
Epäviralliset auttajatahot	Virallisen tuen puute			

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimukseni vastaa kahteen kysymykseen, eli ”mitä asiakaslähtöisyys on maahanmuuttajien näkökulmasta?” sekä ”millaisia ovat maahanmuuttajien kokemukset asiakaslähtöisyyden toteutumisesta käytännön sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa?”. Koko tutkimus asettuu pääteeman ”maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa” alle. Olen koonnut aineistosta nostamani teemat ja alakokonaisuudet tutkimuskysymyksiä vastaaviin pääluokkiin. Pääluokat ovat 1. asiakaslähtöisyys maahanmuuttajien näkökulmasta ja 2. asiakaslähtöisyyden toteutuminen sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa. Esittelen seuraavaksi tutkimukseni tulokset luokittain.

### 5.1 Asiakaslähtöisyys maahanmuuttajien näkökulmasta

Haastatellut maahanmuuttajat eivät puhuneet suoraan asiakaslähtöisyydestä, mutta keskusteluista nousi selkeästi kolme keskeistä teemaa, jotka voivat joko mahdollistaa tai hankaloittaa asiakkaan asioimista erilaisissa viranomaisissa. Näitä teemoja ovat kielelliset ja kulttuuriset tekijät, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvät tekijät sekä maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät. Kielellisiin ja kulttuurisiin tekijöihin kuuluvat kieleen ja ymmärtämiseen sekä kulttuuriin ja asenteisiin liittyvät asiat. Yhteiskunnallinen osallistuminen ja vaikuttaminen jakautuu opiskelun ja työn, tiedon ja sen saatavuuden sekä osallisuuden ja vaikuttamisen osakokonaisuuksiin. Maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät jakautuvat puolestaan maahanmuuton ja -muuttoprosessin ymmärtämiseen sekä kokemuksiin siitä, millaista on olla maahanmuuttajana Suomessa.

#### 5.1.1 Kielelliset ja kulttuuriset tekijät

##### *Kieli ja ymmärtäminen*

*Kielitaito.* Maahanmuuttajat puhuivat paljon kielestä ja siihen liittyvistä vaikeuksista sekä ymmärtämiseen liittyvistä ongelmista. Oma suomen kielen taito koettiin tärkeäksi, mutta kielen opiskelua pidettiin vaikeana, raskaana ja jopa turhauttavana. Kieli on avain suomalaisen yhteiskunnan ymmärtämiseen ja yhteiskuntaan osallistumiseen.

*”Jos ei osaa suomea, mikään ei toimi.”*

Maahanmuuttajat kertoivat kuitenkin pelkäävänsä käyttää kieltä ja monilla oli kokemuksia siitä, että muut arvostelevat heidän kielitaitoaan tai sen puutetta. Monet pelkäsivät myös, että he eivät ymmärrä, kun heiltä kysytään jotakin. Tästä huolimatta puutteellinenkin kielitaito oli monen mielestä hyvä asia. Kielitaidolla oli merkitystä myös maahanmuuttajan itsetunnon ja itsetuntemuksen kohottajana. Maahanmuuttaja voi myös pettyä, kun ei saavutakaan toivomaansa kielitaidon tasoa. Kielitaidon puute liitettiin lisäksi avoimen kanssakäymisen mahdottomuuteen esimerkiksi viranomaisten luona asioidessa. Paluumuuttajat puhuivat myös siitä, että he tuntevat olevansa suomalaisia vailla suomen kieltä. Monet kertoivat, että Suomeen tullessa ei ollut tarvetta opiskella kieltä, koska englannin kielellä pärjäsivät niin hyvin. Suomen kielen taidon puutteeseen törmättiin esimerkiksi työpaikan vaihdon tai arkisten asioiden hoidon yhteydessä. Kielen opiskelun motivaatiota heikensi maahanmuuttajien mukaan muun muassa olemassa oleva työ tai mahdollisuus saada kielteinen turvapaikkapäätös. Jälkimmäisessä tapauksessa suomen kielen opiskelun nähtiin olevan silkkaa ajanhukkaa. Kielen vaikeus liitettiin myös siihen, että selkokielistä tietoa tai materiaalia yhteiskunnasta tai sen palveluista ei ole tarjolla.

*Kieliongelmat ja tulkkaus.* Toinen maahanmuuttajien korostama kieleen liittyvä teema oli erilaisissa palveluissa asioiminen ja kielen sekä tulkkauksen ongelmallisuus näissä tilanteissa. Tulkkien saatavuudessa oli maahanmuuttajien kokemusten mukaan ongelmia, ja tulkkien ammattitaitoa kritisoitiin, mutta monilla oli myös myönteisiä kokemuksia tulkkien kanssa asioinnista. Etenkin terveydenhuollon palvelujen piirissä asioineet moittivat sitä, että hoitajat tai lääkärit eivät tilaa tulkkia paikalle. Tällöin syntyy helposti väärinkäsityksiä hoidon tarpeesta ja sopivasta hoidosta tai sattuu suoranaisia hoitovirheitä, koska osapuolet eivät ymmärrä toisiaan.

*”Kun olin toisen lapsen kanssa neuvolassa, siellä puhuttiin paljon suomeksi, mutta en ymmärtänyt mitään, ja pojan ympärileikkaus tehtiin kahdesti kieliongelman takia. Leikkaus ei ole helppo ihmisille, pitäisi varmistaa, mitä tehdään ja mitä haluaa.”*

Maahanmuuttajat toivoivat, että maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä olisi enemmän ja nämä voisivat toimia myös tulkkeina. Nyt monet olivat huomanneet, että kun he ovat varanneet ajan asiointia varten jonkun viranomaisen luo, asian käsittely viivästyy, koska tulkkia ei välttämättä ole tilattu paikalle. Tällöin täytyy varata uusi aika, johon tilataan myös tulkki. Lisäksi maahanmuuttajat puhuivat tulkkauksen vaikeudesta, koska eri kielissä nyanssejakin on niin paljon.

*Virallisten papereiden ongelmat.* Haastatteluissa korostettiin poikkeuksetta, että erilaisten viranomaisten paperit ovat vaikeita ymmärtää. Kotiin tulevaa postia pelättiin ja kirjeitä jätettiin lukematta tai avaamatta, koska ajateltiin, ettei kaikkia lappuja kannata kuitenkaan lukea.

*”Vaikea paperien kanssa, Kelasta esimerkiksi, ne on vaikeita; ei [puhuttu] kieli, mutta paperit. Sama työvoimatoimistossa, tulee vaikeita tilanteita, samaa sanoo suomalaiset, ei nekään ymmärrä.”*

Vaikka asiakas on viranomaisen luona asioidessaan selvinnyt englannin kielellä, kotiin tulevat päätökset ovat kuitenkin suomeksi, ja niiden ymmärtäminen on vaikeaa. Lisäksi painotettiin, että virastojen kieli on erilaista kuin puhuttu kieli, ja tämä virallinen kieli tuntui monesta lähes poikkeuksetta hankalalta.

Kieleen liittyvät ongelmat eivät ole yllättävä puheenaihe maahanmuuttajien keskusteluissa. Koska kielen käyttämisen tavat voivat erota huomattavasti toisistaan eri kulttuurien välillä, törmätään kielikysymyksiin väistämättä maahanmuuttajien kanssa työskennellessä (ks. Tiittula 1998). Sosiaalityön keinoin on hankalaa auttaa maahanmuuttajien kielitaidon kehittymistä, ja keinot rajoittuvat lähinnä kielikursseille ohjaamiseen ja kielen opiskeluun kannustamiseen. Asiointiin ja tulkkaukseen liittyviin ongelmiin on mahdollista puuttua tätä paremmin. Ulkomaalaislaki antaa viranomaisille mahdollisuuden huolehtia tulkkauksesta silloinkin, kun laki ei sitä edellytä. Mikäli tähän kiinnitettäisiin huomiota, maahanmuuttajille annettaisiin parempi mahdollisuus selittää asioitaan ja niihin liittyviä monimutkaisia tunteita, kun oma äidinkieli huomioitaisiin. Kirjallisten päätösten ymmärtämisen ongelmia poistettaisiin jo sillä, että maahanmuuttajien asioinnille varataan riittävästi aikaa. Tällöin päätökset ja niiden perustelut voidaan käydä läpi yhdessä maahanmuuttajan kanssa niin perusteellisesti, että ne tulevat ymmärretyiksi. Ongelmat asioinnissa linkittyvät Clarken (2003) kritiikkiin siitä, että maahanmuuttajilta puuttuvat subjektiiviset oikeudet kulttuurisesti ja kielellisesti sopiviin palveluihin. Voi myös pohtia, käyttävätkö julkisten palvelujen työntekijät kieltä yhtenä vallankäytön välineenä. Kielellä luodaan ja ylläpidetään Stierin (2004) mukaan sosiaalisia rajoja, ja työntekijöillä on mahdollisuus piirtää näitä rajoja, toisin kuin maahanmuuttajataustaisilla asiakkailta.

### *Kulttuuri ja asenteet*

*”Miten minä pehmennän nämä kulttuurierot?” – Kulttuurien erilaisuus ja suomalaisen yhteiskunnan asenteellisuus.* Haastatteluissa nousi selkeästi esille se, että maahanmuuttajat

törmäävät ennakkoluuloihin ja sekä välilliseen että välittömään syrjintään. Maahanmuuttajilla oli kokemuksia syrjinnästä esimerkiksi työn tai palvelun saannissa.

*”Meidät ajatellaan aina vasta toisena vaihtoehtona. [suom. PM]”*

Suomalaiset ovat monen maahanmuuttajan kokemusten mukaan vielä ennakkoluuloisia ja pelkäävät vieraita kulttuureja. Maahanmuuttajat puhuivat siitä, että isänmaallisuutta korostetaan toisen maailmansodan hengessä vielä liian paljon, ja että suomalaisten pitäisi Euroopan Unionin jäsenenä jo hyväksyä muut kulttuurit. Haastattelussa nousi myös puhetta siitä, että maahanmuuttajat ovat keskenäänkin erilaisia ja heillä on erilaisia intressejä. Kukaan ei voi kilpailla keskenään, vaan sekä suomalaisten että maahanmuuttajien tulisi sopeutua tilanteeseen. Vaatimus, että maahanmuuttajan on Suomeen tullessaan muutettava tai unohdettava oma kulttuurinsa, koettiin kohtuuttomaksi. Toisaalta ristiriitaiseksi koettiin myös se, ettei muuton kohteeltakaan voi vaatia suuria muutoksia.

*”Näen sen sillai, että kulttuurissa ei ole niin paljon ristiriitaa, vaan muutos on ristiriita. Maahanmuuttajien keskuudessa on toivoa nopeammasta muutoksesta.”*

Nimittely tai pitkät katseet ja tuijottaminen olivat monelle tuttuja. Myös tiedotusvälineet luovat maahanmuuttajien kokemusten mukaan enemmän negatiivisia mielikuvia etenkin turvapaikanhakijoista. Erään haastateltavan mukaan vallassa olevilla on usein vääriä tai kyseenalaisia asenteita.

*”Viranomaiset eivät ole tehneet paljon mitään, muut asiat on tuoneet muutosta [muoti, asenteet, tottumus], on aika nyt osallistua myös julkisen organisaation siihen viimeinkin.”*

*”Opettajat ovat tottuneet opettamaan suomalaisia. Kun tulee vieras mies, pelästyy, tahdotko 5 tai 4 numeroksi, kysyy opettaja.”*

*Ymmärrys suomalaisia kohtaan.* Yllättävä piirre etenkin paluumuuttajien puheissa oli suomalaisia kohtaan osoitettu ymmärrys. Maahanmuuttajat korostivat, että Suomeen muuttajien pitäisi ymmärtää, että suomalaiset ovat rakentaneet yhteiskuntaansa kovalla työllä. Keskusteluissa painotettiin sitä, että ulkomaalainen on täällä ensin vieraana, eikä häntä odoteta Suomessa. Maahanmuuttajat kertoivat myös ymmärtävänsä, ettei Suomi ole ollut kymmenen vuotta sitten vielä valmis ottamaan vastaan maahanmuuttajia.

*”On todella tärkeää ymmärtää, että ihmiset Suomessa ovat rakentaneet tätä kulttuuria ja yhteiskuntaa pitkään. Ulkopuolelta tulevalla on virallisesti samat oikeudet, mutta on käytävä sopeutumisprosessi itsessään, on todella tärkeää hyväksyä tämän yhteiskunnan piirteet.”*

*”Mies kysyi kotona; miksi menet töihin niin pienellä palkalla? Vastasin, että pitää olla realistinen. Olkoon tänne tuleva ihminen kuinka älykäs tahansa, ei ole heti samalla tasolla suomalaisten kanssa, ei aloita samalta viivalta.”*

*”Ulkomalaiset pitäisi saada ymmärtämään, että vaikka paikallisväestöllä on materiaalista hyvää, se ei ole taivaasta tippunut, vaan ne on hankittu työllä. Jos ulkomalaiset menevät töihin, hekin voivat saada saman.”*

Maahanmuuttajien puheista nousee esille se, että suomalaiset ovat vielä kulttuurisesti hyvin homogeeninen ja sulkeutunut kansa. Myös suomalaiset sosiaalityöntekijät ja muut viranomaiset tulkitsevat ja kokevat maailmaa tämän kulttuurisen prisman läpi. Kun työntekijän ja asiakkaan erilaiset itsestäänselvyyksien järjestelmät törmäävät toisiinsa, syrjintää tapahtuu helposti. Anis (2006a) huomauttaa, että työntekijät toimivat usein tiedostamattaan ja käyttävät sellaisia tulkintatapoja, jotka määrittelevät asiakkuutta suomalaisen kulttuurinormin tai samanlaisuusoletuksen kautta. Paluumuuttajien suomalaisten asenteita ymmärtävä puhe voi osaltaan olla seurausta tällaisten tulkintatapojen kohtaamisesta ja niiden omaksumisesta. On mielenkiintoista, miten maahanmuuttajat ikään kuin hyväksyvät yhteiskunnan syrjivät piirteet perustelemalla niitä suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuurin rakentamisen historialla. Sosiaalityön olisi mahdollista vaikuttaa yleisiin asenteisiin tuottamalla tietoa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista ja heidän oloistaan. Tämä edellyttäisi kuitenkin omien työ- ja tulkintatapojen pohdintaa ja kyseenalaistamista sekä yhteiskunnallisen vaikuttamisen asenteen omaksumista.

### 5.1.2 Yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvät tekijät

#### *Opiskelu ja työ*

Monilla maahanmuuttajilla oli myönteisiä kokemuksia opiskeluun ja työelämään liittyen. Tyytyväisiä oltiin siihen, että kielikursseille ja työharjoitteluun on ollut melko helppoa päästä. Työharjoittelu on ollut monelle tärkeä siksi, että työn kautta on päässyt osallistumaan yhteiskuntaan

ja oppinut ymmärtämään yhteiskuntaa paremmin. Tämä on auttanut omassa sopeutumisprosessissa. Aktiivisuus työelämässä nähtiin tärkeänä, ja maahanmuuttajien puheista kuului läpi oma aktiivisuus esimerkiksi harjoittelupaikkojen tai vapaaehtoistyöpaikkojen etsimisessä.

*”Olen tähän tyytyväinen, teen töitä yhdessä erilaisten ihmisten kanssa. On hyvä, jos on paikka, jossa harjoitella kuin jos ei ole mitään. Parempi olla muuallakin kuin kotona.”*

*”Työharjoittelu on antanut paljon. Ollessani koulussa olen ymmärtänyt paljon suomalaisesta yhteiskunnasta. Se oli korvaamaton kokemus sopeutumisessa, mutta vaati paljon henkisiä voimia, silti oli sen arvoista.”*

*”Olen aktiivinen ja osaan kehittää itseäni.”*

Opiskelua pidettiin myös tärkeänä, ja etenkin yliopisto-opinnoista maahanmuuttajilla oli hyviä kokemuksia. Monilla oli määrätietoisia suunnitelmia tulevaisuutensa ja opiskelujen suhteen.

*”Minä aion opiskella tulevaisuutta varten, täällä on helppo opiskella, kun saa turvapaikan. [suom. PM]”*

*”Jos minä lähden, menen opiskelemaan -päätökseni”*

Useilla maahanmuuttajilla opiskeluun ja työelämään liittyi myös vaikeuksia. Kielen oppimista pidettiin kyllä tärkeänä, mutta moni koki pelkät kielikurssit epätarkoituksenmukaisina. Työtä pidettiin parempana tapana yhteiskuntaan sopeutumiselle, ja toivottiin joustavampia muotoja kielen opiskelun ja työharjoittelun yhdistämiselle.

*”Jos olisi enemmän vaihtoehtoja, esimerkiksi voisi mennä heti töihin ja oppia kieltä työn ohella. Me olemme nuoria vielä, ja olisi mahdollista tehdä töitä, työn teko sopisi paremmin kuin kursseilla opiskelu. Omasta puolestani olen työikäinen ja motivoitunut työskentelemään, en haluaisi saada tukea valtiolta vaan hyödyttää yhteiskuntaa omalla panoksellani.”*



*”Olen kieltäytynyt pelkästä kielikurssista, koska haluan tehdä työtä ja opiskella samalla. Työharjoittelu ja käytännön kokemus antaa enemmän hyötyä kuin pelkkä kielikurssi. Oppisin kielen, ja se auttaa sopeutumisessa yhteiskuntaan.”*

Maahanmuuttajat olivat kokeneet vaikeaksi löytää töitä. Monien mielestä työharjoittelussa olevat maahanmuuttajat ovat työnantajille halpaa työvoimaa, mutta varsinaisiksi työntekijöiksi heitä ei tahdota palkata. Työkokemuksen ja kielitaidon puute nähtiin esteinä työelämään osallistumiselle. Useat puhuivat myös siitä, että heidän koulutuksensa ei sovellu Suomen työmarkkinoille. Maahanmuuttajat toivoivatkin koulutusjärjestelmän kehittämistä siten, että koulutukset nousisivat suoraan työelämän tarpeista käsin ja koulutuksia järjestettäisiin muillakin kielillä kuin suomeksi. Maassa jo asuvia maahanmuuttajia kehoitettiin hyödyntämään koulutusten toteuttamisessa. Haastatteluissa puhuttiin myös Suomea kohtaavasta ikärakennemuutoksesta ja sen myötä lisääntyvästä työvoiman tarpeesta sekä maahanmuuttajien hyödyntämisestä tässä.

*”Tilastot kertoo vanhenevista ihmisistä, väestö tarvii muutosta, kuka maksaa eläkkeet, ei lapsia, työvoimaa tarvitaan! Ei uskalleta sanoa, että tarvitaan ihmisiä Suomessa! Ei uskalleta sanoa ääneen.”*

*”Kun on työvoimantarve, onko ok, että täällä jo asuu ammattitaitoisia maahanmuuttajia? Kustannuksia syntyy, mutta heitä ei hyödynnetä! Sen sijaan yritetään houkuttaa ’osaajia’ ilmoituksilla ulkomailla.”*

Kotouttamislaissa (493/1999) puhutaan kotoutumisesta, jonka yhtenä tavoitteena on maahanmuuttajan osallistuminen työelämään ja yhteiskunnan toimintaan. Haastatellut maahanmuuttajat kokivatkin opiskelun ja työn tärkeiksi välineiksi yhteiskuntaan osallistumisessa. Mahdollisuudet tähän koettiin kuitenkin usein rajallisiksi tai puutteellisiksi. Työvoimatoimiston järjestämien kielikurssien ja työharjoittelujen yhdistäminen ei toteudu joustavasti ja maahanmuuttajien osallistumista tukevasti. Maahanmuuttajista suurin osa kuuluu työikäiseen väestöön, mutta työvoimaan kuuluu alle puolet maahanmuuttajista, ja maahanmuuttajien työttömyysaste on kantaväestöä korkeampi. Vuonna 2005 työvoimaan kuuluvia ulkomaalaisia oli 54 282 ja heidän työttömyysasteensa oli 25 prosenttia. Työministeriö arvioi ulkomaalaisten työvoimaan kuuluvien vuoden 2006 työttömyysasteeksi 24 prosenttia. (Maahanmuuttajien työllisyys 2007; Ulkomaalaisten työttömyysaste... 2007.) Kun koko väestön työttömyysaste vuonna 2006 oli 7,7 prosenttia (Työmarkkinat 2007), ovat maahanmuuttajien ihmetellyt työvoiman tarpeesta ja työvoiman houkuttelusta ulkomailta perusteltuja.

Maahanmuuttajien parempi työllistyminen olisi yksi ratkaisu nyt puhututtavaan väestön ikääntymiseen ja työvoimapulaan. Työllistyminen edistää maahanmuuttajan kotoutumisen lisäksi myös ulkomaalaisvastaisuuden vähentymistä. Sosiaalityön ja muiden hyvinvointipalvelujen keinoin olisi mahdollista purkaa maahanmuuttajien työllistymisen esteitä, kuten kielitaidon puutetta, koulutuksen soveltumattomuutta, työnantajien ja työyhteisöjen ennakkoluuloja sekä sosiaalisten verkostojen puutetta. (Lemetyinen & Riusala 2004.) Tämä edellyttäisi laajempaa yhteistyötä eri viranomaisten, erityisesti sosiaalityöntekijöiden ja työvoimaviranomaisten, ja työpaikkojen kesken ja monipuolisempaa maahanmuuttajien kokonaistilanteen hahmottamista.

### *Tieto ja sen saatavuus*

*Tieto yhteiskunnasta, omista oikeuksista ja tiedon saatavuus.* Maahanmuuttajat peräänkuuluttivat selkeää ja helppotajuista tietoa yhteiskunnasta, jota olisi saatavilla heti maahan muutettaessa. Nyt monella oli kokemus siitä, etteivät he tiedä, mitä voi tehdä tai mitä oikeuksia ja mahdollisuuksia heillä on. Kanava, jolla tietoa välitettäisiin maahanmuuttajille, puuttuu maahanmuuttajien kokemusten perusteella tyystin. Kaivattiin yhtä paikkaa, josta tietoa löytää ja saa. Maahanmuuttajille ei selvitetä, mistä tietoa voisi löytyä ja miten se pitäisi ymmärtää. Tiedon puutteesta kritisoitiin myös toisin päin, eli viranomaistahoilla ei tiedetä, mihin maahanmuuttajat haluavat vaikuttaa, koska ei ole olemassa kanavaa, jonka kautta maahanmuuttajilla olisi vaikutusvaltaa viranomaisiin.

*Laki- ja muu virallinen tieto.* Maahanmuuttajat kyselivät yllättävän paljon lakitiedon perään. Toivottiin esimerkiksi, että maahanmuuttajille olisi tehty oma opaskirja lakiasioista helpommalla kielellä, jotta lakeihin voisi tutustua. Lakitiedon puute epää maahanmuuttajilta myös tietoa oikeuksista, jotka heille kuuluisivat. Samoin toivottiin tiedotusta lainan ottamisesta, koska epävarmuus työstä ja tulevaisuudesta tekee lainan ottamisesta pelottavaa. Kelaa ja työvoimatoimistoa kritisoitiin erikielisen materiaalin puutteesta, mikä vaikeuttaa ymmärtämistä ja tiedon saamista. Edelleen peräänkuulutettiin helpolla kielellä olevaa materiaalia ja sen helppoa saatavuutta.

Tieto ja sen puute nousivat yhdeksi keskeiseksi keskustelujen aiheeksi maahanmuuttajien haastatteluissa. Vastaavia tuloksia ovat saaneet esimerkiksi Clarke (2003) ja Ikäläinen ym. (2003). Tiedon jakaminen tai siitä pidättäminen ovat keinoja käyttää valtaa asiakassuhteissa. Kun maahanmuuttajilta evätään tieto oikeudesta tiettyihin palveluihin, evätään samalla mahdollisuus

käyttää näitä palveluja. Maahanmuuttajille jaettavan tiedon tulisi olla eri kulttuurit huomioivaa, ja materiaalia tulisi olla saatavilla omalla äidinkielellä. Asiakaslaissa (812/2001) edellytetään, että sosiaalihuollon henkilöstö selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot, mutta maahanmuuttajien kohdalla näin ei tapahdu. Kun ymmärrettävää tietoa palveluista ja yhteiskunnasta ei ole saatavilla, maahanmuuttajien mahdollisuudet osallistua täysivaltaisesti yhteiskunnan toimintaan heikkenevät huomattavasti.

Lakitietouden toiveet kertovat osaltaan suomalaisen yhteiskunnan normatiivisesta luonteesta. Maahanmuuttajat voivat tulla normatiivisesti hyvin erilaisista kulttuureista. Jossakin laki on se, mitä uskonnollinen johtaja sanoo ja jossain muualla virallisilla lailla ei ole merkitystä käytännön elämässä, ja viranomaisen voi aina lahjoa. Tieto suomalaisen yhteiskunnan normeista auttaa maahanmuuttajia perehtymään tämän maan rakenteisiin ja toimintatapoihin. Lakiteksti on myös hyvin kulttuurisidonnaista, ja joillekin suomalaisille käsitteille ei ole vastinetta muissa kielissä. Siksikin kulttuurisensitiivisen ja helppotajuisen lakitiedon tarjoaminen maahanmuuttajille on perusteltua. Tieto yhteiskunnasta, omista oikeuksista ja velvollisuuksista antaa mahdollisuuden hallita omaa elämää, ja sen puute puolestaan heikentää elämänhallintaa. Sosiaalityön kannalta tämä on merkittävä asia, jos työn tavoitteeksi nähdään yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen.

*”Ihmisen pitää tuntea kuuluvansa yhteiskuntaan” – osallisuus ja vaikuttaminen*

*Osallisuus.* Maahanmuuttajien haastatteluista nousi selkeä vaatimus mahdollisuudelle olla osallisena yhteiskunnan rakentamisessa. Asuinkunnan toivottiin luovan kenttää, jossa maahanmuuttajat voisivat osallistua päätöksentekoon ja palvelujen suunnitteluun. Maahanmuuttajat kaipasivat kaupungilta aktiivisuutta heidän suuntaansa, että heiltä kysyttäisiin suoraan, mitä toiveita tai tarpeita heillä on. Lisäksi toivottiin, että maahanmuuttajat otettaisiin mukaan lainvalmisteluprosesseihin. Nyt haastateltavat kokivat, että hallitus ja muut viralliset tahot yrittävät muuttaa yhteiskuntaa, mutta maahanmuuttajat eivät pääse osallistumaan tähän. Maahanmuuttajatyöntekijöitä on haastateltujen mukaan aivan liian vähän julkisten palvelujen eri tasoilla työntekijöinä tai tulkkeina. Keskusteluissa heitettiin ajatus perustettavasta maahanmuuttajien neuvottelukunnasta, jolla olisi virallinen rooli kaupunkiorganisaatiossa. Yhdessä toimimista pidettiin hyvänä ajatuksena, koska maahanmuuttajilla olisi paljon sanottavaa ja annettavaa. Toisaalta tällaista kulttuurista välitystehtävää pidettiin ristiriitaisena. Kuitenkin maahanmuuttajat korostivat voimakkaasti haluaan kuulua yhteiskuntaan.

*”Olemme kaikki ulkomaalaisia, tulevaa työvoimaa, sosiaalipummeja, huonosti ja hyvin koulutettuja. Kiistää ei voi sitä, että olemme osa yhteiskuntaa, kuuluu oikeudet meille myös.”*

*”En haluaisi saada tukea valtiolta, vaan hyödyttää yhteiskuntaa omalla panoksellani.”*

*Maahanmuuttajien omat vaikutusmahdollisuudet ja ongelmat niissä.* Haastatellut maahanmuuttajat kokivat, että nykymuotoisessa järjestelmässä heillä ei ole vaikutusmahdollisuuksia. Maahanmuuttajat kyseenalaistivat sen, että monet heistä ovat työttöminä ja elävät sosiaaliturvan varassa, vaikka ammattitaitoa ja työhaluja löytyisikin. Keskusteluissa kaivattiin lisäksi virallista maahanmuuttaja-asiamiestä, joka puuttuisi nimenomaan maahanmuuttajakysymyksiin. Oman roolinsa haastateltavat näkivät rakenteellisen kritiikin esittäjinä ja muutoksen aikaansaajina.

*”Meidän tehtävämme ei ole vain hymyillä, vaan meidän kritiikki tulee olla rakenteellinen. Vertaa syöpään; siinäkään ei katsota onko se hauskaa vai mitä, meidän tehtävämme on näyttää ne kohdat, joita täytyy muuttaa tai ottaa pois.”*

*”Systeemi on muutettava, koska nyt maahanmuuttajat eivät voi vaikuttaa yhteiskuntaan; en tiedä montaa ihmistä, jolla olisi esimerkiksi työ. Mikä mielikuva annetaan sillä, että suurin osa meistä on ilman työtä ja elää sosiaaliturvan varassa, kuluttaa veroja, joita suomalaiset maksavat? [suom. PM]”*

Maahanmuuttajajärjestöt ja niiden roolin korostaminen nähtiin tärkeäksi maahanmuuttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisessä. Haastateltavat ehdottivat kattojärjestön perustamista maahanmuuttajajärjestöille, ja tämä kattojärjestö voisi toimia maahanmuuttajien edunvalvojana ja yhteisten tavoitteiden linjaajana. Järjestöjen kautta voisi haastateltavien mukaan käynnistää myös erilaisia projekteja, joissa maahanmuuttajat saisivat itse olla mukana. Lisäksi ehdotettiin erilaisten ryhmien perustamista maahanmuuttajille. Nämä ryhmät antaisivat tukea ja toimisivat paikkana, johon voi tulla ja puhua asioistaan ja saada apua omalla kielellä.

Sosiaalipalvelujen osalta asiakaslaki (812/2001) edellyttää, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Nyt maahanmuuttajien kokemus on se, että tätä mahdollisuutta ei ole olemassa. Osaltaan esteet osallistumiselle nousevat varmasti tiedon puutteesta, eli maahanmuuttajat eivät tiedä vaikutuskanavista, joiden kautta heidän olisi

mahdollista vaikuttaa asioihin. Toisaalta, onko edes olemassa sellaista kanavaa, joka mahdollistaa maahanmuuttajien todellisen osallisuuden ja vaikuttamisen? Esimerkiksi kaupunkiorganisaatio jakautuu useisiin pieniin osa-alueisiin, ja näidenkin tehtävät ja vastuut voivat olla maahanmuuttajille epäselviä. Maahanmuuttajille ei ole esimerkiksi omaa ”parlamenttia” tai neuvottelukuntaa, jonka välityksellä maahanmuuttajat voisivat saada ja tuottaa tietoa. Myös maahanmuuttajien järjestöjen kenttä on hajanainen, eivätkä päättäjätkään välttämättä tiedetä, kenen tai minkä puoleen maahanmuuttajien asioissa voitaisiin kääntyä. Monet haastatelluista ovat olleet kotimaassaan aktiivisia kansalaisia, ja he haluaisivat toteuttaa itseään yhtäläillä myös Suomessa. Kun mahdollisuudet tähän ovat heikot, maahanmuuttaja voi turhautua. Sosiaalityön ja muiden hyvinvointipalvelujen olisi mahdollista tukea maahanmuuttajien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia ensinnäkin ottamalla asiakkaat aidosti mukaan palveluketjujen suunnitteluun ja toiseksi kuljettamalla tietoa maahanmuuttajien toiveista ja tarpeista omissa organisaatioissaan eteenpäin. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden käyttö edistäisi yhtäältä näiden ihmisten osallisuutta ja toisaalta antaisi heidän asiakkailleen enemmän vaikutusmahdollisuuksia. Lisäksi maahanmuuttajien omia voimavaroja ja yhteisöjä hyödyntävä työ voisi toimia osallistavalla tavalla. (ks. Anis 2003; Päivärinne 1997; Rätty 2002.) Myös Hammar-Suutarin (2006) kulttuurisen viestinviennin kuulija-välittäjä -malli olisi yksi mahdollinen osallisuuden vahvistaja.

Osallisuudesta ja vaikutusmahdollisuuksista puhuttiin maahanmuuttajia koskevassa teoreettisessa kirjallisuudessa yllättävän vähän. Kirjallisuudessa keskitytään yksittäisen asiakkaan ja työntekijän väliseen työskentelyyn, mikä perustuu suomalaiseen yksilöllisen kulttuurin ja itsenäisen päätöksenteon korostumiseen sosiaalipalveluissa (esim. Lehto ym. 2003). Yhteisöllisessä kulttuurissa ihminen näkee itsensä ensisijaisesti yhteisön jäsenenä, ja omat tarpeet tai itsenäinen päätöksenteko näyttelevät pienempää roolia (Rätty 2002). Asiakaslähtöisyyden kannalta ajateltuna olisikin tärkeää ymmärtää myös sen yhteiskunnallinen osuus yksilökeskeisen toiminnan ohella.

### 5.1.3 Maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät

#### *Maahanmuuton ja -muuttoprosessin ymmärtäminen*

*Odotukset ja kokemukset maahanmuutosta.* Maahanmuuttajien kokemukset maahanmuutosta olivat lähes poikkeuksetta vaikeita. Kielitaidon, asunnon ja rahan puute ovat ensimmäiset asiat, joihin moni maahanmuuttaja on törmännyt. Myös suomalaisten kontaktien puute on vaikeuttanut sopeutumista alussa. Etenkin pakolaisina ja turvapaikanhakijoina tulleiden menneisyys on usein

täynnä kipeitä kokemuksia, ja monet haastatelluista kertoivat miettineensä Suomessa olon alkuvaiheessa paljon menneisyyttä ja olleensa masentuneita. Maahanmuuttajia mietityttäviä kysymyksiä ovat olleet muun muassa, miten pärjää uudessa maassa ja tutustuu siihen, mistä saa peruspalveluja vai saako niitä lainkaan. Haastatteluissa nousi esille myös se, että maahanmuutto on vaikea psykologinen asia, ja nykyjärjestelmän puitteissa tämän käsittelemiseen ei ole tilaisuutta. Uusille tulokkaille ei ole maahanmuuttajien kokemusten mukaan tarjolla paljonkaan vaihtoehtoja.

*”Muuttaminen toiseen maahan on vaikeaa, koska en voi puhua suomea, enkä tiedä mitään.”*

*”Kun ihminen muuttaa toiseen maahan, se on psykologinen ongelma. Kukaan ei mielestäni ota huomioon tätä asiaa. Ulkomaalaistoimistossa tai muissa virastoissa pitäisi olla psykologi tai lääkäri auttamassa ja keskustelemassa, sillä toiseen maahan muuttaminen on vaikea psykologinen asia.”*

Maahanmuuttoon liittyvät odotukset vaihtelivat maahanmuuttajien kesken. Toiset kertoivat olleensa hämmästyneitä yhteiskunnallisesta järjestyksestä tai olleensa kiinnostuneita politiikasta, taloudesta ja byrokratiasta. Toiset puolestaan kertoivat, miten monilla on Suomeen tullessa kovat odotukset paremmasta elämästä, ja kun nämä odotukset eivät täyty, maahanmuuttaja pettyy.

*”Törmääminen reaaliolanteeseen on ihan erilainen. Monet ajattelevat, että elämä Suomessa on kuin toisesta maailmasta, pettyvät kun odotukset ja todellisuus eivät kohtaa.”*

*”Joillakin maahanmuuttajilla on kovat odotukset tänne tullessa. Pitäisi ottaa huomioon että Venäjä/Neuvostoliitto oli pitkään suljettu maa, kukaan ei käynyt ulkomailla, sitten kun joku kävi, se oli kuin kävisi Marsissa.”*

Maahanmuuton ja maahanmuuttoprosessin ymmärtäminen on keskeinen edellytys yhteistyön sujumiselle työntekijän ja maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa. Kun maahanmuuttaja saapuu Suomeen, totutut kulttuuriset tavat toimia eivät enää päde. Voidaan ajatella, että täysin uuteen ympäristöön tuleva maahanmuuttaja on kuin lapsi, jonka on opeteltava ajattelemaan, puhumaan ja toimimaan hyväksyttävällä tavalla. Hyvinvointipalvelujen työntekijöiden on tärkeää osaltaan helpottaa ja edesauttaa tätä prosessia ja ymmärtää maahanmuuton kokemuksen syvyyttä, jotta asiakkaan kanssa työskentely voi onnistua (ks. esim. Forsander 1994a; Segal & Mayadas

2005). Prosessien ja muuttokokemusten ymmärtäminen mahdollistaa myös perheen voimavarojen arvioimisen ja niiden tukemiseen tarvittavien toimenpiteiden suunnittelun (Segal ym. 2005). Sosiaalityötä ja maahanmuuttajia koskevassa kirjallisuudessa puhutaan jo paljon kulttuurisokista ja sen ymmärtämisestä, mutta maahanmuuton ja -muuttoprosessin laajemmasta ymmärtämisestä ei vielä juurikaan puhuta. Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat itsekkin kokemusten vaikeudesta ja erilaisten odotusten törmäämisestä toisiinsa. Asiakslähtöisten palveluprosessien muodostamisen kannalta sosiaalityön ja muiden hyvinvointipalvelujen parissa työskentelevien on tärkeää pyrkiä ymmärtämään näitä asiakkaiden kokemuksia, sillä ne vaikuttavat siihen, millaisia palveluja, apua ja tukea maahanmuuttaja tarvitsee ja on toisaalta valmis vastaanottamaan. Mikäli julkisissa palveluissa työskentelisi enemmän maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, edistäisi se myös osaltaan maahanmuuttoprosessien ja -muuttokokemusten ymmärtämisen kehittymistä työyhteisöissä.

### *Maahanmuuttajana Suomessa*

*Myönteisiä kokemuksia maahanmuuttajana olemisessa.* Maahanmuuttajat kertoivat, millaisia positiivisia kokemuksia heillä on maahanmuuttajana olemiseen liittyen. Tyytyväisyyttä toi kielen oppiminen ja sen myötä paikallisväestön myönteisempi suhtautuminen maahanmuuttajaa kohtaan. Yksi haastateltava kuvasi, että mitä paremmin osaa kieltä sitä paremmin löytää itsensä ja paikkansa uudessa yhteiskunnassa. Monet halusivat löytää oman paikkansa Suomesta. Etenkin paluumuuttajien kokemukset olivat myönteisiä, sillä suomalaiset juuret ja kulttuurin samankaltaisuus ovat olleet muuttoa helpottavia tekijöitä. Maahanmuuttajia yhdistävänä tekijänä pidettiin juuri maahanmuuttajuutta ja kokemusta maahanmuutosta.

*Maahanmuuttajana elämisen haasteita.* Haastatteluista nousi esille myös maahanmuuttajana elämiseen liittyviä haasteita. Nämä liittyivät yhtäältä perheeseen ja toisaalta oman paikan löytämiseen yhteiskunnassa. Perheeseen liittyviä vaikeuksia olivat ikäerot, erot vanhempien ja lasten roolien välillä sekä erot kulttuurien välillä. Lapsen kasvaminen suomalaisessa kulttuurissa on perheille vaikeaa, sillä lapset eivät esimerkiksi puhu äidinkieltä samalla tavalla vanhempiensa kanssa. Myös se, mitä lapset tai vanhemmat tekevät tai saavat tehdä, voi tuoda hankaluuksia. Esimerkiksi lasten vierailut kavereiden luona tai vanhempien osallistuminen koulujen vanhempainiltoihin ovat aiheuttaneet ristiriitoja maahanmuuttajien perheissä. Myös perinteisten tukiverkoston puute hankaloittaa arkielämää. Kuitenkin maahanmuuttajien toiveena oli onnistua yhdistämään oma kulttuuri ja suomalainen kulttuuri, ja ottaa omaan elämäänsä positiivisia piirteitä näistä molemmista.

Oman paikan löytäminen yhteiskunnassa tuntui olevan vaikeaa monelle maahanmuuttajalle. Etenkin alkuvaiheessa eristäytymisen tunne on ollut useilla vahva, ja elämään on ollut vaikeaa tottua. Muut ihmiset ovat tuntuneet vierailta, ja ystävystyminen paikallisten kanssa on ollut hankalaa. Tunne siitä, että on ulkomaalainen, on ollut monella vahva. Paluumuuttajien kokemuksissa korostui se, että he ovat suomalaisia ilman suomen kieltä.

*”Minä olen joutunut maahanmuuttajan tilanteeseen, minun pitäisi löytää oma paikkani, olen täynnä energiaa.”*

*”Alkuvaiheessa katsoessani muita ajattelin, että he ovat vieraita ihmisiä, alussa eristäytymisen tunne oli vahva.”*

*”Yhteiskunnan vaikeudet, joita kohtasin ja kohtaan vielä; en tuntenut itseäni osaksi kuntaa, ja edelleenkin en koe olevani kuntalainen.”*

Maahanmuuttajat ovat käyttäneet oman paikan löytämisessä apuna muita maanmiehiä ja Suomessa kauemmin asuneita maahanmuuttajia. Näiden löytäminen on kuitenkin ollut vaikeaa, sillä paikkoja ihmisten kohtaamiselle ei monien kokemusten perusteella ole ollut. Maahanmuuttajat nostivat esiin myös kulttuuriset erot omasta paikasta yhteiskunnassa. Suomalainen kulttuuri on haastateltavien mukaan hyvin individualistista, kun taas monet maahanmuuttajat tulevat kollektiivisesta kulttuuripiiristä. Yksilön pitää siis täällä löytää ja määrittää paikkansa itse, vaikka aiemmin oman paikan on määritellyt esimerkiksi perhe tai suku.

Hirstiö-Snellman ym. (1998) painottavat myös, että Suomeen muutettaessa suku ja muut verkostot, jotka ovat aiemmin tukeneet maahanmuuttajan selviytymistä, vähentyvät tai katoavat kokonaan. Suomessa julkinen palvelujärjestelmä on jo muutenkin ottanut itselleen perinteisiä suvulle kuuluneita tehtäviä, mutta maahanmuuttajien kohdalla muun muassa sosiaali-, terveys- ja työvoimaviranomaisten rooli on vieläkin merkittävämpi. Julkisten palvelujen työntekijät eivät välttämättä ymmärrä tätä, ja saattavat kokea tungettelevana vaikkapa asiakkaan tuttavallisen käyttäytymisen tai odotukset henkilökohtaisemmasta jopa perheen yksityiselämään ulottuvasta osallistumisesta (Ikäläinen ym. 2003). Tämänkin piirteen tiedostaminen voi auttaa työntekijää kohtaamaan asiakkaansa paremmin.

*”Maahanmuuttajan täytyy vaihtaa itsensä ja syntyä uudestaan.” – Maahanmuuttajalta vaadittava luonne.* Maahanmuuttajat puhuivat haastatteluissa myös siitä, millaista luonnetta maahanmuuttajilta



vaaditaan. Puheissa painotettiin sopeutumisprosessin hitautta ja ymmärrystä hyväksyä, että itselle on annettava aikaa. Haastateltavat huomauttivat, että maahanmuuttajan täytyy usein opiskella kokonaan uusi kieli ja kulttuuri, ja muokata omaa persoonaansa sopeutuakseen uuteen maahan ja siellä elämiseen.

*”On käytävä sopeutumisprosessi itsessään, on todella tärkeää hyväksyä tämän yhteiskunnan piirteet.”*

*”Sopeutumisprosessissa on tärkeää itselleen ajan antaminen, ihmisen ymmärrettävä, että käytävä läpi tietynlaiset askelet ja tasot.”*

Sosiaalisuutta, ihmisten ilmoille lähtemistä ja positiivista asennetta tarvitaan, jotta maahanmuuttaja pääsee tutustumaan uuteen maahan ja voi tuntea olevansa kotona. Aktiivisuutta vaaditaan esimerkiksi tiedon etsimisessä ja erilaisten mahdollisuuksien löytämisessä. Maahanmuuttajat painottivat myös sitä, että maahanmuuttaja ei saa olla radikaali, vaan on pyrittävä sopeutumaan yhteiskuntaan. Vaikka joitakin asioita ei ymmärrä, ne voi silti hyväksyä.

*”Tarvitaan positiivista ajattelua. Ajattelen, että elämäni on kultaista, mutta meillä täytyy olla tekemistä. [suom. PM]”*

Haastatellut maahanmuuttajat korostivat aktiivista elämänasennetta. Kuitenkin Hirstiö-Snellmannin ym. (1998) tutkimuksesta käy ilmi, että viranomaisnäkökulmasta maahanmuuttajan oma-aloitteisuus näyttäytyy usein ongelmallisena. Jos työntekijät odottavat asiakkailta palvelujärjestelmän kannalta sopivaa aktiivisuutta, saatetaan asiakkaiden omat mahdollisuudet ja voimavarat sivuuttaa. Kuitenkin työskentelyn tulisi pohjautua juuri asiakkaan omiin voimavaroihin eikä työntekijän mielikuviin sopivista voimavaroista. Asiakastyössä olisi keskeistä tukea ja kannustaa maahanmuuttajaa muutosprosessissa, ja pyrkiä antamaan positiivista palautetta maahanmuuttajan aktiivisista pyrkimyksistä sopeutua uuteen elämään.

## **5.2 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa**

Maahanmuuttajien kokemukset palveluista jakautuivat palvelujärjestelmään ja sen toimivuuteen sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen. Maahanmuuttajien kertomia kokemuksia on ollut osittain vaikea paikantaa koskemaan jotakin tiettyä palvelua, sillä keskusteluissa puhutaan usein

vain toimistoista erittelemättä sen tarkemmin, mitä julkista palvelua termillä tarkoitetaan. Toimisto-termin käyttö kertoo tulkintani mukaan siitä, mistä maahanmuuttajat puhuvat palvelujärjestelmän pirstaleisuutena ja toimimattomuutena. Eri julkisten palveluntuottajien roolit ovat maahanmuuttajille osittain hämärän peitossa ja palvelut näyttävät maahanmuuttajille sekalaisina toimistoina, joissa pitää asioida. Tästä huolimatta olen jakanut aineistosta nousseita puheita julkisista hyvinvointipalveluista ensiksi kokemuksiin sosiaalityöstä ja toiseksi kokemuksiin muista julkisista palveluista. Näistä erilliseksi osa-alueeksi olen nostanut kokemukset palvelujärjestelmästä. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen liittyvät kokemukset jakautuvat puolestaan asiakkaan kohtaamisen ja virallisen tuen puutteen osa-alueisiin.

### 5.2.1 Kokemukset palvelujärjestelmästä ja sen toimivuudesta

#### *Kokemukset julkisista hyvinvointipalveluista*

*Kokemuksia sosiaalityöstä.* Maahanmuuttajat kertoivat sekä hyvistä että huonoista kokemuksista, joita heillä liittyi sosiaalityön palvelujen piirissä asioimiseen. Etenkin paluumuuttajilla oli hyviä kokemuksia sosiaalitoimistossa asioimisesta. Paluumuuttajat kertoivat saaneensa sosiaalitoimistosta apua ja tukea elämän järjestelyyn, ja rahallinen tuki koettiin myös tärkeäksi. Sosiaalitoimistoa kiiteltiin käytännön asioiden järjestelystä ja neuvojen antamisesta, ja myös asiakkaan kannustamisesta. Ulkomaalaistoimiston palveluja kiitettiin myös siltä osin, että maahanmuuttajat ovat saaneet sieltä tietoa ja apua perusasioiden järjestämisessä. Ulkomaalaistoimiston maahanmuuttajataustaiset avustajat koettiin erittäin tärkeiksi. Myönteisiin kokemuksiin sosiaalityön palvelujen piirissä asioinnista vaikuttivat maahanmuuttajien mukaan työntekijän auttamishalu, ystävällisyys, valmistautuminen asioihin ja rauhallisuus. Yksi haastateltava kertoi myös kokeneensa hyvänä sen, että työntekijä haluaa auttaa muutenkin, eikä vain virkansa puolesta (ks. Ikäläinen ym. 2003). Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusta kiitettiin puolestaan siitä, että siellä asioidessa on aina tulkki mukana.

*”Tuntuu, että kaikki menee suunnitelman mukaan. Lapset on koulussa, ja käytännön asiat järjestyy arjessa paremmin vaikeissakin tilanteissa. Joku taho auttaa ja antaa neuvoja, esimerkiksi sosiaalitoimisto. Ei ole olemassa umpikujaa, aina löytyy jonkinlainen ratkaisu.”*

*”Tampereella heti löytyi henkilö, joka on auttanut ja auttaa edelleen. Ei ole auttanut vain siksi, että on töissä ja se kuuluu hänelle, vaan myös vapaaehtoisesti.”*

*”Kun me tulimme Tampereelle, saimme avustajan ulkomaalaistoimistosta, joka oli meidän kanssa eri paikoissa. Se oli todella hyvä silloin alussa.”*

Maahanmuuttajien huonot kokemukset sosiaalityöstä liittyivät ennen muuta palvelun saatavuuteen, ymmärtämisen ongelmiin sekä kohtaamistilanteisiin työntekijän kanssa. Maahanmuuttajat olivat tyytymättömiä siihen, että vaikeassa elämäntilanteessa ajan saaminen sosiaalityöntekijälle kestää liian kauan. Järjestelmä on maahanmuuttajien kokemusten mukaan joustamaton, ja avun saannissa on koettu olevan eroja eri ihmisten välillä. Maahanmuuttajien mukaan asioinnin tekee vaikeaksi se, että viraston kieltä ei ymmärrä, työntekijä ei ymmärrä asiakastaan eikä asiakas työntekijää. Nämä kokemukset liittyivät sekä puhuttuun että kirjalliseen kieleen, ja etenkin kotiin postitettaviin päätöksiin. Kohtaamistilanteisiin liittyen maahanmuuttajat kertoivat, että sosiaalityöntekijä ei kartoita asiakkaan tilannetta riittävästi, vaan päätökset ja muu toiminta perustuvat enemmän työntekijän omiin arvioihin. Maahanmuuttajat kritisoivat sitä, että sosiaalityöntekijät tekevät liikaa omia tulkintojaan asiakkaan asioista. Sosiaalityöntekijä koettiin tärkeäksi maahanmuuttajille, mutta hänen lähestymisensä tuntui monista vaikealta. Kohtaamiseen liittyi myös pelkoja, minkä takia joitakin asioita voitiin jättää kokonaan kertomatta, vaikka kertominen olisi voinut auttaa maahanmuuttajan tilannetta muuttumaan.

*”Sosiaalityöntekijä on tärkeä meille kaikille, mutta hän puhuu ja tekee mitä haluaa; ei kuuntele eikä katso minua, ei katso mikä tilanne on, naputtaa vain tietokonetta. En pysty puhumaan [hänelle] ongelmista.”*

*”Osa viranomaisista tutkii asiaa omalla persoonallisella otteellaan, siis tulkitsevat itse niitä, vaikka ei saisi olla omia tulkintoja.”*

*Kokemukset muista julkisista palveluista.* Maahanmuuttajat kertoivat kokemuksistaan etenkin työvoimatoimistossa ja Kelassa asiointiin liittyen. Lisäksi he puhuivat kohtaamisista poliisiin ja yleisesti ottaen viranomaisten kanssa. Työvoimatoimiston osalta oli koettu hyvänä, että maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn oli oma työntekijä tai vaihtoehtoisesti maahanmuuttajan omaa kieltä taitava työntekijä. Sosiaaliturvan takaamaa perusturvaa pidettiin yhtenä tekijänä oman olon rauhallisuudessa. Yhteydet eri toimistojen kanssa oli usein koettu hyvinä, ja esimerkiksi kurssien löytäminen on vienyt monien asioita eteenpäin. Yksi maahanmuuttaja kertoi kokeneensa, että Kelassa asioita oli oikeasti tutkittu ja viety eteenpäin. Lisäksi maahanmuuttajat puhuivat kulttuuripalvelujen ja kulttuurikeskuksen merkityksestä toivon ja päämäärän antajana elämälle.

Maahanmuuttajilla oli huomattavasti enemmän kielteisiä kokemuksia julkisiin palveluihin liittyen. Kokemukset liittyivät muun muassa ymmärtämiseen ja väärinkäsityksiin, epäoikeudenmukaisiin päätöksiin ja epäasialliseen kohteluun. Työvoimatoimistoa kritisoitiin ohjeiden ja muun kuin suomenkielisen materiaalin puutteesta, vaikeudesta päästä kielikursseille tai työharjoitteluun, ymmärtämättömyydestä maahanmuuttajan tilannetta kohtaan ja erilaisten mahdollisuuksien puuttumisesta. Maahanmuuttajien mielestä asiat hoidetaan yleensä liian hitaasti, ja työntekijät sekoittavat asioita keskenään. Lisäksi palvelu koettiin persoonattomaksi.

*”Voisin sanoa pahoja asioita työvoimatoimistosta, siellä ei ole englanninkielistä tietoa, ei mitään. [suom. PM]”*

*”Menin monta kertaa työvoimatoimistoon, mutta en saanut sieltä mitään apua harjoittelu- tai työpaikan löytymiseen, sain apua tuttavilta.”*

*”Työvoimatoimisto on ovi, minne kaikki menevät. Yksi tie, mihin menemme.”*

Monet kokivat saaneensa väärää päätöksiä Kelasta, ja maahanmuuttajat olivat kokeneet päätösten teon takana rasistista kohtelua. Etenkin poliisin, mutta myös muiden virkamiesten toimintaa, moitittiin siitä, että maahanmuuttajien taustoja ei ymmärretä. Monien kotimaassa poliisit ovat esimerkiksi häirinneet ihmisiä ja lisänneet perheiden ongelmia, ja tämän takia monet maahanmuuttajista kertoivat pelkäävänsä poliisia tai muita viranomaisia. Muutama maahanmuuttaja kertoi tulleensa kohdelluksi hyvin tyyneästi asioidessaan poliisin luona.

*”Kerran kiistelin Kelassa yhdestä pykälästä. Sanoin, että täällä on kaksi asiaa, ei voi yhdistää näitä, keksivät omat säännöt!”*

*”Kerran palautin avaimia poliisitalolle; jätkä, mitä haluat, kysyi konstaapeli. Puutuin siihen; eikö teillä kouluteta asiakaspalveluun? Hän sanoi; niin toimitaan täällä, jätkä.”*

Eri viranomaisten luona asiointia vaikeuttivat ongelmat ymmärtämisessä puolin ja toisin. Lisäksi monet kokivat syrjintää asioidessaan julkisissa palveluissa. Ymmärtämisvaikeudet liittyivät etenkin kirjallisiin päätöksiin ja asioiden selvittämiseen viranomaisten kanssa. Myös viranomaisten epäoikeudenmukaisia tulkintoja asiakkaiden tilanteista kritisoitiin. Toiset maahanmuuttajat

kuitenkin puolustivat viranomaisia korostamalla, että lainsäädäntö muuttuu nopeasti, ja muutosten perässä pysyminen ja ajan tasalle pääseminen on usein mahdotonta.

*”Viranomaisten kanssa oli ongelma, he eivät ymmärtäneet meidän tilannettamme. Ei ollut kyse rahasta, me olimme vain eksyksissä; ei kotoutumissuunnitelmaa, ei mitään. [suom. PM]”*

*”Palvelun suhteen olen törmännyt vaikeuksiin, ymmärrettiin väärin. Kelalle tai sosiaalitoimistoon mennessäni luulin että ymmärtävät, tuli päätös; ei oltu ymmärretty. Taas sitten käytiin samaa asiaa myöhemmin läpi.”*

*”Rasistit yleensä piileskelee byrokratian tai pöydän takana, hymyilevät, mutta silti haistattavat mielessään.”*

Myönteiset kokemukset sosiaalityöstä ja muista julkisista palveluista liittyivät yleisesti ottaen siihen, että maahanmuuttaja on tullut ymmärretyksi, työntekijöinä tai avustajina on ollut maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, asiakkaalle on tarjottu tietoa, ja että työntekijä on ollut auttamishaluinen. Paluumuuttajilla oli eniten myönteisiä kokemuksia palveluissa asioinnista. Tämä voi selittyä sillä, että suomalainen kulttuuri, yhteiskunta ja sen toiminta ovat ainakin osittain tutumpia paluumuuttajille kuin muille maahanmuuttajille. Palveluja kohtaan esitetty negatiivinen palaute liittyy puolestaan siihen, että maahanmuuttaja ei ole tullut ymmärretyksi, maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä ei ole ollut, kohtaaminen ei ole sujunut odotusten mukaan tai kohtelu on ollut epäasiallista tai syrjivää.

Russelin ja Whiten (2002) tutkimustuloksista voisi olla apua, kun mietitään, kuka olisi asiakkaan tilanteen kannalta sopivin työntekijä, ja kuka voisi kohdata asiakkaan tarpeet sillä hetkellä parhaiten. Esimerkiksi paluumuuttajien myönteiset palvelukokemukset voivat selittyä myös sillä, että he haluavat yhdistyä valtakulttuuriin, ja tällöin työskentely sen kulttuurin edustajan kanssa voi olla hedelmällisempää. Negatiivisten palvelukokemusten taustalla voi puolestaan olla se, että maahanmuuttaja on juurtunut omaan kulttuuriinsa niin voimakkaasti, että saman kulttuuritaustan omaavalla työntekijällä olisi paremmat mahdollisuudet löytää luovia ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen.

Rasismi ja epäasiallinen kohtelu palveluissa ovat epämiellyttäviä, mutta myös muiden tutkijoiden saamia tuloksia maahanmuuttajia koskevissa tutkimuksissa. Tällainen kohtelu nakertaa pohjaa

luottamuksen rakentumiselle muidenkin palvelujen ja niiden edustamien työntekijöiden parissa. Esimerkiksi pakolaistaustaiset haastatellut kertoivat, että kotimaassa tapahtuneet vaikeat asiat vaikuttavat suomalaisten viranomaisten kanssa toimintaan ja asiointiin (vrt. Behnia 2004). Monet puhuivat myös järjestelmällisestä syrjinnästä ja persoonakohtaisista ratkaisuista. Mikäli työntekijät toimivat näin tietoisesti, on se tasavertaisen ja asiakaslähtöisen kohtelun näkökulmasta väärin. Toisaalta Anis (2005) kertoo, että sosiaalityöntekijöiden on vaikea tunnistaa rasismia tai syrjintää ongelmiksi omassa toimintaympäristössään. Mikäli työntekijät ovat sokeita tällaiselle epäasialliselle kohtelulle ja sen myötä käyttäytyvät itsekkin niin, olisi todella tärkeää kouluttaa työntekijöitä tunnistamaan rassistisia käytäntöjä ja toimimaan niitä vastaan. Lisäksi sosiaalityöntekijöitä kritisoitiin itsevaltaisesta työskentelystä ja asiakkaan omien ajatusten ja toiveiden sivuuttamisesta. Samankaltaisia tuloksia saivat Ikäläinen ym. (2003) omissa maahanmuuttajien haastatteluissaan. Tämä tulos voi osaltaan olla seurausta sosiaalityön koulutuksen sisällöistä ja rakenteista. Oman kokemukseni mukaan koulutuksessa painottuvat rakenteelliset, yhteiskunnalliset ja teoreettiset järjestelmät, joiden parissa sosiaalityössä toimitaan. Tämä kyllä auttaa asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottamisessa, mutta maahanmuuttajien kokemukset kertovat sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitojen ja asiakkaan oman kokemuksen huomioinnin puutteesta. En jaksa uskoa, että sosiaalityöntekijöillä ei olisi ihmissuhde- tai vuorovaikutustaitoja. Asiakkaan ulkomaalaisuus ja toisenlaisen kulttuurin kohtaamisen vieraus voivat kuitenkin kadottaa nämä taidot, mikäli työntekijällä ei ole valmiuksia monikulttuuriseen työhön (vrt. Forsander 1994b).

### *Kokemukset palvelujärjestelmästä*

*”Sinulle annetaan kartta, minne juosta” – palvelujärjestelmän pirstaleisuus.* Maahanmuuttajat kertoivat, että nykyinen palvelujärjestelmä tuntuu monimutkaiselta ja pirstaleiselta. Eri toimistot tekevät omia asioitaan, eivät tee yhteistyötä keskenään eivätkä kerro maahanmuuttajille, mistä tarvittava tieto tai palvelu löytyy. Maahanmuuttajat ovat kokeneet, että heitä juoksutetaan luukulta toiselle, eivätkä he kuulu kenellekään. Keskusteluissa kaivattiin yhtä tasapuolista toimistoa, josta jokainen saisi ne palvelut, mitä tarvitsee. Nyt maahanmuuttajat kokevat, että kaikkia toimistoja on, mutta ei maahanmuuttajille sopivana. Tämä luo maahanmuuttajille tunteen siitä, ettei kukaan tarvitse heitä. Opiskelijoiden asema on maahanmuuttajien mukaan vieläkin huonompi, sillä kaupungilla ei koettu olevan minkäänlaista aktiivisuutta opiskelemaan tulleita maahanmuuttajia kohtaan.

*”Tarvitaan tasapuolinen toimisto, josta jokainen saisi mitä tarvitsee. Ei eri osoitteita; tietotoimisto?”*

*”Ongelma; mene työvoimatoimistoon, mene Kelaan. Maahanmuuttaja on kuuma peruna?”*

*Palvelujärjestelmän toiminnan ongelmat.* Haastatellut maahanmuuttajat kokivat kaikkein ongelmallisimmaksi sen, että tällä hetkellä palvelut on järjestetty niin kuin Suomen kansalainen menisi palveluun. Maahanmuuttajien pitäisi tietää, miten palvelu toimii ja miten siellä virallisesti toimitaan. Palveluntuottajat odottavat, että maahanmuuttajat tietävät suomalaiset toimintatavat, mutta kukaan ei tarjoa tätä tietoa maahanmuuttajille. Maahanmuuttajien odotukset palveluille vaihtelevat sen mukaan, mistä kulttuurista maahanmuuttaja tulee. Ristiriitoja syntyy, kun odotukset eivät kohtaa suomalaisen palvelujärjestelmän toimintatapojen kanssa.

*”Kun menin työvoimatoimistoon, odotin että joku ottaa nimen ja soittaa työpaikkaan.”*

Kotouttamissuunnitelmaa moitittiin myös, koska haastatellut maahanmuuttajat kokivat, että jokaiselle ei ole mahdollista tehdä henkilökohtaista toimintaohjelmaa. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden puuttuminen nähtiin ongelmallisena julkisissa palveluissa. Lisäksi kaivattiin psykologisen avun tarjoamista etenkin ulkomaalaistoimistosta. Tukihenkilöt ja kulttuuritulkit nähtiin tärkeiksi, ja heitä haluttiin saada työskentelemään monipuolisemmin julkisten palvelujen pariin. Maahanmuuttajat toivoivat erityistä tukiyksikköä, joka olisi suunnattu juuri heille. Paluumuuttajat kritisoivat myös sitä, että puolen vuoden pituinen aika asioinnille ulkomaalaistoimistossa on liian lyhyt.

Mielenkiintoista oli maahanmuuttajien esittämä kritiikki tavasta, jolla verorahoja nykyisin käytetään maahanmuuttajien palveluihin. Maahanmuuttajat puhuivat siitä, että suomalaiset veronmaksajat maksavat paljon maahanmuuttajien elämisestä, mutta rahan voisi käyttää järkevämmiin palvelujen toteuttamisessa. Esimerkiksi peräänkuulutettiin valtion tai kaupunkien resursseja maahanmuuttajien työllistämiseen. Myös maahanmuuttajataustaiset työntekijät ja maahanmuuttajien tarpeisiin perustuvat palvelut olisivat haastateltavien mukaan järkevämpi tapa käyttää verorahoja. Maahanmuuttajat korostivat, että Suomessa ei aikaisemmin ole ollut paljon maahanmuuttajia, ja nykyisessä palvelujärjestelmässä olisi paljon parannettavaa.

*Kansalaisuus ja viisumi.* Monet maahanmuuttajista olivat kokeneet kansalaisuuden ja viisumin hakuun liittyvät prosessit hankalina. Etenkin iäkkäämmät maahanmuuttajat toivoivat joustavampaa

järjestelmää kansalaisuuden hakuun. He puhuivat esimerkiksi suullisen kielikokeen järjestämisestä kirjallisen kokeen sijaan. Suomen kielen osaaminen on maahanmuuttajien kokemusten mukaan edellytys kansalaisuuden saamiselle, mutta osaamista mitataan tietyllä mittaristolla, joka ei huomioi erilaisia oppimistyyylejä tai -tasoja. Kansalaisuuden saaminen merkitsi maahanmuuttajille yhteiskunnan jäsenyyttä, rauhaa ja turvaa. Kansalaisuuden myötä myös vierailut muualla asuvien sukulaisten luona olisivat maahanmuuttajien mukaan helpompia, kun välttyttäisiin monimutkaiselta viisumin hakemiselta. Lisäksi kansalaisuuden myöntäminen kesti maahanmuuttajien kokemusten mukaan kohtuuttoman kauan.

Maahanmuuttajien kritiikki palvelujärjestelmää kohtaan kertoo siitä, että asiakaslähtöisyys ei toteudu palveluissa parhaalla mahdollisella tavalla. Sorsan (2002) määritelmä siitä, että organisatoriset rajat eivät muodostu esteeksi asiakkaan palvelemiselle, ei kohtaa maahanmuuttajien todellisuutta. Kokemukset järjestelmän pirstaleisuudesta kertovat, että byrokraattisesti ajateltuna maahanmuuttajien kohtaaminen ei kuulu kenellekään, eikä mikään viranomaistaho ota pääasiallista vastuuta maahanmuuttajien asioista (ks. Sandström 1999). Palvelujärjestelmän toiminta koetaan kulttuurisokeaksi ja suomalaisille suunnatuksi. Tämän vuoksi on paikallaan pohtia Clarcken (2003) esittämää kritiikkiä suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon integraatioperiaatteesta. Suomessa on vallalla näkemys siitä, että maahanmuuttajille tarkoitetut erityispalvelut voivat leimata asiakkaita. Kuitenkin haastatellut maahanmuuttajat kokivat, että juuri maahanmuuttajille suunnattu palvelu voisi kohdata heidät ja heidän tarpeensa nykyistä järjestelmää paremmin. Russelin ym. (2002) ajatus ennakoivasta palvelujen toteuttamisesta olisi sovellettavissa myös palvelujärjestelmään siten, että koko palvelujärjestelmä suhteutettaisiin maahanmuuttajien palvelutarpeisiin ja heidän sosiaaliseen kontekstiinsa. Näin palvelujärjestelmä ja sen myötä maahanmuuttajien kanssa työskentely voisi lähteä palvelujärjestelmän asiakkaiden eli maahanmuuttajien tarpeista käsin, ja tarpeilla olisi mahdollisuus tulla kohdatuiksi. Nykyinen palvelujärjestelmän pirstaleisuus voi Segalin ym. (2005) ajatuksia mukaillen kertoa siitä, että suomalainen yhteiskunta ei ole edelleenkään valmis ottamaan vastaan maahanmuuttajia.

Kansalaisuuteen liittyvät kysymykset nousivat itselleni osittain yllättävinä esiin. Kansalaisuutta voi kuitenkin pohtia osana osallisuutta ja yhteiskunnallista vaikuttamista. Maahanmuuttajat kokivat siis, että mahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen ei ole. Kansalaisuus puolestaan edustaa monille yhteiskunnan jäsenyyttä ja turvaa. Ilman kansalaisuutta myös osallisuus yhteiskuntaan jää vajavaiseksi. Lisäksi monet vaikutuskanavat, kuten jotkut virat tai erilaiset luottamuselimet, edellyttävät kansalaisuutta. Näin ollen kansalaisuuden saaminen voisi edistää monen maahanmuuttajan osallisuutta ja yhteiskuntaan vaikuttamista.



## 5.2.2 Kokemukset asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta

### *”Ihminen tulee olla!” – Asiakkaan kohtaaminen*

Kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen tai näiden puuttuminen nousivat mielestäni keskeisimmiksi puheenaiheiksi, kun maahanmuuttajat kertoivat kokemuksistaan asiakastapaamisista. Positiiviset kokemukset olivat haastatelluilla valitettavan vähäisiä. Suuri osa kokemuksista oli negatiivisia tai liittyi toiveisiin paremmalle kohtaamiselle. Myönteiset kokemukset liittyivät sosiaalityöntekijän ystävällisyyteen, tiedon jakamiseen, rauhallisuuteen, asioihin valmistautumiseen ja korkeatasoiseen työskentelyyn. Arkiasioissa auttaminen ja niiden eteenpäin vieminen esimerkiksi lasten koulu- ja päiväkotiasioita järjestämällä oli koettu hyväksi. Työntekijän aito halu työskennellä maahanmuuttajan kanssa ja auttaa tätä muutenkin, kuin vain virkansa velvoittamana, oli tuntunut yhdestä haastatellusta mukavalta. Lisäksi maahanmuuttajat antoivat myönteistä palautetta siitä, jos maahanmuuttajille oli varattu erikseen työntekijä. Tämä osaa maahanmuuttajien kokemusten mukaan keskittyä paremmin asiakkaisiin, joilla on esimerkiksi huono kielitaito.

Negatiiviset kokemukset kohtaamisista jakautuivat muun muassa vuorovaikutukseen, kieleen, asiakkaiden pompotteluun ja suomalaiseen virkamieskulttuuriin. Maahanmuuttajat kertoivat, että esimerkiksi sosiaalityöntekijät eivät katso asiakasta kohtaamistilanteessa, vaan naputtavat vain tietokonetta ja ovat etäisiä. Työntekijät eivät katso maahanmuuttajien kokonaistilannetta, vaan puhuvat ja toimivat omien mielikuviansa pohjalta. Maahanmuuttajat kokivat, että työntekijälle ei ole helppo puhua.

*”Sosiaalityöntekijä on tärkeä meille kaikille, mutta hän puhuu ja tekee mitä haluaa; ei kuuntele eikä katso minua, ei katso mikä tilanne on, naputtaa vain tietokonetta. En pysty puhumaan [hänelle] ongelmista.”*

Kielitaidon puute estää maahanmuuttajien mukaan monia avautumasta asioistaan. Myös tulkin kanssa asioinnissa oli ollut vaikeuksia. Tulkista huolimatta monet olivat kokeneet, että asiointi työntekijän luona ei ollut sujunut niin kuin maahanmuuttaja olisi toivonut. Myös väärinkäsityksiä kerrottiin tapahtuvan paljon. Maahanmuuttajat kokivat, että työntekijöiden lähestymistapa on virkamiesmäistä. Jos asiakas ei itse ymmärrä kysyä jotakin asiaa tai palvelua, ei sitä hänelle myöskään tarjota. Maahanmuuttajat kertoivat, etteivät he osaa kysyä oikeita asioita. Työntekijät tietävät maahanmuuttajien kokemusten mukaan usein, mitä asiakas tarvitsisi tai mihin hänellä olisi

oikeus, mutta he eivät kerro tätä asiakkaalle. Ilmapiiri kohtaamisissa oli monien mukaan kylmä, kun molemmat osapuolet tarkkailevat toisiaan.

*”Jos menisin toimistoon ja se ihminen osaa mitä tarvitsen, hän ei ehdota mitä tekisin. Se odottaa, mitä kysyn, ei ehdota.”*

*”Miten tarjottu ihmisille, eri lailla tottunut kotimaassa.”*

Maahanmuuttajat kokivat, että heitä pompotellaan paikasta toiseen. Eri asioita pitää hoitaa eri viranomaisten luona, ja näiden tehtävät ja sektorit ovat maahanmuuttajille usein epäselviä. Keskusteluissa nousi kokemus siitä, että kukaan ei halua ottaa vastuuta maahanmuuttajien asioista, vaan heitä siirretään toimistosta toiseen. Maahanmuuttajat korostivat myös, että kaikki ihmiset eivät ole yhdistävästä maahanmuuttajataustastaan huolimatta samanlaisia.

*”Ongelma; mene työvoimatoimistoon, mene Kelaan. Maahanmuuttaja on kuuma peruna?”*

*”Jos menet toimistoon, sinä saat numeron ja soitat. Siirretään, siirretään; anteeksi, en puhu englantia, siirretään puhelua... Ei apua!”*

Maahanmuuttajat kertoivat toiveistaan työntekijän ja asiakkaan kohtaamiselle. Toiveet liittyivät pääasiassa vuorovaikutukseen, maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden käyttöön ja eri osapuolten odotuksiin. Keskusteluissa korostui tarve inhimillisemmälle kanssakäymiselle. Toivottiin avointa vuorovaikutusta ja asiakastilanteiden luomista sellaisiksi, että asiakas voi kokea olevansa turvassa ja rentoutunut. Maahanmuuttajat kertoivat asiakastilanteista, joissa sosiaalityöntekijä ei puhuesssa ole katsonut asiakasta, ja toiveena olikin rehellinen katsekontakti asiakkaaseen. Myös lämpimiä sanoja ja keskusteluja sekä kuulumisten kysymistä kaivattiin. Haastateltavat peräänkuuluttivat koulutusta ihmisläheisyydestä työntekijöille.

*”Ihmisten pitäisi katsoa sinua kasvoihin kun puhutaan ja olla ystävällinen asiakas-työntekijätilanteessa. [suom. PM]”*

*”Jos kyselee, mitä kuuluu, saa asiakkaan rentoutumaan. Ei tarvii virkailijan olla perhetuttu, mutta rennompi.”*

Keskusteluissa nousi toive kulttuuritulkkien käytölle kielentulkkien lisäksi. Haastateltavien mukaan maahanmuuttajat haluaisivat tehdä työtä maahanmuuttajien parissa, mutta nyt heillä ei ole siihen mahdollisuuksia. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät ymmärtävät asiakkaan tilanteen ja erilaisia kulttuureja paremmin, ja asiat voisivat siksi hoitua nykyistä jouhevammin. Työntekijöillä ja asiakkailta koettiin myös olevan erilaisia odotuksia asiakaskohtaamisille. Maahanmuuttajien kokemusten mukaan Suomessa työntekijät odottavat, että ihminen ratkaisee itse ongelmansa. Asiakkaiden odotukset ovat puolestaan konkreettisia, eikä pelkästään keskusteluja tai kehottamista rauhallisuuteen. Yhtäältä asiakkailta on tarpeita, joita työntekijän on vaikea ymmärtää. Toisaalta työntekijä voi tietää, mitä asiakas tarvitsisi, mutta ei tarjoa oma-aloitteisesti vaikka tiettyä palvelua, mikäli asiakas ei sitä itse pyydä. Yksi haastateltava painotti myös, että maahanmuuttajatkin voivat käyttäytyä työntekijöitä kohtaan rasistisesti. Maahanmuuttajat näkivät tärkeänä sen, että molemmat osapuolet voisivat olla oma itsensä kohtaamistilanteessa.

*”Molemmille on tärkeää olla oma itsensä, kyse on siitä miten ihmisiä kohdellaan.  
[suom. PM]”*

Sekä myönteiset että kielteiset kokemukset asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta linkittyvät vuorovaikutukseen liittyviin teemoihin sekä kykyyn ymmärtää asiakkaiden erityistarpeita. Myös Hammar-Suutari (2006) löysi vastaavia toiveita hyvän viranomaisen ominaisuuksiin. Ystävällisyys, rauhallisuus ja neuvontahalukkuus sekä kieleen, ymmärtämiseen ja tulkkaukseen liittyvät asiat nousivat esiin molemmissa tutkimuksissa. Jo aiemmin noussut toive maahanmuuttajataustaisille työntekijöille ja kulttuuritulkeille oli esillä myös asiakaskohtaamisista puhuttaessa. Ylipäätään inhimillisyys ja kulttuurisensitiivisyys ovat asioita, joita toivotaan, mutta jotka eivät tällä hetkellä maahanmuuttajien kokemusten perusteella toteudu. Asiakkaiden pompottelu ja vastuun siirtely virastolta toiselle kertovat omaa kieltään maahanmuuttajien palvelujärjestelmän pirstaleisuudesta, toimimattomuudesta ja sokeudesta kulttuurisille eroille (vrt. Clarke 2003; Segal & Mayadas 2005).

Maahanmuuttajien toiveet asiakaskohtaamisille ovat hyvinkin inhimillisiä ja perusteltuja. Avoin vuorovaikutus, luottamuksellinen ilmapiiri ja silmiin katsominen ovat asioita, jotka tuntuvat itsestään selviltä asiakaskohtaamisen piirteiltä. Käytännössä näin ei kuitenkaan maahanmuuttajien kokemusten perusteella ole, joten työyhteisöissä olisi tärkeää kiinnittää tähän huomiota ja lisätä työntekijöiden valmiuksia monikulttuurisiin vuorovaikutustaitoihin ja kulttuuriseen tietouteen (ks. esim. Anis 2005; Anis 2006b).

## *Virallisen tuen puute*

Kun maahanmuuttajat kertoivat, mistä ovat saaneet apua ja tukea, niin yksikään ei puhunut tässä kohtaa viranomaisista. Kun puhuttiin henkisestä tuesta tai alkuvaiheen selviytymisen avusta, auttajiksi nimettiin epävirallisia auttajatahoja kuten perheenjäseniä, sukulaisia, ystäviä ja kolmannen sektorin työntekijöitä tai paikkoja. Vaikka palvelukokemuksista keskusteltaessa monet kokivatkin saaneensa apua esimerkiksi sosiaalitoimistosta, tässä kohtaa sosiaalityöntekijöistä tai muista viranomaisista ei puhuttu. Suomessa jo asuvilta sukulaisilta ja ystäviltä sekä muilta maahanmuuttajilta saatiin tietoa yhteiskunnasta ja henkistä tukea sopeutumiseen ja oman paikan löytämiseen. Sukulaiset olivat auttaneet esimerkiksi opiskelu- tai kurssipaikan järjestymisessä. Monet kertoivat saaneensa apua kolmannen sektorin ylläpitämästä naisten kohtaamispaikasta, ja nuoret maahanmuuttajat kertoivat avun ja tuen löytyneen nuorille suunnatusta kolmannen sektorin paikasta.

*”Minulla oli helpompaa, koska minulla on täällä sukulaisia ja he jakoivat omia kokemuksiaan. He piirsivät kuvan, mitä voin odottaa. Sukulaiset kertoivat esimerkiksi sosiaaliturvasta. [suom. PM]”*

*”Ensimmäinen paikka, mistä kysyn, on Naisten Paikka.”*

*”Henkilökohtaisesti käännyin [kolmannen sektorin työntekijän] puoleen; avoimuus, tunnen olevani turvassa ja rentoutunut. En halua kääntyä oman sosiaalityöntekijän puoleen. [suom. PM]”*

Voidaan tietysti kysyä, pitäisikö viranomaisten pyrkiä antamaan asiakkailleen apua ja tukea nykyistä enemmän. Koska viranomaisverkosto korvaa monien maahanmuuttajien kohdalla perinteisiä turvaverkkoja, kuten perhettä ja sukua, näen tuen ja avun antamisen tärkeänä. Viranomaiset koetaan kuitenkin etäisinä ja vaikeasti lähestyttävänä, byrokraattisina ja joustamattomina, mikä vaikeuttaa avun pyytämistä. Maahanmuuttajat eivät ole myöskään tottuneet siihen, että viranomaistaholta ei tarjota apua oma-aloitteisesti, vaan sitä pitää osata kysyä. Tätä tulosta voi pitää sosiaalityön ja muiden hyvinvointipalvelujen kannalta hälyttävänä siksi, että asiakaslähtöisen palvelun yksi piirre on helposti lähestyttävyys. Mikäli asiakkaat kokevat palvelut ja niiden työntekijät vaikeiksi ja etäisiksi, ei näiden puoleen myöskään käännytä.

## 6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Olen etsinyt tässä tutkimuksessa vastauksia siihen, mitä asiakaslähtöisyys on maahanmuuttajien näkökulmasta sekä siihen, millaisia ovat maahanmuuttajien kokemukset asiakaslähtöisyyden toteutumisesta käytännön sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa. Maahanmuuttajat eivät puhuneet suoraan asiakaslähtöisyydestä tai sen toteutumisesta, vaan olen nostanut aineistosta teemoja, jotka joko mahdollistavat tai vaikeuttavat asiakkaan asiointia eri viranomaisten kanssa tai koko palvelujärjestelmässä. Asiakaslähtöisyys jakautuu tutkimuksen tulosten perusteella kielellisiin ja kulttuurisiin tekijöihin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyviin tekijöihin sekä maahanmuuttajuuteen liittyviin tekijöihin. Kokemukset asiakaslähtöisyyden toteutumisesta jakautuvat puolestaan palvelujärjestelmään ja sen toimivuuteen sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen.

Kielitaito, kieliongelmat ja tulkkaus sekä virallisten papereiden ongelmat nousivat asiointia vaikeuttaviksi tekijöiksi. Maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä kieleen ja siihen liittyviin ongelmiin törmätään väistämättä. Keskeistä onkin, miten näitä ongelmia voidaan lievittää, ja näin parantaa asiakkaiden asemaa ja oikeuksia kohtaavaan palveluun. Tulkkauksesta huolehtiminen silloinkin, kun laki ei sitä edellytä, on yksi tekijä, joka helpottaisi maahanmuuttajien asiointia. Samoin riittävän ajan varaaminen asiakkaalle luo paremmat edellytykset ymmärretyksi tulemiselle. Tämä nousi esiin myös Russelin ym. (2002) tutkimuksessa. Lisäksi työntekijän tietoisuus kieleen ja sen käyttöön liittyvästä vallasta voisi vähentää vallan väärinkäyttöä. Kulttuurien erilaisuus ja suomalaisen yhteiskunnan asenteellisuus ja toisaalta suomalaisia kohtaan osoitettu ymmärrys nousivat kulttuuristen tekijöiden keskeisiksi osa-alueiksi. Asiakkaiden asiointia vaikeuttavat suomalaisen kulttuurin homogeenisuus, ja tämän piirteen työntyminen julkisten palvelujen työntekijöiden asenteisiin ja sitä kautta palveluihin (vrt. Husband 1997). Kieleen ja kulttuuriin liittyvistä ongelmista ovat kirjoittaneet myös esimerkiksi Hammar-Suutari (2006), Stier (2004), Tiittula (1998) ja Vuorio (2001). Kulttuurisensitiivisen lähestymistavan opettelu, työntekijän tietoisuus omasta kulttuurista ja sen kriittinen tarkastelu voisivat vähentää oman kulttuurin negatiivista vaikutusta työhön. Mielenkiintoista oli myös se, että osa maahanmuuttajista vaikuttaa omaksuneen syrjintää oikeuttavan kulttuurisen ajattelutavan, jota perustellaan suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuurin rakentamisen historialla. Tutkimuksen tulokset vahvistavat Clarcken (2003) kritiikkiä siitä, että maahanmuuttajilla ei ole subjektiivisia oikeuksia kielellisesti ja kulttuurisesti sopiviin palveluihin.

Opiskelu ja työ, tieto ja sen saatavuus sekä osallisuus ja vaikuttaminen nousivat tärkeiksi tekijöiksi maahanmuuttajien mahdollisuuksissa osallistua ja vaikuttaa yhteiskuntaan. Opintojen ja työn merkitystä painotettiin, mutta mahdollisuudet näihin osallistumiseen nähtiin rajallisiksi ja puutteellisiksi. Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen onkin hyvinvointipalvelujen keskeinen tehtävä nyt ja tulevaisuudessa, sillä sen myötä maahanmuuttajat voivat kotoutua Suomeen paremmin, ja myös yhteiskunta kotoutuisi maahanmuuttajiin. Tämä edellyttää viranomaisten yhteistyön laajentamista ja erilaisten organisatoristen raja-aitojen ylittämistä tai purkamista. Tiedon ja sen saatavuuden ongelmista on raportoitu useissa muissakin tutkimuksissa. Erityisesti tulisi kiinnittää huomiota kulttuurierot huomioivaan ja helposti ymmärrettävään aktiiviseen tiedottamiseen palveluista, asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Vastaavia asioita ovat painottaneet muun muassa Russel ym. (2002), Clarke (2003) ja Ikäläinen ym. (2003). Tiedon panttaaminen tai sopimaton tapa tiedottamisessa sulkevat maahanmuuttajat palvelujen ulkopuolelle. Tässä tutkimuksessa kiinnostavaksi uudeksi havainnoksi nousi maahanmuuttajien tarve erityiselle lakitiedottamiselle.

Osallisuuden ja vaikuttamisen teemat nousivat maahanmuuttajien keskusteluissa vahvemmin esiin kuin aiemmissa tutkimuksissa. Monet kokivat, että yhteiskunta on sulkenut maahanmuuttajat asioihin vaikuttamisen ulkopuolelle. Olisikin luotava kenttää maahanmuuttajien aidolle vaikuttamiselle ja palkattava maahanmuuttajataustaisia ihmisiä työpaikoille. Tiedon puute ja vaikuttamisen kaipuu vastaavat Hammar-Suutarin (2006) tutkimuksen tuloksia organisaatioissa toimivien kulttuuristen viestinviejien tarpeesta. Lisäksi maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä olisi sovellettava enemmän yhteisöjen voimavaroja hyödyntäviä sosiaalityön menetelmiä. Yhteisökeskeisen työn tarvetta ovat painottaneet myös Anis (2003), Päivärinne (1997) ja Rätty (2002). Maahanmuuttajien kansalaisuuteen liittyvät puheet kertovat osaltaan kaiuusta saada enemmän mahdollisuuksia vaikuttamiseen ja osallisuuden kokemuksiin.

Maahanmuuton ja maahanmuuttoprosessin ymmärtäminen ovat keskeisiä edellytyksiä yhteistyön onnistumiselle maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa työskennellessä. Nämä prosessit tulisi sisäistää laajemmin, mitä tähänastinen keskustelu kulttuurisokin ymmärtämisestä mahdollistaa (vrt. Forsander 1994a; Segal & Mayadas 2005). Maahanmuuttajana elämiseen Suomessa liittyy haastateltavien mukaan paljon erilaisia odotuksia ja haasteita. Perinteisten tukiverkostojen puute vaikeuttaa oman paikan löytämistä, ja siksi maanmiehiin solmittujen kontaktien sekä julkisten palveluviranomaisten roolit korostuvat. Samat teemat nousivat esiin Hirstiö-Snellmannin ym. (1998) ja Ikäläisen ym. (2003) tutkimuksissa. Vahva ja yllättäväkin puheenaihe oli maahanmuuttajalta vaadittaviin luonteenpiirteisiin liittyvä keskustelu. Maahanmuuttajat korostivat

oman sosiaalisuuden ja aktiivisuuden merkitystä. Palveluntarjoajien tulisikin kannustaa maahanmuuttajia omatomaisuuteen ja aktiivisuuteen ja antaa siitä positiivista palautetta. Toisaalta maahanmuuttajilta ei pidä odottaa vain palvelujärjestelmän kannalta sopivaa aktiivisuutta (ks. Hirstiö-Snellman ym. 1998).

Maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä on ollut osittain vaikeaa paikantaa koskemaan jotakin tiettyä palvelua, koska keskusteluissa puhuttiin usein vain toimistoista. Tämä kertoo omaa kieltään palvelujärjestelmän pirstaleisuudesta ja toimimattomuudesta. Sekä myönteiset että kielteiset kokemukset palveluista liittyivät vuorovaikutukseen, maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden olemassaoloon, kohtaamistilanteeseen ja kohteluun asiakastilanteessa. Keskeisiä tuloksia ovat syrjivään kohteluun törmääminen sekä kritiikki inhimillisen vuorovaikutuksen puuttumisesta. Rasismiin ja syrjintään törmätään valitettavasti väistämättä, kun puhutaan maahanmuuttajista. Tärkeää olisikin tarjota työntekijöille välineitä rasismiin ja syrjinnän tunnistamiseen ja sitä vastaan toimimiseen (vrt. Anis 2005). Rasismiin ja vallankäytön yhteys puhuttaa myös Forsanderin (1994b), Hammar-Suutarin (2006) ja Salehin (1994) tutkimuksissa. Itselleni yllättävää oli maahanmuuttajien kritiikki etenkin sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja kohtaan. Vuorovaikutustaitojen korostuminen vastaa Rädyn (2002) havaintoa suomalaisen viestintätavan suoraviivaisuudesta vastakohtana sille, että keskustelua arvostettaisiin vuorovaikutusprosessina. Tilannetta voisi parantaa ensinnäkin tarjoamalla koulutusta kulttuurisensitiivisistä vuorovaikutustaidoista ja toiseksi luomalla monikulttuurisia ympäristöjä työpaikoille.

Maahanmuuttajat kokivat nykyisen palvelujärjestelmän pirstaleiseksi ja toimimattomaksi. Tämä kertoo siitä, että asiakaslähtöisyys ei toimi palveluissa maahanmuuttajien kohdalla. Jäykät organisatoriset rajat ja asiakkaiden juoksuttaminen toimistosta toiseen saavat maahanmuuttajat tuntemaan itsensä kuumiksi perunoiksi, joita pompotellaan paikasta toiseen. Havainnot liittyvät Clarken (2003) kritiikkiin sosiaali- ja terveystoimen integraatioperiaatteesta ja palvelujen kulttuurisokeudesta (ks. myös Hirstiö-Snellman ym. 1998). Olisikin paikallaan pohtia, voisiko maahanmuuttajien palvelut järjestää toisin. Yhden luokun periaatteen mukaisesti asiakkaan voisi kohdata heti ensimmäisellä kerralla moniammatillinen tiimi, joka varaisi tapaamiselle riittävän ajan, ja jossa olisi mukana myös maahanmuuttajataustainen henkilö joko työntekijänä tai tulkkina. Samalla asiakkaalle välittyisi tieto kaikista palveluista, joita on saatavilla.

Asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen hyvyys tai huonous linkittyi vuorovaikutukseen sekä kykyyn ymmärtää asiakkaan erityistarpeita. Samoin kuin palvelujärjestelmästä puhuttaessa, tässäkin

korostettiin inhimillistä ja kulttuurisensitiivistä vuorovaikutusta sekä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden hyödyntämistä (ks. Anis 2005; Anis 2006b; Hammar-Suutari 2006; Seden 1999). Lisäksi asiakkaan ja työntekijän roolit voivat olla kulttuurisesti hyvinkin erilaisia eri maissa, ja tästä on hyvä olla tietoinen. Haastatteluista esiin noussut toive työntekijöiden aktiivisemmasta neuvojen ja palvelujen tarjoamisesta haastaa Juhilan (2003) määritelmää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kategorioista. Määritelmä odottaa asiakkaan olevan aktiivinen tiedontuottaja, kun taas tässä tutkimuksessa haastatellut maahanmuuttajat odottivat työntekijältä aktiivisempaa roolia. Virallisen tuen puute nousi myös selkeästi esiin maahanmuuttajien puheista. Kun ottaa huomioon maahanmuuttajien kokemukset palvelujärjestelmän pirstaleisuudesta, pompottelusta ja puutteista asiakaskohtaamisissa, ei liene yllättävää, ettei viranomaisilta koeta saatavan tukea tai apua. Näen tämän hälyttävänä siksi, että jos asiakkaat kokevat palvelut ja työntekijät etäisinä ja vaikeasti lähestyttävänä, ei näiden puoleen myöskään käännyttä. Tämä voi puolestaan luoda vääränlaista mielikuvaa palvelujen todellisesta tarpeesta. Maahanmuuttaja ei käytä palvelua siksi, että kokee sen etäiseksi ja epätarkoituksenmukaiseksi. Palvelujen vähäinen käyttö voi puolestaan johtaa palvelujen karsimiseen, vaikka tosiasiallisesti palveluja pitäisi kenties lisätä ja muuntaa tarkoituksenmukaisemmiksi.

Tähän tutkimukseen osallistuneilla maahanmuuttajilla on enemmän negatiivisia kokemuksia palveluista ja niissä asioinnista kuin esimerkiksi Jasinskaja-Lahden ym. (2002) tutkimukseen osallistuneilla. Aineiston luonne voi osaltaan vaikuttaa tähän. Haastatteluihin valikoituneet maahanmuuttajat ovat olleet aktiivisia jo siinä, että ovat vastanneet haastattelukutsuun. Ryhmähaastattelu on haastattelumuotona sellainen, joka vaatii osallistujalta aktiivista puhetapaa ja argumentoivaa puhetyyliä. On siis mahdollista, että oman aineistoni maahanmuuttajat ovat olleet keskimääräistä kriittisempiä ja aktiivisempia keskustelijoita.

Luotettavuuden osoittamista voi pitää laadullisen tutkimuksen suurimpana ongelmana, minkä vuoksi aineistoa ja sen pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä on hyvä tarkastella kriittisesti. Tässä tutkimuksessa käytetty aineisto on valmis aineisto, jonka keruumenetelmään en ole itse voinut vaikuttaa. Bikva-haastattelun vahvuutena voi nähdä sen vuorovaikutteisuuden, avoimuuden ja asiakaslähtöisyyden. Haastattelumalli on kuitenkin voinut sulkea ulkopuolelleen hiljaisemmat ja vetäytyvämmät maahanmuuttajat, joiden kielitaito ei ole ollut riittävä keskustelumuotoiseen ryhmähaastatteluun. Lisäksi hyvin arkaluontoisista ja henkilökohtaisista kokemuksista keskusteleminen on vieraassa ryhmässä vähäisempää. Tämä on varmasti osaltaan vaikuttanut siihen, että myös myönteisistä asiointikokemuksista puhuttiin paljon, vaikka kielteiset kokemukset olivatkin yleisempiä. Koska ryhmähaastatteluja ei nauhoitettu, on aineisto jo valmiiksi pelkistetyssä



ja tiivistetyssä kirjallisessa muodossa. Yksi luotettavuutta heikentävä tekijä on eittämättä se, että ylös kirjattu teksti on jo kirjurin ensimmäinen tulkinta merkityksellisistä asioista. Jotain tärkeää on aivan hyvin voinut jäädä kirjaamatta. Toisaalta luotettavuutta parantaa se, että jokainen haastatteluun osallistuja on voinut seurata tekstin kirjoitusta, ja puutteisiin ja mahdollisiin virheisiin on ollut tilaisuus puuttua heti. Toisaalta tätä vaikeuttavana tekijänä on voinut olla suomen kielen heikko lukutaito. Yksi luotettavuuden osatekijä on se, ovatko haastateltavat puhuneet totta. Koska Bikva-haastattelussa keskityttiin maahanmuuttajien kokemuksiin erilaisista palveluista, en näe tässä ongelmaa. Jokainen kokemus on tosi ihmiselle itselleen, ja keskusteluissa nousi esille useita yhteisiä ja jaettuja kokemuksia palveluista. Aineisto koostuu seitsemästä maahanmuuttajien ryhmähaastattelusta, mitä pidän sopivana määränä pro gradu -tasoiselle työlle.

Tutkimuksen tulosten luotettavuutta voi arvioida sen perusteella, miten hyvin aineisto ja sen keruu sekä analyysimenetelmä ja analyysin eteneminen on kuvattu. Olen pyrkinyt olemaan omissa kuvauksissani hyvin tarkka, jotta lukijan on mahdollista arvioida tutkimustani kriittisesti. Osa tuloksista on yhteneviä aiempien maahanmuuttajia koskevien tutkimusten tulosten kanssa, kuten kieleen ja tietoon liittyvät kysymykset. Tämä puoltaa tulosten luotettavuutta. Lisäksi omasta aineistostani on noussut uudenlaisia ja yllättäviäkin tuloksia, kuten teemat osallisuudesta ja vaikuttamisesta. Nämä nousivat monien maahanmuuttajien jaetuista kokemuksista, joten näen tulokset perustelluiksi. Osaltaan tulosten luotettavuutta voi heikentää aineiston laatu, eli haastateltujen valikoituminen tietynlaisiksi.

Kun pohditaan tutkimuksen eettisyyttä, keskeisenä voi pitää kysymyksenasettelua ja aineiston hankintaa. Tämän tutkimuksen kysymykset asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisen kokemuksista eivät ole mielestäni eettisesti arveluttavia. Kyse ei ole ollut hyvin arkaluontoisista asioista, vaan maahanmuuttajia laajempaa ryhmänä käsittelevistä kysymyksistä. Toisaalta asiakkuus- ja palvelukokemuksista kertominen on voinut olla jollekin haastateltavalle hyvinkin henkilökohtainen kokemus. Kuitenkin Bikva-haastattelu on menetelmänä mahdollistanut sen, että haastateltavat ovat saaneet puhua niistä asioista, joista he haluavat puhua, ja jotka ovat tuntuneet heistä luontevilta. Jokaisella on ollut mahdollisuus puhua, mutta myös mahdollisuus olla puhumatta jostakin asiasta. Osallistuminen on ollut vapaaehtoista ja lähtöisin jokaisen haastatteluihin osallistuneen maahanmuuttajan omasta tahdosta olla haastattelussa mukana. Tämän perusteella ajattelen, että aineisto on kerätty eettisesti ajateltuna oikein. Analyysi on puolestaan toteutettu eettisesti oikein silloin, kun aineistoa käsitellään objektiivisesti, johdonmukaisesti ja metodisesti perustellusti. Olen omassa analyysissäni pyrkinyt mahdollisimman puolueettomaan tarkasteluun, ja olen pyrkinyt perustelemaan valintani lukijalle. Kaikkein parhaan tiedon tutkimuksen luotettavuudesta ja

eettisyydestä saisi, kun antaisi tulokset haastateltujen maahanmuuttajien kommentoitavaksi. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista toteutettujen haastattelujen anonymiteettiperiaatteen takia.

Tutkimukseni heikkoutena voi pitää sitä, että aineisto on alun perin kerätty toista tarkoitusta varten. Tämän takia tutkimuskysymyksiin ei ole ollut mahdollista löytää suoria tai helppoja vastauksia. Koska aineisto on kerätty ryhmähaastattelujen avulla, ei siitä saatava tieto ole yhtä syvällistä kuin yksilöhaastattelujen avulla olisi voinut olla mahdollista saada. Niinpä tulokset jäävät osittain pinnallisiksi ja yleisemmälle tasolle. Toisaalta tutkimuksen vahvuutena voi pitää sitä, että olen mielestäni onnistunut muodostamaan kokonaiskuvan siitä, mitä asiakaslähtöisyys on haastateltujen maahanmuuttajien näkökulmasta, ja miten he ovat kokeneet asiakaslähtöisyyden toteutumisen. Vaikka kokemukset liikkuvatkin kenties yleisemmällä tasolla ja ovat yhdessä kaupungissa asuvien maahanmuuttajien kokemuksia palveluista, ne voivat samalla kertoa laajemmin maahanmuuttajien kokemuksista. Tutkimuksen tuloksia ei toki voi yleistää koskemaan koko maahanmuuttajaväestöä. Haastateltujen joukko on kuitenkin heterogeeninen, joten jotakin yleistä tuloksista on mahdollista löytää. Ajattelen, että tutkimukseni tuloksilla on merkitystä maahanmuuttajien palvelujen kehittämisessä sekä sosiaalityössä että muiden julkisten hyvinvointipalvelujen parissa.

Maahanmuuttajien kokemukset asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta kulmineituvat mielestäni Aniksen (2006a) osallistavaan työorientaatioon. Maahanmuuttajille ja heidän yhteisöilleen tulisi antaa keskeinen rooli palvelujen ja käytäntöjen kehittämisessä. Hyvinvointipalvelujen tavoitteina tulisi nähdä todellinen asiakkaan oman toimijuuden ja aktiivisuuden tukeminen ja osallistaminen. Maahanmuuttajien omia yhteisöjä hyödyntäviä työmenetelmiä tulisi käyttää huomattavasti enemmän, ja asiakas olisi nähtävä oman tilanteensa asiantuntijana ja aitona toimijana. Tällainen työorientaatio mahdollistaa todellisen asiakaslähtöisen työskentelyn ja maahanmuuttajien omista tarpeista lähtevän palvelujen kehittämisen (ks. myös Juhila ym. 2003; Rostila 2001).

Jatkotutkimuksen kannalta yhdeksi mielenkiintoisimmaksi kysymykseksi nousikin mielestäni juuri osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden yhteys. Olisi mielenkiintoista selvittää, millaisia osallistavia työmenetelmiä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa sosiaalityössä käytetään, ja miten asiakkaat ovat kokeneet näiden menetelmien vaikuttavuuden ja omat vaikutusmahdollisuutensa palveluissa. Toinen kiinnostava aihe olisi puuttuminen sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja kohtaan osoitettuun kritiikkiin, ja vertailla vuorovaikutustaitoja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja valtaväestöön kuuluvien asiakkaiden osalta. Tähän voisi liittää myös kulttuurien väliseen viestintään liittyvän koulutuksen vaikuttavuuden sosiaalityöntekijöiden käytännön työhön. Lisäksi

olisi tärkeää tehdä jatkotutkimusta maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä, sen sisällöistä ja toiminnan ongelmista sekä mahdollisista tulevaisuuden ratkaisuista nykyisen pirstaleisen järjestelmän kehittämiseksi.

## LÄHTEET

- Aambo, Arild (1997) *Tasteful solutions: Solution-Focused work with groups of immigrants*. *Contemporary Family Therapy* 19(1), 63-79.
- Anis, Merja (2003) *Lastensuojelu ja maahanmuuttajat – yhteisökeskeisen sosiaalityön ja käytännön opetuksen malli*. Teoksessa Merja Anis, Suvi Keskinen & Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.) *Käytännön opetus sosiaalityötä kehittämässä. Vuoropuhelua käytännön sosiaalityön, opetuksen ja kehittämisen tiimoilta*. Turku: Sosiaalipolitiikan laitos, 91-104.
- Anis, Merja (2006a) *Lastensuojelun ammattilaisten tulkintoja maahanmuuttajasosiaalityöstä*. *Janus* 14 (2), 109-126.
- Anis, Merja (2006b) *Maahanmuuttajalapset ja –nuoret lastensuojelun asiakkaina*. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 69-96.
- Anis, Merja (2005) *Monikulttuurisuus sosiaalityön haasteena – lastensuojelu ja maahanmuuttajat*. Teoksessa Timo Kopomaa & Tero Meltti (toim.) *Kaupunkisomiaalityötä paikantamassa*. Helsinki: Yliopistopaino, 61-79.
- Anttila, Mai & Iltanen, Kaarina (2000) *Markkinointi*. Helsinki: WSOY.
- Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä* (1999) Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Behnia, Behnam (2004) *Trust building from the perspective of survivors of war and torture*. *Social Service Review* (11), 26-40.
- Bloor, Michael & Frankland, Jane & Thomas, Michelle & Robson, Kate (2001) *Focus Groups in Social Research*. London: Sage.
- Clarke, Kris (2003) *Introduction to the project: framing welfare and migrants in Finland*. Teoksessa Kris Clarke (toim.) *Welfare research into marginal communities in Finland: Insider perspectives on health and social care*. Tampere: Tampereen yliopisto, 11-30.
- Forsander, Annika (1994a) *Monietninen työ – maailma pienoiskoossa*. Teoksessa Forsander, Annika, Ekholm, Elina & Saleh, Raya, *Monietninen työ: haaste ammattitaidolle*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Forsander, Annika (1994b) *Yksilöt kohtaavat – yhteisöt muuttuvat*. Teoksessa Forsander, Annika, Ekholm, Elina & Saleh, Raya, *Monietninen työ: haaste ammattitaidolle*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hall, Christopher & Parton, Nigel & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2003) *Conclusion: Yes, But Is This of Any Use?* Teoksessa Chistopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.)

- Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices. London: Kingsley, 223-233.
- Hammar-Suutari, Sari (2006) Kulttuurien välinen viranomaistyö: työn valmiuksien ja yhdenvertaisen asiakaspalvelun kehittäminen. Helsinki: Työministeriö.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2004) Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara Paula (2002) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirstiö-Snellman, Paula & Mäkelä Marjukka (1998) Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaina. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä, 1998:12. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Husband, Charles (1997) The morally active practitioner and the ethics of anti-racist social work. Teoksessa Richard Hugman & David Smith (toim.) Ethical issues in social work. London: Routledge, 84-103.
- Huttunen, Laura (2004) Kasvoton ulkomaalainen ja kokonainen ihminen: marginalisoiva kategorisointi ja maahanmuuttajien vastakategoriat. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 134-154.
- Hytönen, Marja-Liisa & Laurell Harri & Manninen Katriina & Marttila Irma & Rouhio Mirkka (2002) Maahanmuuttajatyön käsikirja. Helsinki: Helsingin kaupunki.
- Ikäläinen Sinikka & Martiskainen Taina & Törrönen Maritta (2003) Mangopuun juurelta kuusen katveeseen – asiakkaana maahanmuuttajaperhe. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.
- Jasinskaja-Lahti, Inga & Liebkind, Karmela & Vesala Tiina (2002) Rasismi ja syrjintä Suomessa. Maahanmuuttajien kokemuksia. Helsinki: Gaudeamus.
- Juhila, Kirsi (2003) Creating a 'Bad' Client: Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. Teoksessa Chistopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices. London: Kingsley, 83-95.
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja & Hall, Chistopher & Parton, Nigel (2003) Introduction: Beyond a Universal Client. Teoksessa Chistopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices. London: Kingsley, 11-24.
- Järvinen, Riitta (2004) Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri: Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampere: Tampere University Press.
- Kotler, Philip (1982) Marketing for nonprofit organizations. Englewood Cliffs (N.J.): Prentice-Hall.

- Krogstrup, Hanne Kathrine (2004) Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Finsoc arviointiraportteja 1/2004. Hyvät käytännöt Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes.
- Lehto Juhani & Kananoja Aulikki & Kokko Simo & Taipale Vappu (2003) Sosiaali- ja terveydenhuolto. Helsinki: WSOY.
- Lehtonen, Anja (1998) Läheisyyttä asiakastyöhön: asiakastyöjaoston loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, sosiaali- ja terveystalvulosasto.
- Lehtonen, Jaakko & Pesonen, Hanna-Leena & Toskala, Antero (1999) Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Lemetyinen, Telle & Riusala, Kimmo (2004) Selvitys maahanmuuttajatyöstä saaduista kokemuksista ja parhaista käytännöistä Pohjanmaalla. Helsinki: Työministeriö.
- Liebkind, Karmela & Jasinskaja-Lahti, Inga (1999) Syrjintäkokemusten vaikutus maahanmuuttajiin. Teoksessa Karmela Liebkind (toim.) Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Helsinki: Gaudeamus, 80-92.
- Maaniittu, Maisa (1998) Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen lisääminen – tulevaisuuden suuntia sosiaalihuollon laatutyössä. Teoksessa Riitta Haverinen & Leila Simonen & Irma Kiikkala (toim.) Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Helsinki: Stakes, 153-165.
- Payne, Malcolm (1997) Modern Social Work Theory. Basingstoke: Macmillan.
- Pitkänen Pirkko & Kouki, Satu (1999) Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä. Helsinki: Edita.
- Pohjola, Anneli (1992) Asiakas kohteesta kumppaniksi. Teoksessa Riitta Haverinen & Maisa Maniittu (toim.) Ihminen ja hyvinvointivaltio, valta ja osallisuus: seminaariraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus, 25-33.
- Päivärinne, Sirkku (1997) ”Jos olisi työtä ja toimeentulo” – maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa Riitta Viialainen & Maisa Maaniittu (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi”: sosiaalityö 1990-luvulla. Helsinki: Stakes, 209-221.
- Pärssinen, Anu (2000) Asiakkaan toimintavoiman vahvistaminen viranomaisyhteistyössä. Tapaustutkimus mielenterveysasiakkaiden työllistymisprojektista. Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos. Pro gradu –tutkielma, sosiaalityö.
- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Russell, Mary Nomme & White, Bonnie (2002) Social worker and immigrant client experiences in multicultural service provision: educational implications. Social work education 21 (6), 635-650.
- Räty, Minttu (2002) Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

- Saleh, Raya (1994) Maahanmuuttaja ja Suomi. Teoksessa Forsander, Annika, Ekholm, Elina & Saleh, Raya, Monietninen työ: haaste ammattitaidolle. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Sandström, Leena (1999) Maahanmuuttajatyössä tarvitaan tervettä järkeä ja erilaisuuden sietämistä. *Psykologi* (4), 5-7.
- Seden, Janet (1999) *Counselling skills in social work practice*. Buckingham: Open University Press.
- Segal, Uma A. & Mayadas, Nazneen S. (2005) Assessment of issues facing immigrant and refugee families. *Child Welfare* 134 (5), 563-583.
- Shardlow, Steven (1997) The boundaries of client-worker relationships. Teoksessa Richard Hugman & David Smith (toim.) *Ethical issues in social work*. London: Routledge, 65-83.
- Simonen, Leila (1998) Pienyrittäjyys ja asiakaslähtöinen palvelu sosiaali- ja terveystalalla. Teoksessa Riitta Haverinen & Leila Simonen & Irma Kiikkala (toim.) *Kohtaamisia sosiaali- ja terveystalalan areenoilla*. Helsinki: Stakes, 199-208.
- Sipilä, Jorma (1996) *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.
- Sorsa, Minna (2002) *Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystalvaluissa*. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Hoitotieteen pro gradu -tutkielma.
- Stier, Jonas (2004) Intercultural competencies as a means to manage intercultural interactions in social work. *Journal of Intercultural Communication*. Issue 7.
- Sulkunen, Pekka (1990) Ryhmähaastattelujen analyysi. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Helsinki: Gaudeamus, 264-285.
- Suomen säädöskokoelma:
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1.5.1999/493, KotouttamisL.
  - Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272, KelpoisuusL.
  - Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 1.1.2001/812, AsiakasL.
  - Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710, SHL.
  - Ulkomaalaislaki 1.5.2004/301, UL.
- Taylor, C. & White, S. (2000) *Practising Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge*. Milton Keynes: Open University Press.
- Tiittula, Liisa (1998) *Kulttuurien välinen viestintä*. Teoksessa Pirkko Pitkänen (toim.) *Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen*. Helsinki: Edita.
- Trevithick, Pamela (2000) *Social work skills: a practice handbook*. Buckingham: Open University Press.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2004) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Vuorio, Juha-Pekka (toim.) (2001) Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus sosiaalipalveluissa. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.  
Ylikoski, Tuire (1999) Unohtuiko asiakas? Helsinki: KY-palvelu.

## ELEKTRONISET LÄHTEET

Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005)  
[www.talentia.fi/documents/pdf/suosituksia%20ja%20ohjeita/eetiikkaopas2005\\_VERKKO.pdf](http://www.talentia.fi/documents/pdf/suosituksia%20ja%20ohjeita/eetiikkaopas2005_VERKKO.pdf)  
Viitattu 30.3.2006

Maahanmuuttajien palvelut (2006)  
[www.tampere.fi/sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/index.html](http://www.tampere.fi/sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/index.html)  
Viitattu 18.12.2006

Maahanmuuttajien työllisyys (2007)  
[http://www.mol.fi/mol/fi/04\\_maahanmuutto/08\\_maahanmuuttotilastot/01\\_tyollisyys/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/04_maahanmuutto/08_maahanmuuttotilastot/01_tyollisyys/index.jsp)  
Viitattu 14.4.2007

Työmarkkinat (2007)  
[http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_tyolama.html](http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_tyolama.html)  
Viitattu 14.4.2007

Ulkomaalaisten työttömyysaste vuosina 2001-2006 (2007)  
[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/04\\_maahanmuutto/08\\_maahanmuuttotilastot/wulkyoll.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/08_maahanmuuttotilastot/wulkyoll.pdf)  
Viitattu 14.4.2007

Väestö, ulkomaisten kansalaiset ja turvapaikanhakijat ja pakolaiset (2007)  
[www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html)  
Viitattu 4.4.2007





25.4.2006

### Hyvä Tampereella asuva maahanmuuttaja!

Tampereen kaupunki haluaa parantaa maahanmuuttajien palveluja ja siten helpottaa uusien tamperelaisten elämää ja asettumista uuteen kotikaupunkiin.

Kerään materiaalia tätä selvitystä varten mm. haastattelemalla tamperelaisia maahanmuuttajia ja heidän kanssaan työskenteleviä työntekijöitä.

Haastattelut ovat ryhmähaastatteluja, ja osallistujien ajatukset, kommentit ja mielipiteet kirjoitetaan ylös. Haastattelutilanteisiin osallistuu minun lisäksi toinen työntekijä, joka kirjoittaa haastattelun muistiin. Maahanmuuttajien haastattelujen tuloksista keskustellaan sitten kaupungin erilaisten työntekijäryhmien kanssa. Kaikki keskustelut ovat luottamuksellisia, eikä osallistujien henkilöllisyyttä voi niistä myöhemmin tunnistaa.

Haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista, mutta **Sinun mielipiteesi ja kokemuksesi on tämän työn onnistumiseksi erittäin tärkeä.**

Soita tai lähetä minulle sähköpostia, jos haluat osallistua haastatteluihin. Teen haastattelut pääasiassa huhti-toukokuussa.

Tervetuloa mukaan miettimään ja keskustelemaan!

terveisin Virpi T

Virpi Tolonen, kehittäjä-sosiaalityöntekijä  
Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy  
050 464 6611, [virpi.tolonen@pikassos.fi](mailto:virpi.tolonen@pikassos.fi)



# Pikassos Oy

Sosiaalialan osaamiskeskus Kanta-Hämeessä, Pirkanmaalla ja Satakunnassa



paikka

aika

Ryhmähaastattelu / asiakkaat

- läsnä xx osallistujaa, XX (kirjaaja) ja XX (haastattelija)

## AIKAJANA

I-----I  
Suomeen/ nykyhetki  
Tampereelle (xx.xx.06)  
vuonna XXXX  
ENNEN NYT

### 1. ENNEN

- Millainen oli muutto/tulo Tampereelle? Kuinka kauan siitä on?
- Kun muutit tänne, mikä oli silloin vaikeaa, hankalaa ja/tai monimutkaista?
- Mitkä asiat silloin sujuivat hyvin, mikä oli helppoa?
- Mistä sait apua ja tukea vaikeisiin asioihin ja tilanteisiin? Millaista se apu oli?

### 2. NYT

- Mitkä asiat ovat nykyään sinulle vaikeita tai hankalia, mikä on huonosti? Ovatko ne samoja vai eri asioita kuin aluksi (vai sekä että)?
- Mikä on helppoa, mitkä asiat sujuvat nyt hyvin?
- Jos ajattelet elämää Tampereelle/Suomeen muuton aikaan ja tällä hetkellä, mikä tai mitkä asiat ovat muuttuneet? Miksi?
- Mikä on vaikuttanut siihen, että elämänmuutoksia parempaan tai huonompaan on tapahtunut? Mistä nyt saat tukea?

### 3. HAASTATTELUN LOPUKSI

Millaisia ajatuksia keskustelu herätti, mikä jäi eniten mieleen?

Kenelle (tässä kaupungissa/kunnassa) erityisesti haluaisit kertoa kokemuksistasi tai lähettää jotain terveisiä?

Mihin haluaisit vaikuttaa tässä kaupungissa/sillä paikkakunnalla, missä asut?

**KIITOS OSALLISTUJILLE!**