

MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUTARPEET SOSIAALITOIMISTOSSA

Maahanmuuttajaperheiden sosiaalihojaukokeilun tuloksia

WALLI MARI
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkimuksen laitos
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Syyskuu 2009

WALLI, MARI: Maahanmuuttajien palvelutarpeet sosiaalitoimistossa. Maahanmuuttajaperheiden sosiaaliohjauskokeilun tuloksia

Pro gradu -tutkielma, 94 s.

Sosiaalityö

Ohjaaja Kyösti Raunio

Syyskuu 2009

Pro gradu tutkielmassani pyrin selvittämään maahanmuuttajien palvelutarpeiden esiintymistä sosiaalitoimistossa sosiaalityöntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan käymien asiakasneuvottelujen kautta. Ulkomaalaisten määrän lisääntyminen Suomessa on lisännyt myös sosiaalitoimistojen maahanmuuttaja-asiakkaita ja viranomaispalveluidemme kykyä vastata uuden asiakaskunnan tarpeisiin on viimeaikoina enenevässä määrin ryhdytty pohtimaan. Tutkielmallani pyrin tuomaan vastauksia siihen millaisia palvelutarpeita maahanmuuttajilla esiintyy ja tuomaan näin uutta tietoa sosiaalipalveluiden kehittämiseen.

Tutkielman aineisto koostuu Hervannan sosiaalitoimiston maahanmuuttajaperheiden sosiaaliohjauskokeilun asiakasneuvotteluista. Kokeiluun osallistui viisi perhettä ja asiakastapaamisten havainnointikertoja oli yhteensä 19. Asiakastapaamisista havainnoimalla keräämäni aineiston analysoin sisällönanalyysin menetelmällä ja pohdin havaintoja suhteessa aiempaan maahanmuuttajien elämää koskevaan kirjallisuuteen ja sen teemoihin.

Tutkielmani tulosten perusteella sosiaalityöntekijöitä kiinnostivat asiakasperheen maahanmuuttajuuteen liittyen perheen kokemus Suomeen muutosta, tunne asettumisesta ja lasten sopeutumisesta. Asiakkaan kulttuuritaustaan liittyvistä seikoista työntekijä otti yleisimmin puheeksi miesten ja naisten välisen tasa-arvon perheessä sekä kuinka omaa kulttuuria onnistuttiin välittämään lapsille. Sosiaalityön palvelukokonaisuuksina erottuivat asiakkaan elämäntilanteen ja siihen liittyvän palvelutarpeen kartoittaminen, yleinen neuvonta ja opastus, palveluohjauksen toteuttaminen sosiaaliohjaajan tuella sekä perheen sopeutumiseen liittyvät keskustelut. Tiivistetysti asiakkaan maahanmuuttajuus näyttäytyi sosiaalityöntekijälle tarpeena tarkistaa onko perhe osannut hakeutua kaikkiin tarpeellisiin palveluihin.

Asiakkaan näkökulmasta sosiaalityön tärkeinä palveluina esiintyi käytännön opastuksen ja palveluohjeistuksen saaminen. Perheillä oli etenkin toimeentulotuen myöntämiseen ja sosiaaliturvaetuuksiin liittyen neuvonnan tarvetta sekä lasten koulu-, harrastus- ja päiväkotiasioiden järjestämisessä. Suomenkielen kurssien löytymisessä ja työllistymisessä toivottiin myös apua. Monet asiakkaista toivoivat, että he pääsisivät helpommin asioimaan sosiaalitoimistoon ja että olisi joku, jota pääsee tapaamaan nopeasti, kun tarvitsee opastusta ja apua. Maahanmuuttajuuden voidaan aineiston perusteella nähdä vaikuttavan asiakkaan korostuneeseen tarpeeseen saada tietoa, opastusta, ja tehostettua palveluohjausta. Myös perheenjäsenten sopeutumiseen liittyvät keskustelut koettiin tarpeellisenä.

Johtopäätösten perusteella maahanmuuttajien erityistarpeiden parempaa huomioimista sosiaalipalveluissa tukisi palvelu, jossa asiakas saisi matalan kynnyksen ohjausta helpommin ja nopeammin kuin tällä hetkellä, riittävän pitkien ja säännöllisten asiointiaikojen saaminen toimeentulotukiasioinnissa sekä omankielinen opastusmateriaali. Lisäksi sosiaaliohjauksen

tehostaminen ja moniammatillisen työskentelyn lisääminen asiakkaan muiden palvelutahojen kanssa olisi tarpeellista. Työntekijöiden valmiuksia keskustella asiakkaan kanssa maahanmuuton sopeutumisdynamiikasta, akkulturaatiosta ja rasismikokemuksista tulisi myös lisätä.

UNIVERSITY OF TAMPERE

Department of Social Work Research

WALLI, MARI: Service needs of migrant families within social services. Results of a social counselling project.

Master's Thesis, 94 pages.

Social Work

Supervisor Kyösti Raunio

September 2009

In this Master's Thesis I intend to examine social work services provided to immigrant families. The increasing of immigrant population in Finland during the last two decades has added the number of immigrant clients also in the social sector. This has made it important to deepen the research of the immigrant population's needs within the services. In this thesis I study the different needs that social workers and immigrant families express during their meetings. More specifically I concentrate on the needs connected to the family's immigrant background and cultural issues brought up.

The research material was collected from a social office in Tampere city. The observed families were taking part in a project, which aim was to develop the social guidance of immigrant families. The project included five families chosen by the social workers. The material consists of nineteen meetings held with the families. The material was collected by observing in the meetings and writing up the discussions by hand. The material was then analysed by content analysis method collecting and dividing the material under different topics of needs expressed by the social worker and the client connected to the immigrant background and cultural differences. The analysis was mainly based on the material but also supported by the earlier literature handling immigrant issues in Finland.

The results of the study show that the social workers were interested in the client's immigrant background concerning the experience of moving to Finland, the feeling of resettlement and the integration of the children. Concerning cultural differences the social workers most often spoke of the equality between men and female and transmitting the family's home culture to the children. The services provided by the social workers to the families consisted of four different types. Firstly reviewing the general life situation of the family members and the service needs, secondly giving general guidance and counselling, third providing guidance to different services with the support of the projects social counsellor and fourth having conversations concerning the family's integration and adjustment to the new country.

From the client's viewpoint important service was getting quick and practical guidance in to other services. The families also had a need to get counselling concerning social benefits and the school, day care and free time activities of the children. The adults also wanted support in finding working opportunities and finish language courses. The clients especially expressed the need to get to the social office more rapidly when in the need of guidance to other services.

The results of the study show that having an immigrant background affects increasingly to the client's need to get information and intensive counselling and guidance to services and activities in the society. Also conversations connected to integration and adaptation to the new country was seen important. Improving and taking the immigrant families special needs in to consideration would

require the developing the social services so that the immigrant families would have a possibility to get guidance quicker and more easily. The meetings in the social office would need to be longer and more regular. An important improvement would be getting material in the client's own mother tongue. Also increasing counselling and interaction between different officials in the clients matters and enhancing the workers abilities to discuss intercultural adaptation, dynamics of integration and the possible racism experiences would improve the social services for the immigrant clients.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2. TUTKIMUSTEHTÄVÄ	3
3. AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	5
4. MONIKULTTUURISUUS MAAHANMUUTTOPOLITIIKAN TAVOITTEENA	9
4.1 Maahanmuuttajat Suomessa.....	9
4.2. Tavoitteena monikulttuurinen yhteiskunta.....	12
5. MAAHANMUUTTAJAPERHEEN SOPEUTUMINEN	17
5.1 Sopeutumisprosessi ja akkulturaatio	17
5.2 Perhesuhteiden muutokset.....	23
5.3 Koti, toimeentulo ja kielitaito	25
6. MAAHANMUUTTOPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN	29
6.1. Kotoutumista tukevat palvelut	29
6.2 Maahanmuuttajien erityistarpeet palveluissa	33
6.3. Työntekijöiden monikulttuurinen kompetenssi	38
7. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	43
7.1 Havainnointi tutkimusmenetelmänä	43
7.2 Asiakasneuvottelujen havainnointi	46
7.3 Aineiston analyysi.....	49
8. TUTKIMUKSEN TULOKSET	53
8.1. Sosiaalityöntekijän esittämät kysymykset	53
8.2 Työntekijän työskentelystä määrittävät palvelut	56
8.3. Maahanmuuttaja-asiakkaan esiintuomat palvelutarpeet	60
8.4. Palvelutarpeisiin vastaaminen.....	63
8.4.1 Sopeutumisen ja asettumisen tukeminen	63
8.4.2 Perhesuhteiden tukeminen	67
8.4.3 Työllistyminen, toimeentulo ja kielitaito	71
9. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	76
9.1. Tulosten yhteenveto	76
9.2. Palveluiden kehittäminen.....	79
LÄHDELUETTELO.....	87

TAULUKOT JA KUVIOT

Taulukko 1. Integraatiopolitiikan malleja.....	13
Taulukko 2. Maahanmuuttajasosiaalityön kehykset, tavoitteet ja roolit.....	36
Kuvio 1. Suomessa vakinaisesti asuvat ulkomaalaiset 31.12.2006.....	10
Kuvio 2. Kulttuurien välinen kompetenssi.....	39

1 JOHDANTO

Maahanmuuttajien määrä Suomessa on viime vuosikymmeninä ollut nousujohteinen. Maahanmuuttajia saapuu Suomeen monesta eri syystä ja maasta. Tullessaan Suomeen he tuovat mukanaan oman osaamisensa, kulttuurinsa ja toimintatapansa sekä moninaistavat Suomen alun perin suhteellisen heterogeenistä kansalaisyhteiskuntaa. Asettuessaan Suomeen pysyvästi asumaan maahanmuuttajat tulevat osaksi myös julkisten palveluidemme käyttäjäkuntaa. Tutkielmani lähtökohtana on pohtia, miten tämä vaikuttaa nykyiseen palvelujärjestelmäämme ja eroavatko maahanmuuttaja-asiakkaan palvelutarpeet suhteessa suomalaisille tarjotuista palveluista.

Tutkielmani aihe tuntui ajankohtaiselta ja tunsin tarvetta perehtyä siihen paremmin työskenneltyäni sosiaalityöntekijänä pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanoton parissa. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä erotin asioita, jotka eroavat suomalaisesta tavasta tulkita asioita ja toimia. Työssäni opin myös, että osa Suomessa hyväksi katsotuista työmenetelmistä ei aina tue maahanmuuttajaa parhaalla mahdollisella tavalla. Tutkielmani myötä tavoitteenani on perehtyä tarkemmin aiemman tutkimuksen ja kirjallisuuden kautta niihin tekijöihin, joita maahanmuuttaja vieraaseen yhteiskuntaan muuttaessa kohtaa ja miten vastaanottavan yhteiskunnan palvelujärjestelmä toimii tai voisi toimia tukena.

Suomessa on tehty vain vähän tutkimuksia maahanmuuttajista sosiaalipalveluiden asiakkaana. Maahanmuuttajat kääntyvät sosiaalitoimiston puoleen samoissa asioissa kuin suomalaisetkin, mutta maahanmuuttajaperheiden palvelutarpeiden tutkimusta voisi lisätä, jotta maahanmuuttajien kohdalla esiintyvät mahdolliset syrjäytymisen riskitekijät saataisiin selvitettyä ja sosiaalipalvelut toimisivat tehokkaasti ehkäisten. Ruotsissa tehtyjen tutkimusten tuloksena on todettu, että maahanmuuttajaperheissä erityisinä riskeinä voidaan pitää vanhempien sopeutumisvaikeuksia, kantaväestöä heikompaa koulutustasoa sekä avioeroa ja työttömyyttä. (Olsson 1999, 101 - 102; ref. Ikkäläinen ym., 2003, 13 – 14.)

Tutkielmassa tarkastelen maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa sosiaalitoimistoissa tehtävää työtä, josta käytän termiä maahanmuuttajasosiaalityö. Aiemmassa aiheeseen liittyvässä kirjallisuudessa on käytetty muun muassa käsitteitä monikulttuurinen-, monietninen- tai kulttuurien välinen työ, mutta kuten Anis (2006, 110) toteaa, nämä termit korostavat erityisesti kulttuuristen erojen huomioimista työssä. Tutkielmassani haluan esittää, että kulttuurien välinen työskentely ja kulttuurin

huomioiminen on vain yksi osa sitä monimutkaista kokonaisuutta, joka maahanmuuttajan päivittäiseen arkielämään uudessa yhteiskunnassa vaikuttaa.

Tarkasteltaessa maahanmuuttajien sosiaalipalveluiden käyttöä on havaittu, että maahanmuuttajat käyttävät sosiaalihuollon avopalveluita (päihdehuolto, vammaispalvelut, vanhustenhuolto) vähemmän kuin suomalaiset. Poikkeuksena lastensuojelun avopalvelut, joissa on suhteellisesti hieman suurempi osa maahanmuuttajataustaisia kuin kantaväestöön kuuluvia lapsia. Sosiaalipalveluiden vähäisempi käyttö saattaa johtua maahanmuuttajien tiedon puutteesta saatavilla olevista palveluista tai siitä, että he kokevat palvelujen soveltuvan huonosti. (Sarvimäki & Kangasharju 2006, 2, 22 - 26, 36.)

Maahanmuuttajien palveluiden koordinoitua ja kokonaisvastuuta kantavaa tahoa ei ole varsinaisesti määritelty. Maahanmuuttajien määrän lisääntyessä tasa-arvon toteutuminen ja maahanmuuttajien hyvinvoinnin seuraaminen palvelujärjestelmän toimintatapoja tarkastelemalla on tärkeää. Ikäläisen ym. (2003) mukaan kotouttamispolitiikka hakee vielä muotoaan ja suomalaisten hyvinvointipalveluiden universalismin periaate voi olla ristiriidassa monikulttuurisuuden ja maahanmuuttajien palvelutarpeiden pluralismin kanssa. Tasa-arvoa ja erityispalveluita on vaikea toteuttaa samaan aikaan. Myös maahanmuuttajien oman näkökulman huomioiminen, osallistuminen ja kuuleminen ovat vielä alkutekijöissään. Maahanmuuttajien palvelutarpeiden ohella hyvinvointipalveluja voidaan tarkastella myös kokonaisuutena ja kykynä vastata nykyajan suomalaistenkin perheiden monimuotoisiin tilanteisiin ja ongelmiin. (Mt., 99 - 100.)

Sisäasiainministeriön selvitysmiehen Pentti Arajärven selvityksen perusteella maahanmuuttopolitiikan ja – työn tavoitteita tulevaisuudessa tulisi olla maahanmuuttajien koulutuksen ja työllistymisen edellytysten parantaminen, neuvontaan ja ohjaukseen panostaminen sekä valtaväestöön kuuluvan henkilöstön monikulttuurisuuskoulutuksen lisääminen. Maahanmuuttajien edellytyksiä osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan tulisi tukea suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuurin tuntemuksen vahvistamisella ja suomenkielenopetuksen mahdollisuuksien tehostamisella. Huomio tulisi kiinnittää koko perheeseen niin, että myös työvoimanulkopuolisten kotiäitien ja lasten tarpeet kielenopetuksessa tulisivat huomioitua sekä lasten oppilashuollon osaamisen lisäämiseen. (Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut 2009, kuvailulehti, 103.)

2. TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkielman tutkimustehtävä koostuu siitä, mitä tarpeita maahanmuuttaja-asiakas tuo asioimaan tullessaan sosiaalitoimistoon sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tavasta tuoda ilmi ja määritellä näitä tarpeita. Lisäksi tavoitteena on pohtia sosiaalipalvelujärjestelmän kykyä vastata näihin tarpeisiin. Tutkielmaan kerätystä aineistosta on tavoitteena löytää mahdollisia yhtäläisyyksiä tai eroavaisuuksia aiemman kirjallisuuden aiheesta esittelemien tekijöiden kanssa sekä tarjota joitakin uusia näkökulmia käytännön työhön.

Tutkimuksen toteutus sekä aineiston hankinta tehtiin yhteistyössä Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen Tuumasta toimeen -hankkeen osana toimineen maahanmuuttajaperheiden sosiaaliohjauskokeilun kanssa. Maahanmuuttajien sosiaaliohjauskokeilu toteutettiin Hervannan sosiaaliasemalla vuoden 2007 syyskuun ja helmikuun 2008 välisenä aikana. Kokeiluun valitut perheet saivat kokeilussa erityistä palvelu- ja lähiohjausta sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän yhteistyönä, jonka tavoitteena oli tukea maahanmuuttajaperheitä sopeutumisen edistämiseksi sekä kartoittaa heidän palvelutarpeitaan. Tutkielman tavoitteena oli tämän kokeilun aikana havainnoida niitä palvelutarpeita, joita maahanmuuttajaperheillä tuli esiin ja kuinka asiakkaan maahanmuuttajatausta ja kulttuuri vaikuttivat niiden muotoutumiseen ja määrittämiseen.

Asetetut tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitä tekijöitä asiakkaan maahanmuuttajuudesta ja kulttuurista sosiaalityöntekijä nostaa esiin asiakastyössä?
2. Kuinka sosiaalityöntekijän esiin nostamat tekijät vaikuttavat asiakkaan palvelutarpeen määrittelyyn sekä palvelun sisältöön?
3. Mitä palvelutarpeita maahanmuuttaja-asiakas tuo esiin ja mitä palveluita hän toivoo sosiaalitoimen tarjoavan?
4. Minkälaisilla palveluilla maahanmuuttaja-asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata?

Tutkielmassa siis tarkastellaan sitä, kuinka ja mitä asioita sosiaalityöntekijä asiakastapaamisessa ottaa huomioon asiakkaan maahanmuuttajataustan perusteella arvioidessaan asiakkaan selviämistä ja tuen tarvetta arjessa ja mitä asiakas määrittää itse omiksi tarpeikseen ja kuinka hän hahmottaa suomalaisen sosiaalitoimiston palveluita. Tavoitteena on myös pohtia löytyykö asiakkaalle tarvittavia palveluita vai olisiko niitä tarvetta vielä kehittää. Tutkimuskysymysten lähtökohtana on ajatus siitä, että pysyväisluontoinen maahanmuutto aiheuttaa maahanmuuttajaperheelle

elämänmuutoksia ja erityisiä palvelutarpeita sekä, että maahanmuutosta mahdollisesti johtuvat tekijät on tarpeellista huomioida asiakkaan kanssa tehtävässä työssä, palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluohjauksessa.

3. AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Suomessa aiempi tutkimus maahanmuuttajiin liittyen on keskittynyt lähinnä monikulttuurisuuteen, rasismiin ja syrjintään sekä maahanmuuttajien integraatioon. Pohjoismaissa on julkaistu maahanmuuttajien sopeutumista, pakolaisuutta tai yleisesti maahanmuuttajaryhmiä käsittelevää kirjallisuutta, mutta ei niinkään maahanmuuttajien kanssa työskentelevän työntekijän ammattirooliin tai työntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen liittyviä teoksia (Forsander ym. 1994, 51). Myös sosiaalihuollon asiakkaina tai yleensäkin julkisten palveluiden käyttäjinä maahanmuuttajia on tutkittu suhteellisen vähän. Sarvimäen ja Kangasharjun (2006) mukaan maahanmuuttajia koskevan tutkimuksen suurin ongelma on aineiston saatavuuden vaikeus. Aiemman tutkimuksen päähuomio on yleensä keskittynyt alle kolme vuotta Suomessa asuneisiin, kotouttamislain piiriin kuuluviin maahanmuuttajiin (mt., 5). Aiemmin Suomessa maahanmuuttajista tehdyt tutkimukset ovat koskeneet lähinnä vain pääkaupunkiseutua, jossa maahanmuuttajien osuus on huomattavasti muita kuntia suurempi.

Sarvimäki ja Kangasharju (2006) selvittivät tutkimuksessaan maahanmuuttajien ja kantaväestön sosiaalihuollon avopalveluiden käyttöä. Tulokset osoittivat, että ryhmien välillä oli merkittäviä eroja palveluiden käytössä. Keskeiset tulokset olivat, että lastensuojelun asiakkaana maahanmuuttajataustaisia lapsia on hieman enemmän kuin heidän väestöosuutensa antaisi odottaa kun taas muita avopalveluita kuten päihdehuoltoa, vammaispalveluita sekä vanhustenpalveluita maahanmuuttajat käyttävät huomattavasti vähemmän kuin kantaväestö. Eroja voi esiintyä todennäköisesti myös eri maahanmuuttajaryhmien välillä, mutta tätä ei tutkittu. Mahdollisena selityksenä eroille he arvioivat olevan maahanmuuttajien kantaväestöä nuorempi ikärakenne. Toisaalta, maahanmuuttajien tiedot saatavilla olevista palveluista ja niiden sisällöstä ovat puutteellisia. Lisäksi maahanmuuttajat voivat katsoa etteivät palvelut vastaa heidän tarpeitaan ja jättävät ne käyttämättä. Maahanmuuttajien palvelutarpeiden vastaamiseen liittyviä kehittämistarpeina tutkimuksessa mainittiin maahanmuuttajataustaisten lasten oman äidinkielen sekä suomenkielen opetuksen sekä kantaväestöön kuuluvan henkilökunnan monikulttuurisuus koulutuksen lisääminen (Sarvimäki & Kangasharju 2006, 23 – 37.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (1998) teettämän selvityksen mukaan maahanmuuttajien ongelmat ovat usein kasautuneita ja vaativat erityisosaamista. Sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijät tunsivat itsensä epävarmoiksi työssä maahanmuuttajien kanssa ja heidän valmiuksiensa kasvaminen työn kautta oli hidasta, sillä usein yhdellä työntekijällä on vain muutama maahanmuuttaja-asiakas.

Työhön vaikuttivat kulttuuriset erot, sillä maahanmuuttaja-asiakkaan arvojen koettiin usein olevan ristiriidassa palvelujärjestelmän tavoitteiden ja toimintatapojen kanssa. Lisäksi ongelmina nähtiin tiedon puute, tiimityön vähyys, tuttujen työmenetelmien soveltamattomuus ja uusien ous. (Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998, kuvailulehti.)

Ikäläisen ym. (2003) tutkimuksen mukaan sosiaalialan henkilöstö pitää pääsääntöisesti maahanmuuttajien ja eri kulttuurien kanssa työskentelyä mielenkiintoisena, mutta maahanmuuttajaperheiden vaikeudet ymmärtää työntekijöiden työnkuvia ja työtehtäviä sekä kulttuurieroavaisuudet tekevät työstä vaikeampaa. Maahanmuuttajaperheet taas toivoivat työntekijöiltä henkilökohtaisempaa työtettä, enemmän palveluneuvontaa ja keskusteluja sekä joustavampia työtapoja. (Mt., 91 – 92.)

Hammar-Suutarin (2006) yhdenvertaisuuden toteutumista viranomaispalveluissa selvittävän tutkimuksen mukaan kehittämistarpeena nousi esiin tarve lisätä virkailijoiden tietoisuutta kulttuurien ja erilaisuuden kohtaamisesta. Tutkimus osoitti virkailijoiden tietämyksen maahanmuuttajuuteen kytkeytyvistä syy-seuraussuhteista ja asiakkaiden elämäntilanteiden taustalla mahdollisesti vaikuttavista olosuhteista heikoksi. Tätä tietoisuutta olisi Hammar-Suutarin mukaa tärkeätä kehittää sekä konkreettisten hyvien käytäntöjen tunnistamista ja käyttöön jakamista. Maahanmuuttajatyötä helpottavia toimintavalmiuksia ja käytäntöjä tulisi tutkimuksen mukaan myös huolellisemmin kartoittaa. Lisäksi Hammar-Suutari toteaa, että lisätutkimus erilaisten asiakasryhmien palvelutarpeiden selvittämiseksi olisi tärkeää. (Mt., tiivistelmä, xiv, viii.)

Maahanmuuttajien omakohtaisia kokemuksia sosiaalipalveluista on tutkittu myös suhteellisen vähän. Jasinskaja-Lahti, Liebkind ja Vesalan vuonna 2001 - 2002 toteuttama tutkimus koski maahanmuuttajien syrjintä- ja rasismikokemuksia ja sen tuloksista selvisi, että vertailtaessa maahanmuuttajien kokemuksia saamistaan julkisista palveluista, joka viides sosiaalitoimistossa asioineista maahanmuuttajista kertoi saaneensa huonoa tai melko huonoa palvelua. Erityisesti somalit ja arabit ilmoittivat saaneensa huonoa tai melko huonoa palvelua. (Jasinskaja-Lahti, Liebkind & Vesala 2002, 82 – 83.) Myös vuonna 2002 tehty tutkimus (Pohjanpää & Paananen & Nieminen, 2003) osoitti, että julkisista palveluista kriittisimmin maahanmuuttajat suhtautuivat sosiaalitoimiston palveluihin. Tyytymättömien osuus oli 26 prosenttia. Tyytyväisimpiä palveluihin olivat vietnamilaiset kun taas tyytymättömmimpiä somalialaiset. (Riihelä 2005, 132.)

Tampereen kaupunkiseudun seutukehittäjähanke vuosien 2006 – 2007 aikana tehdyn maahanmuuttaja-asiakastyötä tutkivan selvityksen mukaan maahanmuuttajien haastatteluissa tuli esiin, että tuen saaminen julkisista palveluista koettiin vaikeaksi. Maahanmuuttaja-asiakkaat kokivat virallisen järjestelmän puutteelliseksi suhteessa sen kykyyn tarjota riittävästi tukea. Palautteiden perusteella palvelut ja niiden käyttäjät eivät kohdanneet ja usein perheen, ystävien ja tuttujen antama epävirallinen tuki ja apu koettiin toimivammaksi. Lisäksi tutkimuksessa tuli esiin haastateltujen pelko syrjäytymisestä ja eristäytymisen kokemus yhteiskuntaelämästä. (Tolonen 2007, 10 – 11.) Hyviin kokemuksiin sosiaalitoimistosta ja sosiaalityöntekijöistä tutkimuksessa liittyivät käytännön avun ja tuen saaminen elämän järjestelyyn, neuvojen ja tiedon sekä rahallisen tuen saaminen. Myönteiseksi koettiin myös se, että paikalle oli varattu tulkki. Huonot kokemukset liittyivät palvelun saatavuuteen, ymmärtämisvaikeuksiin sekä kohtaamistilanteisiin. Aikojen saamisen sosiaalityöntekijälle vaikeassa tilanteessa koettiin kestävän liian kauan. Lisäksi järjestelmä koettiin joustamattomaksi ja kohtelevan asiakkaita eriarvoisesti. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijä koettiin tärkeäksi, mutta kritiikkiä aiheutti se, ettei sosiaalityöntekijä kartoittanut riittävästi asiakkaiden tilannetta vaan teki päätöksiä ja toimi enemmän omien tulkintojensa perusteella. (Mustonen 2007, 63 – 64.)

Mustosen (2007) tutkielman tuloksista selvisi, että palvelujärjestelmässä on maahanmuuttajien mielestä paljon parannettavaa. Maahanmuuttajien kokemukset palvelujärjestelmästä kertoivat järjestelmän monimutkaisuudesta ja pirstaleisuudesta. Tiedottaminen eri toimijoiden välillä ja oikeaan palveluun ohjaaminen oli heikkoa. Minkään toimiston ei katsottu osaavan hoitaa maahanmuuttajien asioita kokonaisuutena. Keskeinen ongelma oli, että maahanmuuttaja-asiakkaan oletettiin tuntevan suomalaisten instituutioiden toimintatavat, joten tietoa niistä ei tarjottu. Myös se, että maahanmuuttaja-asiakkaalla voi olla väärä odotuksia palveluita kohtaan, saattoi synnyttää ristiriitoja. Maahanmuuttajat kaipasivat palveluihin lisää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, kulttuuritulkkeja ja tukihenkilöitä. (Mt., 67 – 68.)

Clarcken (2003) toimittamassa maahanmuuttajatutkijoiden tutkimusten yhteenvedossa tuodaan esiin seikkoja, joita voitaisiin pohtia sovellettavan myös sosiaalitoimen puolella. Tutkimusten tuloksina ehdotetaan sekä rakenteellisia, että organisatorisia muutoksia maahanmuuttajien palvelutarpeiden parempaa huomiointia varten. Rakenteellisen tason muutoksia ovat muun muassa: tarkempien tarvearvioiden tekeminen maahanmuuttajayhteisöjen palvelutarpeista, useampien tutkimusten tekeminen maahanmuuttajien näkökulmasta, maahanmuuttajien erityistarpeiden vahvempi priorisointi, ennaltaehkäisevämpi ote maahanmuuttajien terveys- ja sosiaaliasioiden negatiivisten

vaikutusten minimoimiseksi, maahanmuuttajayhteisöjen sitouttaminen palveluiden kehitysprosessiin sekä näiden yhteisöjen toimintakapasiteetin vahvistaminen. Organisatorisen tason muutoksia ovat: kulttuurisensitiivisten lähestymistapojen kehittäminen, henkilökunnan kulttuurikompetenssin lisääminen ja koulutus, kulttuuritulkki- ja erityissanaston hallitsevien tulkki- ja kääntämisen sekä kulttuurisesti sovelletun ja monikielisen tiedon tarjoaminen. (Mt., 151 – 152.)

4. MONIKULTTUURISUUS MAAHANMUUTTOPOLITIIKAN TAVOITTEENA

Tässä luvussa esittelen lyhyesti Suomen maahanmuuttohistoriaa sekä sitä, kuinka lisääntynyt maahanmuutto on vaikuttanut tarpeeseen pohtia viranomaisten ja yhteiskunnan toimintaa monikulttuurisuuden näkökulmasta. Maahanmuuttajien määrän nopea lisääntyminen Suomessa on luonut tarvetta pohtia kuinka tukea vähemmistöjen sopeutumista ja osallistumista yhteiskunnalliseen toimintaan sekä kuinka heidän tarpeitaan voitaisiin julkisissa palveluissa paremmin huomioida.

4.1 Maahanmuuttajat Suomessa

Suomen maahanmuuttohistorian erityispiirteenä on, että laajamittaisempi maahanmuutto Suomeen alkoi suhteellisen myöhään, vasta 1990-luvulla. Hallitsevana perusteena Suomeen muutolle ei ole ollut työ kuten useimmissa muissa Euroopan maissa. Perinteisesti Suomi on ollut maa, josta muutetaan, eli suomalaiset ovat muuttaneet suhteessa enemmän asumaan ulkomaille kuin suomeen on muuttanut ulkomaalaisia asumaan. (Alitolppa-Niitamo & Söderling 2005, 7.) Maahanmuuttoa säätelee ensimmäisen kerran 1984 voimaan tullut ulkomaalaislaki (Ulkomaalaislaki 2004/301).

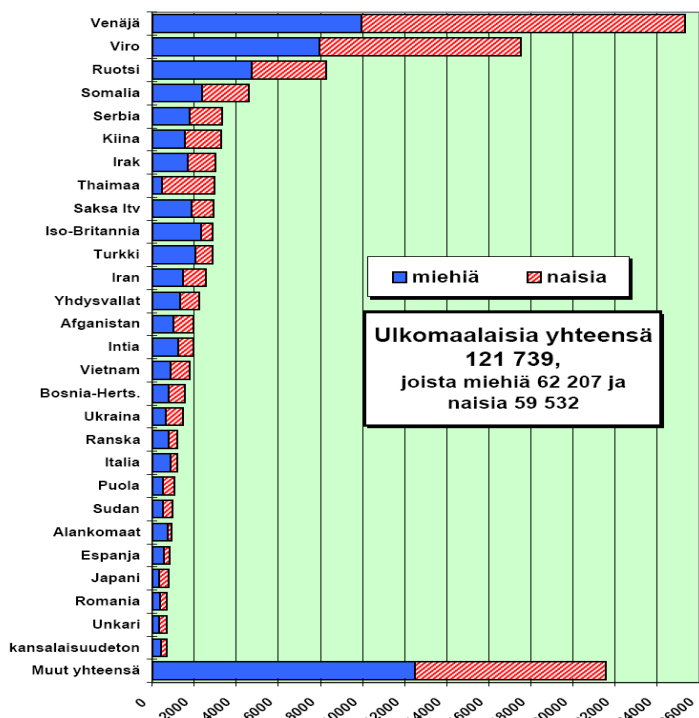
Maahanmuuttajien määrä Suomessa on kasvanut nopeaa tahtia 1990-luvulta alkaen. Vuonna 1990 ulkomaalaisia oli maamme väestöstä vain 0,5 prosenttia kun taas vuoteen 1995 mennessä heitä oli jo 1,2 prosenttia. Vuoteen 2004 mennessä ulkomaalaisten määrä oli noussut yli kahteen prosenttiin. Suurin osuus eli noin 44 prosenttia ulkomaalaisista asui vuoden 2004 aikana pääkaupunkiseudulla, eli Helsingin, Vantaan ja Espoon alueella. (Munter 2005, 13 – 14.) Käytännössä maahanmuuttajien määrä on siis nelinkertaistunut viidentoista vuoden aikana.

Maahanmuuttajalla tai ulkomaalaisella tarkoitetaan yleensä pysyvästi Suomessa asuvaa henkilöä, jolla on muu kuin Suomen kansalaisuus. Toisen maan kansalaisuuden omaavien henkilöiden lisäksi Suomessa asuu myös ulkomaalaisia, joille on myönnetty Suomen kansalaisuus eli *ulkomaalaistaustaisia* henkilöitä sekä maahanmuuttajina tulleiden vanhempien lapsia eli *ulkomaalaista syntyperää* olevia henkilöitä. Ulkomaalaisperäisten henkilöiden määrä Suomessa on kuitenkin edelleen erittäin pieni verrattuna muihin Euroopan maihin. (Pitkänen 2006, 18 – 19.)

Suurin maassamme tällä hetkellä asuva ulkomaalaisryhmä koostuu entisen Neuvostoliiton, Venäjän ja Viron alueilta saapuneista henkilöistä, joista yli puolet on suomensukuisia, inkeriläistaustaisia

paluumuuttajia. Pakolais- ja turvapaikanhakijataustan omaavista ryhmistä suurimpia ovat somalialaiset sekä irakilaiset. (Pitkänen 2006, 19.) Alla olevasta kuviosta on nähtävissä maamme suurimmat ulkomaalaisryhmät.

Kuvio 1. Suomessa vakinaisesti asuvat ulkomaalaiset 31.12.2006



Lähde: Väestörekisterikeskus, Tilastokeskus (Tilastoja...,2006).

Tässä tutkielmassa tarkoitan maahanmuuttajalla henkilöä, joka on muuttanut ulkomailta Suomeen asumaan pysyväisluonteisesti. Hän voi olla ulkomaalainen, eli omata jonkin toisen maan kansalaisuuden mutta voi myös olla Suomen kansalaisuuden saanut ulkomaalainen. Keskeistä on se, ettei hän ole syntyperältään suomalainen ja hän on jossakin elämän vaiheessa muuttanut Suomeen. Maahanmuuttajaperheiden sosiaaliohjaukokeiluun osallistuneissa perheissä oli mukana myös lapsia, jotka ovat syntyneet Suomessa, joten tutkielmasta ei ole rajattu pois myöskään ulkomaalaista syntyperää olevia lapsia, vaikka he eivät olisi käyneet kotimaassaan. Kun kyseessä on Suomessa maahanmuuttajaperheeseen syntynyt lapsi, on mielestäni keskeistä huomata, että perheen maahanmuuttajuus on tekijä, joka vaikuttaa myös toisen sukupolven elämään Suomessa.

Olen tietoisesti halunnut jättää rajaamatta tutkielmani kohderyhmän tätä tarkemmin. Tutkielma perustuu ajatukseen siitä, että maahanmuuttajatausta on yhteinen tekijä ja vaikuttaja

sosiaalipalveluissa asioivalla ihmisellä, huolimatta siitä, mistä maasta, mistä syistä ja millä statuksella hän on Suomeen saapunut ja kauanko hän on Suomessa asunut.

Maahanmuuttajalla tarkoitetaan siis yleisesti kaikkia ulkomaalaistaustaisia henkilöitä, jotka asuvat Suomessa pysyvästi. Maahanmuuttajia saapuu Suomeen monesta eri syystä. Pitkänen (2006) jakaa Suomeen ulkomailta muuton perusteella saapuvat neljään eri ryhmään:

- 1) Perheperustaiset muuttajat, kuten suomalaisen puolison tai muun perheenjäsenen omaavat henkilöt. Heitä on yli puolet muuttajista.
- 2) Humanitaariset muuttajat, kuten pakolaiset ja turvapaikanhakijat, joita on noin kuudesosa muuttajista.
- 3) Paluumuuttajat, joita on noin kymmenesosa ja
- 4) Työperusteiset muuttajat, joita on myös noin kymmenesosa. (Mt. 2006, 21.)

Forsander ja Ekholm (2001, 108) lisäävät näihin vielä ryhmän opiskelun perusteella Suomeen muuttaneet. Sosiaalitoimiston asiakkaaksi voi tulla kuka vain eri tuloperustetta edustava maahanmuuttaja-asiakas. Sosiaalisia ongelmia voi esiintyä niin työn kuin pakolaisuudenkin perusteella suomeen muuttaneella.

Vapaaehtoisesti kotimaastaan muuttaneita kutsutaan myös siirtolaisiksi, kun taas pakolaiset ovat joutuneet muuttamaan kotimaastaan oman turvallisuuden, epävakaiden ja vaikeiden elinolosuhteiden vuoksi. Pakolaiset jaetaan yleensä kahteen eri ryhmään; Yhdistyneiden Kansakuntien pakolaiskiintiöön kuuluviin pakolaisiin ja turvapaikkaprosessin kautta oleskelulupaa hakeviin turvapaikanhakijoihin. Paluumuuttaja taas on henkilö, jolla on oikeus oleskelulupaan Suomessa suomalaisten sukujuurtensa tai aiemman suomalaisen kansalaisuutensa perusteella. (Räty 2002, 11 – 13.) Suomeen muuttanut ulkomaalainen voi hakea Suomen kansalaisuutta kun hän on täysi-ikäinen ja asunut suomessa vakituisesti riittävän pitkään. Suomalaisen kanssa avioitunut voi hakea suomen kansalaisuutta nopeammin. Kansalaisuuden myöntäminen edellyttää nuhteetonta taustaa, turvattua toimeentuloa sekä suomenkielen taitoa. Suomen valtio ei ole velvoitettu myöntämään kansalaisuutta välttämättä näillä perusteilla ja on olemassa myös erityisasemassa olevia henkilöitä. (Lepola 2000, 186.) Tilastokeskuksen mukaan Suomen kansalaisuuden sai vuoden 2006 aikana 4 450 Suomessa vakinaisesti asunutta ulkomaan kansalaista. Myöntöjen määrä on ollut edellisinä vuosina laskusuuntainen. (Suomen kansalaisuuden...2006.)

4.2. Tavoitteena monikulttuurinen yhteiskunta

Suomeen saapuvien ja Suomessa oleskelevien maahanmuuttajien asemaa säädellään ulkomaalais- ja maahanmuuttopolitiikalla. Ulkomaalaispolitiikka määrittelee ulkomaalaisten asemaa ja oikeuksia. Ulkomaalaislaissa säädetään ulkomaalaisten oikeudesta tulla, oleskella ja työskennellä Suomessa, sekä niihin liittyvien lupien myöntämisestä. Maahanmuuttopolitiikka taas määrittelee maahanmuuttoa koskevien periaatteiden soveltamista, joka määräytyy valtion tarpeiden ja kansallisen edun perusteella, esimerkiksi työmarkkinanäkökohtien. (Lepola 2000, 75 – 76.)

Suomessa monikulttuurisen yhteiskunnan rakentaminen on määritelty ensimmäisen kerran 1997 hyväksytyssä maahanmuuttoliittisessä ohjelmassa (Valtioneuvoston periaatepäätös hallituksen maahanmuutto- ja pakolaispoliittiseksi ohjelmaksi). Siinä asetetut maahanmuuttajien integraatiopolitiikan tavoitteet ovat luonteeltaan moniarvoisia, kuten muun muassa suvaitsevien asenteiden kehittäminen maahanmuuttajia kohtaan, maahanmuuttajien oman kulttuurin ja etnisen yhteisyyden tukeminen sekä yhteiskunnallisen tasa-arvon turvaaminen maahanmuuttajille. Maahanmuuttajille haluttiin ohjelmassa tarjota mahdollisuus säilyttää ja kehittää omien kulttuuriensa keskeisiä piirteitä, kuten kieli, perustavanlaatuiset arvot ja normit, uskonto sekä ruoka- ja pukeutumiskulttuuri. Uudessa vuoden 2006 maahanmuuttoliittisessä ohjelmassa keskeisenä ajatuksena on lisäksi maahanmuuttajien aktiivisen osallistumisen tukeminen suomalaisen yhteiskunnan toimintaan, oman kieli ja kulttuuri säilyttäen. (Pitkänen 2006, 25 -26, 67.)

Monikulttuurisuuden käsite on vielä monelta osin vakiintumaton, ja siitä on esitetty monia erilaisia määritelmiä. Monikulttuurisuus viittaa ensinnäkin kulttuurien moninaisuuteen, jossa ihmisten katsotaan kuuluvan useisiin eri kulttuuriin kokonaisuuksiin. Yhteiskunnissa elää yleensä useita rinnakkaisia, lomittaisia ja päällekkäisiä uskonnollisia, etnisiä, poliittisia, aatteellisia sekä sukupuolisia kulttuureita ja alakulttuureja. Forsander (2000) toteaa, että postmodernissa lähestymistavassa täysin yhtenäinen normi- ja arvopohja koko yhteiskunnassa olisi mahdottomuus. Monikulttuurisuus määrittää näin yhteiskunnan tilan, mutta ei sen eri kulttuuristen ryhmien välisiä suhteita. Toiseksi Forsander määrittelee monikulttuurisuus termin myös poliittiseksi, joka kuvaa positiivisesti suvaitsevaa ja rauhanomaista rinnakkaineloa. Arkikeskustelussa monikulttuurisuudella taas viitataan erilaisista etnisistä kulttuureista olevien ihmisten rinnakkaiseloon. (Forsander 2000, 81 - 82.)

Pitkänen (2006) toteaa, että monikulttuurisuus liittyy suvaittujen arvojen moninaisuuteen ja tasa-arvoisen yhteiskunnan ideaaliin, jossa tavoitteena on kulttuurisesti erilaisiksi määriteltyjen ja eri uskontoa edustavien tasa-arvon ja kunnioittamisen toteutumien. Tämän edellyttää Pitkäsen mukaan yhteiskunnan eri tahoilla ja etenkin sen julkishallinnon ja viranomaistyön osalta vahvaa sitoutumista syrjimättömyyteen. (Mt., 67 – 68.)

Yhteiskunnan monikulttuurisuuden tasoa voidaan tarkastella suhteessa siihen kuinka sen valtaväestö, palvelut ja rakenteet pystyvät hyväksymään ja huomioimaan erilaisia kulttuurisia arvoja toiminnassaan. Pitkänen (2006) esittää muun muassa kolme eri tasoa, miten yhteiskunnassa voidaan erilaisia kulttuurisia tarpeita ottaa huomioon. Ensinnäkin voidaan odottaa, että maahanmuuttajat omaksuvat uuden maan kulttuurin ja ”unohtavat” omansa. Tällöin yhteiskunta ei tue erilaisten kulttuurien tunnustamista ja maahanmuuttajien oletetaan toimivan ja käyttäytyvän valtaväestön tapojen mukaisesti (ns. assimilaatio). Toinen on heikon monikulttuurisuuden vaihtoehto, jossa maahanmuuttajat voivat toteuttaa kulttuuriaan yksityiselämän piirissä, mutta julkisissa yhteisöissä heidän oletetaan sopeutuvan valtaväestön käytöksen ja normeihin. Kolmannessa, vahvan monikulttuurisuuden vaihtoehdossa yhteiskunnan rakenteet pystyvät joustamaan ja huomioimaan erilaisia tarpeita, jolloin maahanmuuttaja voi elää oman kulttuurinsa mukaisesti ja saada sitä tukevia palveluita. Alla sama tiivistettynä taulukkoon.

Taulukko 1. Integraatiopolitiikan malleja

Skenaario	Integraation tunnuspiirteet
Assimilaatio (sulautuminen)	Juurtuminen vastaanottavaan yhteiskuntaan ja sopeutuminen sen kulttuuriin.
Heikko monikulttuurisuus	Kulttuurin monimuotoisuus tunnustetaan ja hyväksytään yksityisen elämän piirissä. Sopeutuminen paikalliseen kulttuuriin monilla elämän alueilla: työelämässä, koulutuksessa, terveys- ja hyvinvointipalveluissa jne.
Vahva monikulttuurisuus	Pyrkimys institutionalisoituneeseen moniarvoisuuteen. Kulttuurinen monimuotoisuus tunnustetaan ja hyväksytään sekä yksityisen että julkisen elämän alueella Edellyttää kulttuurista sopeutumista myös valtaväestöltä.

Lähde: Pitkänen 2006, 96.

Pitkäsen (2006) mukaan etnisen ja monikulttuurisen tasa-arvoisuuden saavuttaminen yhteiskunta- ja työelämässä voi edellyttää niin sanottuja eriyttäviä tukitoimia niille ryhmille, jotka ovat alta vastaavassa asemassa. Samanlaisen kohtelun periaate toimii vain suhteellisen homogeenisissä toimintaympäristöissä.

Kulttuurisesti ja etnisesti pluralistisissa yhteisöissä samanarvoistavat käytännöt voivat johtaa eriarvoisuuden lisääntymiseen. Heikommassa asemassa olevaa etnistä vähemmistöä voidaan tukea esimerkiksi niin sanotulla positiivisella erityiskohtelulla, jolla tarkoitetaan heikommassa asemassa olevan ryhmän suosimista. Tästä tyypillinen esimerkki on sukupuolikiintiöt. Vähemmistöille kiintiöpaikkoja voidaan varata esimerkiksi hallinnollisista asemista, viroista tai koulutuspaikoista. (Mt., 106.) Forsander (2000) toteaa, että tasa-arvon löytyminen edellyttää kompromisseja ja valtakulttuurin näkökulmasta heikompien aseman tiedostamista sekä sitoutumista toimenpiteisiin heikommassa asemassa olevien aseman vahvistamiseksi. Tasa-arvoisen kohtelun lisäksi on pyrittävä tarjoamaan tasavertaiset mahdollisuudet. Heikommille ryhmille voi olla tarpeen siis tarjota erilaisia tukitoimenpiteitä kuten esimerkiksi kohdennettuja julkisia palveluita tai kiintiöitä. (Mt., 84.)

Suomessa omaksuttu käytäntö maahanmuuttajien integroitumisesta perustuu universalistisen tasavertaisuuden periaatteelle. Käytännössä tämä tarkoittaa tavoitetta taata kaikille tasavertaiset oikeudet julkisten palveluiden käyttöön. Monikulttuurisuuden kannalta universalistisen mallin ongelmana on sen oletus, että kaikkien kulttuurien jäsenet pitävät samoja asioita tavoiteltavina ja, että julkisten palveluiden tarjoama palvelu on kaikille sopiva ja tarpeenmukainen. Vähemmistöjen kannalta tämä on kuitenkin velvoite hyväksyä enemmistön määrittelemä ”yhteinen hyvä”. Samanarvoisena oleminen edellyttää erilaisuuden pois sulkemista. Ihmiset ovat samanarvoisia kun he ovat samanlaisia ja koska he eivät ole erilaisia. Erilaisten tarpeiden poissulkeminen ei näin edistä monikulttuurisuuden ja yhdenvertaisuuslaissa tavoitteeksi asetettujen tavoitteiden toteutumista. (Pitkänen 2006, 105.) Tutkielmassani tavoitteenani onkin tarkastella, esiintyykö maahanmuuttajien asioinnissa sellaisia tarpeita, jotka kertovat, että muutoksia nykyisiin palveluihin tarvittaisiin maahanmuuttajaväestön erilaisten tarpeiden parempaa huomioimista varten.

Anttonen ja Sipilä (2000) pohtivat universalistisen sosiaalipolitiikan mahdollisuuksia ottaa huomioon lisääntyvä monikulttuurisuus hyvinvointipalveluissa. Universalismin perusajatuksia on taata perustoimeentulo ja hyvinvointipalvelut kaikille, mikä perustuu ajatukselle kansalaisuudesta ja kansalaisoikeuksista. Kansalaisuus ei ole este Suomessa maahanmuuttajille hyvinvointipalveluiden saamiselle, sillä pysyvä oleskelulupa riittää niiden saamiseen, mutta monikulttuurisuuden kannalta haasteellisempaa on se, että universalismi korostaa yhteistä ja samanlaista vastakohtana erityiselle ja moninaiselle. Universalismi liittyy johonkin tiettyyn yhteisöön, jonka sisällä vallitsee yhtäläisyys ja yksiarvoisuus sekä usko yhteen oikeaan ratkaisuun. (Anttonen & Sipilä 2000, 149 - 150, 161.)

Anttonen ja Sipilän (2000) mukaan universalismiin kuuluu ajatus siitä, että samanlaisuus tuottaa tasa-arvoa kun taas erilaisuus saattaa johtaa eriarvoisuuteen. Tasa-arvoisten palveluiden menetyksen pelossa hyvinvointipalvelut on vahvasti standardoitu. Universalismi on mahdollista vain jos arvojärjestelmä on yhtenäinen ja palvelutarpeet määritelty yhdenmukaisiksi. Lisäksi universalismi edellyttää kansalaisilta vahvaa luottamusta viranomaisten oikeuksiin ja asiantuntijuuteen. Kulttuurien moninaistuminen, individualisoituminen ja kansainvälistyminen luovat tällöin omat haasteensa. Anttonen ja Sipilä toteavatkin, että universalistiset palvelut sopivat huonosti erittäin heterogeeniseen, monietniseen yhteiskuntaan. Yksiarvoisten palveluiden ulkopuolelle jää tällöin ryhmiä, jotka eivät löydä tai saa tarvitsemiansa palveluita. Universalistinen sosiaalipolitiikka kohtelee erilaisia samalla tavalla. Kun tavoitteena on vähentää yhteiskunnan sisäisiä ja kansalaisten välisiä eroja, mallille ei ole luoneenomaista reflektoida erilaisuutta. Universaalien palveluorganisaatioiden voi näin ollen olla vaikea tunnistaa ja tunnustaa yksilöiden ja ryhmien välisiä eroja, kuten esimerkiksi kieltä, uskontoa tai etnisyyttä. (Mt., 184 – 185, 186.)

Monikulttuurisen yhteiskunnan kehittämiseen voidaan katsoa kuuluvan myös tehokas syrjinnän ehkäisy. Syrjinnällä tarkoitetaan sitä, että jotakuta kohdellaan epäsuotuisammin kuin toista. Syrjinnän perusteita ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen, uskonto tai etninen tausta. Tässä tutkielmassa käytän terminä syrjintää ja mahdollista rasismia kuvaamaan tilannetta, jossa maahanmuuttajaa on kohdeltu epäsuotuisasti liittyen mahdollisesti hänen etniseen taustaansa. Syrjintää on pyritty säätelemään perustuslain (731/1999) tasa-arvolain (609/1986) rikoslain (39/1889) ja yhdenvertaisuuslain (21/2004) avulla. Maahanmuuttajien kohdalla syrjintää edistävät negatiiviset ennakkoluulot, mielikuvat ja stereotypiat koko ihmisryhmästä, jotka on tehty yleistyksistä pienen osan perustella. Kaikki syrjintä ei kuitenkaan perustu ennakkoluuloihin vaan on niin sanottua välillistä syrjintää, eli perustuu tietämättömyyteen ja välinpitämättömyyteen toiminnassa tai päätöksenteossa. (Aaltonen, Joronen & Villa 2009, 10, 16, 21 – 22.)

Vuoden 2008 syrjintää ja yhdenvertaisuutta käsittelevässä Eurobarometrissä etniseen taustaan perustuva syrjintä nähtiin yleisempänä syrjinnän muotona Suomessa. (Discrimination in European Union 2008; ref. Aaltonen, Joronen & Villa 2009, 24) Käräjäoikeuksissa vuosina 2007 ja 2008 käsitellyissä syrjintärikosasioissa syrjintäperusteena kaikissa oli asianomistajan etninen alkuperä. Koska kansallinen syrjinnän seuranta järjestelmä ei ole kattava ja ihmisillä on korkea kynnys turvautua oikeusturvakeinoihin syrjintää koettuaan, voidaan paljon syrjinnästä katsoa jäävän ilmoittamatta. Lisäksi syrjinnän tunnistaminen ja uhrien opastaminen on hankalaa sekä järjestelmä

monimutkainen. Syrjintä Suomessa (2008) raportin mukaan maahanmuuttajat kohtaava syrjintää muun muassa koulutukseen valinnassa, asumiseen liittyvissä asioissa ja palveluissa, varhaiskasvatuksen palveluissa sekä liikuntapalveluiden tarjonnassa. Lisäksi internet ja itsepalveluiden lisääntyminen palveluissa vaikeuttavat huonosti suomenkieltä osaavien palveluiden saatavuutta ja käytettävyyttä. Yhdenvertaisten palveluiden toteutumista maahanmuuttajien kohdalla vaikeuttaa myös tulkkipalveluiden puute. (Aaltonen, Joronen & Villa 2009, 24, 30 – 31, 39, 41, 61, 110 - 112, 120, 138.) Lisäksi maahanmuuttajalasten todettiin kohtaavan enemmän kiusaamista koulussa kuin valtaväestön lasten, mutta toisaalta myös kiusaavan muita useammin kuin kantaväestön lapset (Soilamo 2006; ref. Aaltonen, Joronen & Villa 2009, 63 - 64).

5. MAAHANMUUTTAJAPERHEEN SOPEUTUMINEN

Tässä luvussa esittelen niitä maahanmuuttajaperheen maahanmuuton jälkeiseen sopeutumisprosessiin liittyviä tekijöitä, joiden koen kiinteästi liittyvän siihen, millaisia osatekijöitä asiakkuudessa tulisi huomioida. Tekijät ovat valikoituneet aiemman maahanmuuttajia käsittelevän kirjallisuuden ja tutkimusten perusteella muodostuneista teemoista. Maahanmuutosta mahdollisesti aiheutuvien elämänmuutosten ja stressitekijöiden olemassaolon huomioiminen asiakkaan tilanteessa on mielestäni maahanmuuttajasosiaalityön olennainen osa. Maahanmuuton taustatekijät voivat tulla esiin sosiaalityössä perheen elämänhallintaan vaikuttavina tekijöinä. Tutkielman tavoitteena on hahmottaa kuinka nämä tekijä näkyvät sosiaalitoimistossa asioidessa ja palveluiden määrittämisessä.

5.1 Sopeutumisprosessi ja akkulturaatio

Yksilön sopeutumisprosessi uuteen yhteiskuntaan ja kulttuuriin voi muodostua monivaiheiseksi ja pitkäaikaiseksi. Oman paikan ja jäsenyyden löytyminen uudesta yhteisöstä ja ympäristöstä voi osoittautua haasteelliseksi. Kun kyse on koko perheen sopeutumisesta, perheen eri jäsenten sopeutumisprosessi tapahtuu eri rytmissä ja eri tavalla. Maahanmuuttajatyössä on tärkeää tunnistaa missä sopeutumisen vaiheessa asiakas on, millä keinoilla hän pärjää uudessa yhteiskunnassa ja mitä osatekijöitä sopeutumiseen kuuluu. Tähän liittyy myös asiakkaan tuen- ja palvelutarpeen määrittely. Asiakkaan kyky ymmärtää ja toimia vieraassa maassa on suhteellisen erilainen riippuen oleskeluajasta, lähtömaan erilaisuudesta sekä yksilön omasta kyvystä sopeutua muutokseen ja uuteen toimintaympäristöön. Maahanmuuttajaperheen tukeminen tässä sopeutumisprosessissa edellyttää sosiaalityöntekijältä kykyä löytää niitä tukitoimia ja palveluita, jotka tukevat eri vaiheiden sopeutumista.

Maahanmuuttajan arkeen vaikuttavat tekijät eroavat kotimaassaan asuvan arjesta. Eroavia asioita ovat esimerkiksi yhteydenpito kotimaahan jääneisiin sukulaisiin ja perheenjäseniin sekä kotimaan tapahtumien seuraaminen etäältä. Joskus yhteys voi myös puuttua tai toimia todella hitaasti ja epäluotettavasti ja etäällä asuminen suvusta ja perheenjäsenistä tuottaa huolta ja ikävää. Maahanmuuttaja elää yleensä myös vähemmistön edustajana valtakulttuurissa, joten oman kulttuurin ja tapojen ylläpitäminen voi osoittautua haasteelliseksi ja henkilökohtaisia kontakteja valtaväestöön voi olla vaikea löytää ja ystävyysuhteiden löytäminen voi viedä kauan aikaa.

Kotimaassa saatu koulutus ei välttämättä riitä tai sitä ei hyväksytä työllistymiseen. Lisäksi yhteiskunnassa on paljon kirjoittamattomia käyttäytymissääntöjä ja epävirallisia toimintatapoja, joiden hahmottaminen ja oppiminen voi olla vaikeaa. Kaiken tämän lisäksi asiakas voi törmätä myös suvaitsemattomaan ja rasistisen ympäristöön. Negatiivinen suhtautuminen maahanmuuttajaan voi olla psyykkistä tai fyysistä väkivaltaa tai vieroksuntaa ja haluttomuutta olla tekemisissä tai auttaa häntä. (Räty 2002, 110 – 115.)

Maahanmuuttajien mahdollisuuteen sopeutua uuteen yhteiskuntaan vaikuttavat yksilöllisten ominaisuuksien lisäksi myös yhteiskunnalliset tekijät. Forsander ym. (1994) mainitsevat yhteiskunnalliseksi tekijöiksi muun muassa vastaanottavan maan yhteiskunnallisen ja taloudellisen tilanteen, maan vähemmistöpoliittinen tilanteen ja asenneilmaston sekä maahanmuuttajien palvelujärjestelmän. Yksilöllisiä maahanmuuttajaperheen elämäntilanteeseen vaikuttavia tekijöitä on useita:

- a) Muuttoon liittyvät tekijät; Mitkä päätökset johtivat yksilön tai perheen muuttopäätökseen?
- b) Kulttuuriin liittyvät tekijät; Millainen on lähtömaan kulttuuri, vastaanottavan maan kulttuuri ja miten nämä kaksi kohtaavat.
- c) Nykyinen elämäntilanne; perheenväliset suhteet, taloudellinen tilanne, tulevaisuuden suunnitelmat uudessa maassa, henkinen hyvinvointi jne. Lisäksi, jos asiakas on pakolainen, on tarpeen pohtia pakolaisuuden merkitystä muuton ja sopeutumisen yhteydessä. (Forsander, Ekholm & Saleh, 1994, 48, 54.)

Maahanmuuttajan sopeutuminen uuteen ympäristöön on yksilöllinen prosessi ja kokemus, jonka etenemistä voidaan kuvata vaiheittain. Sopeutumisprosessin vaiheet kestävät eri ihmisillä eri ajan ja sen etenemiseen vaikuttavat eri tekijät. Myös reaktiot eri tilanteessa vaihtelevat yksilöllisesti. Toiset sopeutuvat nopeammin ja kivottomammin, toisille sopeutuminen voi olla elinikäinen prosessi. Sopeutumiseen vaikuttavia seikkoja ovat muun muassa lähtötilanne kotimaasta, lähtömaan kulttuurin ja arvomaailman eroaminen uudesta, maahanmuuttajan kielitaito ja koulutustausta, kenen kanssa maahanmuuttaja on saapunut, ikä ja persoonallisuus sekä uuden ympäristön suhtautuminen häneen. Siteet entiseen elämään eivät katkea muuttohetkellä Suomeen. Maahanmuuttajan on yleensä helpompi ensin sopeutua Suomessa olevaan vähemmistöryhmäänsä vähitellen ja tätä kautta hitaasti suomalaiseen yhteiskuntaan. Tuen saaminen uudessa yhteiskunnassa selviytymiseen tulee usein jo kauemmin maassa oleskelleilta saman etnisen ryhmän jäseniltä. Kauemmin maassa oleskelleet tietävät jo omasta kokemuksesta uuden kotimaan tavoista ja sopeutumisesta niihin. Räty kuvailee maahanmuuttaja-asiakkaan elämäntilannetta monimutkaiseksi yhtälöksi menneisyyttä ja

nykyisyyttä, jossa asiakkaalla on yleensä elämässään kolme eri maailmaa; ensinnäkin henkilökohtaiset yhteydet kotimaahan, toiseksi yhteys omaan maahanmuuttajayhteisöön Suomessa ja kolmanneksi yhteydet suomalaiseen yhteiskuntaan. Eri yhteydet saattavat olla toiminnaltaan kovinkin erilaisia ja edustaa erilaisia arvoja sekä odotuksia asiakkaan elämässä. (Räty 2002, 108, 120 - 121.)

Uuteen yhteiskuntaan ja kulttuuriin sopeutuminen kuvataan usein (kts. mm. Forsander ym. 1994; Halinoja 1996; Räty 2002) neljän eri sopeutumisvaiheen kautta. Vaiheet nimetään vaihtelevasti eri nimillä, mutta kuvaavat sisällöllisesti samaa tilannetta. Vaiheista *ensimmäinen on kuherruskuukausi -vaihe, toinen torjunta -vaihe, kolmas tasapainon haku -vaihe ja neljäs useamman kulttuurin hallinta -vaihe*. Vaiheet kuvaavat, kuinka maahanmuuttaja on ensin innostunut ja ihastunut uudesta ympäristöstä ja optimistinen mahdollisuuksistaan uudessa maassa. Uuden elämän aloittaminen voi kuitenkin aiheuttaa hankaluuksia ja turhautumista, joten toisessa vaiheessa vastoinkäymiset voivat aiheuttaa vahvoja reaktioita ja yksilö alkaa kaivata omaa kulttuuriaan ja hakea siitä turvaa. Kolmannessa sopeutumisvaiheessa maahanmuuttaja hyväksyy pysyvän muuttonsa vieraaseen maahan uuden elämäntilanteen mahdollisuudet ja rajoitukset. Viimeisessä neljännessä vaiheessa hän on hyväksynyt kulttuurierot, eri tavat ja arvot ja osaa hallita elämäänsä kahden kulttuurin välissä. (Forsander ym. 1994, 35.) Eri vaiheet voivat kestää eri ihmisillä eri aikoja.

Toiseen maahan ja kulttuuriin muuttava ihminen omaksuu todennäköisesti myös jonkinlaisen strategian sopeutua uuteen ympäristöön. Halinoja (1996) esittelee artikkelissaan kolme eri mahdollista käyttäytymisstrategiaa; *hyljeksintä, substituutio ja synteesi*. Hyljeksintästrategiassa maahanmuuttaja käyttäytyy vieraassa maassa samoin kuin kotimaassaan, eikä pyri muuttamaan käyttäytymistään tai toimintaansa uutta ympäristöä vastaavaksi. Substituutiossa maahanmuuttaja pyrkii muuttamaan käytöksensä ja toimintansa vastaamaan mahdollisimman tarkoin uuden ympäristön mukaiseksi ja synteessissä hän yhdistelee osia omasta ja uudesta kulttuurista hyödyntämällä niiden eri puolia. (Mt., 119 – 120.)

Jos sopeutumisessa uuteen yhteiskuntaan on vaikeuksia ja maahanmuuttaja alkaa tuntea ongelmat ylitsepääsemättömiksi, voi seurata niin sanottu *kulttuurishokki*, jolloin henkilön sosiaalinen toimintakyky heikkenee. Maahanmuutto ei välttämättä aiheuta kulttuurista shokkia tai se voi esiintyä eri vahvuisena. Kulttuurishokin aiheuttaa uuden ympäristön merkittävästi poikkeavat tavat siitä, mihin henkilö on tottunut ja pitänyt oikeana. Uuden ympäristön tapaa toimia voi olla vaikea ymmärtää tai hyväksyä. (Halinoja 1996, 122.) Kulttuurishokki käsitteenä viittaa tilanteeseen, jossa

vieraaseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan saapuessa omat tutut käyttäytymistavat muuttuvat hyödyttömiksi. Käsite on syntynyt 1960-luvulla diagnoosiksi oireisiin, joita länsimaiset antropologit, lähetystyöntekijät ja diplomaatit kokivat joutuessaan etäisiin maihin ja kulttuureihin. Tuttujen toimintatapojen ja merkkien kadotessa ihminen turhautuu ja tuntee olonsa turvattomaksi. Ymmärretyksi tuleminen ja pientenkin arkisten rutiinien hoitaminen muuttuu raskaaksi ja jatkuva rasitus voi vaikuttaa mielentilaan ja ruumiinkuntoon. Mikäli taito tulkita uuden yhteiskunnan tapoja, merkkejä ja arvoja ei kehity, voi tilanne tuntua jopa uhkaavalta eikä maahanmuuttaja voi tuntea luottavansa uuteen ympäristöönsä. Uudessa yhteiskunnassa viihtyminen edellyttää taitoa tulkita sen toimintaa. Uuden yhteiskunnan toimintatavat ja vierauden tunteen voi kuitenkin oppia hallitsemaan opiskelemalla kulttuurisia koodeja ja uusia tapoja. (Forsander, Ekholm & Saleh 1994, 28 – 29.)

Vieraaseen maahan muutto voi olla erittäin stressaavaa ja aiheuttaa muitakin oireita kuin kulttuurishokin kuten erilaisia psyykkisiä tai *psykosomaattisia oireita*. Maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työskentelevän viranomaisen on näin ollen myös tarpeellista tunnistaa puolustusmekanismeja, joilla asiakas reagoi muuton aiheuttamaan stressiin. Uudessa elämäntilanteessa työntekijä voi auttaa asiakasta ymmärtämään maahanmuuton aiheuttamia stressitekijöitä ja tukea elämänhallinnan etsimisessä. Masennus, ahdistus ja psykosomaattiset oireet kuten, päänsärky, vatsakipu ja unettomuus ovat tyypillisiä tapoja purkaa stressiä. (Räty 2002, 123.) Elämänhallinnan puute voi aiheuttaa myös maahanmuuttajan elämässä avuttomuutta, toivottomuutta, stressiä ja jopa aggressioita vaikeasti hallittavaa ympäristöä kohtaan. Jos asiakas ei saa riittävästi tietoa ja ohjausta voi hän ajautua väärin valintojen ja toimintatapojen kautta ongelmiin tai syrjäytyä sosioekonomisesti. Tällaisia tekijöitä voi olla esimerkiksi työttömyys, asunnottomuus, turvattomuus tai yksinäisyys. (Alitolppa-Niitamo 2005, 39.)

Henkilö voi myös kehittää itselleen erilaisia puolustusmekanismeja maahanmuuton aiheuttamaan stressiä vastaan. Puolustusmekanismeja ovat muun muassa *regressio*, *tunteista kieltäytyminen* ja *projisointi*. Puolustusmekanismit ovat usein itselle tiedostamattomia, joten asiakas ei niitä itse huomaa. Regressio kuvaa asiakkaan taantumista epäitsenäiseksi ja muista riippuvaiseksi ja on tyypillinen silloin, kun ympäristön paineet käyvät liian koviksi. Maahanmuuttaja ei tällöin jaksa, uskalla tai osaa ottaa vastuuta omasta tilanteestaan vaan jättää sen esimerkiksi viranomaisille. Työntekijän täytyy tällöin osata auttaa asiakasta niin, ettei hän passivoidu ja odota liikoja työntekijältä. Tunteista kieltäytymistä ja niiden eristämistä saattaa esiintyä, jos uuteen maahan muuttaminen tuo niin paljon uusia vaikutteita ja tunteita, että henkilö suhtautuu tilanteeseensa ylioptimistisesti ja unohtaa näin käsitellä pelon, menetyksen tai muiden tunteiden kirjon, jota on

voinut kokea. Tällöin raskaatkin asiat saattavat jäädä käsittelemättä tai hän suhtautuu niihin neutraalisti tai tunteettomasti. Liian raskaiden tunteiden kuten vihan, tuskan ja pelon käsitteleminen voi olla liian vaikeaa uudessa tilanteessa ja tunteet voidaan ilmetä tällöin esimerkiksi psykosomaattisina oireina. Jos henkilö projisoituu, hän suhtautuu ympäristöönsä epäluuloisesti ja negatiivisesti ja kokee kaikkien ongelmien ja vaikeuksien johtuvan ympäristöstä. Kielivaikeudet ja eristyneisyys lisäävät epärealististen mielikuvien kehittymistä ympäristöstä. Asiakas voi tällöin esimerkiksi eristäytyä yhteiskunnasta. (Alitolppa-Niitamo 1993, 63 – 64.)

Akkulturaatiolla tarkoitetaan sitä muutosprosessia, joka tapahtuu kun kaksi eri kulttuuria kohtaa ja on vuorovaikutuksessa. Kulttuurien välissä elämisessä syntyy ryhmälle tai yksilölle muutospainetta, joka vaikuttaa arvomaailmaan, käytökseen ja jopa luonteenpiirteisiin. (Lähde 1995, 61.) Maahanmuuttajan asettuessa uuteen kotimaahan hänen on useimmiten myös pohdittavaa omaa identiteettiään suhteessa uuteen yhteiskuntaan ja omaan etnisyyteensä. Maahanmuuton jälkeen oma identiteetti, vanhat tavat ja perinteet voivat muuttua. Uusi identiteetti on sekoitus vanhaa ja uutta. Muutto toiseen maahan voi lisäksi merkitä muutosta henkilön yhteiskunnallisessa asemassa ja elintasossa, jonka ymmärtäminen ja hyväksyminen voi viedä aikaa. Elintasoero ja tästä seuraava elämäntapaero eri maiden välillä on merkittävä tekijä ihmisen pyrkiessä sopeutumaan uuteen ympäristöön. Uuteen asemaan sopeutuminen ja mahdollisesti menetetyt vanhan aseman ja kotimaassa rakennetun identiteetin menettäminen on yksilölle henkilökohtainen kriisi, jonka käsitteleminen vie aikaa ja aiheuttaa ahdistusta ja masennusta. (Forsander, Ekholm & Saleh, 1994, 20, 31, 34.)

Uuden identiteetin rakentaminen ja löytäminen voi olla hankalaa, sillä uudessa maassa maahanmuuttaja nähdään usein vain etnisen ryhmänsä edustajana ja ulkomaalaisena. Uudessa maassa kukaan ei tiedä mitään henkilön aiemmista saavutuksista, koulutuksesta, harrastuksista, asioista joissa hän ollut hyvä ja arvostettu tai mistä hän on ylpeä. Uusi ympäristö määrittelee maahanmuuttajan uusin ja erilaisin perustein kun mihin hän on tottunut. Jos vanhan identiteetin säilyttäminen ei saa tukea uudelta ympäristöltä ja uuden rakentaminen ei onnistu voi seurata niin sanottu *identiteettikriisi*. (Alitolppa-Niitamo 1993, 43.) Uudessa maassa yksilön, ammatillista statusta, vanhemmuutta tai kotiseutua ei huomioida kuten kotimaassa. Kielitaidon puuttuessa voi olla vaikeata kuvata itseään ja luonteenpiirteitään muille. Myös sosiaalinen tai ammatillinen asema ja identiteetti voi muuttua, sillä esimerkiksi vanhusten kunnioitus on erilaista nuoruutta ihannoivassa länsimaiden kulttuurissa tai omassa maassaan ammattitaitoinen työntekijä ei enää

Suomessa työllistykään. Oman ammatin jatkaminen olisikin monelle mahanmuuttajalle tärkeä itsetunnon ja myönteisen minäkuvan säilymisen edellytys. (Puusaari 1997, 21 – 22.)

Käsityksen muodostamiseen omasta itsestä uudessa maassa vaikuttavat kokemukset erilaisuudesta uudessa maassa. Esimerkiksi pakolaisten on vaikea päästä eroon pakolaisen statuksestaan. Pakolaisia pidetään pakolaisina, vaikka he olisivat jo kauan asuneet Suomessa. Pentikäisen (2005) haastattelemien vietnamilaispakolaisten mukaan pakolaisstatus muodostaa oman alemman sosiaalisen luokkansa. Pentikäinen pohtiikin missä määrin voimavaroja tulisi kohdentaa valtaväestön kulttuurisen vastaanottokyvyn kehittämiseen. Ihmisten kategorisointi ja stereotyyppien ylläpito on ongelmallista, jos ryhmä on leimautunut negatiivisesti. Esimerkiksi somalialaiset pakolaiset ovat joutuneet taistelemaan yksipuolista ja negatiivista tiedotusvälineidenkin välittämää kuvaa vastaan. Erilaisuuden kokeminen ja vierauden tunteminen valtaväestöstä voi tuntua ahdistavalta ja vaikeuttaa päivittäistä elämää. Ympäristö voi muuttua pelottavaksi. Suomalaiset saattavat esimerkiksi tuijottaa tai ilmeellään ilmaista vastenmielisyyttä esimerkiksi oikein tummaihoisia kohtaan. Maahanmuuttajille tämä on nöyryyttävää ja kipeä asia. Erilaisuuden tuominen esiin kielteisesti vaikuttaa oman identiteetin heikentymiseen. (Mt., 156 - 160.)

Epäselvän identiteetin ja erilaisuuden kokeminen voi aiheuttaa maahanmuuttajalle ongelmia. Yksilöllinen ja kulttuurinen minuus voivat hämärtyä, jolloin yksilön on vaikea säilyttää vahvaa omanarvontunnetta ja vahvaa itsetuntoa. Maahanmuuttajilla elämäntilannetta luonnehtii usein mahdollisuus moneen päällekkäiseen identiteettiin uhkaavaan tekijään. Näitä ovat esimerkiksi työttömyys, kuuluminen aliarvostettuun etniseen ryhmään tai valtaväestöstä poikkeavaan uskonnolliseen ryhmään tai vaikka perheen järkkyneet sisäiset valtasuhteet. Joissakin tapauksissa erilaisuus voi vahvistaakin identiteettiä. Oman taustan, juurien, etnisyyden ja identiteetin merkityksen ymmärtäminen ja hyväksyminen suhteessa muihin on myös itsetuntoa vahvistava tekijä. (Pentikäinen 2005, 165 – 166.)

Puusaari (1997) kuvaa muuttoa menetyksenä, jossa henkilö jättää taakseen useita rakkaita asioita. Kotitalon ja tavaroita, tutun maiseman, rakkaita ystäviä ja sukulaisia, haaveita, tutut tavat, uskomukset, arvot ja kielen. Muutto on luopumista tutuista asioista ja surutyötä niiden menetyksestä. Surureaktioihin kuuluvat koti-ikävä, apaattisuus, masennus, heikentynyt stressinsietokyky ja ihmissuhteista vetäytyminen. Pitkään jatkuva stressi uuden elämäntilanteen epävarmuudesta ja menetysten sureminen sitoo maahanmuuttajan voimavaroja heikentää

toimintakykyä. Oppimiskyky voi heikentyä ja tulee muistamisongelmia, mikä taas lisää virheiden lisääntymistä. Maahanmuuttaja tarkkailee itseään ja tuntee olonsa kiukkuiseksi ja väsyneeksi ja tuntee antavansa itsestään huonon kuvan. Tässä tilanteessa voi helpottaa niiden asioiden pohtiminen, mitkä ovat samalla tavalla ja yhteneväisiä uudessa ja vanhassa kotimaassa. Heikkoa minäkuvaa vahvistaa toiminta ja tekeminen, jonka kautta saa myönteisiä kokemuksia ja itseluottamusta uudessa ympäristössä toimimisesta (Mt., 30 – 31, 22)

5.2 Perhesuhteiden muutokset

Muutto uuteen yhteiskuntaan on myös väistämätön muutos perheen jokaisen yksilön kannalta ja perheenjäsenten välisten suhteiden kannalta. Eri maissa on erilaisia suhtautumistapoja ja käytäntöjä liittyen lasten kasvatukseen, sukupuolten tasa-arvoisuuteen, seurusteluun, avioliittoihin ja avioeroihin, perhesuunnitteluun, naisten työskentelemiseen kodin ulkopuolella ja miehen osallistumisessa lastenhoitoon, jotka muuton myötä joutuvat uudelleen arvioinnin kohteeksi. (Puusaari 1997, 26.) Lapset sopeutuvat usein nopeammin kuin vanhemmat uuden ympäristön tapoihin ja vanhempien voi olla hankala keskustella lasten kanssa heidän päivittäisistä tekemisistään ja tulkita mikä uudessa yhteiskunnassa on lapsille normaalia toimintaa. Lisäksi lasten kielitaito kehittyy usein vanhempia nopeammin ja lapset voivat käyttäytyä eritavalla, koska hallitsevat uuden maan tavat ja kielen paremmin kuin vanhemmat. Useat maahanmuuttajavanhemmat kokevat etteivät saa lapsiinsa otetta lähtö- ja mahanmuuttomaan arvojen kohdatessa. Vanhempien kasvatukseen liittyvät keinot voivat erota kotimaan tavoista ja kokemusta kahden kulttuurin välissä kasvattamisesta ei ole. Lisäksi uudessa maassa ei ole riittävästi sosiaalisia verkostoja tukemaan lasten kasvatusta. Lasten kasvatuksen lisäksi muutto tuo paineita vanhempien omaan parisuhteeseen. Miesten ja naisten väliset roolierot uudessa yhteiskunnassa tai roolien muuttuminen kotona muuton myötä vaativat molemmilta paljon huomiota ja ymmärtämystä. (Forsander, Ekholm & Saleh, 1994, 33 – 34.)

Aviopuolisoiden sopeutuminen uuteen yhteiskuntaan tapahtuu yleensä eritahtisesti. Muuton aiheuttamat muutokset arkielämässä voivat aiheuttaa avio-ongelmia ja kriisejä. Muutokset voivat olla suuria ja tapahtua nopeasti, jolloin parisuhteen vanha perusta ei enää olekaan sitä ylläpitävä voima eikä keskustelua muutoksista ole välttämättä helppo käydä. Jos toinen puolisoista sopeutuu paremmin uuteen kulttuuriin ja löytää nopeammin sosiaalisia verkostoja kuin toinen ja toinen puoliso jää kotiin eristyksiin ja suuntautuu enemmän kohti menneisyyttä ja kotimaata voivat

seuraukset olla vaikeat. Tilanteeseen voi vaikuttaa myös se kuinka yksimielinen päätös muutosta oli. (Alitolppa-Niitamo 1993, 95 – 96.) Yleistä on myös, että jos perheellä menee huonosti puoliset syyllistävät tilanteesta toisiaan (Puusaari 1997, 27).

Joissakin tilanteissa perhe ei saavu uuteen maahan yhdessä, vaan ensin voi saapua esimerkiksi jompikumpi vanhemmista yksin. Kun loput perheenjäsenistä saapuvat on se suuri helpotus, mutta tuo samalla hänelle myös enemmän vastuuta ja haasteita, kun vasta saapuneet perheenjäsenet tarvitsevat tukea uudessa ympäristössä pärjäämisessä. Joskus perheenjäsenien, esimerkiksi pakolaisten perheenyhdistämishjelman kautta saapuvien, odottaminen voi kestää useita kuukausia tai vuosia. Tällä aikaa ehtii tapahtua monia asioita perheenjäsenten elämässä kummassakin maassa. Lapset kasvavat ja vanhemmat voivat olla kovan paineen alla odottaessaan perheen yhdistymistä ja sitä pääsevätkö muut perheenjäsenet turvallisesti perille. (Pentikäinen 2005, 148 – 150.)

Uudessa maassa maahanmuuttajilta puuttuu myös laajemman perhekäsityksen mukaiset läheiset ihmiset ja heidän tukensa. Pentikäisen (2005) tutkimuksessaan haastattelemat pakolaiset kertoivat, että lähiperheen ja suvun puuttuessa kaikkia käytännön asioita, kuten esimerkiksi lastenhoitaja-apu tai rahavaikeudet on vaikeampi ratkaista. Erityisen haasteellinen on tilanne perheettömillä ja maahan yksin tulleilla. (Mt., 157, 170.) Lähteen (1995) turvapaikanhakijanaisten selviytymiseen liittyvän tutkimuksen perusteella erityisenä selviytymistä edistävänä tekijänä oli yhteyksien ylläpitäminen kotimaahan. Perheenjäsenet, sukulaiset ja samaa kansallisuutta olevat ystävät, kotimaassa ja Suomessa muodostivat heille tärkeimmät verkostot. (Mt., 60.)

Maahanmuutto koskettaa erityisesti maahanmuuttajanuoria ja heidän elämänsä ja tulevaisuutensa rakentumista. Monikulttuurisuuden muodostuminen yhteiskunnassa koskee niin kouluja, nuorisokulttuureja, sosiaalisten verkostojen muotoutumista, perhe-elämää kuin nuorten tunne-elämääkin. Maahanmuuttajanuoret etsivät omaa yhteisöllistä paikkaansa ja joutuvat neuvottelemaan omasta sosiaalisesta ja kulttuurisesta paikastaan. Heidän on löydettävä uusi paikkansa valtakulttuurissa ja suhteessa oman kulttuurinsa aikuisuuteen ja sukupolviin. (Harinen & Suurpää 2003, 5 – 7.) Nuoret kärsivät kahden kulttuurin välissä elämisestä ja kamppailevat identiteetin muodostamisen kanssa jo pelkästään ikänsä puolesta, mutta myös suhteessa omaan etnisyytensä. Maahanmuuttajanuoren täytyy myös sopeutua uuteen koulujärjestelmään. Viranomaisten kannalta nuorten tukeminen ja esimerkiksi peruskoulun loppuvaiheessa tai lukioiässä saapuneiden jatkokoulutuksen järjestäminen voi olla haasteellista, jos lähtömaan koulutustaso eroaa suomalaisesta (Päivärinne 1997, 215).

Alitolppa-Niitamo (2003) kuvaa maahanmuuttajanuoren elämää siirtymien kautta. Nuoret siirtyvät samaan aikaan lapsuudesta aikuisuuteen kuin myös siirtyvät maasta toiseen. Näihin siirtymiin liittyy kulttuurisesti määrittynneiden roolien ja jäsenyyksien muuttuminen. Nuori elää ikään kuin välitilassa monien eri statusten, normien ja odotusten suhteen. Välitilat voivat hidastaa ja vaikeuttaa nuoren sopeutumista. Muutto on usein myös uusien mahdollisuuksien ja positiivisten odotusten tarjoaja, jotka osaltaan tuovat paineita niin nuorille kuin vanhemmille. Vanhemmat voivat esimerkiksi uusien koulutusmahdollisuuksien kautta asettaa nuorille kovia odotuksia menestymisen suhteen samaan aikaan kuin nuori kokee hämmennystä ja stressiä uuteen ympäristöön sopeutumisesta. Nuorten pärjäämiseen vaikuttavat vahvasti perheen resurssit, sosiaalinen pääoma ja vastaanottavan yhteiskunnan ominaisuudet. (Mt., 19 – 21.)

Jos perheen vanhemmat työttömyyden, terveysongelmien, rassististen kokemusten tai muiden syiden johdosta eivät aktiivisesti pysty osallistumaan ympäröivän yhteiskunnan toimintaan voi nuori joutua ottamaan liian suuren vastuun perheen arjen sujumisesta ja vuorovaikutuksesta kodin ulkopuolisen maailman kanssa. Samalla nuori voi joutua tasapainottelemaan kodin vahvasti noudattamien kotimaan normien ja käyttäytymismallien ja kodin ulkopuolisen avomaailman välillä. Sukupolvien väliset ristiriidat perhe-elämässä heijastuvat tällöin lasten ja nuorten koulu työskentelyyn, joka näkyy rauhattomuutena, keskittymisvaikeuksina ja jaksamattomuutena. Eritihtinen akkulturaatio voi aiheuttaa vanhempien ja nuorten roolien kääntymisen ja näin vanhempien auktoriteetin heikkenemistä. Tällöin vanhempien on vaikeampi kasvattaa ja kontrolloida lapsiaan, jotka kuitenkin vielä tarvitsisivat ohjausta. Nuorten tiedot suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toiminnasta ovat kuitenkin vielä hyvin pitkään muuton jälkeen puutteellisia. Alitolppa-Niitamo suosittelee kotouttamistoimenpiteitä, jotka kohdistuvat tasapainoisesti kaikkiin perheenjäseniin ja tasoittavat akkulturaatioprosesseja. (Alitolppa-Niitamo 2003, 26, 28, 30.)

5.3 Koti, toimeentulo ja kielitaito

Keskeinen maahanmuuttajan yhteiskuntaan kiinnittymiseen vaikuttavista tekijöistä on hänen oma käsityksensä muuttonsa pysyvyydestä ja sen hetkisen kodin tunteminen miellyttäväksi. Jos taakse jätetty koti tuntuu läheisemmältä kuin uusi, ajatusta pysyvästä muutosta voi olla vaikea hyväksyä. Suuri vaikutus on myös sillä, onko muutto tapahtunut pakon edessä vai vapaaehtoisesti. Monet maahanmuuttajat kokevat olevansa vielä useinkin toisessa maassa eletyn vuoden jälkeen valmiita

muuttamaan takaisin kotimaahan. Eläminen jatkuvasti kahden maan ja kulttuurin välissä vaikuttaa haluun sopeutua ja opetella uuden yhteiskunnan sääntöjä ja tapoja. Esimerkiksi kielenoppimiseen ei tällöin keskitytä niin syvästi. (Forsander, Ekholm & Saleh, 1994, 29 - 30.) Vaikeudet sopeutumisessa ja elämän mielekkyyden löytämisessä uudessa maassa saavat joskus entisen elämän kotimaassa näyttämään täysin ongelmattomalta ja saada pohtimaan takaisin muuttamista. Päätös siitä jäädäkö vai palata voi jäytää vuosikausia ja vaikeuttaa sopeutumista. (Puusaari 1997, 32.)

Maahanmuuttajille voi olla yleistä myös useassa muussa maassa tai paikassa asuminen elämän aikana. Kun asettuminen uuteen ympäristöön tuntuu hankalalta voi uuden muuton ajattelemisen tuoda sisältöä elämään ja helpotusta ahdistuneeseen oloon. Forsanderin ym. (1994) mukaan maahanmuuttaja-asiakkaan jatkuvat muuttoaiheet voivatkin olla hämmentäviä työntekijälle. Jos asiakas on muuttamassa pois täytyy punnita paljonko panostaa asiakkaan sopeuttavaan työhön. Toisaalta jatkuva muuttaminen voi olla merkki oman vastuun lykkäämisestä sopeutumisesta uuteen ympäristöön. Tällaista välitilaa leimaa epävarmuus, turvattomuus ja kyvyttömyys hallita omaa elämää. (Forsander ym. 1994, 30.)

Huttunen (2002) on tutkinut kodin merkityksiä Suomeen asettuneille maahanmuuttajille. Tutkimuksessa kodille löytyi monenlaisia erilaisia määreitä ja sisältöjä. Huttusen mukaan koti on kiintopiste, josta ihminen on suhteessa ympäröivään maailmaan. Mahdollisuus toimijuuteen, oman ympäristön hallintaan ja mielekkääksi koettujen asioiden kokeminen liittyy kiinteästi kotona olemiseen. Kodin käsitykseen liittyy niin fyysinen ympäristö, perhe ja ihmissuhteet kuin kulttuurinen ja etninen ulottuvuuskin. (Mt., 328.) Huttunen toteaa, että ”Koti elää ajan ja tilan, mahdollisuuksien ja rajoitusten leikkauspisteessä” (mt., 329).

Uudessa maassa uuden kodin antamat puitteet joko tukevat tai heikentävät maahanmuuttajan sopeutumista. Huttusen tutkimuksen mukaan ahtaat ja puutteelliset asunnot voivat ahdistaa siellä asujaa. Myös kotia ympäröivät sosiaaliset suhteet yhteiskuntaan määrittävät kodin merkitystä. Kodin rajojen liika sulkeutuneisuus tai sen yksityisyyden rajojen rikkoutuminen vaikeuttaa kotiutumista uuteen paikkaan. Lisäksi ajatus kodista liittyy ajatukseen perheestä ja läheisistä ihmissuhteista. Kiinnittyminen kodissa asuvaan perheeseen on tärkeämpi kuin paikka tai yhteiskunta. Ratkaisut muuttamisesta perustuvat usein perheen tilanteeseen ja muutot taas muokkaavat niin perheen sisäisiä kun ulkoisiakin suhteita. (Huttunen 2002, 333, 337 - 338.)

Keskeinen yhteiskuntaan kiinnittymisen väline kodin perustamisen lisäksi on työllistyminen. Työn kautta ihminen kuuluu johonkin yhteisöön, hankkii toimeentulonsa ja ihmissuhteita. Työelämän ulkopuolelle jääminen sulkee taas näistä pois. (Huttunen 2002, 342.) Maahanmuuttajilla, erityisesti pakolais- ja paluumuuttajastatuksella Suomeen saapuneilla, on usein ongelmana työllistyminen ja tätä kautta pitkäaikainen sosiaaliturvaetuksien ja toimeentulotuen varassa eläminen. Sosiaalityöntekijän keskeinen tehtävä on selvittää perheen toimeentuloa ja ensisijaisten etuuksien hakeminen yhdessä asiakkaan kanssa. Toimeentulotukiasiakkuuden kroonistuminen voi olla niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin turhauttavaa. Päivärinteen (1997) mukaan vuonna 1996 tehdystä kuntakyselystä ilmeni, että maahanmuuttajien kanssa työskentelystä kaksi kolmasosaa meni toimeentulotuen ja sosiaaliturvaetuksien yhteensovittamisessa. Työtä ei helpottanut maahanmuuttajien hankaluudet ymmärtää ja omaksua monimutkaista sosiaaliturvajärjestelmää. Päivärinne toteaaakin, että tehokasta olisi työskentely, jossa kunnan sosiaalityöntekijä ja työvoimatoimisto tekevät yhteistyötä maahanmuuttajan kouluttautumis- ja työllistymisväylien selvittämiseksi. Uusien työmuotojen löytäminen maahanmuuttajien työllisyyden edistämiseksi olisi tärkeää ja ehkäisisi maahanmuuttajan syrjäytymistä. (Päivärinne 1997, 212 - 213, 216.) Työskenteleminen on keskeinen hyvinvointitekijä ihmisen elämässä ja työn kautta mahdollisuudet tutustua yhteiskuntaan ja ihmisiin moninkertaistuvat ja itsetunto kohoaa.

Maahanmuuttajien osuus työpaikoilla on kasvanut voimakkaasti edellisinä vuosina, mutta silti työikäisestä maahanmuuttajaväestöstä (105 000 henkilöä) työttömänä oli vuonna 2008 noin 20 prosenttia, määrän ollen lähes kaksinkertainen kantaväestöön verrattuna. Yleisimpiä maahanmuuttajien ammattialoja olivat siivous, myyntityö, ajoneuvojen kuljettajat, ravintola- ja rakennustyöntekijät. (Aaltonen, Joronen & Villa 2009, 87 – 88.) Kun tarkastellaan ulkomaalaisten työllistymistä, he ovat erittäin haavoittuvassa työmarkkina-asemassa. Suurin osa Suomessa asuvista maahanmuuttajista on muuttanut Suomeen alun perin jollakin muulla oleskelulupaperusteella kuin työllistymiseen perustuvalla luvalla. Suomella ei varsinaisesti ole perinteitä työperäisessä maahanmuutossa. Maahanmuuttajanaisten työllistyminen ja työvoimaisuus on maahanmuuttajamiehiä alhaisempaa mutta sukupuolten väliset erot työllistymisessä tasoittuvat kylläkin Suomessa asutun ajan myötä. Vaikka maahanmuuttajien työllisyys on viimeaikoina parantunut, ominaista maahanmuuttajien työsuhteille on se, että ne ovat epävakaita pätkätoita ja edustavat heikon arvostuksen omaavia ammattialoja. (Forsander 2008, 316 – 317, 326 – 328.) Maahanmuuttajat saattavat kohdata myös syrjintää työmarkkinoilla. Syrjintää on esimerkiksi suomen kansalaisuuden tai täydellisen kielitaidon edellyttäminen työnhakijalta. Syrjintää saattaa

esiintyä myös palkkauksessa, korvauksien maksamisessa tai työtehtävien määräytymisessä. (Vähemmistövaltuutetun vuosikertomus 2007, 17 – 18.)

Asettumisen onnistumista ja sopeutumista tukee lisäksi kyky oppia uuden maan kieli. Kielitaidon merkitystä sopeutumisessa uuteen maahan ja sen toimintatapojen omaksumisessa ei voi liioitella. Pentikäinen (2005) toteaaakin, että kielitaidon puuttuminen aiheuttaa alemmuuden, ulkopuolisuuden, yksinäisyyden ja eriarvoisuuden tunteita.

”Kieli on vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin ydin, josta saattaa tulla koko elämän kokonaisuutta hallitseva muuri, jos ihminen ei pysty sitä ylittämään. ”Kieli on sekä avain että lukko” uudessa yhteiskunnassa ja elämänhallinnassa.”
(Pentikäinen 2005, 161).

Uuden maan kielen hallitseminen merkitse välinettä, jolla maahanmuuttaja voi siirtyä kulttuurista toiseen päivittäisellä tasolla. Kielen oppimisella on suuri merkitys uuden kulttuurin oppimisessa ja kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa. Lisäksi se tukee maahanmuuttajaa oman identiteetin ja elämänhallinnan tavoittelussa. Asiakkaasta voi tuntua nöyryyttävältä, kun pienimpiäkään asioita ei onnistu hoitamaan ilman apua. Vieraan kielen oppiminen ei kuitenkaan ole helppoa. On huomioitava myös se, että joskus maahanmuuttajan luku- ja kirjoitustaito voi olla lähtökohtaisesti heikko myös omalla äidinkielellä. Tärkeää on säilyttää tuntuma myös omaan äidinkieleen, jonka tehtävänä korostuu myös kulttuuriperinteen välittäminen sukupolvelta toiselle. (Pentikäinen 2005, 162 – 164.) Suomeen saapuu myös jonkin verran täysin luku- ja kirjoitustaidottomia maahanmuuttajia. Reijonen (2006, tiivistelmä) toteaa, että asiakkaan luku- ja kirjoitustaidottomuus voi olla viranomaisverkostolle raskaampi taakka kuin asiakkaalle itselle.

Opittu kielitaito lisää maahanmuuttajan mahdollisuuksia työllistyä ja vahvistaa omaa sosiaalista verkostoaan kun taas kielitaidon puute estää maahanmuuttajaa osallistumasta yhteiskuntaelämään. Ilman kielitaitoa ei voi myöskään täysin hyödyntää omaa kotimaasta hankittua koulutusta, ammattitaitoa ja työkokemusta. Kielitaidon oppimiseen vaikuttavat myös monet muut asiat. Liebkind ym. (2004) listaavat kielitaidon oppimiseen vaikuttavaksi tekijöiksi muun muassa oman äidinkielen kielisukulaisuuden, iän ja asumisajan, koulutuksen ja ammatin, perheen ja sosiaaliset verkostot sekä tarjolla olevan kielikoulutuksen. (Mt., 79 – 85.)

6. MAAHANMUUTTOPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN

Tässä luvussa käsittelen sitä millaisia sopeutumista tukevia palveluita maahanmuuttajille tällä hetkellä tarjotaan ja mitä erityisiä palvelutarpeita maahanmuuttajilla on aiemman kirjallisuuden perusteella katsottu palveluissa olevan sekä mitä monikulttuuristen palveluiden tarjoaminen työntekijän ammattitaidon kehittämisessä merkitsee.

6.1. Kotoutumista tukevat palvelut

Maahanmuuttajien palvelujärjestelmän muotoutumiselle Suomessa on ollut ominaista organisatorinen vakiintumattomuus ja vastuunjaon tiheä vaihtelu. Vakiintumattomuus liittyy ensinnäkin maahanmuuttajien vähäiseen määrään Suomessa ja toiseksi siihen, että Suomen virallista ulkomaalaispolitiikkaa ja siihen liittyvää lainsäädäntöä on alettu kehittämään voimakkaasti ensimmäisen kerran vasta 1990-luvulla. Maahanmuuttajien palvelujärjestelmän rakentaminen tuli ajankohtaiseksi 1980-luvun lopussa kun maahanmuuttajia alkoi saapua Suomeen enemmän spontaanin vapaaehtoisen muuton sekä YK:n pakolaiskiintiön nostamisen myötä. Ensimmäisten pakolaisten saapussa Suomeen 1970-luvulla minkäänlaista pakolaisten vastaanottojärjestelmää ei ollut olemassa. Sittemmin pakolaisten vastaanotto on kehittynyt ja tätä kautta muidenkin maahanmuuttajien tarpeiden huomioiminen palveluissa. (Joronen 2005, 47 – 50.)

Maahanmuuttajien sopeutumista ja integraatiota Suomeen on pyritty vahvistamaan 1999 voimaan tulleella lailla maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Laissa **kotoutumisella** tarkoitetaan ”...*maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen.*” ja **kotouttamisella** ”... *viranomaisten järjestämiä kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä, voimavaroja ja palveluja sekä maahanmuuttajien tarpeiden huomioon ottamista muita yhteiskunnan palveluja ja toimenpiteitä suunniteltaessa ja järjestettäessä.*” (Kotouttamislaki 2§ 1 ja 2 mom.)

Lain mukaan maahanmuuttajien kotoutumista edistävien ja tukevien palvelujen järjestämisestä vastaa työvoimatoimisto yhdessä työvoima- ja elinkeinokeskuksen sekä kunnan kanssa. Työvoimatoimiston ja kunnan on tarkoitus tehdä yhteistyötä kotoutumista edistävien ja tukevien toimenpiteiden ja palvelujen järjestämisessä ja niitä koskevassa tiedottamisessa. Kunnalla on yleis- ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä, suunnittelusta ja

seurannasta sekä järjestää kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä ja palveluja maahanmuuttajille. Kunnan velvollisuus on myös antaa maahanmuuttajalle tietoja työvoimatoimiston ja muiden palvelujen tuottajien tarjoamista palveluista. (Kotouttamislaki 1.5.1999/493.)

Kotouttamislaki toi maahanmuuttajalle myös oikeuden kotouttamissuunnitelmaan, jossa kunta ja työvoimaviranomaiset yhdessä asiakkaan kanssa suunnittelevat integroivia toimenpiteitä kuten koulutusta tai työharjoittelua (Pitkänen 2006, 25 -26). Lain mukaan kotoutumissuunnitelman piiriin kuuluu Suomessa asuva maahanmuuttaja, joka on työtön ja rekisteröity työvoimatoimiston asiakkaaksi tai saa sosiaalitoimen myöntämää toimeentulotukea. Alle 18-vuotiaalle maahanmuuttajalle, jolla ei ole oikeutta kotoutumissuunnitelmaan, on tarjottava suunnitelman laatimista, jos hän itse tai hänen vanhempansa pyytävät sitä tai kunnan viranomaiset katsovat hänen hyötyvän kotoutumissuunnitelmassa sovittavista palveluista ja toimenpiteistä. Jos maahanmuuttajalla ei ole velvollisuutta ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi, maahanmuuttaja ja kunta (käytännössä sosiaalitoimi) laativat yhdessä suunnitelman. Työvoimatoimisto on velvollinen ohjaamaan asiakkaan kunnan toimenpiteiden ja palvelujen piiriin, jos hän ei terveydentilansa tai siihen rinnastettavan syyn vuoksi voi osallistua työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin. (Kotouttamislaki 1.5.1999/493.)

Oikeus kotoutumissuunnitelmaan kestää kolme vuotta maahanmuuttajan ensimmäisen kotikunnan väestötietojärjestelmään merkitsemisestä. Aikaa, jona maahanmuuttajalla on oikeus suunnitelmaan, voidaan pidentää enintään kahdella vuodella, jos se on tarpeen luku- ja kirjoitustaidon tai perusopetuksen oppimäärän hankkimista varten, tai maahanmuuttajan iän, vamman, sairauden tai lastensuojelutoimenpiteestä aiheutuvan tarpeen vuoksi, äitiys- tai isyysvapaata vastaavan ajan mahdollistamiseksi taikka muusta vastaavasta perustellusta syystä. (Kotoutumislaki 1.5.1999/493.)

Lain mukaan työvoimatoimisto ja kunta voivat järjestää kotoutumista edistävinä ja tukevinä toimenpiteinä ja palveluina muun muassa: ohjausta, neuvontaa ja tiedottamista, perehdyttämistä yhteiskuntaan ja sen toimintaan, suomen tai ruotsin kielen opetusta, työvoimapoliittiseen aikuiskoulutukseen ja työmarkkinatoimenpiteisiin rinnastettavia toimenpiteitä, luku- ja kirjoitustaidon opetusta sekä perusopetusta täydentävää opetusta, tulkkausta, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistäviä toimenpiteitä, alaikäisten maahanmuuttajien erityistarpeiden vaatimia toimenpiteitä ja yleensäkin palveluja, jotka kannustavat maahanmuuttajaa omatoimisesti hankkimaan yhteiskunnassa tarvittavia tietoja ja taitoja. (Kotouttamislaki 1.5.1999/493.)

Julkisissa palveluissa maahanmuuttajilla on pysyvän oleskeluluvan perusteella sama oikeus palvelujen käyttöön kuin suomalaisillakin. Kotoutumislakia huomioonottamatta maahanmuuttajille ei ole velvollisuutta tarjota muita erityisiä palveluita, paitsi tarvittaessa tulkkauspalvelut asiakastyössä. Oikeudellista neuvontaa ja apua antavat muun muassa Ulkomaalaisvirasto, kuntien oikeusaputoimistot ja Pakolaisneuvonta ry. Oikeudellinen neuvonta koskee useimmiten oleskelulupaa ja perheenyhdistämisprosessissa apua tarvitsevia. (Ulkomaalaisille...2007).

Periaatteena on ollut, että maahanmuuttajien palvelut tarjotaan ensisijaisesti normaalin palvelujärjestelmän puitteissa. Keskeisinä palvelutarpeina on pidetty asumis-, työvoima-, opetus-, sosiaali- ja terveystalvveluita, oikeusapupalveluita sekä kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluita sekä tiedotuspalveluita. Erityispalveluina maahanmuuttajien tasa-arvoisen kohtelun saavuttamiseksi on ajan mittaan järjestetty tulkkaus- ja tiedotuspalveluita, kieli- ja yhteiskuntatietouskoulutusta, sekä lasten oman äidinkielen opetusta. Erityispalveluiden huomioonottaminen on perustunut lähinnä valtion ja kuntien välisiin sopimuksiin tai hallinnollisiin ohjeisiin. (Joronen 2005, 52.) Tiivistetysti tämän hetken maahanmuuttajille suunnattuja palveluita ovat pakolaisten vastaanottopalvelut, työvoimahallinnon ja kuntien laatimat kotoutumissuunnitelmat ja niihin liittyvä kotoutumiskoulutus, maahanmuuttajalasten tukeminen peruskoulutuksessa ja tulkkipalvelut. Muita erityispalveluita tarjoavat esimerkiksi kuntien ja kolmannen sektorin kohtauspaikat ja kulttuurikeskukset, Suomen Punaisen ristin ja Pakolaisneuvonta ry:n pakolaistyö ja eri toimijoiden tarjoamat mielenterveyspalvelut maahanmuuttajille sekä Helsingissä toimiva kidutettujen kuntoutuskeskus. (Räty 2002, 142 – 153.) Lasten ja nuorten keskeinen sopeutumista tukeva julkinen taho on koulujärjestelmä, jossa maahanmuuttaja lapsille tarjotaan kunnan resurssien mukaan perus- ja ammatilliseen koulutukseen valmistavia luokkia, omankielen opetusta ja läksyapua.

Maahanmuuttajien määrän ollessa vielä pieni palveluita oli mahdollisuus räätälöidä yksittäisille asiakkaille tilanteen mukaan ilman, että se olisi edellyttänyt muutosta koko hyvinvointipalvelujärjestelmältä. Sittenmin maahanmuuttajien määrän kasvaessa ja erilaisten tulijoiden rakenteen monipuolistuessa koko palvelujärjestelmään on alkanut kohdistua muospaineita. Palveluiden järjestämistä täytyy pohtia suhteessa eri kieliryhmiin, uskonnollisiin yhteisöihin ja eri kulttuurisista lähtökohdista. Sekä 1990-luvulla, että 2000-luvulla onkin tapahtunut paljon maahanmuuttajien palveluihin keskittyvää kehittämistoimintaa. (Joronen 2005, 54 – 55.) Maahanmuuttotyön toimintaympäristö muuttuu vielä jatkuvasti. Kunnissa tarjotaan vastaanottopalveluita vielä lähinnä vain kotouttamislain piiriin kuuluville pakolaisille ja paluumuuttajille. Ulkomaalaistaustainen asiakaskunta on kuitenkin kokoajan muuttumassa;

suomalaisten avioituminen ulkomaalaisten kanssa on ollut jatkuvasti nousussa ja työmarkkinatilanteen muuttuessa Suomeen muuttaa yhä enemmän ulkomaalaista työvoimaa. (Joroinen 2005, 78 – 79.)

Suurimpien kuntien maahanmuuttotyön yksiköt järjestävät yleensä pakolaisille ja paluumuuttajille sekä heihin rinnastettaville maahanmuuttajille kotoutumista tukevia sosiaalipalveluja ja toimivat asiantuntijana maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä. (Helsingin kaupungin...2007.) Maahanmuuttoyksiköiden palveluiden piiriin eivät kuitenkaan kuulu tai osaa hakeutua kaikki Suomeen saapuvat maahanmuuttajat. Kotouttamislain piiriin kuuluvilla pakolaisilla on oikeus maahanmuuttoyksikön palveluihin yleensä kotouttamislain mukaiset kolme vuotta, paluumuuttajilla kuusi kuukautta, jonka jälkeen asiakas siirtyy alueellisiin sosiaalipalveluihin, jos niille on tarve. Maahanmuuttajayksiköissä palveluihin kuuluvat yleensä maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta arkipäivän käytännöistä ja yhteiskunnan toiminnoista sekä kielikursseista ja muusta koulutuksesta. Lisäksi asiakas saa tietoa sosiaaliturvasta ja sen hakemisesta. Palveluun kuuluu myös kotoutumiseen liittyvät yksilö- ja perhekohtaiset keskustelut ja tapaamiset sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kanssa. Kotoutumista tuetaan myös sopeutumiseen liittyvillä retkillä ja leiritoiminnalla ja tarjotaan apua lasten kotoutumiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi annetaan tietoa perheenyhdistämiseen liittyvissä asioissa. Pakolaisperheillä on mahdollisuus saada myös psykologista tukea. (Helsingin kaupungin...2007.)

Alitolppa-Niitamon ym. (2005) mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluiden ja tuen saamiselle tai hyödyntämiselle on kolme estettä. Ensinnäkin maahanmuuttajat eivät usein tiedä olemassa olevista palveluista ja toiseksi he eivät välttämättä halua vastaanottaa olemassa olevaa palvelua. Palvelun vastaanottaminen saattaa estyä, jos asiakas kokee sen esimerkiksi liian häpeälliseksi tai on epävarma tai pelokas sitä tarjoavia viranomaisia kohtaan. Kolmanneksi, palvelujärjestelmässä ei välttämättä ole olemassa maahanmuuttaja-asiakkaalle tarpeenmukaista palvelun tai tuen muotoa. Viranomaiset eivät välttämättä tunnista asiakkaan tarpeita ja näin ollen eivät osaa ohjata häntä oikeaan palveluun. Toisaalta tarpeet saatetaan ymmärtää väärin tai selittää kulttuurisilla syillä. Joskus palvelu voidaan myös evätä asiakkaan kulttuurin erilaisuuden perusteella. (Alitolppa-Niitamo, Moallin & Novitsky 2005, 87 – 92.)

Maahanmuuttajille tarjotuissa palveluissa tulisi pyrkiä joustavuuteen ja uusien työmallien ja lähestymistapojen kehittäminen on tärkeää. Peruspalveluiden tulisi osata tunnistaa mahdolliset erityistarpeet ajoissa ja tarjota tukea ja ohjata asiakas perheineen oikeaan palveluun. Palveluiden

tehtävä on välittää tietoa ja vahvistaa asiakkaan toimijuutta. Jo toimiviksi malleiksi on todettu muun muassa avoimet päiväkodit, perhekahvilat, yleiset keskustelutilaisuudet sekä vertaistuen ryhmät. Keskeisiä aiheita ovat olleet sopeutumisen psykososiaaliset kysymykset, maahanmuuttajan muuttuvat roolit sekä vanhemmuuden haasteet. (Alitolppa-Niittamo & Söderling 2005, 109)

6.2 Maahanmuuttajien erityistarpeet palveluissa

Julkisen sektorin viranomaisten rooli on keskeinen maahanmuuttajien integroimisessa yhteiskuntaan. Viranomaisten tehtävänä on työ- ja yhteiskuntaelämävalmiuksien kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa. Työtä hallinnoivat monet eri ministeriöt, kuten työ-, sisäasian-, opetus-, oikeus-, ulkoasian- sekä terveys- ja sosiaaliministeriö. Eri ministeriöiden alaiset viranomaiset toteuttavat erilaisia tehtäviä ja rooleja maahanmuuttoon liittyen. Etenkin työ-, opetus ja sosiaali- ja terveysministeriön alaisten viranomaisten keskeisenä tehtävänä on tukea asiakkaan integraatiota, sosiokulttuurista sopeutumista ja hyvinvointia. (Pitkänen 2006, 26 – 27.)

Pitkäsen (2006) tekemässä tutkimuksessa selvisi, että ulkomaalaistaustaisia asiakkaita haluttiin palvella hyvin, mutta heidän odotettiin sopeutuvan julkisen sektorin organisaatioiden vakiintuneisiin toimintamalleihin ja totuttuja käytäntöjä ei oltu valmiita muuttamaan. Kokemukset ulkomaalaistaustaisista asiakkaista olivat pääsääntöisesti myönteisiä, mutta maahanmuuttajia pidettiin kuitenkin vaikeina asiakkaina. Vaikeuksien koettiin johtuvan kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön kysymyksistä, mutta myös työn organisoinnista johtuvista tekijöistä. Suhtautuminen eriyttäviin tukitoimiin oli ristiriitaista, sillä yleisesti oltiin tukitoimien kannalla, mutta käytännössä suhtautuminen oli varauksellisempaa ja lähes poikkeuksetta kannatettiin ajatusta, että ulkomaalaistaustaisille tarjottujen palvelujen tuli olla samat kuin suomalaisille. Erilaisten elämäntapojen ja kulttuurien huomioiminen viranomaistyössä tasa-arvo huomioon ottaen voi osoittautua ongelmalliseksi ja haastavaksi. Enemmistö tutkimukseen osallistuneista viranomaisista uskoi, että lisäämällä kulttuurienvälisiä vuorovaikutusta säästyttäisiin monelta ongelmalta. Etenkin sosiaalityöntekijät kaipasivat erilaisia tapoja, joilla kehittää ja lisätä vuorovaikutusta maahanmuuttajien ja suomalaisten välillä. (Mt., Tiivistelmä, 68.)

Forsanderin ym. (1994) mukaan maahanmuuttajien kanssa työskennellessä ollaan tekemisissä ihmisryhmän kanssa, joka vastaa kirjavuudeltaan maailman väestöä. Maahanmuuttajien ryhmä

koostuu eri ikä- ja sosiaaliluokista, joiden kansalaisuus, koulutus ja kokemukset vaihtelevat. Näin ole ei ole yleispätevää menetelmää jolla toimia maahanmuuttajatyössä. Ainoa yhteinen piirre on se, että he ovat vieraassa maassa ja jollakin tavalla sinne päätyneet muuttamaan. Ulkomaalaisuus ja maahanmuuttajuus tuo Forsanderin mukaan kuitenkin asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen tekijöitä, joiden vaikutuksista on hyvä olla perillä. (Mt., 52.)

”Asiakkaiden ulkomaalaisuus sinänsä ei vaadi työntekijältä mitään erityistä ammattitaitoa vaan ainoastaan tietoa uuteen maahan sopeutumiseen, pakolaisuuteen tai kulttuureihin liittyvistä inhimillisistä tekijöistä.” (Forsander, Ekholm & Saleh, 1994, 52.)

Viranomaisten kohtaaminen uudessa yhteiskunnassa voi olla maahanmuuttajalle hämmentävä kokemus. Vieraan järjestelmän edustajan kohtaamiseen liittyy epävarmuuden ja ennakkoluulojen tuntemuksia kun henkilöllä ei ole aikaisempia kokemuksia uuden maan toimintatavoista. Lisäksi henkilö voi saapua maasta, jossa viranomaisten toiminta ei aina ole luotettavaa. Epävarmassa elämäntilanteessa epäluulot voivat korostua ja maahanmuuttaja voi kokea työntekijän toiminnan tai päätökset itseensä kohdistuviksi syrjinnäksi, vaikka työntekijä noudattaa tasapuolista toimintatapaa. Myös viranomaisten roolit ja käyttäytyminen sekä maahanmuuttajan oman toiminnan edellytykset voivat erota maahanmuuttajan aiemmista kokemuksista. Ristiriitaiset rooliodotukset voivat aiheuttaa sekaannusta ja väärinymmärryksiä. (Forsander, Ekholm & Saleh 1994, 32.)

Eri maiden erilaisten toimintajärjestelmien ja tapojen vuoksi maahanmuuttaja-asiakkaalla voi olla virheellisiä ennakkokäsityksiä tai tietoa suomalaisten palveluiden perusteista, seurauksista tai sisällöistä. Joskus suomalaisen järjestelmän käsitteet, työtavat, työskentelyn periaatteet ja tavoitteet eivät selvene asiakkaalle, vaikka niitä käydään läpi tulkin avustuksella. Usein suomalaisen palvelujärjestelmän tiedotus perustuu pitkälti kirjallisen informaation varaan, joka sisältää pohjaoletuksen lukijan jonkin asteisesta yhteiskunnan peruspalveluiden perustiedosta. Heikon kielitaidon omaava tai luku- ja kirjoitustaidoton maahanmuuttaja-asiakas ei tällöin pysty annettua informaatiota hyödyntämään. Joskus viranomaisen tuntee tarjonneensa asiakkaalle riittävästi tietoa, mutta asiakas ei kuitenkaan ymmärrysvaikeuksien vuoksi sitä pysty hyödyntämään ja syntyy niin sanottu *palveluharha*. Järjestelmien monimutkaisuuden vuoksi maahanmuuttaja-asiakas tarvitsee paljon tukea viranomaisen taholta ja voi myös toivoa, että viranomaisen hakee, päättää ja valitsee palvelut asiakkaan puolesta. (Alitolppa-Niitamo, Moallin ja Novitsky 2005, 86.)

Vieraaseen maahan muuttaminen aiheuttaa muuttajalle väistämättä myös jonkinasteisia elämänhallinnan muutoksia. Uuden yhteiskunnan toimintaperiaatteet ja tavat ovat erilaisia sekä

myös kieli ja kulttuuri voivat olla täysin vieraita. Tällöin maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa toimivien on pystyttävä erottamaan mitkä asiat liittyvät muuton aiheuttamiin elämänmuutoksiin ja mitkä kulttuurieroihin. Maahanmuuttajan on vaikeampi hakea palveluja tarpeisiinsa ja hyödyntää vieraan maan sosiaali- ja terveyspalveluita kuin kantaväestöä edustavan suomalaisen. Eri maissa toimivat sosiaali- ja terveyspalvelut eroavat toisistaan ja usein saattavat puuttua kokonaan. Monissa tapauksissa maahanmuuttaja on tottunut turvautumaan perheeseen ja sukuun sekä epävirallisten tahojen tukeen sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisemiseksi. Maahanmuuttaja-asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja hänelle tarjotun palvelun selventäminen vaatiikin näin hyvin perusteellista keskustelua. (Alitolppa-Niitamo & Söderlingin 2005, 107.) Lisäksi maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa palvelutarpeen arviointi ja eri palveluiden sopivuuden harkinta edellyttää herkempää ja tunnustelempaa arviointia, ettei tarjota asiakasta loukkaavaa tai muuten sopimatonta palvelua (Hammar-Suutari 2006, 37 – 38).

Sosiaalityöntekijät ovat usein heti maahanmuuttajan Suomeen muuton alkuvaiheessa mukana, jos on kyse turvapaikanhakijasta tai kiintiöpakolaisesta. Sosiaalityöntekijät työskentelevät maahanmuuttajien kanssa esimerkiksi kuntien sosiaalitoimistoissa, sairaaloissa, mielenterveystoimistoissa, turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa sekä koulun kanssa yhteistyössä. Kaikilla maahanmuuttajilla muuttoperusteesta huolimatta voi kuitenkin olla tarve sosiaaliviranomaisten palveluille. Kuntien sosiaaliviranomaiset osallistuvat esimerkiksi myös maahanmuuttajan kotoutumissuunnitelman laatimiseen yhteistyössä työvoimaviranomaisten kanssa. Lisäksi maahanmuuttajat voivat tarvita apua viimesijaisten sosiaaliturvaetuuksien hankkimisessa tai sosiaalitoimiston myöntämää toimeentulotukea. Maahanmuuttajille tarjotaan samoja palveluita suomalaisten kanssa kuten neuvontaa ja ohjausta erilaisten tukipalveluiden löytämiseksi ja hakemiseksi, kuten lapsiperheiden kotipalvelut, päivähoito, lastensuojelu, vammaispalvelut, vanhuspalvelut tai päihdehuolto. (Pitkänen 2006, 30.)

Merja Anis (2007) on tutkinut lastensuojelun ammattilaisten tulkintoja maahanmuuttajasosiaalityön erityisyydestä. Maahanmuuttajia erityisesti koskettaviksi kysymyksiksi sosiaalityössä hän mainitsee neljä asiaa. *Ensinnäkin* kulttuuristen yhteisöjen vaikutus maahanmuuttajan elämässä, joka voi olla toisaalta tukeva, mutta myös ristiriitainen ja rajoittava. *Toiseksi* asiakkaan taustaan ja menneisyyteen liittyvien kysymysten merkitys asiakkaan nykytilanteen ymmärtämisen ja tukemisen kannalta. *Kolmanneksi*, asiakkaiden vaikeuden saada ymmärrettävää ja riittävää tietoa yhteiskunnassa selviytymiseksi ja *neljänneksi* sosiaalityön kyvyn tiedostaa rasismien mahdollisuus ja vaikutus sekä puuttua siihen.

Tutkimuksensa pohjalta Anis (2007) esittää kehyksiä, joiden kautta voidaan ymmärtää ja tulkita paremmin maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön eri ulottuvuuksia ja tavoitteita. Kaiken kaikkiaan hän löysi tutkimuksessaan kuusi eri kehystä joiden kautta maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn tavoitteet sekä työntekijöiden ja asiakkaiden roolit esiintyvät. Esitän Aniksen kehykset alla olevassa taulukossa mukaillen niin, että yhdistän kaksi hänen erillistä taulukkoaan.

Taulukko 2. Maahanmuuttajasosiaalityön kehykset, tavoitteet ja roolit.

Kehys	Tavoite työssä	Työntekijän rooli	Asiakkaan rooli
Sopeuttava	Asiakkaan muutosprosessin ymmärtäminen ja ohjaaminen sopeutumaan	Opettava, ohjaava, kontrolloiva, terapeutin	Erilainen, uuden oppija ja sopeutuja. Erilaisuus ongelmana.
Tasa-arvoistava	Samanlaisten mahdollisuuksien turvaaminen	Yleisosaaja, samanlaisten palvelujen tarjoaja	Samanlainen, samoja oikeuksia omaava
Kulttuuritietoinen	Asiakkaan kulttuuristen voimavarojen huomioiminen ja tukeminen	Eroja huomioiva, asiakaslähtöinen, reflektiivinen	Erilainen ja samanlainen, kulttuurinedustaja ja yksilö. Erilaisuus myönteisenä asiana.
Rasismitietoinen	Rasismien tiedostaminen ja rasisminvastainen työ	Asiakkaan puolustaja, rakenteellisia ongelmia tiedostava	Rasismien uhri tai sen kanssa kamppaileva toimija
Osallistava	Asiakkaan oman toimijuuden tukeminen ja osallistaminen	Voimavaraistava, kumppani, asiakaslähtöinen	Aktiivinen toimija ja osaja. Erilaisuus resurssina.
Vieraannuttava	Asiakkaan auttaminen selviytymään kunnes hän palaa kotimaahansa	Asiakkaan trauman ja kriisin käsittelijä	Erilainen, vieraassa ympäristössä kärsivä. Erilaisuus ongelmana.

Lähde: Anis 2006, 113 ja Anis 2007.

Maahanmuuttajien tuen tarve sosiaalipalveluissa eroaa suomalaisesta asiakkaasta Hirstiö-Snellmannin ja Mäkelän mukaan (1998) siltä osin, että maahanmuuttaja-asiakas tarvitsee tukea myös suomalaisen yhteiskunnan pelisääntöjen ja arkielämänhallinnan oppimisessa, kulttuuristen sekä uskonnollisten arvojen sovittamisessa valtakulttuuriin sekä oman identiteetin ja elämän mielekkyyden löytämisessä Suomessa. Siksi annetun tuen on oltava erittäin monipuolista sekä

kokonaisvaltaista. Lisäksi esimerkiksi pakolaisena maahan saapuneet maahanmuuttajat ovat myös erityispalveluiden tarpeessa, koska he ovat saattaneet kokea sotaa, kidutusta tai eläneet pakolaisleireillä ennen saapumistaan. (Mt., 5.) Päivärinteen (1997, 213) mukaan maahanmuuttajasosiaalityössä korostuvat psykososiaalinen tukeminen ja siihen liittyvä kriisityö, perheiden sisäisten ristiriitojen selvittely ja asumisongelmien käsittely.

Vuorion (2001) mukaan maahanmuuttajien erityistarpeet sosiaalipalveluissa ovat kielellisiä ja kulttuurisia. Maahanmuuttaja-asiakkaan palvelujen määrään ja luonteeseen vaikuttavat asiakkaan maahantuloon liittyvät syyt ja arkipäivän toiminta mahdollisuudet tai niiden puuttuminen. (Mt., 20.) Lisäksi maahanmuuttajien elämäntilanteeseen ja -hallintaan vaikuttaa vahvasti sopeutuminen uuteen ympäristöön ja se kuinka uuden maan valtaväestö ja yhteiskunta heidät vastaan ottaa. Kaakkois-Helsingin sosiaalikeskuksen alueella tehdyn selvityksen mukaan sosiaalityön kannalta keskeisiä haasteita olivat maahanmuuttajien työttömyys, kielitaidottomuus sekä luonnollisten sosiaalisten verkostojen vähyys. Työttömyys altisti maahanmuuttaja-asiakkaat myös toimentulotuen pitkäaikaisasiakkuudelle. Asiointia leimasi asiakkaan kääntyminen kaikissa asioissa sosiaalityöntekijän puoleen ja usein akuutisti. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja kielitaidon heikkous vaikeuttavat asiakkaan itsenäistä selviytymistä. Asiakkaan vaikeudet hahmottaa palvelujärjestelmää ja tulkkipalveluiden käyttö vaativat sosiaalityöntekijältä runsasta ajallista panostusta. (Vuorio 2001, 8.)

Sosiaalipalveluissa maahanmuuttaja-asiakkaan erityiskohtelu voisi olla esimerkiksi pitempien aikojen antamista, huolellisempaa ohjausta muiden palveluiden piiriin, joustavampaa ohjeiden soveltamista sekä kielenkäytön muuttamista niin, että asiakkaan olisi helpompi ymmärtää mitä palvelutilanteessa tapahtuu. Puutteellinen kielitaito ja yhteiskunnan rakenteiden heikko tuntemus voisi olla perusteena tällaisille eriyttävillä palveluille. Vaikka työntekijä voi tuntea huonoa omaatuntoa siitä, että kohtelee joitakin asiakkaita ”paremmin” kuin muita, voi se olla kuitenkin oikeudenmukaisempaa palvelua. (Hammar-Suutari 2006, 37 – 38.)

Maahanmuuttajan kielitaito tai -taitottomuus on tärkeä tekijä huomioida maahanmuuttajan kanssa työskennellessä. Kielivaikeudet ovat omiaan vaikeuttamaan työtä, missä keskeisellä sijalla on keskustelu. Kaikille suomenkielisille sanoille ei löydy vastinetta kaikista muista kielistä, etenkin sosiaalilainsäädäntöön ja erilaisten etuuksien kohdalla. Myös tunneilmaisuuksissa sekä niiden käyttöyhteydessä voi olla eroja. Termejä käytettäessä ja valitessa täytyy siis olla huolellinen. (Pentikäinen 2005, 162.) Keskeistä on tarkistaa onko asiakas ymmärtänyt termin tai asian sisällön,

esimerkiksi antaa hänen itse selittää asia omin sanoin. Asiakas voi joskus haluta osoittaa jo oppineensa kieltä ja tämän vuoksi haluta asioida ilman tulkkia ja yrittää selviytyä itsenäisesti ja omatoimisesti. Vaikka kielitaidosta perusasiat olisivatkin hallinnassa, on syytä huomioida, että sosiaalityöntekijän tapaamisessa termistö ja käsitellyt asiat poikkeavat arkipäivän sanastosta paljon. Tämän vuoksi tulkin varaaminen paikalle voi olla tarpeellista vaikka asiakas itse arvioisikin puhuvansa jo riittävästi suomea. Kyse on myös sosiaalityöntekijän oikeudesta käyttää tulkkia työskentelynsä tueksi.

Kielitaidottomuuden lisäksi on hyvä yrittää selvittää asiakkaan luku- ja kirjoitustaidon tasoa. Sosiaalityössä esiintyy paljon kirjallista materiaalia; päätöksiä, ohjeistusta, esitteitä, lomakkeita ja hakemuksia, joiden lukeminen ja tulkitseminen voi olla asiakkaalle erittäin vaativaa, vaikkakin ne olisivat asiakkaan omalla kielellä. Sosiaalityöntekijälle voi olla hankala arvioida asiakkaan kieli, luku- ja kirjoitustaitoa, ja niiden vaikutusta päivittäiseen selviytymiseen. Jos tavoitteena on tukea asiakkaan kielen oppimista ja ohjata hänet kielikoulutukseen on tärkeää, että kurssi vastaa asiakkaan kielellistä tasoa. Liian vaikealle tai helpolle kielikurssille joutuminen ei edistä tehokkaasti kielenoppimista.

6.3. Työntekijöiden monikulttuurinen kompetenssi

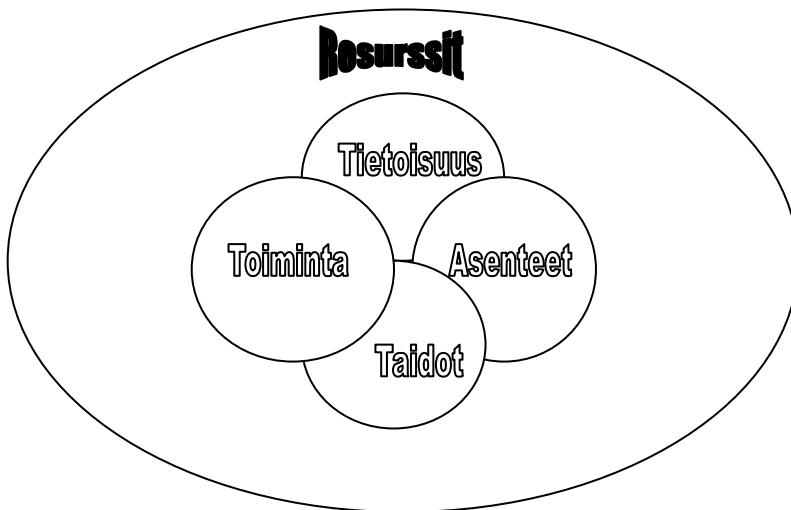
Kun pohditaan maahanmuuttajan palvelutarpeiden arvioimista ja huomioimista asiakastyössä, on tarpeen pohtia myös millainen vaikutus siihen on viranomaisen kyvyllä ymmärtää kulttuurisesti erilaista asiakasta. Yleisellä tasolla *monikulttuurisen kompetenssin* käsite sisältää ajatuksen siitä millainen kyky työntekijällä on ymmärtää erilaisia kulttuurisia normeja ja arvoja sekä *kulttuurinen sensitiivisyys* kykyä huomioida kulttuuristen arvojen merkitys työmenetelmissä ja toimintatavoissa. Kuten muissakin monikulttuurisuuteen liittyvissä käsitteissä termien sisällöt eivät ole vakiintuneita ja rinnakkain käytetään useita erilaisia termejä. Haluan tutkielmassani nostaa nämä käsitteet esiin, koska mielestäni ne luovat puitteita sosiaalityöntekijän ammattitaidolle arvioida yhdessä asiakkaan kanssa hänen palvelutarvettaan.

Talib (2005) kuvailee monikulttuurisen kompetenssin tai ammatillisuuden ilmenevän ”...laajentuneena itseymmärryksenä, kriittisenä suhtautumisena työhön ja empatiana ja erilaisten todellisuuksien ja elämänmuotojen hahmottumisena.” (Mt., 43). Talibin mukaan monikulttuurinen kompetenssi sisältää ymmärtämyksen kahdeksan eri tekijän vaikutuksesta kompetenssin

muodostumiseen. Nämä ovat oma minäkäsitys ja identiteetti, menneisyyden reflektointi, etninen identiteetti, tietoisuus toiseudesta, kriittinen ammatillinen reflektointi, sosiaalinen toiminta ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen sekä globaali vastuuntunto ja vaikuttaminen. (Talib 2005, 43 – 54.)

Hammar-Suutari (2006) määrittelee kulttuurisen kompetenssin niin, että se pitää sisällään valmiudet, joita tarvitaan luonteivissa kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa. Kulttuurinen kompetenssi on vain yksi osa sitä ammattitaitoa, jota esimerkiksi viranomainen asiakaspalvelutyössä käyttää. Hammar-Suutari kuvaa kulttuurisen kompetenssin alueita pohjalla ajatus ammatillisesta apuköydestä, jossa työntekijän työhön vaikuttavat asenteet, tietoisuus, taidot toiminta ja resurssit, jotka määrittelevät työtä. (Mt., 9 – 10.) Alla olevaan kuvion kautta voi pohtia työntekijän eri osaamisalueita suhteessa mahanmuuttajatyöhön.

Kuvio 2. Kulttuurien välinen kompetenssi



Lähde: Hammar-Suutari 2006, 9.

Alitolppa- Niitamo ja Söderling (2005) pitävät maahanmuuttajatyötä tekevän työntekijän tärkeinä ominaisuuksina oman mielen avoimuutta, ennakkoluulottomuutta ja yksilöiden sekä perheiden ainutkertaisuuden tunnistamista. Maahanmuuttajan tarpeisiin perehtyminen edellyttää aktiivista paneutumista, halua ymmärtää ja riittävästi aikaa keskinäisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Tärkeimmäksi he mainitsevat oman asennoitumisen ja työprosessien kriittisen tarkastelun, sillä yhteiskunnallisen järjestelmän ja instituutioiden rakenteiden ja käytäntöjen sisään piiloutuminen ja niiden ohjeiden jäykkä soveltaminen aiheuttaa salakavalaa rakenteellista syrjintää. (Mt., 108.)

Kulttuurisensitiivinen asiakastyö vaatii paljon työntekijältä, sillä kulttuurien välisessä asiakastyössä on paljon ongelmallisia piirteitä. Esimerkiksi kulttuuriseen vähemmistöön kuuluva asiakas voi koetella työntekijää, sillä hänelle on tärkeää tietää voiko työntekijään luottaa ja onko työntekijä herkkä asiakkaan erityisille tarpeille, vai toimiiko hän vain omista ja institutionaalisista lähtökohdista, pakottamalla asiakkaan valtaväestön odottamaan muottiin. Muita kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa esiin tulleita ongelmakohtia ovat esimerkiksi länsimaisen ajattelun yksilökeskeisyys ja pyrkimys lineaariseen/kausaaliseen ongelmanratkaisuun sekä pyrkimys erottaa psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi. Länsimaisessa auttamistyössä yleinen menetelmä on pohtia ongelmia asiakkaan kanssa yhdessä, mutta odotus asiakkaan avoimesta kertomisesta ei välttämättä sovi kaikkiin muihin kulttuureihin. Asiakas saattaa kokea, ettei avautuminen tai omien kokemusten kertominen ole suvaittavaa tai hän voi kokea sen uhkaavaksi. (Sue & Sue 1990, 30, 75; ref. Trux 1999, 188.)

Sue ja Sue (1990) esittävät, että kulttuurisesti valveutuneen työntekijän piirteisiin kuuluu kyky ymmärtää vähemmistöryhmien kokemuksia avoimen, ei-puolusteleavan asenteen kautta. Asiakkaan erilaisuus ja työntekijän epävarmuus voi aiheuttaa helposti puolustusreaktion. Kulttuurieroista tietoista asiantuntijuutta on esimerkiksi Suen ja Suen edustamalla psykologian alalla ryhdytty pohtimaan tarkemmin vasta 1980-luvulta lähtien. Teoksessaan he katsovat, että kulttuurisensitiivisen auttamistyön ohjaus- ja neuvontatyötä tekevän työntekijän tulee kehittää itseään kohti kolmea eri tavoitetta. *Ensinnäkin* kulttuurisesti kompetentti työntekijä pyrkii aktiivisesti tiedostamaan omat asenteensa liittyen ihmisen käytökseen, arvoihin, ennakkoluuloihin, puolueellisuuteen ja rajoitteisiin. *Toiseksi* hän pyrkii aktiivisesti ymmärtämään kulttuurisesti erilaisen asiakkaan maailmankuvaa ja mitkä siinä ovat ominaisia käsityksiä ihmisen käytöksestä, arvoista ja ennakkoluuloista jne. *Kolmanneksi* työntekijä yrittää aktiivisesti kehittää ja käyttää soveliaita ja tarkoituksenmukaisia sekä sensitiivisiä interventiomenetelmiä ja taitoja asiakkaan auttamiseksi. Eri kulttuureista tietoinen työntekijä hyväksyy ja suhtautuu avoimesti ja kunnioittavasti eri kulttuureja kohtaan ja näkee ne yhtä arvostettavina tai oikeutettuina. Liiallinen valtaväestön kulttuurin arvojen tuputtaminen voi asiakkaasta tuntua painostukselta. On huomioitava, että ammatillinen koulutuskin sisältää paljon sisäänrakennettuja yleisiä käsityksiä normaalista ja epänormaalista käytöksestä. Kulttuurisesti kompetentti työntekijä pystyy hyväksymään ja on sovussa asiakkaan kulttuurisen erilaisuuden kanssa eikä ahdistu asiakkaan erilaisten arvojen olemassaolosta. Erojen tunnustaminen edistää kulttuurikompetenssin kehittymistä

paremmin kuin niiden pois sulkeminen ja neutraalisuuteen pyrkiminen. (Sue & Sue 1990, 165 – 169.)

Kulttuurisesti erilaisen ja vähemmistöön kuuluvan asiakkaan kanssa työskenteleminen edellyttää myös eläytymistä tämän elämäntilanteeseen. On keskeistä ymmärtää miten vähemmistössä eläminen vaikuttaa asiakkaan elämään ja tiedostaa yhteiskunnan poliittiset ja taloudelliset rakenteet. Lisäksi ymmärrys siitä miten palveluissa huomioidaan vähemmistöasiakkaiden kielitaito, pääsy tai ohjautuminen palveluihin, palveluista tiedottavat esitteet tai palveluyksiköiden sisustus ja aukioloajat vaikuttavat asiakkaan asiointihalukkuuteen. Auttamistyön menetelmissä on usein oletettu, että ihmiset tulevat samanlaisista oloista ja, että he jakavat samanlaisen taustan ja käsitykset ja näin ollen, että sama lähestymistapa sopii kaikille ja toimii kaikkien kanssa yhtä hyvin. Tällainen ajattelutapa tulisi jättää, sillä samanlaisen palvelun tarjoaminen kaikille voi olla syrjivää jos asiakkaan lähtökohdat ovat erilaiset. Näin ollen kulttuurisesti kompetentin työntekijän ominaisuuksiin kuuluu myös kyky tarjota vaihtoehtoisia työmenetelmiä ja lähestymistapoja. Lisäksi hänen on tunnistettava ja hallittava itse erilaisia tapoja viestittää asioista. Eri kulttuuritaustan omaavalla asiakkaalla voi olla erilaiset tavat määrittää ja ilmaista ongelmia. (Sue & Sue 1990, 169 – 172.)

Auttamis- ja viranomaistyössä työntekijät kokevat tarvitsevansa usein enemmän tuntemusta eri kulttuureista kun he työskentelevät maahanmuuttajien kanssa (ks. esim. Pitkänen 2006; Clarke 2003; Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998; Vuorio 2001; Sarvimäki & Kangasharju 2006). Truxin (1999) mukaan tämä on hieman ongelmallista, koska tuntemus yksittäisistä kulttuurisista piirteistä luo kuvaa homogeenisista, selvärajaisista ja muuttumattomista kulttuureista. Tällaiset yksinkertaiset selitysmallit sopivat usein huonosti elävän arkielämän vaihteleviin tilanteisiin. Vaikka varautuisikin huolellisesti etukäteen voi aina eteen tulla seikkoja, joissa kulttuuriset käsitykset eroavat. (Mt., 208.) Etnisten kulttuurien liiallinen huomiointi ja niihin yksipuolisesti keskittyminen voi siis muodostua myös esteeksi työssä. *Kulturalismi*, eli ihmisten yksinkertaistettu luokittelu tiettyyn kulttuuriin kuulumisen perusteella, voi estää viranomaista kohtaamasta asiakasta tasa-arvoisesta, ennakkoluulottomasta ja avoimesta lähtökohdasta. Kulttuuria ei tulisi siis huomioida vain yksipuolisena tai yksinkertaistettuna tekijänä. Etenkin maahanmuuttajatyössä on vaarana, että kulttuuria käytetään selittämään sosiaalisia ongelmia, vaikka ongelmien takana voi olla kyse paljon monimutkaisimmista ja -selitteisimmistä tekijöistä. Kulttuurin yksipuolinen käyttäminen sosiaalisten ongelmien selittäjänä johtaa vähemmistöjen syyllistämiseen omista ongelmistaan, ja rakenteelliset, yhteiskunnalliset tekijät ja yksilön mahdollisuudet vaikuttaa omaan

elämäntilanteensa jäävät tällöin huomioimatta. Kulttuurieroja tarkastelevaa lähestymistapaa hedelmällisempi lähtökohta maahanmuuttajien sosiaalisten ongelmien ymmärtämiseksi voi olla esimerkiksi maahanmuuton aiheuttamien psykososiaalisten ja elämänhallinnan muutosten ymmärtäminen ja työstäminen. (Alitolppa-Niitamo & Söderling 2005, 9.)

Maahanmuuttajatyössä kulttuurien välillä kulkevan tiedon tulisi vuorovaikutusprosessissa olla aina kaksisuuntaista. Samalla kun työntekijä saa tietoa asiakkaan kulttuurista, syntyy tietoa myös työntekijän kulttuurista asiakkaalle ja työntekijälle itselle. Oman kulttuurin huonosti tiedostetut kulttuuriset oletukset tulevat esiin kun kohdataan ihmisiä, jotka toimivat toisella tavalla. Se mikä on järkevää, säädyllistä ja kohteliasta saattaa toimia toisella tavalla kun oletetaan. Kulttuuriset ”törmäykset” kuitenkin antavat tärkeää tietoa siitä, kuinka toisella tavalla voi toimia ja päästä toisen osapuolen käsitysten jäljille. (Trux 1999, 208 - 210.)

7. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkielmassani tutkin maahanmuuttajien palvelutarpeiden muodostumista sosiaalitoimistossa laadullisen tutkimuksen menetelmillä. Aineisto kerättiin osallistuvan havainnoinnin menetelmällä ja analysoin sen soveltaen sisällönanalyysiä. Laadullisessa tutkimusprosessissa on kyse vähitellen tapahtuvasta tutkittavan ilmiön käsitteellistämisestä. Keskeistä on ilmiön tarkasteleminen kokonaisvaltaisesti omassa kontekstissaan. (Kiviniemi 2001, 68, 72). Valitsin nämä menetelmät koska koin, että ne pystyvät parhaiten kuvaamaan sitä moninaisuutta, joka maahanmuutto- ja sosiaalityössä esiintyy. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista tarkastella ilmiötä monelta kantilta, mikä tekee jonkin tietyn teoreettisen viitekehyksen valitsemisen osittain ongelmalliseksi. Sille on myös ominaista kerätä aineistoa, joka tekee tarkastelun mahdollisimman monipuoliseksi. (Alasuutari 1999, 83 - 84.)

7.1 Havainnointi tutkimusmenetelmänä

Valitsin tutkielmani tutkimusmenetelmäksi havainnoinnin perinteisten haastattelujen tai kyselyjen sijaan, koska kuten Hirsjärvi ym. (1997) mainitsevat, havainnoinnin avulla saadaan tietoa siitä, miten ihmiset oikeasti käytännössä toimivat. Toisin kuin havainnoinnissa, haastattelut ja kyselyt voivat osittain kuvastaa enemmän tutkittavien arvostuksia, asenteita ja arvomaailman kuvaajia kuin käytännön toimintatapoja. (Mt., 201.) Myös Tuomi ja Sarajärvi (2002) toteavat haastattelun tuovan usein vahvemmin näkyville ilmiöön liittyvät normit kuin asiaan liittyvän varsinaisen toimintatavan. Keskeistä on, ettei laadullisessa tutkimuksessa pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan enemmän kuvaamaan ja ymmärtämään jotakin ilmiötä ja antamaan tälle teoreettisesti mielekäs tulkinta (mt., 83, 87 – 88).

Grönforsin (2007) mukaan havainnointi on perusteltu tiedonhankintatapa, jos tutkittavasta ilmiöstä on vähän tai ei laisinkaan aiempaa tietoa. Tällöin esimerkiksi teemahaastattelun teemoja voi olla hankala laatia. Lisäksi Grönfors mainitsee sen, että osallistuva havainnointi kytkee hankitun tiedon hyvin kontekstiin ja asiayhteyksiin sekä antaa erittäin monipuolista tietoa yksityiskohtineen. Havainnointitietoa on lisäksi helppo yhdistää muulla tavoin kerättyyn aineistoon. (Mt., 154 – 155.) Hirsjärvi ym. (1997) toteavat, että havainnointi sopii erityisesti tilanteisiin, jossa tutkittavilla voi olla kielellisiä ongelmia tai vaikeasti ennakoitaviin ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin.

Havainnoinnin hyviä puolia on, että sillä saadaan suoraa ja välitöntä tietoa toiminnasta ja sillä voidaan välttää keinotekoisuus, joka muissa menetelmissä saattaa olla vaarana. (Mt., 202.)

Osallistuvan havainnoinnin menetelmällä on historiassa kaksi eri traditiota, joista Laitinen (1998) kuvaa suppeampaa yhteiskuntatieteelliseksi ja laajempaa antropologiseksi. Yhteiskuntatieteissä havainnointi kehittyi tutkimusmenetelmänä ensimmäiseksi sosiologian keskuudessa 1900-luvun alkupuolella. Tällöin havainnoivatutkimus kehittyi tarkastelemaan mikrotason dynaamisia prosesseja ja lähemmäs tutkimusmenetelmää, kun taas antropologisessa traditiossa havainnoinnilla tarkoitettiin kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä osallistumista havainnoitavan ryhmän elämään. (Mt., 39- 40.)

Havainnointi jaetaan perinteisesti neljään tai viiteen eriasteiseen tyyliin suhteessa tutkijan osallistumisen asteeseen tutkimustilanteessa (ks. esim. Metsämuuronen 2000; Hirsjärvi 1997; Laitinen 1998; Grönfors 2007; Tuomi & Sarajärvi 2002). Vilka (2006) jaottelee osallistumisen eri asteet viiteen luokkaan seuraavasti:

- 1) tarkkaileva havainnointi (ulkopuolinen havainnointi)
- 2) osallistuva havainnointi (sisällä toiminnassa havainnointi)
- 3) aktivoiva osallistuva havainnointi (toimintatutkimus)
- 4) kokemalla oppiminen (etnografia)
- 5) piilohavainnointi (havainnoitavat eivät tiedä havainnoitsijasta)

Lisäksi havainnoinnin lajit voidaan jakaa eri tyypeihin suhteessa siihen kuinka säänneltyä ja systemaattista havainnointi on. Ennalta jäsenneilty havainnointi edellyttää ongelman asettelua ennen havainnointia. (Mt., 38 – 39, 42.)

Laitisen (1998) mukaan havainnoivan tutkijan erottaa tavallisesta tilanteeseen osallistujasta tutkijan ottama rooli ja neljä muuta seikkaa; ensinnäkin tutkijalla ei ole asemaa yhteisössä henkilönä, toiseksi havainnoitsijan ei tarvitse ottaa osaa toimintaan, joten hän voi käyttää koko ajan havainnointiin, kolmanneksi tutkijan asemassa oleva havainnoitsija on systemaattisempi havaintoja tehdessään kuin muut osallistujat sekä neljänneksi tutkijalla on harjaantuneempi havainnointi- ja analysointitaito kyseisen kentän ymmärtämiseen. (Bogdan & Taylor 1975, 6; ref. Laitinen 1998, 37 – 38.)

Asiakasneuvottelu, jossa tarkastellaan maahanmuuttajaperheen elämäntilannetta ja siihen liittyvää palvelun tarvetta, täyttää edellä mainitut havainnointitutkimuksen perustellut kriteerit mielestäni

hyvin. Asiakastapaamisissa on pääsääntöisesti tulkki mukana ja/tai kielellinen vuorovaikutus poikkeaa normaalista kommunikointitavasta. Yhteisen kielen puuttuessa kommunikoinnin havainnointi kokonaisuutena osallistumalla asiakastilanteeseen on helpompaa. Tulkkauksen ja kieliongelmiin vuoksi myös neuvottelujen nauhoittaminen ja litterointi olisi ollut sopimaton metodi. Sosiaalityöntekijän ajalle sovitut tapaamisten sisällöt ovat myös osittain ennalta tuntemattomia ja näin ollen kokonaisvaltaisen ymmärryksen saaminen edellyttää kaikkien esille tulevien asioiden huomioimista eikä tarkasti ennalta asetettua temaarunkoa voi noudattaa. Osallistuvassa havainnoinnissa tulee havainnoitua tapaamisten sisältö kokonaisuudessaan, kun taas esimerkiksi kirjallisissa dokumenteissa esiintyy vain ne asiat, jotka kirjaaja on todennut aiheelliseksi kirjata ylös. Dokumentoinnissa jätetään usein asian eri käänteet ja tilanteessa toissijaiseksi jääneet asiat kirjaamatta tehokkuuden ja selkeyden säilyttämiseksi. Lisäksi menetelmän valintaani vaikutti se, että maahanmuuttajien ja viranomaisten vuorovaikutusta ei ole Suomessa paljoa tutkittu, joten teemojen päättäminen etukäteen olisi ollut vaikeaa ja voinut jättää jonkin osa-alueen huomioimatta.

Valitsemaani havainnointimenetelmää tutkimustilanteessa kuvaa parhaiten ennalta sääntelemätön *osallistuva havainnointi*. Havainnoinnin kohteena olivat asiakastapaamisten keskustelujen sisällöt, ei työntekijän tai asiakkaan toiminta tai ulkoiset eleet tai ilmeet. Vilkan (2006, 44) mukaan osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaan sen ehdoilla ja jäsenten kanssa, ennalta sovitun jakson. Aineiston keruun aikana roolini oli tarkkailla asiakasneuvotteluissa niitä tekijöitä, joita sosiaalityöntekijät ja asiakkaat asiakkaan palvelutarpeesta ja tuesta tuovat esiin, erityisesti liittyen kulttuuriin ja maahanmuuttajuuteen. Tästä voidaan käyttää myös nimitystä *kohdistettu havainnointi* (Vilka 2006, 44).

Havainnoivaa tutkimusta tehtäessä on keskeistä tiedostaa, että havainnointi-tilanteessa jo olemassa oleva tieto sekä teorit vaikuttavat havaintojen tekemiseen ja kykyymme havainnoida. Aineiston haasteena on se, että havainnointi perustuu vahvasti havainnoijan omiin tulkintoihin ja yksittäisiin tapauksiin, jolloin sen yleistettävyyttä on vaikea osoittaa. (Vilka 2006, 9). Koska olen itse työskennellyt kolme vuotta sosiaalityöntekijänä pakolaisten ja paluumuuttajien kanssa, vaikuttaa se varmasti tapaani havainnoida ja analysoida aineiston tapauksia. En kuitenkaan näe tätä varsinaisena ongelmana vaan mahdollisuutena käyttää kokemustani tulkintaan tässä aineistossa. Kolmen vuoden työkokemus on suhteellisen lyhyt ja koen, että se on avannut silmiäni erilaisille asioille, kuitenkin antamatta selityksiä niille. Kokemuksieni perusteella ja tutkimuskysymysten johdattamana tulkitsen maahanmuuttajaperheiden elämäntilanteita sopeutumisen ja kahden kulttuurin välissä elämisen

kautta. Mäntysaari (1991, 88) toteaa, että havainnoivassa tutkimuksessa epiirisen aineiston kerääminen ilman ennakkohypoteesejä tuntuu mahdottomalta. Oman kokemukseni kautta voin todeta omiksi ennakkohypoteeseikseni ensinnäkin sen, että vaikka maahanmuuttajien elämäntilanteisiin vaikuttavat myös muut tekijät kuin maahanmuuttajuudesta johtuvat, suomalaisissa perheissä esiintyy aivan vastaavia tilanteita ja tarpeita, maahanmuuttajatausta ja kulttuuri tuovat aina yhden lisätekijän asiakkaan tilanteeseen jonka mahdollinen olemassaolo täytyy huomioida. Näitä tekijöitä olen pyrkinyt esittelemään teoriaosiossani ja havainnoimaan aineistossa.

7.2 Asiakasneuvottelujen havainnointi

Tutkimusaineisto kerättiin Hervannan sosiaalitoimiston maahanmuuttajaperheiden sosiaaliohjauksoikeilun asiakasneuvotteluista. Sosiaaliohjauksoikeilu oli osa Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ”Tuumasta toimeen” – hanketta, joka oli sosiaalityön, päivähoiton ja perusopetuksen varhaisen puuttumisen yhteistyöhanke maaliskuusta 2006 lokakuuhun 2008. Hankkeen tavoitteena oli kehittää varhaisen puuttumisen hyviä käytäntöjä, joilla auttaa ja tukea lapsiperheitä erilaisissa tilanteissa. Sosiaaliohjauksoikeilu toteutettiin Hervannan sosiaaliasemalla vuoden 2007 syyskuun ja huhtikuun 2008 välisenä aikana ja oikeilun tavoitteena oli tukea maahanmuuttajaperheiden varhaista tukemista lasten, vanhempien ja koko perheen sopeutumisen tukemiseksi. Oikeiluun osallistuneet perheet valikoituivat sosiaalityöntekijän kautta sillä perusteella, että heillä koettiin olevan erityisen ohjauksen ja tuen tarve.

Jokainen oikeiluun osallistunut perhe oli saapunut Suomeen eri maasta. Eri perheiden perheenjäsenet olivat oleskelleet Suomessa eripituisia aikoja puolestatoista vuodesta yhteentoista vuoteen. Perheitä ja perheenjäseniä oli saapunut Suomeen sekä turvapaikanhaun kautta, perheenyhdistämisen että avioliiton perusteella. Perheissä oli kaiken kaikkiaan yhteensä 11 lasta joiden ikä vaihteli puolesta vuodesta kolmeentoista ikävuoteen ja vanhempien ikä 25 - 53 vuoden välillä. Eräs vanhemmista oli yksinhuoltaja ja yksi pariskunta monikulttuurinen, jossa toinen vanhemmista oli maahanmuuttaja ja toinen suomalainen. Kaikkien perheiden kanssa tehtiin ennaltaehkäisevää työtä, eikä mikään perheistä ollut akuutin lastensuojelun tarpeessa, mutta sosiaalityöntekijällä oli huolta perheiden ja lasten yleisestä pärjäämisestä. Perheet olivat olleet sosiaalitoimiston asiakkaina puolesta vuodesta neljään vuoteen. Neljä viidestä perheestä oli toimeentulotuen asiakkuudessa. Asiakasperheiden vanhemmista kolme oli työssä, kolme kotiäitinä ja kolme työvoimatoimiston asiakkaana työvoimapolitiisella kurssilla. Oikeilun aikana yksi

kotiäideistä siirtyi työttömäksi työnhakijaksi ja toinen taas jäi äitiyslomalle. Jokainen perhe nosti esiin osittain erilaisia palvelutarpeita ja jokaisella perheellä oli jokin oma erilainen, hieman suurempi arjen haaste, jonka ympärille neuvottelujen keskustelut usein muodostuivat.

Hankkeeseen valikoituneet perheet tapasivat kokeilun aloitusneuvotteluissa sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan, jossa laadittiin palvelusuunnitelma ja käytiin läpi perheen muuttoa Suomeen, perheen sen hetkinen elämäntilanne sekä määriteltiin sosiaalityön tavoitteet. Kokeilun työskentelyjakson aikana työn sisältöä ja yhteistyötä tarvittavien tahojen kanssa tarkistettiin. Työskentelyjakso perheen kanssa päättyi neuvotteluun, jossa osapuolet arvioivat työn sisällön onnistumisen/tuloksellisuuden, asiakas antoi oman palautteensa ja pohdittiin mahdollista jatkoasiointia. Sosiaalityöntekijä toimi normaalisti perheen asioissa kokeilun ajan, mutta ei osallistunut kaikkiin perheen tapaamisiin ohjaajan kanssa, mutta saattoi tavata perhettä myös havainnoitujen tapaamiskertojen välissä. Sosiaaliohjaajalta perhe sai erityistä palveluohjausta kokeilun ajan. Sosiaalityöntekijä oli läsnä havainnoituissa neuvotteluissa 9 kertaa, muissa tapaamisissa asiakastapaamisten vetäminen oli sosiaaliohjaajan vastuulla. Sosiaaliohjauskokeilun eräs tärkeä anti tutkimukselle oli se, että asiakasperheiden kanssa oli normaalia enemmän aikaa keskustella tavalliseen sosiaalityöntekijän aikaan verrattuna ja erityisesti siihen panostettiin, että tulkki on jokaisessa tapaamisessa läsnä.

Tilanteessa, jossa tutkija osallistuu havainnoijana asiakasneuvotteluihin on keskeistä, että osallistujat tietävät olevansa havainnoinnin kohteena. Tutkimusta aloitettaessa tapasimme sosiaaliohjaajan kanssa jokaisen kokeiluun osallistuvan perheen erikseen ja kerroimme tutkimuksen tavoitteista ja toteuttamisesta. Perheelle korostettiin, ettei osallistuminen ole välttämätöntä ja siihen vaaditaan asiakkaan oma kirjallinen suostumus. Lisäksi kerroin, että tutkimukseen on saatu tutkimuslupa Tampereen kaupungilta. Asiakasperheet saivat aikaa miettiä vastaustaan ja jos he olivat halukkaita, otettiin allekirjoitus suostumukseen vasta seuraavalla asiointikerralla, jotta heillä olisi vielä mahdollisuus muuttaa kantaansa. Perheiden palautteen perusteella he tuntuivat osallistuvan tutkimukseen mielellään ja kokivat, että heidän tarpeidensa kuunteleminen olisi hyödyllistä palveluiden tulevaa kehittämistä varten.

Havainnointikertoja perheiden kanssa oli kaiken kaikkiaan yhteensä 19. Perheitä tavattiin keskimäärin noin kerran kuukaudessa syyskuun 2007 ja huhtikuun 2008 välisenä aikana. Asiakasperheiden tapaamisia oli sekä Hervannan sosiaalitoimistolla, että perheiden kotona ja asiakastapaamisten koostumus vaihteli ajoittain, joten tapaamisissa oli vaihtelevasti läsnä eri

perheenjäseniä, sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä tai harjoittelussa oleva opiskelija. Jokaisessa tapaamisessa oli myös tulkki mukana. Neljän perheen tapaamisia havainnoin neljä kertaa ja yhtä perhettä kolme kertaa.

Käytännössä havainnointi tapahtui niin, että tutkielman tekijänä olin läsnä kaikkien asiakasperheiden yhteisissä neuvotteluissa. Havainnot keräsin suorina raakahavaintoina eli havainnoidessani asiakastapaamisia kirjasin ylös keskustelujen sisällön niin tarkasti kun ehdin. Koska kaikissa tapaamisissa oli tulkki läsnä ja koska tulkkauksen vei oman aikansa, riitti aika hyvin kirjoittaa muistiin työntekijän ja asiakkaan puheenvuorot. Täysin sanatarkkoja lauseita en kuitenkaan käytännön syistä voinut tehdä, mutta koska analyysimenetelmälle riitti aihekokonaisuuksien tallentaminen, se ei ollut tarpeellistakaan. Tekemäni muistiinpanot kirjoitin puhtaaksi heti tapaamisen jälkeen tietokoneelle.

Asiakasneuvotteluissa tutkijan roolini oli olla osallistumatta varsinaiseen asiakastyöskentelyyn ja havainnoida tapaamisten keskustelua ja sisältöjä. Havainnointini keskittyi siihen mitä tietoa asiakasperhe itse nosti esiin omasta palvelutarpeestaan ja mitä asioita tai palveluita sosiaalityöntekijä heidän kanssaan pohti. Neuvotteluissa oli siis mahdollista tarkkailla ja huomioida kummankin osapuolen esittämiä ja tärkeitä pitämiä aiheita. Erityisesti tavoitteena oli keskittyä siihen, mitä seikkoja maahanmuuttajuudesta ja kulttuurisista tekijöistä sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaaja ja asiakkaat toivat esiin asiakasneuvotteluissa ja miten ne vaikuttivat asiakkaan palvelutarpeen määrittelyyn ja palvelun tarjoamiseen. Omaa harjaantumistani havainnoitsijaksi tutkimustilanteessa uskoisin tukeneen lukemani kirjallisuus aihealueeseen liittyen ja tutkimusmenetelmään liittyen sekä työkokemukseni alalla. Työskenneltyäni maahanmuuttajasosiaalityöntekijänä yhteensä yli kolme vuotta, maahanmuuttajien elämäntilanteisiin liittyvät tekijät ovat tulleet tutuiksi ja lisännyt kykyäni kiinnittää huomiota niihin.

Osallistuvan havainnoinnin erääksi haittapuoleksi koetaan se, että havainnoija saattaa läsnäolollaan vaikuttaa tutkimuskohteeseen tai tutkimustilanteeseen ja muuttaa sen sisältöä normaalista (esim. Hirsijärvi ym. 1997; Vilka 2006). Osallistuessani asiakastapaamisiin en kokenut perheiden tai työntekijöiden vaikuttavan vaivaantuneelta läsnäolostani tai muuttavan käytöstään sen vuoksi. Mahdolliset muutokset toiminnassa ovat voineet liittyä enemmänkin sosiaaliohjauskokeiluun osallistumiseen. Kokeilun aikana oli enemmän aikaa ja mahdollisuuksia tuoda ja ottaa esiin sellaisiakin asioita, mitä ei ehkä muuten olisi ehditty tai ajateltu esittää. Uskon, että perheiden valinta tutkimukseen ja kokeiluun nosti vanhempien hyvää tunnetta omasta asiakkuudestaan ja

rohkaisi heitä tuomaan esiin tarpeitaan ja he tunsivat tulevansa kuulluksi. Tutkimukseen osallistuminen ja tutkijan läsnäolo ei mielestäni vaikuttanut myöskään sosiaalityöntekijöiden toimintaan, sillä asiakkaiden palvelutarpeet ohjasivat tapaamisten kulkua vahvasti. Toisaalta mahdollista on, että kokeilun perustuessa erityisesti maahanmuuttajaperheiden tukemiseen, perheen maahanmuuttajuuteen ja kulttuuritaustaan kiinnitettiin työskentelyssä normaalia enemmän huomiota.

Tutkijan roolissa tärkeää on myös se, että tutkijan ja tutkimuskohteen vuorovaikutus ei ole merkittävää tutkimuksen tiedonhankinnan suhteen ja tutkija pyrkii säilyttämään neutraalisuutensa (Vilkkä 2006, 67). Koska roolini oli selkeästi selvitetty työntekijöille ja asiakkaille, minun oli helppo olla osallistumatta vuorovaikutustilanteeseen ja keskusteluihin. Osallistumiseni tapaamisissa oli hyvin vähäistä enkä kokenut rooliani tältä osin ongelmalliseksi. Joissakin tapaamisissa saatoin esittää lisäkysymyksiä työntekijälle tai asiakkaalle sen hetkiseen aiheeseen liittyen. Joskus saatoin myös itse kertoa oman tietämykseni asiasta, jos asiakas tai työntekijä mietti jotakin konkreettista kysymystä. Toisaalta osallistuin myös konkreettisesti asiakkaan auttamiseen asiakasajan päätyttyä, jos asiakas tarvitsi esimerkiksi apua jonkin lomakkeen täyttämiseksi. Muuten pystyin keskittämään energiani tapaamisissa tarkkailuun ja kirjaamiseen. Laitinen (1998) toteaaakin, että useat tutkijat painottavat havainnoivan tutkijan roolin vaihtelevan ja muotoutuvan tutkimustilanteen mukaan (mt., 47). Tavallista havainnoivassa tutkimuksessa on, että havaintojen tekeminen yhdistetään osallistumiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että joissakin tilanteissa tutkija vain tarkkailee ja toisissa hän osallistuu. (Grönfors 2007, 158).

7.3 Aineiston analyysi

Eskola (2001) jaottelee aineiston analyysin lähtökohdat kolmeen eri luokkaan: aineistolähtöiseen analyysiin, teoriasidonnaiseen analyysiin ja täysin teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissä aiemmin tehdyt tutkimukset, tiedot tai havainnot eivät vaikuta analyysin tekemiseen vaan avainajatus on, että analyysiyksiköt eivät ole ennalta sovittuja. Kaikki aiempi tieto pyritään analyysivaiheessa sulkemaan analyysin ulkopuolelle niin, että se ei vaikuta analyysiin. (Mt., 136.) Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan ongelmana on tässä se, että täysin objektiivisiä havaintoja ilman teoreettista taustaa ei ole helppo tehdä. Käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmä ovat aina tutkijan asettamia ja ne sisältävät jo jonkin teoreettisen lähtökohdan. Keskeistä on, että analyysi tehdään tutkittavien näkökulmasta eikä tutkijan ennakkoluuloja myötäilemällä. Ongelman

pienentämiseksi on tärkeää, että tutkija kirjoittaa auki omat ennakkokäsityksensä ja tiedostaa ne analyysin aikana. Tutkimuksen lukijalle on avattava tie hahmottaa kuinka tutkijan päättely on analyysissä edennyt. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97 – 98.)

Tuomen ja Sarajärven mukaan (2002) analyysin käsitteleminen aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti ilmaistaan laadullisessa tutkimuksessa yleensä käyttäen induktiivista tai deduktiivista päättelylogiikkaa. Induktiivisessa analyysissä päättely kulkee yksittäisestä yleiseen kun taas deduktiivisessa yleisestä yksittäiseen. Teoriaohjautuvasta päättelystä taas voidaan käyttää termiä abduktiivinen päättely, jolloin tutkijan mielessä vaihtelevat aineistolähtöisyys sekä valmiit mallit (Mt., 99, 110.)

Tutkielmani analyysi eteni mielestäni abduktiivisesti. Valitsin analyysiyksiköt aineistolähtöisesti, eli suoraan tapaamisten keskustelun sisällöstä, mutta samalla suhteutin niitä teoriaosioni aiemmin määriteltyihin teemoihin ja merkityksiin ja käytin näitä apuna analyysin etenemisessä. Aineiston analyysini oli siis mielestäni aineistolähtöistä, mutta samalla teoriaohjautuvaa. Aineistolähtöisyydellä voidaan pyrkiä löytämään jotakin uutta ja erilaisia näkökulmia jo oletetun tueksi ja lisäksi (Eskola 2001, 136). Tutkielmani teoreettisessa osiossa kuvailin niitä tekijöitä, jotka esiintyvät maahanmuuttajien elämää Suomessa käsittelevässä kirjallisuudessa ja tutkimuksessa. Teemoina ovat sopeutumisprosessi, perhesuhteet ja kodin merkitys, toimeentulo ja kielitaito. Aineistosta nousevia teemoja voidaan pitää vuorovaikutteisina suhteessa teoreettisiin näkökulmiin ja näin teorian ja aineiston vertaileminen voi tuottaa uutta tietoa ilmiöstä (Kiviniemi 2001, 72).

Analyysitekniikkaani voidaan löyhästi kuvata sisällönanalyysiksi. Sisällönanalyysissä pyritään kuvaamaan aineisto tiiviissä ja yleisessä muodossa ja etsimään sen merkityksiä. Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan laadullisen tutkimuksen useimmat eri analyysitekniikat pohjautuvat sisällönanalyysiin, jota voidaan pitää myös yksittäisen metodin lisäksi väljänä teoreettisena kehyksenä (mt., 93). Sisällönanalyysin prosessi lähtee liikkeelle ensin tutustumalla perinpohjaisesti aineistoon ja tämän jälkeen tarkastelemalla sen keskeisiä seikkoja suhteessa teoriaan. Tämän jälkeen aineisto voidaan ensimmäisen kerran jaotella teemoittain. Huolellisen tutustumisen jälkeen aineistosta voidaan lähteä etsimään säännönmukaisuuksia, poikkeuksia ja tarkentaa teemoja tai luokitteluja. Tarkempia luokkia voidaan puoltaa tai horjuttaa suhteessa teoriaosioon. (Syrjäläinen 1994, 90; ref. Metsämuuronen 2000, 54.) Sisällönanalyysin tavoitteena on siis aineiston pelkistäminen, ryhmittely, ala- ja yläkategorioiden luominen sekä niiden välisten suhteiden arviointi ja jäsentely sekä nostaa tutkimuskysymysten mukaiset seikat aineistosta esiin ja löytää niistä

merkityskokonaisuuksia. Kategorioiden muodostaminen on tutkijan omaa tulkintaa. Kategorioita ei voida sinänsä sanoa analyysiksi, mutta ne auttavat järjestelemään aineiston lopullisia johtopäätöksiä varten. (Kyngäs & Vanhanen 1999; ref. Tuomi & Sarajärvi 2002, 103.)

Tuomi ja Sarajärvi (2002) esittelevät Miles ja Hubermanin (1984) ajattelun pohjalta aineistolähtöisen sisällönanalyysin etenemisen vaiheita seuraavasti: ensin aineisto niin sanotusti pelkistetään niin, että aineistosta karsitaan pois kaikki epäolennainen, jota ei voida liittää tutkimuskysymykseen. Ennen analyysin aloittamista tutkija valitsee analyysiyksikön, jota lähtee etsimään ja luokittelemaan. Tutkimustehtävästä riippuen se voi olla esimerkiksi sana, lause tai ajatuskokonaisuus. Pelkistämässä siis etsitään aineistosta tutkimuskysymysten mukaisia ilmaisuja. Kun ilmaisut on kerätty, ne voidaan analyysin toisessa vaiheessa eli ryhmittelyssä lajitella eri alaryhmien alle. Tässä vaiheessa etsitään myös samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tässä vaiheessa aineisto tiivistyy, sillä yksittäiset tekijät liitetään yleisempiin (induktiivinen päättely). Aineiston ryhmittely luo perusrakenteen ja pohjan alustaville kuvauksille tutkittavista ilmiöistä. Kolmannessa vaiheessa luodut alaluokat/ryhmät käsitteellistetään eli edetään teoreettisiin käsitteisiin. Tästä käytetään myös nimitystä abstrahointi. Luokituksia voi yhdistellä ja käsitteellistää niin kauan kuin se on mahdollista. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tästä muodostuu malli, käsitejärjestelmä tai aineistoa kuvaavia teemoja. Tuloksissa kuvataan muodostuneita käsitteitä ja kategorioita sisätoineen. Teoriaohjatuvas sisällön analyysissä analyysin vaiheet ovat muuten samat, mutta abstrahointivaiheessa teoreettiset käsitteet tuodaan esiin jo tiedettyinä käsitteinä ja ilmiöinä. (Mt., 110 – 116.)

Analyysissä tavoitteenani oli luokitella ja jäsentää aineisto systemaattisesti ilmiötä (maahanmuuttajasosiaalityö) kuvaaviin eri teema-alueisiin, joista hahmottuu kokonaisuutena maahanmuuttajien eri palvelutarpeiden muodostuminen. Aloitin analyysin ryhmittelemällä aineistosta yleisellä tasolla ne kysymykset ja palveluihin liittyvät pyynnöt tai keskustelut mitä sosiaalityöntekijä ja asiakas esittivät aihekokonaisuuksittain. Tämän jälkeen keskityin tarkastelemaan aineistoa rajoitetusti tutkimuskysymysten osalta eli ensinnäkin mitkä asiat osapuolten keskustelusta liittyivät perheen maahanmuuttoon ja toiseksi mitkä kulttuurisiin tarpeisiin. Aluksi purin ylöskirjattuja tapaamisia lauseittain ja jaoin lauseet aihepiireittäin niin, että kokosin samaa aihepiiriä koskevat keskustelut ja kysymykset yhteen. Tässä vaiheessa erottelin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden keskustelunaiheet omiin ryhmiin. Analyysiyksikkönä toimi tällöin siis yksittäinen kysymys, lause tai ajatuskokonaisuus. Ensimmäisen ryhmittelyn jälkeen aineistosta oli nähtävissä siis ne aiheet, joista työntekijät ja asiakkaat halusivat keskustella. Nämä

aihealueet perustivat siten teemat joihin keskityin. Seuraavaksi vertasin syntyneitä teemoja suhteessa teoriassa esiintyviin teemoihin ja niiden sisältämin merkityksiin. Osa teemoista oli helppo yhdistää teorian sisältöön, kun taas joitakin teemoja esiintyi aineistossa, mutta ei teoriassa sekä vielä niin, että joitakin teoriassa esiintyneistä teemoja ei aineistossa taas esiintynyt vahvasti. Aineiston analyysin edetessä yhdistin sitten alakategorioita isompiin kokonaisuuksiin, jolloin aiheet tiivistyivät yleisemmiksi maahanmuuttajasosiaalityön piirteiksi tai osa-alueiksi. Tätä vaihetta voisi ajatella aineiston sisältämien teemojen käsitteellistämiseksi. Tavoitteena oli löytää tällä tavalla osa käsitejärjestelmää tai mallia siitä, mitkä ovat niitä palvelutarpeita, joita maahanmuuttajasosiaalityössä tulee esiin ja on tarpeellista huomioida asiakkaan kanssa työskennellessä. Analyysin perusteella pyrin sitten pohtimaan laajemmin niitä tekijöitä, joilla maahanmuuttajatyötä voitaisiin kehittää ja mitä monikulttuurisuus sosiaalipalveluissa merkitsee.

Tutkimuksen edetessä havainnointi osoittautui sopivaksi menetelmäksi kerätä aineistoa, mutta analyysiä se vaikeutti koska havainnoimalla aineistosta muodostuu monitahoinen ja laaja-alainen. Vaikka tavoitteenani oli tarkastella vain maahanmuuttajuuteen ja kulttuuriin liittyviä keskusteluja ne aina sinänsä eivät olleet selkeästi eroteltavissa muista keskusteluista. Tarkempien tutkimustulosten saamiseksi sekä havainnoinnin kohteita että tutkimuskysymyksiä olisi pitänyt rajata tiukemmin sekä myös analyysimenetelmää tarkentaa. Väljän rajauksen etuna pidin kuitenkin sitä, että tutkielman tulosten perusteella löytyi niitä kokonaisuuksia ja teemoja mitä maahanmuuttajuuteen ja sosiaalitoimiston asiointiin ja palveluun liittyy ja näin ollen voidaan siirtyä tutkimaan niitä tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin.

8. TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen aineiston keskeisimmän sisällön ja pyrin vastaamaan asettamiini tutkimuskysymyksiin sekä pohtimaan minkälaisilla palveluilla sosiaalityössä voi maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelutarpeisiin vastata.

Tutkielman alussa asetetut tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitä tekijöitä asiakkaan maahanmuuttajuudesta ja kulttuurista sosiaalityöntekijä nostaa esiin asiakastyössä?
2. Kuinka sosiaalityöntekijän esiin nostamat tekijät vaikuttavat asiakkaan palvelutarpeen määrittelyyn sekä palvelun sisältöön?
3. Mitä palvelutarpeita maahanmuuttaja-asiakas tuo esiin ja mitä palveluita hän toivoo sosiaalitoimen tarjoavan?
4. Minkälaisilla palveluilla maahanmuuttaja-asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata?

Ensimmäisessä luvussa vastaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen esittelemällä ne asiat, mitkä sosiaalityöntekijät asiakastapaamisissa nostivat esiin liittyen maahanmuuttoon ja kulttuuriin. Toinen luku pyrkii vastaamaan toiseen tutkimuskysymykseen käsittelemällä tarjottuja palveluita. Kolmannessa luvussa esitän millaisia pyyntöjä maahanmuuttaja-asiakkailta oli liittyen itselle haluttuun palveluun ja neljännessä luvussa pyrin vastaamaan neljänteen tutkimuskysymykseen tarkastelemalla aineistossa nousseita teoriasidonnaisesti merkittäviä seikkoja, jotka liittyvät maahanmuuttajaperheen sopeutumiseen ja tätä kautta palveluiden tarpeeseen.

8.1. Sosiaalityöntekijän esittämät kysymykset

Asiakastapaamisten keskustelut näyttivät noudattelevan suunnilleen samoja aihepiirejä sekä työntekijällä että asiakkaalla, mutta eri näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän kysymykset olivat lähinnä kartoittavia ja ohjaavia kun taas asiakas keskittyi konkreettisiin toiveisiin. Tapaamiset rakentuivat ja muodostuivat pääsääntöisesti sosiaalityöntekijöiden esittämille kysymyksille, mutta jokaisella perheellä oli jokin toisista perheistä eroava oma erityinen asia jota tapaamisten aikana yritettiin työstää. En kuitenkaan tuo näitä yksittäisinä esiin tunnistettavuuden vuoksi, vaan yhdessä yleisen kanssa. Sosiaalityöntekijän kysymykset tapaamisten aikana keskittyivät asiakkaan

elämäntilanteen ja sen hetkisten julkisten palveluiden yleiseen kartoittamiseen. Sosiaalityöntekijä selvitti yleisesti lasten ja vanhempien sen hetkisen elämäntilanteen ja mahdollisia puutteita kuten päiväkotia tai kurssipaikan puuttumisen tai sen, saiko asiakas kaikki ne palvelut mihin hän tilanteen perusteella olisi oikeutettu. Tapaamisten yleisimpiä keskustelunaiheita olivat lasten koulunkäynti ja harrastusasiat. Koulunkäynnin sujumista painottivat erityisesti sosiaalityöntekijät kun taas vanhempia kiinnostivat enemmän lapsen mahdollisuudet harrastuksiin.

Sosiaalityöntekijää kiinnostivat perheen **maahanmuuttajuuteen liittyen** se, millainen kokemus ja tunne perheellä oli Suomeen muutosta, kuinka he tunsivat asettuneensa ja miten lapset olivat sopeutuneet Suomessa elämiseen. Monessa perheessä perheenjäsenet olivat muuttaneet Suomeen eri aikoina ja olleet ajoittain erossa toisistaan. Perheen asumishistorian ja perheenjäsenten eriaikaisten muutosten selvittely vei tapaamisilta paljon aikaa ja sitä saatettiin käsitellä useammankin tapaamisen aikana. Lisäksi perheet olivat saattaneet muuttaa Suomessa oloaikana useasti ja tämän vuoksi perheen aiempien palveluiden ja asumishistorian selvittäminen vei myös paljon aikaa. Tapaamisille ominaiseksi saattaa siis kuvata sitä, että paljon aikaa ja kysymyksiä kulutettiin perheen maahanmuutto- ja palveluhistoriaan tutustumiseen. Asiakkaiden oli ehkä vaikeaa hahmottaa niitä asioita, mitä sosiaalityöntekijä olisi halunnut perheen tilanteesta ja historiasta tietää ja tämän vuoksi sosiaalityöntekijä joutui kyselemään paljon perheen henkilötietoja ja perheenjäsenten käyttämiä palveluita. Asiakkaat eivät spontaanisti kertoneet paljota tai kenties pitivät epäkohteliaana tai tarpeettomana alkaa selvittää perheen maahantulohistoriaa. Jonkin verran työntekijät kyselivät myös perheen kotimaan olosuhteista kuten ilmastosta ja maassa käytettävistä kielistä. Erässä perheessä vaimo oli tullut Suomeen, koska hänen miehensä oli kuollut ja perinteisesti tässä kulttuurissa lesken nai edesmenneen miehen veli. Tällainen käytäntö tuntui työntekijöistä erikoiselta ja perinteen vaikutus uuden pariskunnan parisuhteeseen ja perhedynamiikkaan herätti suomalaisissa työntekijöissä paljon ajatuksia ja kysymyksiä. Tilanteessa kului paljon aikaa ja tapaamisia perhehistorian ymmärtämiseen, ensimmäisen aviomiehen kuolema, uuden avioliiton muodostaminen, lasten syntymät ja vaimon ja lasten Suomeen tulo, lasten ja vaimon suhtautuminen elämänmuutoksiin, miehen elämänmuutos Suomessa yksin asuttujen vuosien jälkeen jne. Monen perheen kanssa olisi tarvittu paljon enemmän aikaa, jotta perhedynamiikan selvittely olisi ehditty tehdä vielä paremmin.

Työntekijöillä oli myös paljon lasten sopeutumista ja oppimista koskevia kysymyksiä. Huoli lasten kielitaidon kehittymisestä ja mahdollisuus säilyttää oma äidinkieli ja kulttuuri samalla kun lapsen tarvitsisi päästä kiinni elämään Suomessa suomalaisten ystävien ja harrastusten kautta.

Työntekijöiden huolena oli myös vanhempien ymmärrys Suomen päiväkotijärjestelmästä tai koulujärjestelmästä ja kyky seurata lapsen koulunkäyntiä tai lapsen tuen tarpeita. Vanhempien vuorovaikutuksen onnistumisesta päiväkodin työntekijöiden tai lapsen opettajan kanssa kysyttiin vanhemmilta lähes joka kerta. Lasten sopeutumisesta kartoitettiin muun muassa seuraavanlaisilla kysymyksillä; *”Mitä lapset kertovat koulusta kotona?”* *”Osaavatko vanhemmat auttaa lapsia läksyjen teossa tai saavatko he läksyapua?”* *”Onko lapsilla kavereita?”* *”Onko päiväkodilla keskusteltu työntekijöiden kanssa lapsen sopeutumisesta?”* *”Onko lapsella kieli- vai oppimisvaikeuksia?”* *”Miten lapsi on reagoinut kielen muutokseen?”*.

Jonkin verran käytiin keskusteluita myös vanhempien sopeutumisesta ja muuton vaikutuksesta vanhempien rooleihin. Sosiaalityöntekijä esitti kysymyksiä kuten; *”Millainen tunne aviopuolisolla on toisen puolison kotoutumisesta?”* *”Miten toinen puolisoista muistaa Suomeen saapumisen?”* *”Tuntuuko pariskunnasta, että he tukevat toistensa asettumista?”* *”Kuinka kahden kulttuurin välinen parisuhde toimii?”* Lisäksi keskusteltiin siitä pystyvätkö vanhemmat keskustelemaan toistensa odotuksista ja peloista suhteessa muuttoon. Toisia asiakkaita perheen sopeutumiseen liittyvät keskustelu kiinnosti enemmän kuin toisia. Se, kuinka syvällisesti maahanmuuton aiheuttamia muutoksia perhesuhteisiin pystyttiin käsittelemään, riippui paljon asiakkaan omasta halusta pohtia asiaa. Toisinaan asiakas oli valmis pohtimaan syvällisemmin muuton vaikutuksia perhesuhteisiin kun taas yleensä pysyttiin pinnallisemmalla tasolla uuden yhteiskunnan toimintatavoista. Esimerkiksi, kun sosiaalihoaja pohti asiakkaan kanssa kuinka vaikea on oppia toimia uudessa yhteiskunnassa ja maassa, niin asiakas totesi, että *”...asiat ovat monimutkaisia ja joutuu aloittamaan alusta, esimerkiksi omaksumaan paljon uusia asioita, kuten jätteen lajittelun.”* (Nainen 38 v.)

Asiakkaan suomenkielen taitotason arvioiminen oli myös yksi työntekijöitä kiinnostava kysymys niin aikuisten kun lastenkin osalta. Työntekijälle ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta arvioida asiakkaan kielitaitoa muuta kuin kysymällä asiakkaan omaa arviota tai tämän tapaamisessa puhuman suomenkielen perusteella. Vain muutama asiakkaista puhui työntekijälle suomea, mutta pääsääntöisesti asiakkaan suomenkielen taito ei riittänyt asian selkeään esittämiseen tai ainakaan kovin monimutkaisiin kokonaisuuksiin. Toisaalta usea asiakas ei puhunut suomea tulkin läsnä ollessa, vaikka olisi osannutkin. Työntekijät myös pohtivat kuinka tärkeänä vanhemmat pitivät oman äidinkielen puhumista kotona ja lasten oman äidinkielen kehittymistä. Kielitaidon merkitystä yhteiskunnassa pärjäämiseksi sekä oman kulttuurin säilyttämisessä pidettiin erittäin tärkeänä.

Asiakkaan **kulttuuristaan liittyvistä seikoista** työntekijä otti yleisimmin puheeksi miesten ja naisten välisen valta- ja työnjaon perheessä sekä sen, kuinka nämä välittyvät kasvatuksessa lapsille esimerkiksi kotitöiden jaon kautta. Tähän liittyen työntekijä kertoi siitä miten miesten ja naisten välinen päätösvalan- ja työnjako on kehittynyt Suomessa ajan mittaan. Lisäksi kysyttiin erotaanko vanhempien kotimaassa paljon tai onko maassa perheväkivaltaa kieltävää lainsäädäntöä. Asiakas koki keskustelun kotimaansa parisuhteiden luonteesta mielenkiintoiseksi ja kertoi kuinka avioerotilanteet kotimaassa yleensä menevät ja miten maassa suhtaudutaan perheväkivaltaan. Tapaamisen aikana käytiin siis keskustelua siitä kuinka perheasioita ja parisuhdeasioita kotimaassa käsitellään. Työntekijöitä kiinnosti paljon myös se kuinka vanhemmat pystyivät välittämään omaa kulttuuriaan lapsille.

Erään perheen kanssa keskusteltiin siitä, kuinka vanhemmat kokivat lasten paikallaolon sosiaalitoimistossa hankalaksi, sillä heidän kulttuurissaan lapset eivät ole silloin paikalla kun puhutaan ”aikuisten” asioista. Mielestäni tämä on myös suomalaisen kulttuurin piirre, mutta se mitkä asiat koetaan perheessä vain aikuisten asioiksi voi toki vaihdella kulttuureittain. Työntekijä halusi keskustella aiheesta vielä tarkemmin asiakkaan kanssa, sen jälkeen kun asiakas oli ilmoittanut, että heidän kotimaassaan lasten pitämisestä viranomaiskeskusteluissa joutuu vankilaan. Asiakkaan kertomasta huolimatta sosiaalityöntekijä kuitenkin toivoi, että koko perhe osallistuisi myös seuraavalle tapaamiselle. Asiakas esitti ymmärtävänsä sen, että eri maissa eri asiat ovat suvaittavia, mutta asiakkaan omassa kulttuurissa lasten ei kuitenkaan kuulu olla paikalla kun vanhemmat keskustelevat keskenään tärkeistä asioista, eivätkä lapset saa esittää silloin kysymyksiä. Vanhemmat hyväksyivät kyllä, että Suomessa lapset voivat olla läsnä, mutta totesivat, että kotimaassa lapset laitetaan pois huoneesta siksi aikaa.

8.2 Työntekijän työskentelystä määrittyvät palvelut

Aineistossa esiintyi vahvasti, se että maahanmuuttajaperheen kanssa työskentelystä paljon aikaa käytettiin sen selvittämiseen onko perhe osannut hakeutua kaikkiin tarpeellisiin palveluihin ja kuinka perheen sopeutuminen Suomeen on onnistunut. Perheitä pyrittiin ohjaamaan ja neuvomaan kuinka toimia eri tahojen kanssa ja tukea niiden asioiden hoitamisessa, mitä asiakkaiden oli itse vaikea tehdä. Perheen avuksi suunniteltiin sopeutumista edistäviä toimenpiteitä, kuten ohjaamalla asiakasta kielikoulutukseen ja vapaa-ajantoimintoihin, jolla haluttiin myös tukea asiakkaan kielitaidon oppimista ja kontakteja suomenkielen käyttöön ja sosiaalisiin verkostoihin uudessa

maassa. Tapaamisissa annettiin myös paljon yleistä tietoa asiakkaalle kuinka toimia eri palveluiden suhteen. Tärkeänä nähtiin myös palveluiden esittelemisen sisällöllisesti ja niistä tiedottaminen (esim. perhepalvelut), mutta käytännössä aika ei usein riittänyt tähän. Myös sopeuttavien keskustelujen merkitys oli nähtävissä.

Aineiston perusteella voisi päätellä, että asiakkaan maahanmuuttajuus näyttäytyi sosiaalityöntekijälle tarpeena tarkistaa onko perhe osannut hakeutua kaikkiin tarpeellisiin palveluihin ja tarpeena antaa yleistä ohjeistusta siitä kuinka Suomessa yleensä toimittiin. Asiakkaan erilainen kulttuuritausta ei vaikuttanut kovinkaan vahvasti palvelutarpeen määrittelyyn tai palveluun ohjaamiseen. Kulttuuri koettiin merkittäväksi lähinnä siltä osin, että lapsilla olisi oikeus ja mahdollisuus oppia omaa kieltään ja kulttuuria.

Työntekijän esiin nostamia tekijöitä edellisessä luvussa olivat perheen muutto-, asumis- ja palveluhistorian selvittäminen, eri perheenjäsenten elämäntilanteen tarkasteleminen, lasten sopeutumisen eteneminen ja oikeus kaksikulttuurisuuteen, vanhempien oma sopeutuminen, perheenjäsenten kielitaito sekä lasten koulunkäynnin tai päivähoiton sujuminen ja vanhempien yhteistyö ja vuorovaikutus opettajien kanssa lapsen oppimisen ja sopeutumisen tukemiseksi. Näiden tekijöiden esiin nouseminen kertoo, että työntekijä koki asiakkaan maahanmuuttajataustan vaikuttavan hänen tilanteeseensa niin, että työntekijä painotti palveluissa asiakkaan palveluohjausta ja edunvalvontaa, tarjosi sopeutumista ja kielitaitoa kohentavia toimenpiteitä ja selvitti jonkin verran suomalaisia kulttuuriarvoja ja toimintatapoja.

Kun aineistosta tarkasteltiin niitä palveluita, joita sosiaalityöntekijä asiakkaalle tarjosi, voidaan ne mielestäni jakaa neljään erityyliseen palveluun. Ensinnäkin sosiaalityöntekijä kartoitti asiakkaan tilanteen suhteessa siihen, millaisiin palveluihin asiakkaalla oli oikeus, tai mitä palveluita asiakkaan olisi hyvä hyödyntää tai käyttää. Tätä voitaisiin nimittää esimerkiksi *asiakkaan palvelutarpeen ja ohjauksen kartoittamiseksi*, jonka tavoitteena on ohjata asiakas käyttämään ja hakemaan oikeita palveluita. Sosiaalityöntekijöitä kiinnostivat missä kursseilla vanhemmat ovat, missä kouluissa ja millä luokilla tai missä päiväkodeissa lapset ovat olleet? Mitä vapaa-ajan viettotapoja perheellä on tai onko heillä terveydenhuollon tarpeita? Onko perheen asunto nyt sopiva ja tuntevatko he olonsa turvalliseksi Tampereella ja nykyisellä asuin alueellaan? Saako perhe palveluita tai tukea jostakin muualta? Onko perheellä tuttuja tai sukulaisia, jotka voisivat auttaa perhettä hoitamaan asioita? Sosiaalityöntekijä selvitti muun muassa asiakkaan osallistumista kielikursseille tai työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin, lasten koulun tai päiväkotihoidon sujumista ja vanhempien

vuorovaikutusta koulun tai päiväkodin kanssa, lasten iltapäiväkerhon tai läksyavun tarvetta, harkinnanvaraisen toimeentulotuen tarvetta, neuvolakäyntejä, perhetyön tarvetta ja käyttöä sekä perheen tukitarpeita perheenjäsenen sairauteen liittyen.

Toiseksi, asiakkaalle annettiin paljon *yleistä neuvontaa ja opastusta*. Asiakasta neuvottiin toimeentulotuen hakemisessa ja toimeentulotuen lomakkeiden täyttämässä ja siinä tarvittavissa liitteissä. Työntekijä kyseli oliko asiakkaalla ollut tulkki käytettävissä eri tapaamisissa ja kerrottiin oikeudesta tulkin käyttöön viranomaistapaamisissa. Asiakasta neuvottiin pankkiasioinnissa, veroprosentin nostossa, Kelan etuuksissa, passiasioiden hoidossa poliisilaitoksella, vuosittaisissa vuokrakorotuksissa, osoitteen- ja asumistuen muutoksissa, maksujen osamaksumahdollisuudessa, perhetyöntekijän tilaamisessa, lasten tapaamisasioissa avioerotilanteessa ja yleensäkin mistä saa tietoa liittyen eri asioihin. Sosiaalihuollon henkilöstön tekemä ohjaus- ja neuvontatyö sekä sosiaalisten ongelmien ja niihin tarvittavien tukitoimien selvittäminen ovat sosiaalihuoltolaissa (710/1982) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määritelty laajemmaksi kuin yleinen neuvontavelvoite (Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut 2009, 55.) Tiedon ja opastuksen sekä ohjeiden antamisen tärkeys erityisenä maahanmuuttajien palveluun liittyvänä palveluna on todettu myös toisessa tutkielmassa, joka perustui sosiaalityöntekijöiden haastatteluihin. Haastatellut työntekijät kokivat maahanmuuttajien ymmärryksen palvelu- ja yhteiskuntajärjestelmästä sekä heikon kielitaidon vaikuttavan merkittävästi asiakkaan kanssa kommunikointiin. Tämän vuoksi työntekijät kokivat tärkeäksi käyttää tulkkia, olla joustavampia ja kärsivällisempiä sekä lisätä ohjeistuksen toistamista maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa, mutta käytännössä tämä halu ja ymmärrys tarjota erityiskohtelua, kaatui aikaresurssin puutteeseen. (Poutanen 2007, 34 - 38).

Kolmanneksi, sosiaaliohjaajan tuella sosiaalityöntekijä suunnitteli ja järjesti asiakkaan kanssa asioita myös konkreettisesti. Tätä voisi kutsua *palvelusuunnitelman ja palveluohjauksen laatimiseksi ja toteuttamiseksi sosiaaliohjaajan tuella*. Asiakasta ohjattiin eri toimintoihin, esimerkiksi lapsia lasten harrastuspaikkoihin tai kotiäitejä kielikursseille ja vapaa-ajan toimintoihin. Asiakkaille annettiin toimipaikkojen esitteitä ja kerrottiin kuinka toimia niissä ja ohjattiin asiakkaita paikan päälle. Työntekijät myös soittivat epäselvissä tilanteissa työvoimatoimistoon tai perheen lasten asioissa koululle tai päiväkotiin selvittääkseen tilannetta. Asiakkaan kanssa täytettiin myös erilaisia lomakkeita. Erälle perheelle järjestettiin perheleiri ja ohjattiin perhettä siihen osallistumisessa.

Neljänneksi, tapaamisissa *käytiin sopeuttavia keskusteluja* liittyen Suomessa asumiseen ja Suomeen muuttoon ja sopeutumisprosessiin. Vanhempien kanssa keskusteltiin ajasta jolloin perhe tuli Suomeen ja eri perheenjäsenten sopeutumisesta ja suomenkielen oppimisesta. Puhuttiin lasten koulun, päiväkodin ja harrastusten merkityksestä lasten sopeutumisessa ja lasten suomenkielen oppimisesta sekä oman kulttuurin ja kielen vaikutuksesta lapsen identiteettiin, vanhempien parisuhteen tilasta ja parin uuteen yhteiskuntaan sopeutumisen eroista. Työntekijä kuvasi sopeutumista ja siihen liittyvää problematiikkaa, esimerkiksi vertaamalla perheen sopeutumista siihen, kuinka muuttaminen on kuin puu, joka joutuu kasvattamaan uudet juuret kun se siirretään. Tai kuinka joskus toinen puolisoista pystyy sopeutumaan nopeammin uusiin toimintatapoihin ja tästä syystä toinen puoliso turvautuu liikaa toiseen ja voi syntyä ”nojausilmiö”, jossa toinen kantaa enemmän vastuuta kuin toinen. Tällaisia keskusteluja voisi kuvata työntekijän tavaksi tukea asiakasta hyväksymään arkielämän vaikeuksia, jotka voivat johtua maahanmuutosta. Toisaalta työntekijä saattoi kertoa mihin suomalainen tasa-arvo ajattelu perustuu ja näin pyrkiä tukemaan asiakkaan ymmärrystä suomalaisesta kulttuurista ja tukea häntä pohtimaan toisen kulttuurin arvoperusteita. Kokeilussa myös sosiaaliohjaaja koki erittäin hyväksi sen, että on voinut keskustella perheiden kanssa sellaisista asioista, joista perhekään ei olisi huomannut itsestään liittyen sopeutumiseen, ja muuttoon ja niiden vaikutuksista perhe-elämään ja arkeen. *”Jo ensimmäisissä kohtaamisissa tapahtui jotakin, kun perheet kertoivat omasta maahanmuuton historiastaan ja pääsivät sen kanssa näin eritavalla kosketuksiin ja pohtivat sitä” (Sosiaaliohjaaja).*

Perheiden palvelutarpeita kartoitettaessa esiin tuli myös vaikeuksia, joita perheellä tai sen jäsenellä saattoi olla suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan ja sen palveluihin. Aineistossa esiin tulleita haasteita maahanmuuttajaperheiden eri jäsenillä olivat muun muassa sopivan työllistymis- ja koulutusvaihtoehdon löytyminen, vaikeudet ymmärtää annettua kirjallista ohjeistusta ja täyttää lomakkeita, sosiaalisen tukiverkoston puuttuminen, tiedonpuute yhteiskunnan toimijoista, rakenteesta ja palveluista sekä omien perheenjäsenten tukeminen sopeutumisessa ja uuden kodin perustaminen (lähinnä taloudellisten resurssien puute). Näistä osaan sosiaalityöntekijä saattoi vastata opastamalla, myöntämällä toimeentulotukea ja keskustelemalla, mutta toisiin vastaaminen olisi vaatinut paljon enemmän aikaa ja syvällisempää työskentelyä kun mihin työntekijällä oli resurssiensa perusteella mahdollisuus syventyä.

8.3. Maahanmuuttaja-asiakkaan esiintuomat palvelutarpeet

Asiakkaan rooli keskustelussa oli useimmiten hieman vähemmän aktiivinen kuin sosiaalityöntekijän. Asiakkaat kyselivät joistakin asioista, mutta usein lähinnä vastailivat työntekijän kysymyksiin. Tämä ehkä kuvastaa sitä, että asiakkailla ei ollut selvää kuvaa siitä millaisia palveluita sosiaalitoimistolta voi odottaa tai millaisista asioista sosiaalityöntekijän kanssa voi keskustella. Usein kysymykset liittyivät taloudelliseen apuun, joka ilmeisesti koettiin sosiaalitoimiston selkeimmäksi tehtäväksi.

Asiakkaiden kysymykset ja pyynnöt tapaamisissa olivat sosiaalityöntekijän kartoittavien kysymysten vastineeksi hyvin konkreettisia. Eniten kysymyksiä ja tarvetta neuvonnalle oli liittyen toimeentulotukeen ja sen myöntämiseen. Toiseksi eniten he esittivät toiveita liittyen yhteistyöhön muiden julkisten palvelujen työntekijöiden kanssa, kuten koulun ja päiväkodin, terveyspalveluiden ja passiasioiden kanssa. Lisäksi pyydettiin apua kirjeiden lukemiseen, joiden sisältöä he eivät ymmärtäneet, ajanvarausten sopimisessa toisiin palveluihin ja lomakkeiden täyttämässä. Kolmanneksi eniten asiakkaat keskustelivat lasten harrastustoiminnan järjestämisestä. Jonkin verran asiakkaat puhuivat omista koulutus- ja työllistymissuunnitelmistaan tai toivat esiin perheenjäsenten sopeutumisvaikeuksia. Kaksi asiakasta kertoi, etteivät he ole koko sinä aikana jona ovat asuneet Suomessa, saaneet tietoa sosiaalipalveluista, mutta nyt kokeilussa he saivat enemmän tietoa sosiaalipalvelujärjestelmän toiminnasta ja se on avannut silmiä palvelujen suhteen. Toisaalta asiakkuus koettiin välillä myös vaikeaksi. ”*Hankkeen työtapana on erityinen ja tuntuu vaikealta kun ulkopuoliset puuttuu perheen sisäisiin asioihin.*” (mies 37 v.) Perheen sisäisten asioiden käsitteleminen vieraiden ihmisten (työntekijöiden) kanssa saattoi olla vierasta ja vaikeaa, mutta saatu apu helpotti ilmeisesti hyväksymään sen.

Vanhemmat toivoivat lapsille paljon tukitoimia lasten sopeutumisen tueksi, kuten harrastuksia, joissa voisi tutustua kavereihin, saada mielekäästä tekemistä ja oppia suomenkieltä. Vanhemmilla oli usein esteenä se, etteivät he tienneet mistä lähteä etsimään lapsella sopivaa harrastusta tai perheen taloudellinen tilanne oli liian tiukka. Heillä ei ollut tuntemusta siitä missä paikoissa, missä muodossa ja millä tavoin suomalainen lasten harrastustoiminta on yleensä järjestetty. Kynnys lähteä viemään lasta vieraaseen paikkaan ja tutustua siihen kuinka paikalla toimia oli korkea. Lisäksi lasten vieminen vaatii erityisiä järjestelyjä jos vanhemmilla on oma työ/koulutus ja perheessä muita lapsia, joten kaikkien perheenjäsenten menojen suunnittelu saattoi olla vaikeaa. Myös harrastustoiminnan osalta lasten harrastukseen meneminen saattoi kaatua siihen, ettei lasta voitu

vanhempien omien esteiden vuoksi viedä harrastukseen tai lapsi ei yksin osannut matkata harrastuspaikalle.

Monet asiakkaista toivoivat, että he pääsisivät helpommin asioimaan sosiaalitoimistoon. Toivomuksena oli, että olisi joku jota pääsee tapaamaan nopeasti, kun tarvitsee apua muissa palveluissa toimimiseen tai kysyäkseen kuinka toimia tietyssä tilanteessa. Toivottiin, että olisi esimerkiksi sosiaaliohjaaja, jolle voisi soittaa ja joka ohjaisi muissa palveluissa akuutissa tilanteessa. Mihin toimistoon mennä, mitä papereita pitää olla, mitä mikäkin maksaa jne.? Toisaalta he myös tarvitsivat työntekijää joka voisi toimia heidän asiansa välittäjänä ja hoitajana jonkin asian osalta. Asiakkaat eivät siis usein tiedä miten saada tietoa siitä miten alueelliset palvelut on Suomessa järjestetty. Eräs asiakas kertoi, ettei koe saaneensa paljoa tukea sosiaalitoimesta eikä ole hakenut taloudellista apua työllistyttyään vaikka tietää, että olisikin siihen oikeutettu. Kun muu perhe (aviovaimo ja lapset) saapui Suomeen, aikoja sosiaalitoimistoon ei saanut riittävän usein, vain 3 tai 4 koko kuluneen vuoden aikana. Hän koki, ettei saanut riittävää apua lasten koulu- ja päiväkotiasioiden hoitamiseen, vaimon kouluttautumiseen liittyvä neuvontaa ja yleistä ohjeistusta eri toimintakäytännöistä maahan saapuneiden perheenjäsenten osalta.

Kun perheet tavattiin viimeistä kertaa kokeilun aikana, heiltä kysyttiin miltä asiakkuus kokeilussa heistä oli tuntunut ja mitä hyvää tai huonoa kokeilusta oli seurannut. Osa asiakkaista kertoi, että kokeiluun osallistuminen oli lisännyt heidän mahdollisuuttaan päästä sosiaalityöntekijän puheille ja sosiaalitoimistoon hoitamaan ja saamaan apua asioiden hoitamisessa. Lisäksi lähes kaikki totesivat, että kokeilun aikana he kokivat tulleen paremmin kuulluiksi, koska aikaa keskustella työntekijöiden kanssa oli enemmän. Osa koki, että keskustelu perheen asioista helpotti oloa. *”Hyvä kun voi kertoa miltä tuntuu ja mitä tuntee, keskusteluista on tullut hyvä olo ja niistä saa voimaa jatkaa eteenpäin.”* (Kotiäiti 38v.). Keskustelu sopeutumisesta, perheen arjen sujumisesta ja perhesuhteista koettiin voimia antavana. Asiakkaat kertoivat, että puhuminen auttaa stressiin ja olivat kiitollisia siitä, juuri heidän perheensä oli päässyt kokeiluun. *”Hankkeessa meitä kuunnellaan ja emme tunne oloa niin yksinäiseksi.”* (Kotiäiti 38v.). Tärkeäksi koettiin myös selkeiden toimintaohjeiden saaminen. Eräs asiakas totesi, että *”Tärkeää tietoa on ollut se, miten pitää toimia ja miten järjestelmässä toimitaan. Selkeät reitit, kartta mihin mennä ja mitä pitää tehdä. Kuvallinen ohjeistus olisi vielä parempi!”* (Mies 32 v.)

Moni perhe kertoi kokevansa, että he saavat liian vähän konkreettista ohjausta ja apua käytännön asioiden hoitamisessa. Sosiaalityöntekijän tapaamisaikoja oli liian harvoin ja niitä ei saanut riittävän

nopeasti. Koska aikoja oli harvoin ja ne olivat lyhyitä, asiakkaiden asiat ehtivät kertyä ja monimutkaistua, joten kun aika sitten vihdoinkin oli, se ei riittänyt kaikkien selvitettävien asioiden ratkaisemiseen. *”Hanke on hyvä tapa toimia koska sosiaalityöntekijä on niin kiireinen, ettei ehdi tavata perhettä paljoa.”*(Mies 32v.) Hankkeessa oli mahdollisuus käyttää sosiaaliohjaajaa sosiaalityöntekijän työskentelyssä työparina ja mielestäni sekä työntekijät, että asiakkaat kokivat tämän erittäin myönteisenä. Koska sosiaalityöntekijöillä ei ollut mahdollisuutta lähteä asiakkaan kanssa hoitamaan asioita toimiston ulkopuolelle, saattoi tämän tehdä sosiaaliohjaaja. Esimerkiksi kotiäitien liikkuminen kaupungilla tuntui kaikille kotiäideille olevan haaste ja liikkumisen ohjausta paikasta toiseen ja bussilla liikkumista voitaisiin tehostaa sosiaaliohjauksella. Eräs sosiaalityöntekijä koki kokeilun tulleen juuri sopivaan aikaan kun eräs kokeilun perheistä oli juuri tullut Suomeen ja tarvitsi käytännön opastusta palveluiden käytössä ja tiiviimpää seurantaa siitä, kuinka perheolot muuton myötä alkavat kehittyä. *”Sosiaalityöntekijällä oli todella kiire eikä tulkkia ollut käytössä. Pelotti muuttaa eikä ollut tietoa kaikista mahdollisuuksista tai siitä miten pitää toimia. Mihin kouluun lapset voi mennä ja saako käyttää lääkäreitä?”*(mies 37v.) Asiakkaan maahanmuuttajataustan voidaan aineiston perusteella näin nähdä vaikuttavan asiakkaan korostuneeseen tarpeeseen saada tietoa, opastusta ja tehostettua palveluohjausta.

Kulttuurisista arvoista asiakkaat puhuivat suhteellisen vähän. Jonkin verran asiakkaat kertoivat kotimaastaan ja sen olosuhteista, politiikasta ja kouluista. Ongelmia liittyen kahden kulttuurin yhteensovittamiseen ei oikeastaan tuotu esiin lainkaan. Eniten he kertoivat siitä kuinka *kielitaidon puute* vaikeuttaa elämää. Kokisin, että suurin osa perheistä koki, ettei perheen vaikeuksista tai ongelmista ole halua puhua ulkopuolisten kanssa. Perheet kuitenkin aina vastasivat ystävällisesti kaikkiin heille esitettyihin kysymyksiin ja pyrkivät olemaan mahdollisimman yhteistyökykyisiä. Eräs asiakas kertoi, että hänen omassa kulttuurissa ei yleensä puhuta sodista tai perheasioista/ongelmista. Tähän liittyy varmaankin ajatus siitä, ettei surullisten ja vaikeiden asioiden esiin nostaminen ole välttämättä hyödyksi.

Suurimman kulttuurisen ristiriidan tapaamisissa aiheutti asiakkaan suora pyyntö saada apua pojan kulttuurisesti perinteiseen ympärileikkaukseen. Lapsen ympärileikkauksesta käyty keskustelu jatkui läpi asioinnin ja oli suhteellisen kiivasta. Sosiaalityöntekijä hylkäsi tukemisen mahdollisuuden ja avunannon ohjeistuksen perusteella, jonka mukaan ympärileikkaus on tarpeettoman kivun ja tuskan tuottamista lapselle. Isä yritti kärsivällisesti selvittää perinteen kulttuurista ja perinnearvoa sekä sen merkitystä perheelle, mutta työntekijä kieltäytyi keskustelemasta aiheesta toistuvasti koska katsoi sen kuuluvan lääkärin toimintapiiriin. Isä ilmaisi pyytävänsä apua koska hän pelkäsi, että operaation

tekeminen muualla kun turvallisessa terveydenhuollossa voisi olla lapselle vaaraksi. Hän kertoi, että tietää suomessa tehtävän näitä operaatioita ”salassa” ja epäpätevien ihmisten tekeminä, mutta ei haluaisi käyttää tätä vaihtoehtoa pojan terveyden vuoksi. Asiakaan suora avunpyyntö ja pelkonsa ilmaisu operaation onnistumista kohtaan jäi kuitenkin keskustelematta, koska sen ei katsottu kuuluvan sosiaalityön piiriin tai hyväksyttäväksi toiminnaksi. Tässä yhteydessä voidaan pohtia suomalaisen sosiaalityön mahdollisuuksia oikeasti keskustella kulttuurisesti eroavista tavoista ja arvoista. Onko sosiaalityöntekijöillä kykyä keskustella eroavista normeista ja löytää niistä yhteisymmärrys asiakkaan kanssa vai kieltäytytäänkö niitä ottamasta keskusteluun sillä perusteella, ettei jokin ole suomalaisessa kulttuurissa hyväksyttävää? Asiakasta voisi auttaa objektiivinen keskustelu ja pohtiminen asiakkaan kanssa normien merkityksistä, arvopohjista ja muutoksista ajan mittaan. Jonkin ajan kuluttua tapaamisesta Suomen korkein oikeus teki päätöksen poikien ympärileikkauksen hyväksymisestä sen kulttuurisen merkityksen perusteella (KKO 2008:93).

8.4. Palvelutarpeisiin vastaaminen

Tässä luvussa tarkastelen tarkemmin neljättä tutkimuskysymystä. Aineistosta erityisesti nousivat esiin seuraavat teemat: asettuminen ja palveluiden löytäminen, perhesuhteet ja toimeentulotuki. Toisaalta aineistossa esiintyi myös teoriaosiossa esiintyneitä asioita, mutta joita tapaamisissa vain sivuttiin. Tämä johtunee siitä, että myöskään kokeilun puitteissa perheitä ei ollut mahdollista tavata niin usein, että kaikkia aiheita olisi voitu käydä läpi vaikka niitä tapaamisten aikana nousikin esiin. Näitä vähemmälle käsittelylle jääneitä aihepiirejä oli mielestäni kielikoulutus ja työllistyminen, rasismi ja etninen identiteetti, sopeutumisstrategiat ja kahden kulttuurin yhteensovittaminen sekä perheen sosiaalinen verkosto. Lukujen viimeisissä kappaleissa pohdin miten esiin tulleita asioita voitaisiin huomioida palveluita tarjottaessa.

8.4.1 Sopeutumisen ja asettumisen tukeminen

Huttunen (2002) kuvaa, että vaikka *kodin* merkitys on ihmisille hyvin vaihteleva, se on keskeinen kun mietitään ihmisen kuulumista ja kiinnittymistä johonkin. Koti merkitsee tuntemuksia perhesuhteista ja sosiaalisista verkostoista, arjen sujumisesta sekä yhteisön jäsenyydestä. (Mt., 50 – 51, 97.) Aineistossa jokaisella maahanmuuttajaperheellä oli takanaan muuttoja ja asuinalueen vaihdoksia. Jokaisesta perheestä jompikumpi tai molemmat vanhemmista olivat muuttaneet Suomeen muuton jälkeen vähintään kaksi tai kolme kertaa. Muuttojen perusteena oli esimerkiksi

muuttaminen lähemmäs sukulaisia, epäsovivan asunnon vaihto tai avioerotilanne. Muutot perustuivat siis perheen konkreettisiin tarpeisiin eikä muuton vaikutusta pohdittu suhteessa asettumiseen.

Asettumisen vaikeus näkyi myös osassa perheitä niin, että toinen puolisoista ei ollut kokenut nykyistä elämäntilannettaan Suomessa tyydyttäväksi ja oli tehnyt matkoja kotimaahansa tai pohti mahdollista takaisin muuttoa kotimaahan. Tilanne jossa toinen puolisoista ei pysty päättämään asettuuko pysyvästi Suomeen vai palaako takaisin kotimaahan on erittäin kuormittavaa toiselle puolisolalle ja lapsille. Jos toinen vanhempi puhuu toistuvasti muutosta kotimaahan lasten kuullen, voi lapsille jäädä epäselväksi onko toinen vanhemmista tosissaan lähtemässä pysyvästi pois vai ei. Aineiston viidestä perheestä kahdella vanhemmalla oli vaikeuksia päättää asuuko Suomessa vaiko ei. Asettumisen vaikeudesta eräs mies kertoi seuraavaa; ” *Maahanmuuttajilla on paljon ongelmia Suomessa, itselläni paljon menetyksiä (kotimaassa), haluaisin palata muutaman vuoden kuluttua kotimaahan. Olen asunut jo 6 vuotta Suomessa työttömänä, joista 2,5 vuotta myös ilman koulutusta.*” (Mies 37v.)

Myös se, saako perhe hoidettua omat maahanmuuttoon liittyvät asiakirjansa on merkittäviä tekijä, joka vaikuttaa siihen kuinka helppo on perheen on asettua. Maahanmuuttajien asiakirjoihin liittyviä keskusteluja esiintyi jonkin verran; eräällä perheellä toisen lapsen syntymäaika oli rekisteröity väärin maiden eri ajanlaskun vuoksi ja toisella oli vaikeuksia uusien oman kansalaisuutensa passeja. Lapsen iällä oli paljonkin merkitystä, sillä se ratkaisee meneekö lapsi päiväkotiin vai kouluun ja mille luokalle. Myös passin ja oleskeluluvan normaali voimassaolo on merkittävä tekijä esimerkiksi työtä haettaessa. Passista työnantaja pystyy tarkistamaan työnhakijan oikeuden maassa oleskeluun sekä työluvan. Tunne siitä, että kaikki asiakirjat ovat kunnossa, ettei tarvitse pelätä oikeuttaan oleskella maassa tai mihin kääntyä, että saa tarvitsemaan palvelua tukee perheen hyvinvointia ja poistaa stressiä. Eräs asiakas kertoi kuinka perheen yhdistämisen hakeminen maahanmuuttovirastosta oli ollut ahdistavaa aikaa; ”*Aika naimisiinmenon jälkeen oli yhtä taistelua. Taistelua siitä mitä viranomaiset milloinkin pyytävät ja haluavat!*” (Mies 25v.)

Myös lähipalveluihin ohjaaminen osoittautui tärkeäksi. Erään perheen muutettua Suomessa kaupungista toiseen perheen isä kertoo pelänneensä sitä, saako lapsi mennä kouluun uudessa paikassa ja voisiko mennä lääkärille. Asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä käytännön avusta, jota sosiaaliohjaaja pystyi antamaan. ”*Ilman hanketta ei olisi saanut varattua hammaslääkäriaikaa.*” (Kotiäiti 38v.). Kokeilussa asiakkaat kokivat hyväksi ohjaamisen palveluihin ja perheen yhteistyön

lisäämisen muiden toimijoiden kanssa, kuten lapsen ohjaaminen läksyapuryhmään ja perheen vuorovaikutuksen lisääminen koulun kanssa. Sosiaalihojaaja ohjasi myös kotiäitejä vapaaehtoisille kielikursseille ja lapsia harrastuksiin.

Tapaamisissa asiakkaat eivät tuoneet esiin paljoa kokemuksia siitä, miten heidän maahanmuuttajatai erilainen kulttuuritaustansa oli vaikuttanut arkeen. Oma etnisyys nähtiin usein vahvuutena, mutta toisaalta eräs asiakas tuntui osittain myös hylänneen oman kielensä ja kulttuuritaustansa. Tämä näkyi esimerkiksi niin, että hän ei puhunut omaa äidinkieltään kotona lainkaan. Eri asiakkaiden kohdalla voisikin olla hyvä ottaa puheeksi se, miltä oma sopeutumisen vaihe sillä hetkellä tuntuu ja pyrkiä arvioimaan missä sopeutumisen vaiheessa asiakas on sopivan tukimuodon tarjoamiseksi. Esimerkiksi tämän erään asiakkaan kohdalla ei selvinnyt, miksi hän ei halunnut ikään kuin tunnustaa omaa etnisyyttään. Oliko kyseessä esimerkiksi Halinojan (1996) mainitsema substituutio, jossa maahanmuuttaja pyrkii muuttamaan käytöksensä ja toimintansa vastaamaan mahdollisimman tarkoin uuden ympäristön mukaiseksi (mt., 119 – 120)? Tai kenties tilanne, jossa uuden maan toimintatavat ja tilanne aiheuttivat niin paljon stressiä, että se oli aiheuttanut puolustusmekanismiin, jossa asiakas ei halunnut käsitellä omaa elämäntilanteensa muutosta ja siihen liittyviä tunteita?

Mahdollisesti rasisista kokemuksista eräs asiakas kertoi, että hän oli kerran törmännyt jalkakäytävällä vähän pyörällä toiseen pyöräilijään, joka oli alkanut huutaa törkeyksiä ja potkia. Lisäksi hän kertoi, että on kokenut ulkomaalaisuutensa välillä vaikeaksi työelämässä; ” *Välillä on vaikea selittää asioita koska suomalaiset eivät usko kun on ulkomaalainen*”. (Mies 37 v.) Keskustelua sosiaalityöntekijän ajalla tästä ei kuitenkaan jatkettu niin, että olisi selvinnyt kuinka tilanne ratkesi ja kuinka asiakas oli sen jälkeen tuntenut tai suhtautunut asiaan. Samainen asiakas kertoi myös, ettei aina tuntenut oloaan turvalliseksi kaupungilla liikkeessään. Kokeilun aikana sosiaalityöntekijät eivät esittäneet suoria kysymyksiä rasismi- tai syrjintäkokemuksista. Kysymys siitä, miten asiakkaiden kokemukset tulisi huomioida sosiaalityössä jää tämän tutkielman osalta käsittelemättä, mutta voisi olla hyvä tutkimuksen aihe tulevaisuudessa, esimerkiksi kuinka sosiaalityöntekijä huomioi ja käsittelee asiakkaan kohtaamaa syrjintää ja miten tukea asiakasta ja ratkaisemaan tällaiset tilanteet?

Vähiten aineistossa esiintyi perheen sosiaalisen verkoston ilmeneminen ja merkitys maahanmuuttajaperheelle. Aiemmassa kirjallisuudessa maahanmuuttajan sosiaalinen verkosto esiintyy vaikuttavana tekijänä maahanmuuttajan sopeutumisen ja hyvinvoinnin kannalta. Esimerkiksi Merja Anis (2007) toteaa maahanmuuttajan sosiaalisen verkoston toimivan joko

tukevana, tai ristiriitoja aiheuttavana tai rajoittavana tekijänä. Liebkind ym. (2004) toteavat, että maahanmuuttajien yhteydenpito sekä oman etnisen ryhmän, että suomalaisten kanssa lisää henkistä hyvinvointia ainakin naisten osalta. Lisäksi sosiaalisten verkostojen etnisellä rakenteella on todettu olevan yhteys syrjäytymisriskiin maahanmuuttajilla. (Mt., 269, 282.) Kenties koska tapaamisissa käytettiin runsaasti aikaa jo perheen oman historian selvittelyyn, Suomessa ja kotimaassa asuvien ystävien ja sukulaisten verkostoa ei enää ehditty käydä läpi. Tietoa perheen läheisistä ja tutuista tuli lähinnä muiden asioiden ohessa. Maahanmuuttajat olivat saaneet tukeakin monilta tahoilta kuten omalta etniseltä ryhmältään, Suomessa asuvilta perheenjäseniltä, suomalaisilta tutuilta tai seurakunnalta. Jostakin syystä auttajien rooleja perheen asioissa ei koskaan kuitenkaan korostettu vaan mainittiin ikään kuin ohi menen. Auttajat mainittiin keskusteluissa kuten ”mieheni sukulainen”, ”nainen kirkolta”, ”tuttu”, ”monet tuttavat kertovat”, ”eräs henkilö Helsingistä”, ”veljen tyttö”, ”täti”...tms. Kuitenkin selvää oli, että ne joilla oli sukulaisia Suomessa, joko omia tai puolison, auttoivat toisiaan tarpeen tullen erilaisissa asioissa.

Aineistossa ei esiinny paljoa tietoa siitä, kuinka paljon perheillä on sukulaisia Suomessa, tuttuja omasta etnisestä ryhmästään tai minkä verran heillä on suomalaisia ystäviä. Kuitenkin näkisin tämä olevan erittäin hyödyllistä tietoa sosiaalityöntekijälle, jos etsitään perheelle voimavaroja arjessa selviytymiseen, kulttuuriseen sopeutumiseen tai asettumiseen liittyen. Sosiaalisilla verkostoilla voidaan ajatella olevan vaikutusta perheen kykyyn ja motivaatioon kotoutua. Omalta etniseltä ryhmältä saadaan tukea sopeutumiseen ja suomalaisen yhteiskunnan toimijoihin tai sitten ryhmä ajaa vahvasti oman kulttuurin tapojen ja arvojen säilyttämistä ja kontakteja kotimaahan. (ks. Rätty 2002, 108, 110 – 115.) Eräs asiakasperheen vanhemmista epäili saaneensa väärää tietoa omalta etniseltä ryhmältään maassa oleskeluun liittyvien asiakirjojen suhteen. *”Muut saman ryhmän maahanmuuttajat ovat kertoneet paljon valheita. Esimerkiksi jos liikkuu ilman passia voidaan pidättää. Tai jos lähdän maasta saan punaisen leiman passiini enkä voi palata.”* (Mies 37v.) Aineistosta ei käy ilmi myöskään paljoa pitivätkö perheet yhteyttä sukulaisiinsa kotimaassa kovin aktiivisesti vai eivät. Erään perheen kohdalla kävi ilmi, että vaikka heillä asui myös Suomessa sukulaisia, palaaminen kotimaahan tuntui perheen isästä tärkeältä koska kotimaassa asui hänen äitinsä. Jonkun tietyn sukulaisten asuminen kotimaassa voi siis olla syy palata, vaikka Suomessa olisi muita omia sukulaisia. Esimerkiksi vanhempien omat vanhemmat, jotka jo ikänsä puolesta tarvitsevat lastensa huolenpitoa.

Tiivistetysti aineiston kautta esiintyy palvelutarpeita liittyen asettumiseen ja sopeutumiseen kuten sopivan asunnon löytymiseen, omaan päätökseen muuton pysyvyydestä ja lähipalveluiden käyttöön

sekä maahanmuuttoon liittyvien asiakirjojen voimassaoloon. Aiemman kirjallisuuden perusteella sopeutumiseen vaikuttaa myös sosiaalinen verkosto, jonka käsittelyä aineistossa ei kuitenkaan merkittävästi esiintynyt. Voisikin pohtia millainen tarve sosiaalityössä olisi selvittää asiakkaan sosiaalista verkostoa oman työn tueksi. Myöskään keskustelua liittyen asiakkaan sopeutumisen vaiheeseen tai sopeutumisstrategioihin ei aineistossa paljoa ilmennyt.

8.4.2 Perhesuhteiden tukeminen

Kokeiluun osallistuneista viidestä perheestä neljässä vaimo oli saapunut Suomeen miehensä jälkeen avioliiton kautta. Puolisoiden Suomessa oloaika vaihteli näin ollen aika paljonkin. Kaikkien perheiden kanssa ei vanhempien Suomessa oloajan eroista ehditty keskustella, mutta esimerkiksi kahdessa perheessä mies oli ollut Suomessa 3 - 4,5 vuotta aiemmin kuin vaimo. Lisäksi joissakin perheissä osa lapsista oli syntynyt kotimaassaan ja osa Suomessa. Eräs perhe muodostui uusperheeksi vaimon aiempien lasten muutettua Suomeen äitinsä kanssa ja toisessa perheessä vaimo oli oleskellut pitempiä ajanjaksoja lapsen kanssa välillä kotimassa. Neljässä perheessä oli lapsia, jotka eivät olleet koskaan käyneet kotimaassaan, mutta myös lapsia, jotka olivat pienenä asuneet kotimassaan. Kaiken kaikkiaan voisi todeta, että vanhempien ja lasten välillä oli isoja eroja suhteessa siihen millainen suhde heillä kotimaahan ja Suomessa asumiseen oli.

Mielenkiintoista oli, etteivät perheet asiakastapaamisissa itse tuoneet esiin omaehtoisesti paljoa tietoa perheen yhteiselosta tai perhehistoriasta (parisuhteen tai avioliiton alkamisesta tai lasten syntymistä yms). Avointa keskustelua siitä, miten eri perheenjäsenet kokivat Suomessa asumisen, ei perheissä varmaankaan ollut paljoa käyty. Vain yksi perhe toi avoimesti esiin sen, että toinen vanhemmista halusi muuttaa takaisin kotimaahan kun toinen ei halunnut ja oli päättänyt jäädä lasten kanssa pysyvästi Suomeen. Tapaamisessa puoliso toteaa toisesta, että *”Jos hän haluaa muuttaa, hän voi muuttaa. Minä jäisin lasten kanssa kuitenkin Suomeen. Tietenkin olisin surullinen jos hän muuttaisi.”* johon toinen puoliso vastaa, että *”Muutto ei johtuisi rakkauttomuudesta vaan siitä, että kotimaan olot ovat jo parantuneet, että kotimaassa on nyt paljon turvallisempaa.”* Lasten kanssa vanhempien erimielisyyttä Suomessa asumisesta oli käsitelty muun muassa videoiden kautta. Lapsille oli näytetty videolta millaista kotimaassa on, ja he olivat sen perusteella saaneet itse arvioida kummassa maassa ennemmin asuisivat. Parisuhteessa myös se, kumpi vanhemmista saa päättää missä maassa asutaan on vaikea asia, jos he viihtyvät eri maissa eri tavalla. Toiselle voi olla

edullisempaa asua eri maassa kuin toiselle. Muutto aiheuttaa menetyksiä molemmille vanhemmille, mutta voi olla, että toiselle enemmän.

Vieraassa maassa asuessa perheen työnjako arkiasioissa ja toisten tukemisessa voi muuttua kotimaahan verrattuna ja muuttaa toisen elämää enemmän kuin toisen tai kuormittaa jotakin perheenjäsentä enemmän kuin muita. Toisten perheenjäsenten kyky sopeutua uuteen ympäristöön, oppia kieli ja hoitamaan asioita, voi olla parempi kuin toisten. Usein perheen nuoret tai toinen puolisoista sopeutuu nopeammin kuin muut ja alkaa näin ollen hoitaa kaikkia perheen asioita enemmän kuin muut. Tämä voi aiheuttaa perheensisäisiä ristiriitoja tai kuormittaa yhtä perheenjäsentä kohtuuttomasti. (Ks. s. 30 – 31). Kokeilussa kaksi puolisoa kertovat kantavansa enemmän vastuuta kuin toinen. Toinen heistä kertoo, kuinka joutuu kantamaan paljon vastuuta perheen arjesta, koska toinen vanhempi ei ole pystynyt hyväksymään muuttoa uuteen maahan ja haluaa eri asioita joka päivä. Hän kertoo kantavansa vastuun kaikista asioista, lapsista, kodista, hoitaa kaikki paperiasiat ja asioinnit (soitot ja ajanvaraukset ym.) ja toinen puoliso purkaa hänen paljon huonoa tuultaan ja huoliaan, esimerkiksi oman perheen asiat kotimaassa. Hän kertoo, että ymmärtää toisen vaikeudet sopeutua uuteen yhteiskuntaan, mutta myös lasten oma sopeutumisprosessi vaatii häneltä paljon huomiota. Myös toisessa perheessä vastuun kantoi vain toinen puoliso, kun toinen nojasi täysin tähän ja jättäytyi itse vastuukantamisesta. ”*Hän turvautuu kaikissa asioissa minuun, eikä tämän vuoksi ilmeisesti ole tuntenut tarvetta opiskella suomea. Asiat ovat hoituneet muutenkin.*” (Mies 53v.) Sosiaalityön haasteena tuntuikin olevan se kuinka tukea eriperheenjäseniä tasapainoiseen vastuunkantoon perheen tasapainon säilyttämiseksi.

Monet kokeiluun osallistuneet lapset olivat syntyneet Suomessa tai saapuneet Suomeen kovin pieninä. He olivat integroituneet suomalaiseen yhteiskuntaan päiväkodin ja koulun kautta, eikä heillä ollut kokemuksia kotimaassa asumisesta. Heidän kotonaan vallitsevat kuitenkin vanhempien äidinkieli ja kulttuuri sekä heidän ulkonäkönsä viittaa eri etniseen ryhmään ja maahanmuuttajuuteen. Kokeilussa ei haastateltu lapsia erikseen, joten tietoa siitä, miten lapset kokivat Suomessa asumisen ja suhteensa kotimaahan tai maahanmuuttajataustaansa ei tästä aineistosta saanut. Lasten kokemuksia muuttoon liittyen ei aineistossa tullut esille. Asiakastapaamisissa lasten sopeutumista pohdittiin kuitenkin sekä vanhempien, että sosiaalityöntekijän kanssa ja mietittiin kuinka huomioida kaksikulttuurisuus lapsen elämässä. Eräs perheenäiti kertoo, että ”*Tyttäreni on vielä esikoulussa koska kielitaito on niin heikko, siksi haluaisin tyttölle harrastuksen, että kielitaito paranisi.*” (Nainen 32v). Ja isä toteaa, että ”*Nuoremman tyttären tilanne on parempi, koska hän voi aloittaa sopeutumisen pienempänä ja*

hänellä on mahdollisuudet olla kauemmin suomenkielisessä ympäristössä”. (Mies 25v). Eräissä tapaamisissa työntekijä antoi myönteistä palautetta asiakkaille, jotka kertoivat pitävänsä lapsen oman äidinkielen opetuksen lisäämistä tärkeänä ja siitä, että perheen äiti kertoi keskustelewansa lasten kanssa kotimaan ja Suomen välisistä eroista.

Kokeilun aikana erään perheen kanssa käytiin pitkään suhteellisen työläitä neuvotteluja lasten päivähoitoon siirtymisestä ja lasten sopeutumisesta päiväkotihoidon. Vanhemmat halusivat lapset hoitoon, mutta toisaalta eivät tuntuneet luottavan lasten sopeutumiseen päivähoitoon. Tilanteessa tuntui, että koko perheen sopeutumisesta uuteen yhteiskuntaan ja asuinalueeseen näytettiin käyvän läpi ”päiväkoti hässäkän” kautta. Perhe purki epävarmuuttaan ja ahdistustaan vahvasti ja oireili ilmeisesti sen kautta, että lapsille ei näyttänyt löytyvän sopivaa päiväkotia mistään lähialueelta. Vanhemmat olivat päivittäin lasten mukana päiväkodilla ja päiväkotia vaihdettiin, koska vanhemmat kokivat, että lapset voivat huonosti eivätkä sopeutuneet päiväkotiin. Perheen isä kertoo; *”Lapset itkevät heti kun heidät jättää päiväkotiin. He eivät sopeudu millään. Vanhempi poika vain istuu ja katselee kattoon kun toiset laulavat tai pelaavat. Ensimmäisen kerran kun poika meni päivähoitoon hän stressaantui niin pahasti, että sairastui.” (Mies 39 v.)* Sosiaalityöntekijän näkökulmasta vanhemmat eivät antaneet lapsille aikaa, mahdollisuutta tai luottamusta sopeutua uuteen ympäristöön vaan heijastivat omat pelkonsa lasten päiväkotiin sopeutumisesta lapsiin, jotka taas reagoivat siihen. Sopeutumisen ongelmat kulminoituivat isomman lapsen sairauteen, joka ei kuitenkaan ollut este pojan päivittäiselle pärjäämiselle päiväkodissa. Vanhemmat puhuivat jatkuvasti pojan sairaudesta ja sen vaikutuksista vaikka kyseessä oli ilmeisesti myös vanhempien pelosta jättää lapsi päiväkotiin. Tilanne helpottui kun sosiaaliohjaaja oli yhteydessä päiväkotiin ja kertoi vanhemmille, että lapset pärjäsivät päivähoidon henkilökunnan mukaan hoidossa hyvin. Vanhemmat tarvitsivat siis rohkaisua ja vahvistusta siihen, että lapset pärjäävät uudessa ympäristössä. Tämä herättää ajatuksen siitä, että vanhemmilla voi joskus olla vaikea tukea lapsen sopeutumisprosessia tai hahmottaa sen vaiheita. Vanhemmat voivat heijastaa oman sopeutumisensa vaikeuksia myös lapseen.

Kokeilun perheissä osalla lapsilla oli oppimisvaikeuksia, osa lapsista oli erityisopetuksessa, osalla oli sopeutumisongelmia päiväkotiin. Vaikeuksien ei tietenkään voida suoraan sanoa johtuvan perheen maahanmuutosta, mutta ne kertovat sopeutumisen kuormittavuudesta ja vaikutuksesta lapsen elämässä. Vanhempien auttaminen tukemaan ja huomioimaan lapsen hyvinvointia maahanmuuton ja sopeutumisen aikana onkin iso haaste työntekijälle. Tukemista näytti hankaloittavan vanhempien heikot yhteiskuntavalmiudet, sillä heillä ei ollut paljoa tietoa

esimerkiksi suomalaisesta koulu- tai oppilashuoltojärjestelmästä. Eräissä perheissä vanhemmat eivät edes tiedäneet, että lapset ovat erityisluokalla. Kokeilussa vanhemmat muistivat heikosti lasten päiväkotien nimiä, opettajien nimiä tai luokkia tai he eivät tiedäneet saiko lapsi jotakin tukiovetusta koulussa. Vanhemmat eivät pyytäneet apua lasten läksyjen tekoon vaan asian nosti aina esille työntekijä. Vanhemmat eivät keskusteluissa oikein ”tarttuneet aiheeseen” lasten koulunkäynnistä tai pitäneet sitä tarpeellisena, mutta ehdotettuna pitivät esimerkiksi koulun tarjoamaa läksyapua tai läksyparkkia hyvänä ideana kun sitä tarjottiin. Eräs perheen äiti kertoo, ettei lapsi varmaankaan ole pyytänyt koulussa läksyapua koska on niin ujo. Lapsilla itsellä oli siis suuri vastuu seurata oman koulunkäyntinä sujuvuutta ja pyytää tukea. Vanhempien tuntemus suomalaisten koulujen käytännöistä ja opetusohjelmista oli hyvin puutteellinen.

Kokeilun aikana tapaamisissa ehdittiin suhteellisen vähän pohtia perheiden kanssa yhdessä sitä, millainen merkitys maahanmuutolla oli perhedynamiikkaan. Mitä odotuksia tai menetyksiä toinen vanhemmista tai lapset olivat maahanmuuton yhteydessä kohdanneet ja miten siitä on voitu keskustella yhdessä? Tai miten lapsi kokee oman etnisyytensä ja kulttuurin, jos ei ole koskaan käynytkään kotimaassaan? Kuinka tällaiset asiat vaikuttavat perhedynamiikkaan? Tämä voisi olla mielenkiintoinen tutkimusaihe tulevaisuudessa. Tärkeänä palvelutarpeena näkisinkin sen, miten sosiaalityöntekijä voisi keskustelun ja esimerkkien avulla tukea vanhempia huomaamaan lasten mahdolliset tarpeet sopeutumiseen liittyen ja keskustella ja miettiä lapsen kanssa omaa etnisyyttä, kieltä ja kulttuurieroja sekä tukea lasta elämään kahden kulttuurin välissä. Tapaamisten myötä vahvistui ajatus siitä, että perheiden täytyy jollakin tavalla työstää kahden kulttuurin välissä elämistä ja pohtia yhdessä miten maahanmuutto on vaikuttanut eri perheenjäsenten elämään. Perheen on tehtävä valintoja siitä, miten tukea toistensa sopeutumista, kielten kehittymistä (esim. jos lapsi puhuu suomea paremmin kuin vanhempien äidinkieltä) tai miten sovittaa kahden kulttuurin eri puolet toisiinsa. On myös syytä keskustella avoimesti siitä, miten eri perheenjäsenet kokevat Suomessa asumisen tai millaisia kokemuksia tai tuntemuksia heillä maahanmuuton suhteen on ollut. Eräissä perheissä kieli- ja kulttuuriasioiden käsittely oli jäänyt työkiireiden alle. Kymmenen vuotta myöhemmin asioiden käsittelemättä jättäminen näkyi perheessä osana parisuhteen ongelmia ja lapsen kielitaito ongelmissa. *”Menneisyyden historia on suuri tekijä. Alussa ei tullut mieleen, että kieliasiaista voi tulla näin suuri ongelma.” (Mies 53 v.)* Sopeutumisprosessin monimutkaisuus ja moniulotteisuus eivät välttämättä avaudu perheille itsestään.

8.4.3 Työllistyminen, toimeentulo ja kielitaito

Jokaisessa asiakasperheessä jompikumpi tai molemmat vanhemmista olivat joskus olleet työssä suomalaisessa työpaikassa tai yrittäjänä. Neljä perheistä oli kokeilun aikana kuitenkin toimeentulotuen asiakkuudessa. Jokaisessa perheessä äiti oli ollut tai oli parhaimmilla kotiäitinä ja hoiti perheen lapsia kotona. Työllistymiskokemuksista huolimatta monessa perheessä oli tietämättömyyttä siitä kuinka työllistyä tai jatkaa kouluttautumista työttömäksi jäämisen tai kotiäitiyden jälkeen. Asiakkaiden oli vaikea hahmottaa työvoimapolitiittisia toimenpiteitä, kielikurssille ja koulutukseen hakeutumista ja muistaa omaa kouluttautumisen- tai työhistoriaa ja niiden kielikurssien tai harjoittelupaikkojen nimiä tai ajankohtia, joissa he olivat olleet. Toisaalta saattoi olla, että sen hetkiset harjoittelu- tai työpaikat eivät vastanneet asiakkaan toiveita siitä ammatista, missä hän oikeasti olisi halunnut olla. Eräs asiakas oli saanut työpaikan siivousalalta, mutta hänen vaimonsa kertoi, että mies ei aio tehdä siivoustyötä kauaa vaan kouluttautua joko kokiksi tai autonkuljettajaksi. Mies olisi halunnut kuljettajaksi jo paljon aiemmin, mutta sopivaa koulutusta ei ollut löytynyt. Kokeilun yhdeksästä työkäisestä vanhemmasta seitsemällä ei ollut suunnitelmaa siitä, kuinka lisätä kielikoulutustaan tai ammattikoulutustaan tulevaisuudessa ammatti- tai kielitaidon vahvistamiseksi. Suurimmassa osassa perheitä heikko suomenkielentaito tai työttömyys oli arkielämää vaikeuttava tekijä.

Kokeilun aikana asiakasperheiden vanhempien työllisyystilanne oli vaihteleva. Neljässä perheessä perheen äiti oli juuri jäänyt äitiyslomalta tai oli juuri siirtymässä takaisin työmarkkinoille kun perheen isä oli joko työssä tai työttömänä työnhakijana. Asiakkaat esittivät jonkin verran kysymyksiä liittyen kielikoulutukseen tai työllistymiseensä, esimerkiksi siitä, mistä he voisivat löytää sopivan suomenkielen kurssin, työ- tai harjoittelupaikan, kuinka ja koska siirtyä kotiäitiydestä työelämään tai millaisia erilaiset kielikurssit ovat tai miten opiskella kieltä työn ohessa. Kokeilun puitteissa ohjattiinkin monta kotiäitiä vapaa-ehtoisille kielitunneille Hervannan Naistariin, joka toimii Tampereella kansainvälisenä naisten tapaamispaikkana ja järjestää maahanmuuttajaisille erilaista toimintaa. Keskeistä oli myös suunnitella kotiäideille opintojen tukemiseksi tarvittava opiskelurauhan ja -ajan löytäminen lasten hoidolta. Miesten työllistymisestä keskusteltiin tapaamisissa vähän.

Kokeilussa yhtenä keskeisinä ohjauksen tarpeena ilmeni myös kotiäitien ohjaaminen kodin ulkopuoliseen vapaa-ajantoihimintaan ja kielikoulutukseen. Toivomuksia tuli sekä työntekijöiden, että asiakkaiden puolesta. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden

vastaanotosta (1.5.1999/493) määrittelee työvoiman ulkopuolisten kuten kotiäitien kotoutumisen suunnittelun kuntien vastuulle. Käytännössä kotoutumissuunnitelmien laatiminen maahanmuuttajina saapuneille kotiäideille on kuitenkin haastavaa. Suunnitelmallisen kielen opiskelun ja yhteiskuntavalmiuksien parantaminen edellyttää paljon aikaa eri kurssitietojen etsimiseen ja niiden läpikäymiseen asiakkaan kanssa. Tämän lisäksi asiakkaan kanssa on saatava järjestymään lastenhoito sekä kulkeminen kurssille. Erään kokeiluun osallistuneen kotiäidin työvoimapolitiittinen kielikoulutus keskeytyi lasten iltapäiväkerhotoiminnan puuttumisen vuoksi, vaikka kerhoja olisi ollut tarjolla. *”Jotakin tietoa tuli kirjeessä kotiin, jostakin seurakunnan tai toisen paikan olemassaolosta ja kehoitettiin itse ottamaan sinne yhteyttä.”* (Mies 25v.) Perhe ei kuitenkaan kirjeen perusteella osannut viedä lapsia kerhoon. Vaimolla jäi siten kurssipaikka vastaanottamatta kun lapset olivat kotona. Näin motivoituneen kotiäidin tehokasta kielikoulutusaikaa jäi käyttämättä.

Kokeilusta kolmen kotiäidiksi jääneen maahanmuuttajanaisen kotoutumissuunnitelma oli laadittu alustavasti ennen kotiäidiksi jäämistä heti maahantulon jälkeen, jolloin asiakkaan tiedot suomalaisesta koulutusjärjestelmästä ja yhteiskuntavalmiudet olivat olleet vielä niin heikot, että suunnitelmat eivät ole toteutuneet tai ne ovat olleet epärealistisia. Toiveet ammatillisesta kouluttautumisesta uudessa maassa voivat vaihdella tiuhaan. Esimerkiksi yksi kokeiluun osallistuneista kotiäideistä kertoi, että *”Muistan, että ensimmäistä kotoutumissuunnitelmaa tehtäessä kerroin, että haluan parturiksi, mutta nyt haluaisin ensin kielikurssille ja miettiä sen aikana mitä haluan tehdä. Ehkä haluaisin ompelijaksi tai kokiksi.”* (Nainen 35 v.) Suomalaisessa järjestelmässä kotiäidin on pääsääntöisesti siirryttävä lasten kasvaessa työelämään, joten olisi hyvä tukea hänen yhteiskuntaan verkostautumistaan ja kieliopintoja jo kotiäitiyden aikana. Jos maahanmuuttajana saapunut kotiäiti on kotona esimerkiksi kahden lapsen syntymän ajan eikä hän osaa omaehtoisesti hakeutua mihinkään toimintaa voi hän olla kotona 4-6 vuotta pääsemättä paljoa tutustumaan ympäröivän yhteiskunnan työelämään. Toisaalta aineistossa näkyi myös päinvastaisia tilanteita. Kotiäideillä voi olla vahvempi verkosto ja tuntemus suomalaisesta yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä kuin esimerkiksi työharjoittelussa käyvällä puolisoilla, koska kotiäiti usein hoitaa perheen ja lasten asiat kaupungilla ja julkisissa palveluissa. Lisäksi kotiäideille ja lapsille on myös paljon enemmän tarjontaa vapaa-ajan harrasteista kun esimerkiksi miehille. Aineistossa ei esiinny oikeastaan miesten erillistä tukemista. Keskustelut ja konkreettinen ohjaus kohdistuivat useimmiten koko perheeseen, kotiäitiin tai lapsiin.

Erityisen paljon kysymyksiä ja toiveita perheillä oli toimeentulotuen myöntämiseen ja sosiaaliturvaetuksiin liittyen. Suomen sosiaaliturvajärjestelmän hahmottaminen ja ymmärtäminen sekä eri etuuksien hakeminen oli perheille erittäin monimutkaista. Etuuksien myöntämisperiaatteiden ja päätösten sisällön ymmärtäminen ja muutosten myötä epäsäännölliset maksatukset, takaisinperinnät tai laskelman korjaukset sotkivat usein perheen taloudellisen tilanteen kokonaan. Perheet eivät välttämättä osanneet ilmoittaa toimeentulotuen kirjallisessa hakemuksessa kaikesta tarvittavasta, täyttää hakemuksia tai seurata sitä, tulivatko hyväksyttävät menot korvattua tai koska eri etuudet tulivat maksuun. Taloudellinen tilanne tuntui toimeentulotuen asiakkuudessa olevilla perheillä olevan joka tapauksessa epäselvä ja aiheuttavan valtavaa painetta vanhemmille. Erään tapaamisen aikana esitettyjä kysymyksiä olivat esimerkiksi; ”*Millainen päätös minulla on toimeentulotukeen ja miten se on laskettu?*” ”*Mitä rahaa saan, nämäkö (osoittaa summaa leskelmasta)?*”, ”*Tulevatko nämä rahat Kelalta?*” ”*Täytyykö tässä kuussa täyttää keltainen paperi (toimeentulotuen kirjallinen hakemus)?*”, ”*Saako vaimo nyt enemmän rahaa kun on kurssilla?*” (Mies 39v.) jne.

Useimmiten taloudellista tukea toivottiin lasten harrastuksiin, muuttokustannuksiin ja kodinkalusteisiin. Valitettavasti asiakkaille ei ollut tarjota oman kielistä lomaketta tai opastusta toimeentulotuenjärjestelmästä tai myöntämisperusteista. Harkinnanvaraisista etuuksista keskusteltiin perheiden kanssa koko kokeilun ajan ja niiden myöntäminen osoittautui erittäin hankalaksi ja hitaaksi prosessiksi. Aikaa ja vaivaa olisi voitu säästää siinä, että täydentävän toimeentulotuen myöntämiseen olisi riittänyt asiakkaan suullinen hakemus kirjallisen sijaan. Erään kotikäynnin yhteydessä asiakkaan tarve oli niin ilmeinen, että sosiaalityöntekijä pystyi lupaamaan tuen välittömästi. Se, että asiakkaat joutuivat hakemaan täydentävää toimeentulotukea kirjallisella lomakkeella aiheutti vaikeuksia, sillä he eivät tieneet mitä lomakkeeseen tulisi kirjoittaa tai heidän suomenkielentaito oli liian heikko kirjoittamiseen. Sosiaaliohjaaja joutuikin usein auttamaan hakemuksen täytössä.

Lisäksi hankaluutta tuotti asioiden hoitaminen pankissa. Laskujen käsitteleminen ja pankkiautomaatin käytön opetteleminen oli eräälle perheelle vaikeaa koska kotimaassa raha-asiat oli hoidettu aina käteisellä. Raha-asioiden hoitaminen pankkitilin kautta voi olla vaikeampaa ja rahankäytön hahmottaminen myös. Laskujen maksaminen pankin kassalla taas on suhteellisen kallista toimeentulotuen asiakkaalle. Vieraassa yhteiskunnassa voi olla vaikea tietää mistä kaikesta voi tulla laskuja ja minkä suuruisia. Eräs perhe oli esimerkiksi muuttaessaan jättänyt kalusteita vanhaan asuntoonsa, josta sitten kalusteiden siirrosta lähetettiin suhteellisen kallis lasku. Tiukkojen

maksurajojen noudattaminen voi myös olla hankalaa jos toimeentulotuen ja Kelan etuuksien maksatuksissa on vaihtelua. Kokeilun perheillä oli paljon myöhästyneitä laskunmaksuja, joissa säännöllinen toimentulotuen asiointi työntekijän ajalla ja tuella olisi voinut olla avuksi. Kolme asiakasperheistä kertoi velkaantuneensa ja joutuneensa ottamaan paljon lainaa tutuilta ja ystäviltä talouden pyörittämiseksi. Monet pitivät sosiaalitoimen tapaa myöntää toimeentulotukea esim. kalusteisiin kuittia vastaan erittäin hankalana, koska käytäntö edellyttää rahan lainaamista ja käytännöt ovat epäselvät ja rahasummista sopiminen oli epäselvää. Eräs asiakas totesi, että *”Talouden ylläpitäminen oli vaikeaa koska toimeentulotukea maksetaan epämääräisin ajoin ja taloutta oli vaikea suunnitella. Pitää lainata tutuilta ja koska rahat on tiukassa, jos tulee pienikin ylimääräinen kustannus, esimerkiksi lääkekulu, kuun talous menee ihan sekaisin ja on pulassa.”* (Nainen 35 v.) Kamppailu taloudellisista etuuksista oli asiakkaalle raskasta ja vei paljon aikaa ja energiaa muulta kotoutumiseen ja sopeutumiseen liittyvältä ajalta.

Asiakkaan kielitaidon todellinen arvioiminen ja sen riittäminen sosiaalipalveluissa asioimiseen osoittautui tapaamisten aikana haasteelliseksi. Sosiaalityöntekijällä ei varsinaisesti ole muuta mahdollisuutta arvioida asiakkaan kielitaidon tasoa kuin keskustelemalla hänen kanssaan suomeksi. Sosiaalityöntekijät pyrkivät kartoittamaan asiakkaan tarvetta kielikursseihin ja asiakkaat usein totesivat kielitaidon puutteen olevan erittäin ongelmallista. Kokeiluun osallistuneissa perheissä kielitaito oli hyvin eritasoista eri perheenjäsenillä ja huomattiin, että perheissä oli eroja perheenjäsenten muissakin kuin suomenkielentaidoissa, joita ei ollut osattu välttämättä huomioida tulkin varaamisessa. Esimerkiksi perheet joissa vanhemmilla oli eri äidinkieli (monikulttuuriset avioliitot) tai vanhemmat hallitsevat kolmansia kieliä. Esimerkiksi eräässä perheessä käytettiin persiankielen tulkkia, jossa vanhempien äidinkieli oli dari, mutta kuten useat darin kieliset, perheen isä puhui hyvää persiaa kun taas äiti ei. Vanhempien äidinkielten ollessa eri, voi vaarana olla ettei sillä puolisololla jolla on heikompi tai eri kielitaito, ole ilman tulkkausta mahdollisuutta ymmärtää keskustelua tai tuoda omia mielipiteitään esiin. Tällöin tieto ja vastuu asioiden hoitamisesta kaatuu toiselle puolisololle. Lisäksi tulkkauksen toi esiin asiakkaan oman kielen merkityksen kulttuuristen ja tunne-elementtien välittäjänä tapaamisissa. Asiakkaan omakielen merkitys vuorovaikutuksessa sisältää paljon tunne-elementtejä ja sen avulla on helpompi kuvata omia tunteita ja mielipiteitä. Tulkin varaaminen asiakastapaamisiin ilmentää myös työntekijän halukuutta aidosti kuulla mitä asiakkaalla on sanottavana. Asiakkaat eivät itse kokeneet tulkin käytön vähyyttä puutteena tai ongelmana, mutta aineistossa se oli eräs työntekijöiden useimmiten tarkastama asia ja tulkin käytön oikeudesta tiedotettiin vahvasti. Kokeilun aineistossa tulkki oli aina paikalla, mutta osa asiakkaista halusi käyttää jo oppimaansa suomenkieltä.

Kokeilun kautta esiin nousi siis palvelutarpeena suunnitelmallisten ja seurattujen kotoutumissuunnitelmien laatiminen sekä työttöminä työnhakijoina oleville miehille, että kotiäideille. Työttömyyden ja kotiäitiyden aikana olisi hyvä pyrkiä varmistamaan, että työllistymisen edellytyksiä ylläpidetään ja kehitetään kotonaolon aikana. Aktiivinen osallisuus ympäröivään yhteiskuntaan tasapainottaa myös vastuunjakoa kun kummallakin vanhemmalla on riittävästi yhteiskuntavalmiuksia. Tärkeää olisi pystyä tukemaan ja ohjaamaan kumpaakin vanhempaa omassa koulutuksessa ja työllistymisessä erikseen. Raha-asioiden hoitamisessa palvelutarpeena näkyi selvästi se, että asiakasta ohjataan riittävästi etuuskien myöntämisen- ja maksamisperusteista sekä siinä milloin mikäkin etuus on käytettävissä ja koska tulee hakea muutosta sekä antaa opastusta maksuautomaatin käytössä. Palvelutarpeena näkyi myös omankielisen materiaalin tarjoaminen. Kirjalliset ohjeet toimeentulotuesta olisi hyvä antaa myös asiakkaan omalla kielellä ja siirtää asiakas kirjalliseen toimeentulotuen asiointiin vasta kun voi olla varma, että asiakas ymmärtää ja hallitsee sosiaaliturvajärjestelmän. Kirjallinen asiointi on omiaan sekoittamaan taloudellisia asioita monimutkaisuutensa vuoksi ja siksi, että sen käyttäminen edellyttää hyvää tuntemusta toimeentulotuen luonteesta ja maksuperusteista. Lisäksi kirjallinen asiointi ei anna mahdollisuutta huomata asiakkaan puutteellista ymmärrystä sosiaaliturvajärjestelmästä ja voi syntyä ”ymmärrysharha”. Tällä tarkoitan sitä, että sekä työntekijä että asiakas luulevat, että asiakas hallitsee sosiaaliturvajärjestelmän perusteet vaikka näin ei olisikaan. Asiakkaat usein totesivat/antoivat ymmärtää että tunsivat toimeentulotuen perusteet ja käytännöt vaikka lähes jokainen toimeentulotukea hakeva perhe tarvitsi lopulta kuitenkin neuvoja ja apua asioinnissa ja papereiden tulkinnassa. Suomenkielen lukemisen ja kirjoitustaidon hallitseminen korostuu kirjallisessa toimeentulotuen asiointissa. Asiakkaan kyky täyttää kirjallisia hakemuksia tulisi varmistaa ja se pystyykö asiakas selittämään tarpeitaan kirjallisesti, kun on kyse esim. harkinnanvaraisesta hakemuksesta. Työntekijän poikkeaminen perheen kotona kotikäynnillä voi helpottaa täydentävän toimeentulotuen myöntämisen keskustelua ja tarpeenmäärittystä myös työntekijän osalta. Palvelutarpeena esiintyi etenkin työntekijöiden esiin nostamana tulkin käyttö neuvottelutilanteissa. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tulkin käyttö oli tärkeää etenkin kouluissa ja päiväkodissa perheen asioissa.

9. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustehtävässä asetin tavoitteeksi tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tekemään arviota maahanmuuttajaperheen palvelutarpeesta sosiaalitoimistossa. Asiakastapaamisten keskustelunaiheet keskittyivät pääsääntöisesti viiteen aihepiiriin, jotka olivat perheen Suomeen muutto, lasten koulu, päiväkoti ja harrastusasiat, aikuisten työtilanne ja kielikoulutus, perheen muiden palveluiden selvittäminen ja sosiaaliturvaetuudet. Tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta, että maahanmuuttajien palvelutarpeet sisältävät normaalipalveluihin verrattuna korostuneen tarpeen opastukseen ja neuvontaan, sosiaaliohjaukseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Alla kertaan tiiviisti millaisia vastauksia tutkimuskysymyksiin saatiin.

9.1. Tulosten yhteenveto

Tutkielman teoriaosan kirjallisuus kohdistui enemmän maahanmuuttajien erityispalveluiden tarpeisiin, monikulttuurisuuteen sekä työntekijöiden kykyyn ymmärtää asiakkaan maahanmuuttajuutta. Teoriassa käsiteltyjä, mutta aineistossa heikommin näkyviä asioita olivat sosiaalisen verkoston, syrjintä kokemusten sekä sopeutumisstrategian tai kulttuuristen erojen merkitys asiakkaan sopeutumiseen. Tutkielman teoreettisessa osiossa ja aineistossa erityisesti yhteneviä asioita olivat kodin perustamiseen liittyvät asiat, asiakkaan psykologinen suhtautuminen muuttoonsa, toimeentulon järjestäminen ja kielitaidon merkitys. Myös aviopuolisoiden sekä lasten ja vanhempien välinen eriaikainen sopeutuminen näkyi vahvasti perheiden tilanteissa. Aineistossa näkyi erityisesti asiakkaiden palvelutarve käytännön ohjauksesta lähipalveluiden käyttöön sekä lasten kasvun tukemiseen, jota teoreettisessa osiossa ei taas paljoa käsitelty.

Sosiaalityöntekijöiden esiin nostamia seikkoja liittyen asiakkaan maahanmuuttajuuteen olivat ensinnäkin kokemus Suomeen muutosta ja vanhempien ja lasten tunne sopeutumisesta. Työntekijät kyselivät myös satunnaisesti perheen kotimaan olosuhteista. Vanhempien kyky tukea lasten sopeutumista ja koulunkäyntiä uudessa yhteiskunnassa huolestutti. Jonkin verran keskusteltiin siitä, kuinka vanhemmat itse ovat sopeutuneet ja kuinka muutto oli vaikuttanut parisuhteeseen. Lisäksi työntekijöitä kiinnosti eri perheenjäsenten kielitaidon kehittyminen. Asiakkaan kulttuuritaustaan liittyvistä tekijöistä työntekijät ottivat useimmiten esiin miesten ja naisten välisen valta- ja työnjaon. Kulttuurieroja käsittelevien keskustelujen merkitys oli nähtävissä, vaikka asiakkaan erilainen kulttuuritausta ei vaikuttanut palveluun ohjaamiseen. Kulttuuri koettiin sosiaalityön osalta

merkittäväksi pääsääntöisesti siltä osin, että lapsilla olisi oikeus ja mahdollisuus oppia omaa kieltään ja kulttuuria. Forsander ym. (1994) mainitsevat yksilöllisten ominaisuuksien vaikuttavan maahanmuuttajan mahdollisuuksiin sopeutua uuteen yhteiskuntaan yhteiskunnallisten tekijöiden lisäksi. Yksilöllisiksi tekijöiksi he mainitsivat perheen muuttoon liittyvät tekijät, kulttuuriin liittyvät tekijät sekä perheen nykyisen elämäntilanteen, kuten perheenväliset suhteet, taloudellinen tilanne, tulevaisuuden suunnitelmat uudessa maassa, henkinen hyvinvointi jne. (Mt., 48, 54.) Aineistossa sosiaalityöntekijät selvittivät perheen maahanmuuttoa ja yleistä elämäntilannetta, mutta kulttuuriin ja sopeutumiseen liittyvät tekijät jäivät vähemmälle käsittelylle. Asiakkaan maahanmuuttajuuteen liittyvät palvelutarpeet keskusteluissa keskittyivät etenkin yhteiskuntavalmiuksiin sekä kielitaitoon ja lasten kasvuun liittyviin tekijöihin. Aineistossa varsinaisia kulttuurieroavaisuuksiin liittyviä erimielisyyksiä ei ollut kuin yksi, joka liittyi lapsen ympärileikkaukseen ja sen taloudelliseen tukemiseen. Muut tapaamisissa esiintyneet kulttuuriin liittyvät keskustelut olivat lähinnä tiedustelua eroavaisuuksiin maiden välillä.

Kokeilun aikana maahanmuuttajaperheen kanssa työskentelystä paljon aikaa käytettiin sen selvittämiseen onko perhe osannut hakeutua kaikkiin tarpeellisiin palveluihin ja kuinka perheen muutto ja sopeutuminen Suomeen on onnistunut. Perheen avuksi suunniteltiin sopeutumista edistäviä toimenpiteitä, kuten ohjaamalla asiakas kielikoulutukseen ja vapaa-ajantoimintoihin, joilla haluttiin myös tukea asiakkaan kielitaidon oppimista ja kontakteja suomenkielen käyttöön ja sosiaalisiin verkostoihin uudessa maassa. Tapaamisissa annettiin myös paljon yleistä tietoa asiakkaalle kuinka toimia eri palveluiden suhteen. Tärkeänä nähtiin myös palveluiden esittelemisen sisällöllisesti ja niistä tiedottaminen (esim. perhepalvelut), mutta käytännössä aika ei usein riittänyt tähän. Sosiaalityöntekijät korostivat tapaamisissa asiakkaalle erityisesti oikeutta tulkin käyttöön eri palveluissa ja neuvottelutilanteissa. Maahanmuuttajaperheiden palvelutarpeen määrittely näkyi tapaamisissa niin, että työntekijöiden työskentelyssä korostui asiakkaan elämäntilanteen ja siihen liittyvän palvelutarpeen kartoittaminen, yleinen neuvonta ja opastus, palveluohjauksen toteuttaminen sosiaaliohjaajan tuella sekä perheen sopeutumiseen liittyvät keskustelut. Asiakkaan maahanmuuttajuus näyttäytyi sosiaalityöntekijälle tarpeena tarkistaa onko perhe osannut hakeutua kaikkiin tarpeellisiin palveluihin ja tarpeena antaa yleistä ohjeistusta siitä kuinka Suomessa toimitaan. Työntekijä painotti palveluissa asiakkaan palveluohjausta ja edunvalvontaa, tarjosi sopeutumista ja kielitaitoa kohentavia toimenpiteitä ja selvitti jonkin verran suomalaisia kulttuuriarvoja ja toimintatapoja.

Asiakkaan itse ilmaisemissa tarpeissa korostui konkreettisten toimintaohjeiden saaminen eri toimintatilanteissa. Asiakkaan näkökulmasta tärkeinä palveluina esiintyi käytännön opastuksen ja palveluohjeistuksen saaminen. Asiakasperheillä oli paljon toimeentulotuen myöntämiseen ja sosiaaliturvaetuuksiin liittyen epäselvyyksiä sekä lasten harrastus- ja päiväkotiasioiden järjestäminen tuntuivat aiheuttavan joissakin perheissä erityisiä vaikeuksia, vaikkakin ne koettiin tärkeäksi lasten sopeutumisen kannalta. Suomenkielen kurssien ja työllistymisen etsimisessä toivottiin myös apua. Monet asiakkaista toivoivat, että he pääsisivät helpommin asioimaan sosiaalitoimistoon. Toivomuksena oli, että olisi joku jota pääsee tapaamaan nopeasti, kun tarvitsee apua muissa palveluissa toimimiseen tai kysyäkseen kuinka toimia tietyssä tilanteessa. Kulttuurieroista perheet puhuivat vähän. Asiakkaat kertoivat joskus kotimaansa olosuhteista, mutteivät pohtineet muuton tuomia kulttuurieroja perheen elämässä. Kulttuurierot tulivat esiin lähinnä liittyen lasten asemaan ja terveydenhoitoon sekä tapaan keskustella ulkopuolisten kanssa vaikeista asioista.

Tutkielman aineiston kautta esiin nousseet palvelutarpeet liittyivät käytännössä sopivan asunnon löytymiseen, lähipalveluiden käyttöön, lupa-asioiden hoitamiseen sekä työ- koulutus- ja vapaa-ajan toimintoihin ohjaamiseen. Asiakkaan avustaminen kodin perustamisessa ja lähipalveluiden löytämisessä ovat tärkeä tuki asettumisen alussa ja suunnitelmallisen kotoutumisen ja yhteiskuntaelämään osallistavien toimenpiteiden löytyminen maahanmuuttajan työttömyyden tai kotiäitiyden aikana osoittautui myös tärkeäksi. Myös perheen maahanmuuttoon liittyvän ajan ja sopeutumiseen liittyvät keskustelut koettiin osittain mielenkiintoisina. Palvelutarpeen voisi määrittellä näin olevan myös sosiaalityöntekijän keskustelut, jotka tukisivat perheitä työstämään kahden kulttuurin välissä elämistä ja pohtimaan maahanmuuton pysyvyyttä ja vaikutuksia eri perheenjäsenten elämään. Raha-asioiden hoitamisessa palvelutarpeena näkyi asiakkaan ohjaaminen sosiaaliturvaetuuksien myöntämis- ja maksamisperusteista, omankielisen opastusmateriaalin tarjoaminen. Asiakkaat toivoivat lisäksi erityisesti enemmän neuvontaa ja nopeammin saatavaa matalankynnyksen opastusta. Palvelutarpeena näkyy näin siis myös pidempien ja useampien asiakasaikojen tarjoaminen.

Merja Anis (2007) määrittelee maahanmuuttajia erityisesti koskettaviksi kysymyksiksi sosiaalityössä neljä asiaa; kulttuuristen yhteisöjen vaikutus maahanmuuttajan elämään, asiakkaan taustan ja menneisyyden merkitys asiakkaan nykytilanteeseen, asiakkaiden vaikeudet saada ymmärrettävää ja riittävää tietoa yhteiskunnasta ja sen palveluista sekä sosiaalityön kyvyn tiedostaa rasismien mahdollisuus ja vaikutus sekä puuttua siihen. Näistä tekijöistä tutkielman aineistossa

esiintyi se, että sosiaalityöntekijät pyrkivät erityisesti antamaan tietoa yhteiskunnan palveluista sekä selvittämään asiakkaan menneisyyttä, mutta oman etnisen ryhmän vaikutusta perheen elämään ja asiakkaan kokemusta vähemmistönä elämisestä sekä siihen mahdollisesti liittyvä syrjintä- ja rasismikokemusten mahdollisuus jäi vähemmälle käsittelylle. Myöskään asiakkaat itse eivät vahvasti tuoneet näitä asioita esiin.

Tutkielman tulokset eivät poikkea paljoa aiempien tutkimusten tuloksista. Esimerkiksi myös Suurpää (2002) on todennut, että maahanmuuton alkuvaiheessa asiakasta voidaan tukea tarjoamalla ennaltaehkäiseviä asumiseen, koulutuksen ja työllistymiseen, kulttuuriin ja vapa-aikaan sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyviä tukitoimia. Lisäksi hän mainitsee, että suomalaisissa hyvinvointipalveluissa viimeaikoina vahvistunut asiakkaan oman aktiivisen osallistumisen korostaminen voi vaikeuttaa maahanmuuttajan asiointia puuttuvien yhteiskuntavalmiuksien vuoksi eikä maahanmuuttajien itse ilmaistut tarpeet välttämättä saa riittävästi valtaa tai tukea, jos ne eroavat suomalaisista tarpeista kulttuurisesti tai elämäntavaltaan (Mt., 204 -208.)

Vastaavanlaisia tuloksia on saatu myös Helsingin seudulla (2008) tehdyssä tutkimuksessa. Siinä erityisesti maahanmuuttajien kanssa tehtävää asiakastyötä koskivat kirjallisen asioinnin sopimattomuus, vaikeudet hahmotta palvelujärjestelmää, mahdollisuudet huomioida kulttuurierot peruspalveluissa ja maahanmuuttajaperheiden haasteelliset tilanteet sekä taloudellisesti, että perhesuhteissa. Selvityksen mukaan sosiaalipalvelujen toimivuutta voitaisiin parantaa palveluihin liittyvällä ohjauksella sekä varaamalla maahanmuuttaja-asiakkaille enemmän aikaa. (Peltola & Metso 2008, 38, 47, 55, 85 – 88, 92 – 93.)

9.2. Palveluiden kehittäminen

Tutkielman kolmannessa luvussa esitetään, että aiemmissä tutkimuksissa on tutkittu lähinnä maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointia ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia maahanmuuttajien kanssa työskentelemisestä. (Forsander 1994; Sarvimäki & Kangasharju 2006; Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998; Ikäläinen ym. 2003 ja Hammar-Suutari 2006.) Tältä osin koen, että tutkielmallani pystyin hieman raottamaan enemmän työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, jota on tutkittu vähemmän. Tiivistetysti tutkielma nosti mielestäni esiin seuraavat eri teemat, joiden kautta maahanmuuttajaperheiden sopeutumista ja kotoutumista sosiaalipalveluissa voitaisiin tukea:

- Asettumisen tukeminen kodin perustamisessa ja lähiympäristön palveluihin tutustuttaminen.
- Asiakkaan tukeminen suunnitelmallisessa ammatti- ja kielikoulutuksen hankkimisessa.
- Lasten päiväkot-, koulu- ja iltapäivätoiminnan tukeminen ja siinä vanhempien roolin vahvistaminen.
- Perheenjäsenten etnisen identiteetin vahvistaminen, syrjäytäkokenemusten ja sosiaalisen verkoston pohtiminen suhteessa perheenjäsenten sopeutumiseen ja asettumiseen.
- Toimeentulotukiasiointin selkiyttäminen (riittävät asiointiajat ja omankielinen opastusmateriaali).

Sosiaalityön palveluna perheen asettumista voitaisiin tukea esimerkiksi mahdollisimman sopivan asunnon ja asuinalueen löytymisellä heti muuton alkuvaiheessa, ettei perhe joutuisi muuttamaan useasti. Asettuminen tiettyyn kaupunginosaan, naapurustoon, lähipalveluihin ja harrastuksiin voi lykkäytyä jatkuvien muuttojen vuoksi. Tämä edellyttäisi huolellista arviointia perheen sen hetkisestä tilanteesta ja mahdollisista muutoksista tulevaisuudessa. Useat muutot, vaikka ne olisivat kaupungin sisäisiä, häiritsevät erityisesti myös lasten sopeutumista sillä kaverit, koululuokka ja harrastusmahdollisuudet vaihtuvat muuttojen myötä. Aikaa kuluu myös lähipalveluiden käytön opettelemiseen ja jos esimerkiksi perheen omalääkäri tai sosiaalityöntekijä vaihtuu jatkuvasti voi asiakkaan kokonaisvaltainen tuen tarve jäädä entistä heikommin huomioiduksi. Kodin sopivan koon ja sijainnin merkityksen lisäksi asiakkaiden toiveista aineiston perusteella tärkeäksi nousi kodin kalusteiden hankinta. Toimeentulotuen asiakkaina perheillä oli usein taloudellisesti erittäin tiukkaa ja huonekalut ovat suhteellisen kalliita. Tämän vuoksi perheillä saattoi kestää kauan ennen kuin koti saatiin kalustettua. Muuton jälkeen vielä pitkän ajan jälkeen jotkut huoneet saattoivat olla perheillä lähes tyhjänä. Toimeentulotuen tiukat summarajat ja rahan korvaaminen kuittia vastaan hankaloittivat kalusteiden hankintaa, koska raha johonkin tiettyyn kalusteeseen saattoi edellyttää lainaamista tutulta ja sen korvaaminen toimistosta takaisin kestää viikkoja. Koska kodin miellyttävyys on yksi ihmisen tärkeimpiä turvallisuuden tunteeseen ja viihtymiseen vaikuttavista tekijöistä sen kuntoon saaminen olisi hyvä tapahtua kohtuullisen nopeasti. Maahanmuuttajalla voi olla vaikea keskittyä sopeutumisen ja asettumisen muihin puoliin jos koti ei tunnu miellyttävältä. Uuteen maahan asettuminen alkaa kodin kalustamisella ja asettuminen voi jumiutua siihen, ettei koti täytä kodin kriteereitä.

Sosiaalityöntekijän mahdollisuudet auttaa asiakasta työ-, koulu- tai harjoittelupaikan etsimisessä yhdessä asiakkaan kanssa olivat pienet. Pääsääntöisesti asiakas ohjattiin yksin suoraan

työvoimatoimistoon. Erilaisten vaihtoehtojen etsiminen ja niiden valitseminen suhteessa aiempaan koulutukseen, osaamiseen, työkokemukseen sekä perhetilanteeseen edellyttää laajaa tuntemusta yhteiskunnan työ- ja koulutusrakenteesta. Myös se, kuinka opiskelut voidaan rahoittaa, miten hoitaa työsopimus ja verotusasiat tai kuinka esim. osa-aikatyö vaikuttaa sosiaalietuuksiin edellyttävät paljon neuvontaa ja ohjausta. Näkisinkin, että asiakkaat olisivat hyötäneet tässä paljon sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan yhteistyöstä. Myös harjoittelupaikkoihin tutustuminen tai niiden etsiminen olisi onnistunut monipuolisemmin ja tehokkaammin sosiaaliohjaajan tai työvoimaneuvojan ohjauksessa. Olisikin syytä pohtia millainen rooli sosiaalityöntekijällä on asiakkaan koulutuksen ja kielitaidon suunnittelun tukemisessa suhteessa työvoimaneuvojaan? Sosiaalityöntekijällä on tärkeää kokonaisvaltaista tietoa perheen kokonaistilanteesta, jota työvoimaneuvoja voisi tarvita kouluttautumisen suunnittelun apuna ja mahdollisuus järjestää niitä tukitoimia, joita asiakas tarvitsee voidakseen osallistua tarvittavaan koulutukseen esimerkiksi lastenhoidon osalta. Lisäksi sosiaalityön osa-alueena esiintyy kotiäitien kieli- ja yhteiskuntavalmiuksien ylläpito kotiäitiyden aikana. Sisäasianministeriön selvitys (2009) tukee näitä havaintoja. Selvityksessä maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseksi tulisi tarkistaa työ- ja elinkeinotoimistojen sekä kunnan sosiaaliviranomaisten yhteistyötä ja työnjakoa sekä lisätä suunnitelmallisen kouluttautumisen tukemista. (Maahanmuuttajien työllistyminen...2009, 91 – 92.)

Yhden työntekijän on mahdotonta vastata kaikkien perheenjäsenten tarpeisiin yksin ja näin ollen perheen kokonaisvaltainen tukeminen edellyttäisi mahdollisuuksia hakea tukea muilta perheen kanssa toimivilta tahoilta ja toimia moniammatillisesti. Koska vieraaseen maahan muuttaminen koskee perheen elämän kaikkia osa-alueita, voi yhteistyötä perheen asioissa joutua tekemään monellakin taholla. Erityisesti tässä sosiaaliohjaajan työskentely tukee perheen kanssa tehtävää työtä. Kokeilussa sosiaalityöntekijän lisäksi perheillä oli sosiaaliohjaaja, johon asiakasperhe sai joustavammin ja nopeammin kontaktin kuin sosiaalityöntekijän ja saivat näin nopeasti toimintaohjeita ja käytännön ohjausta vieraassa yhteiskunnassa. Kokeilussa esiin tulleita kumppaneita perheen asioissa olivat muun muassa lasten päiväkodit ja koulut, terveydenhuolto, tulkkaus, työvoimatoimisto, kolmannen sektorin toimijat ja lupaviranomaiset. Koska maahanmuuttaja-asiakkaan on välillä vaikea tietää mitä odottaa tai toivoa eri tahoilta, voidaan sosiaalityöntekijän roolissa nähdä myös velvollisuus valvoa asiakkaan etuja ja oikeuksia muissa palveluissa. Erityisen tärkeänä aineiston perusteella maahanmuuttajaperheiden kanssa näkisin yhteistyön vähintään työvoimatoimiston sekä lasten päiväkodin/koulun kanssa, sillä vanhempien taidot seurata lasten sopeutumisen ja oppimisen etenemistä ja tukea lasten koulutyöskentelyä

osoittautuivat osittain puutteelliseksi. Moniammatillista yhteistyötä voisi tehdä myös perheen omaa kulttuuria ja kieltä tukevien tahojen kanssa kuten maahanmuuttajayhdistysten kanssa.

Maahantulon yhteydessä, kun perheen arjen asiat on saatava alkuun ja järjestykseen, on mielestäni ennaltaehkäisevää antaa asiakkaalle riittävästi aikaa ja ohjeistusta niin, että hän osaa valita itselleen oikeat palvelut ja oppia käyttämään niitä. Sosiaaliohjauksen kautta asiakas saa matalan kynnyksen ohjausta helpommin ja nopeammin. Kokeilussa sosiaaliohjaajan tehtävänä oli asiakkaiden ohjaaminen palveluihin ja matalan kynnyksen paikkoihin, joiden kautta perhe voi lähteä tutustumaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Sosiaaliohjaajan työ mahdollistaa perheen kanssa toimiston ulkopuolella liikkumisen paremmin kuin sosiaalityöntekijän. Kokeilussa esimerkiksi kotiäideille Naistariin ja lapsille Toimelaan ohjaaminen oli asiakkaiden mielestä oikein hyvä asia. Tämä on selkeää, nopeaa ja konkreettista apua ja palveluohjausta asiakkaalle. Sosiaaliohjaajaan oli myös matalampi kynnyks ottaa yhteyttä kuin sosiaalityöntekijään ja hänelle oli helpompi ja nopeampi soittaa ja saada tapaamisaikoja. Myös lasten asioissa sosiaaliohjaus osoittautui erittäin tärkeäksi. Päiväkoti- ja koulukeskustelut toimistolla olivat ajoittain hankalia, koska perheet eivät muistaneet päiväkotien ja koulujen nimiä tai osoitteita ja runsaasti keskusteluaikaa käytettiin arvuutteluun missä oli käyty ja miten lasten sopeutuminen niissä sujui. Sosiaaliohjaaja voi konkreettisesti maahantulon alussa ohjata vanhempia viemään lapsia oikeaan kouluun tai päiväkotiin ja toimia vanhempien apuna vuorovaikutuksessa sen henkilökunnan kanssa. Lisäksi hän voi ohjata lapsia ja vanhempia lasten iltapäivätoiminnan ja vapaa-ajan toiminnoissa, joita maahanmuuttajavanhempien on usein vaikea löytää. Sosiaaliohjaajalla on mahdollisuus seurata perheen arjen sujumista lähempää ja tavata perhettä toimiston ulkopuolella, havainnoida siinä mahdollisesti syntyviä haasteita eritavalla kuin sosiaalityöntekijä ja reagoida niihin nopeammin.

Tutkielman teoreettisessa osiossa esittelen aiemmassa kirjallisuudessa esitettyjä teorioita maahanmuuttajan erilaisista tavoista mukautua uuden yhteiskunnan toimintatapoihin ja kulttuuriin. Näitä olivat esimerkiksi sopeutumisen eri vaiheet ja strategiat, kulttuurishokki tai erilaiset puolustusmekanismit. Kokeilun asiakastapaamisissa käsiteltiin paljon arjen käytännön asioita, sen sijaan asiakkaan sopeutumiseen liittyvät strategiat tai käyttäytyminen jäivät pääsääntöisesti käsittelemättä. Vaikka aineisto osoitti, että perheet usein toivoivat sosiaalitoimistolta konkreettista palveluohjausta, voisi arkisten vaikeuksien kohtaamista helpottaa keskustelu sopeutumisen ja asettumisen problematiikasta. Tämä edellyttää työntekijältä perehtymistä kotoutumisen problematiikkaan. Hyviä keskustelun aiheita voisi olla esimerkiksi se, mitä perhe itse ajattelee siitä, mitä vaikutuksia muutoilla ja sopeutumisella voi olla yksilön ja perheen hyvinvointiin ja arjen

sujumiseen? Mitä uutta, vaikeaa, ristiriitaista muutto uuteen yhteiskuntaan ja kahden kulttuurin välissä eläminen on tuonut eri perheenjäsenille? Miten se on vaikuttanut perheenjäsenten välisiin suhteisiin? Ovatko perheenjäsenten odotukset maahanmuutossa toteutuneet vai aiheuttaneet pettymyksen? Arjen vaikeuksien hyväksyminen helpottuisi kun asiakas huomaisi niiden olevan osa normaalia sopeutumisprosessia. Myös Pitkänen (1997) toteaa, että maahanmuuttajan kanssa työskentelevän työntekijän valmiuksiin tulisi kuulua kyky ymmärtää maahanmuuttajan erilaisia tarpeita liittyen maahanmuuttajan sopeutumiseen, sosiaalisiin suhteisiin ja psyykkiseen hyvinvointiin. (mt., 17 - 19).

Työntekijöiden kykyä huomioida asiakkaan maahanmuuttajuutta ja akkulturaatioprosessia voitaisiin lisätä tarjoamalla koulutusta liittyen sopeutumisstrategioihin ja kulttuurisensitiivisiin lähestymistapoihin sekä lisätä työssä käytettäviä resursseja, kuten pitemmät ja säännölliset asiakasajat sekä tuottaa erikielistä materiaalia, jota voidaan asiakkaille jakaa. Aineistosta lähes puuttuva asiakkaan kulttuuriin ja etnisyyteen liittyvä keskustelu viittaisi siihen, että sosiaalipalveluissa vallitsee vielä heikon monikulttuurisuuden vaihtoehto, jossa maahanmuuttajat voivat toteuttaa kulttuuriaan yksityiselämän piirissä, mutta julkisissa yhteisöissä oletetaan sopeutuvan valtaväestön käytöksen ja normeihin. (Pitkänen 2006, 96.) Palvelujärjestelmä ei vielä pysty tarjoamaan vahvan monikulttuurisuuden vaihtoehdon mukaisia asiakkaan oman kulttuurin mukaisia tukipalveluita kuten esimerkiksi aineistossa esiintyneeseen poikien ympärileikkaukseen. Tässä yhteydessä voidaan pohtia annetaanko työntekijöille riittävästi koulutusta ja työresursseja oikeasti keskustella kulttuurisesti eroavista tavoista ja arvoista. Sosiaalityöntekijöiden kyvyllä ja tietämyksellä käydä keskustelua perheen kanssa kulttuurien yhteensovittamisesta on merkitystä myös työntekijän oman kulttuurisensitiivisen työotteen kehittymisellä. Keskustelu kulttuuritaustan merkityksestä asiakkaan kanssa voi helpottaa sekä työntekijää että asiakasta ymmärtämään erilaisia elämäntapoja sekä keinoja pohtia omia sopeutumisen raja-aitoja. Rakentava keskustelu kulttuurierojen merkityksestä voi maahantulovaiheessa ehkäistä kulttuurishokin oireita ja antaa vihjeitä työntekijälle siitä millaiset tukitoimet voisivat olla tehokkaita. Pentikäinen (2005) toteaa, että kulttuurien kohdatessa kyse on muun muassa tapakulttuurien ja elämäntapojen hienovaraisesta erojen tajumisesta ja siihen liittyvästä kommunikaatiosta. Kulttuurien ja uskontojen tuntemus voi olla hyvä työväline, jolla tukea molemminpuolista ymmärtämystä sekä vuorovaikutuksen ja tiedon vastaanottamisen prosesseja. Eri kulttuureissa on esimerkiksi eri käsityksiä työntekijän roolista ja asemasta ja tämä näkyy asiakkaan käyttäytymisessään kohdatessa. Vaikka tapojen ja kulttuurin tuntemus olisi maahanmuuttajien kanssa usein avuksi voivat työntekijän tiedot olla Pentikäisen mukaan riittämättömät. (Mt., 173.)

Tapaamisten pohjalta jäin myös miettimään kuinka kiinteästi asiakkaan syrjintä ja rasismikokemusten käsittelyn tulisi kuulua sosiaalityöhön? Vaikka asiakkaat eivät itse aktiivisesti tuoneet esiin rasistisia kokemuksia, se ei tarkoita etteikö niitä välttämättä olisi. Sisäasiainministeriön (2000) selvityksen mukaan ulkomaalaisiin kohdistuneista rikoksista 39 prosenttia on rasistisia. Rikoksen perustumista rasismiin voi olla vaikea todeta, jos sitä ei ilmoituksessa selkeästi ilmaista joko poliisin tai uhrin osalta ja kynns tehdä rikosilmoitus voi muutenkin olla korkea. Yleisimpiä rasistisia rikoksia olivat pahoinpitelyt ja vahingonteot sekä henkinen väkivalta, johon sisältyvät esimerkiksi solvaukset, syrjintä, uhkaukset ja kotirauhan häirintä. (Poliisin tietoon tullut rasistinen rikollisuus 1999, 9 – 12.) Sosiaalityöntekijöiden taitoja ottaa puheeksi aihe asiakkaan kanssa voitaisiin ehkä myös kehittää sekä valmiuksia auttaa asiakasta kohtaamaan, ohittamaan ja käsittelemään rasistisia kokemuksia. Jos maahanmuuttajalla on rasistisia kokemuksia, tarvitaan myös taitoa ja kokemusta, kuinka lievittää asiakkaan pelkoa, turvattomuuden tunnetta tai epäluottamusta ympäröivään yhteiskuntaan. Tarpeen on myös pohtia kuinka työntekijä voi tukea maahanmuuttajan identiteetin vahvistamista jos asiakas kokee vaikeaksi sovittaa oman erilaisuutensa suhteessa valtaväestöön. Tätä olisi hyvä pohtia myös perheen lasten kohdalla, sillä erilaisuus ja kulttuuriristiriidat voivat olla erityisesti nuorille vaikea käsitellä. Perhettä pitäisi voida tukea kokonaisuutena ylläpitämään ja löytämään oman kulttuurinsa vahvuudet ja hyvät puolet, jotta perheenjäsenet voisivat niihin tarvittaessa tukeutua.

Aineistossa ilmeni, että perheillä oli sosiaalista verkostoa johon turvautua, mutta keskustelua sen käyttämisestä sosiaalityön tukena ei varsinaisesti käyty. Sosiaalisen verkoston kartoittaminen ja avuksi käyttäminen voisi olla sosiaalityöntekijälle apukeino perheentilanteen ymmärtämiseen ja asettumisen tukemiseen. Usein maahanmuuton jälkeen voi olla, ettei verkostoa paljoa ole, joten sen lisääminen voisi olla myös työn tavoitteena. Jos verkostoa on, voidaan sitä hyödyntää voimavarana kun taas sen puuttuessa sitä voitaisiin yrittää vahvistaa esimerkiksi ystävä- tai tukiperheen kautta. Verkostokartan laatiminen voisi olla työväline tilanteissa, joissa pohditaan perheen voimavaroja tai sitä miten vanhemmat ja lapset toteuttavat omaa kulttuuria ja kieltään. Verkostokarttaa voitaisiin käyttää keskusteluapuna vanhempien kanssa kun kartoitetaan lapsen sopeutumisen ja vapaa-ajantoiminnan tukemista ja mitoitetaan tukitoimia. Jos lapsi on esimerkiksi vapaa-ajalla jatkuvasti oman etnisen ryhmän kavereiden kanssa, miten se vaikuttaa suomenkielen kehittymiseen? Kartan kanssa voitaisiin myös miettiä onko asiakkaalla ollenkaan suomalaisia kontakteja, jotka tukisivat kielenoppimisessa ja yhteiskunnan käytäntöjen oppimisessa? Kartan tekeminen voi auttaa asiakasta itseäänkin hahmottamaan ja pohtimaan miltä oma tilanne näyttää.

Tutkielman tulosten pohjalta konkreettisia keinoja, joilla maahanmuuttajien palvelutarpeisiin voitaisiin mielestäni vastata, olisivat siis tiivistetysti

- a) Lisäämällä maahanmuuttaja-asiakkaiden sosiaali-ohjausta ja palveluohjausta.
- b) Tuottamalla asiakkaille enemmän omankielistä materiaalia ja lisäämällä tiedotusta.
- c) Lisäämällä sosiaalityöntekijöiden koulutusta sopeutumiseen ja kulttuurisensitiiviseen työskentelyyn liittyen sekä aikaresursseja maahanmuuttajatyöhön.
- d) Vahvistamalla ja kehittämällä moniammatillista työskentelyä tukevia toimintatapoja ja rakenteita.

Maahanmuuttajan asiakkuuteen liittyy ajatus siitä, että palvelujärjestelmän rakenteen ymmärtäminen on vaikeaa henkilölle, joka ei ole ennen asunut maassa. Kokeiluun osallistunut yksinhuoltajaäiti kertoi, että hän ei ollut osannut perheen väkivaltatilanteissa olla yhteydessä tai pyytää apua keneltäkään vaan selvinnyt tilanteesta ystävän avulla niin kauan, kunnes tuttu oli ohjannut hänet sosiaalipalveluihin. Sosiaalipalveluista tiedottaminen ja niistä saatava avun luonne on maahanmuuttajille vielä suhteellisen tuntematonta. Asiakkuuden alussa olisi asiakkaalle tärkeää, että hän saa riittävästi tietoa, materiaalia ja ohjausta oleellisista rakenteista ja työskentelytavoista ja menetelmistä. On osattava huomioida, että osaa maahanmuuttajista suomenkielinen kirjallinen ohjeistus ei auta palvelujärjestelmään tutustumisessa. Suullinen palveluohjaus ja toimivimmat esitteet (selkoteksti ja kuvat, käännökset) ovat vaihtoehtoinen mahdollisuus huomioida maahanmuuttajien tiedotustarpeet.

Luottamuksellisen ja asiakasta tukevan suhteen rakentuminen edellyttää myös pitkäjänteistä työskentelyä perheen kanssa, riittävästi tapaamisaikoja ja työntekijöiden pysyvyyttä. Koska maahanmuuttajaperheen taustan selvittäminen oli kaikissa asiakasperheissä pitkä prosessi, voi työntekijän vaihtuminen aloittaa koko prosessin alusta ja näin ollen palataan perheen kanssa työskentelyssä taas alkupisteeseen. Näkisinkin, että koska maahanmuuttajaperheen taustojen ja aiempien palveluiden kartoittaminen vei tapaamisilta niin paljon aikaa, olisi järkevää pyrkiä siihen, että perheen kanssa työskentelisivät samat työntekijät mahdollisimman kauan. Asiakkaille tuntui ajoittain olevan vaikea hahmottaa työntekijöiden eri rooleja ja tehtäviä, joten työntekijöiden vaihtuminen voi sekoittaa myös asiakasta. Samojen työntekijöiden työskennellessä pitkäjänteisesti saman perheen kanssa voidaan paremmin seurata perheelle tarjottujen palveluiden vaikutusta ja sopimista. Pitkäjänteinen työskentely tukisi myös työntekijän ja asiakkaan välisen

vuorovaikutuksen myötä paremmin kulttuurintuntemusta ja kulttuurisensitiivisyyden kehittymistä työssä.

Tutkielman tulokset nostivat esiin mielestäni paljon uusia teemoja ja aiheita, joita en pystynyt tässä tutkielmassa tarkentamaan tai perehtymään niihin tarkemmin. Kiinnostavia, aihepiiriä syventäviä tutkimusaiheita tulevaisuudessa voisivat olla esimerkiksi maahanmuuttajien sosiaaliset verkostot kotouttamisen tukena, millainen merkitys maahanmuutolla oli perhedynamiikkaan, sosiaalityö ja asiakkaan syrjintä-/rasismikokemukset tai maahanmuuttajien hyvinvoinnin rakentumisen tutkimus. Suurpään (2002) mukaan maahanmuuttajien hyvinvoinnin ymmärtämiseen liittyy keskeisesti elinolojen lisäksi elämäarvojen, kulttuuristensäätöjen ja tunteiden merkitys yksilölle. Elinolojen tutkimisen lisäksi maahanmuuttajien osalta tarvitaan myös arkisen hyvinvoinnin rakentumisen tutkimusta. Maahanmuuttajia tulisi kuulla heidän itse arvioimien intressien kautta ja pohtia maahanmuuttajien mahdollisuuksia käyttää valtaa palvelujen muodostumiseen käytännössä. (Mt., 211 - 213.) Voidaan myös pohtia miten yleinen suomalainen palvelujärjestelmään ja kulttuuriin liittyvän opastus ja neuvonta on tehokasta toteuttaa. Niiden maahanmuuttajien osalta, jotka eivät käytä toimeentulotuen tai lastensuojelun palveluita voisi olla luontevampaa tarjota yhteiskuntavalmiuksia kohdennetusti koko maahanmuuttajaväestölle jossakin muussa yhteydessä, jossa tietoa jaettaisiin isommille ryhmille kerralla kohdistetusti. Tällöin sosiaalityön palveluissa säästyisi enemmän aikaa perheen sopeutumisen haasteisiin.

LÄHDELUETTELO

Aaltonen, Milla, Joronen, Mikko & Villa, Susan 2009. Syrjintä Suomessa 2008. Helsinki: Ihmisoikeusliitto ry.

Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. 3. painos. Tampere: Vastapaino.

Alitolppa-Niitamo, Anne 2003. Liminaalista jäsenyyteen? Somalinkielisten nuorten siirtymien haasteita. Teoksessa Harinen, Päivi (toim.) Kamppailuja jäsenyyksistä. Etnisyys, kulttuuri ja kansalaisuus nuorten arjessa. Nuortentutkimusverkosto. Julkaisuja 38. Helsinki, 17 – 32.

Alitolppa-Niitamo, Anne 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, Anne, Söderling, Ismo ja Fågel, Stina (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu, 37 – 52.

Alitolppa-Niitamo, Anne, Moallin, Mohamed & Novitsky, Anita 2005. Välittävä perhetyö – kokemuksia ja ajatuksia Väestöliiton Kotipuu-projektista. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, Anne, Söderling, Ismo ja Fågel, Stina (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu, 84 – 95.

Alitolppa-Niitamo, Anne & Söderlingin, Ismo 2005. Eriaisuus on samanlaisuutta – maahanmuuttajat ovat huomisen suomalaisia. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, Anne, Söderling, Ismo ja Fågel, Stina (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu, 107 – 110.

Alitolppa-Niitamo, Anne 1993. Kun kulttuurit kohtaavat. Matkaopas maahanmuuttajan kohtaamiseen ja kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen. Suomen Mielenterveysseura. Helsinki.

Anis, Merja 2007. Monikulttuurinen sosiaalityö ja lastensuojelu -koulutus. Tampere 24.10.2007. Powerpoint esitys. (Julkaisematon lähde)

Anis, Merja 2006. Lastensuojelun ammattilaisten tulkintoja maahanmuuttajasosiaalityöstä. *Janus* 14 (2), 109 – 126.

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

Bogdan, Robert & Taylor, Steven J. 1975 *Introduction to Qualitative research methods. A phenomenological approach to the social sciences*. New York: John Wiley & Sons.

Clarke, Kris, (ed.) 2003. *Welfare Research into Marginal Communities in Finland: Insider Perspectives on Health and Social Care*. University of Tampere. Research Reports, Series A, No. 8. Tampere.

Discrimination in the European Union. Perceptions, Experiences and Attitudes. Special Eurobarometer 296.

Eskola, Jari 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Chydenius - Instituutin julkaisuja 3/2001. Jyväskylä: PS - kustannus, 133 – 157.

Forsander, Annika 2008. Kotoutuminen sukupuolittuneille työmarkkinoille. Maahanmuuttajien työmarkkina-asema yli vuosikymmenen Suomeen muuton jälkeen. Teoksessa: Martikainen, Tuomas ja Tiilikainen, Marja (toim.) *Mahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ*. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto. 312 – 334.

Forsander, Annika 2000. Maahanmuuttajien integraatio. Etnisten ryhmien yhteiskunnallisen keskiön suhteista eri aikoina. Teoksessa: Mäkikalli, Maija ja Siivonen, Katriina (toim.) *Muuttuvat asemat. Kompassi integraation arkeen*. Turku: Kirja-Aurora. 69–100.

Forsander, Annika, Ekholm, Elina & Saleh, Raya 1994. *Monietninen työ. Haaste ammattitaidolle*. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen täydennyskoulutusjulkaisuja 9/1994.

Forsander, Annika, & Ekholm, Elina 2001. Etniset ryhmät Suomessa. Teoksessa: Forsander, Annika, Ekholm, Elina, ja Hautaniemi, Petri. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia kustannus.

Grönfors, M. 2007. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa: Aaltola, Juhani ja Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 151- 167.

Halinoja, Raimo 1996. Kouluttautuminen monikulttuurisuuteen. Teoksessa: Salo-Lee, Liisa, Malmberg, Raija ja Halinoja, Raimo. Me ja Muut. Kulttuurien välinen viestintä. Yle-opetuspalvelut.

Hammar-Suutari, Sari 2006. Kulttuurien välinen viranomaistyö. Työn valmiuksien ja yhdenvertaisen asiakaspalvelun kehittäminen. Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus 300. Helsinki.

Harinen, Päivi & Suurpää, Leena 2003. Nuoret kulttuurisessa välimaastossa. Teoksessa Harinen, Päivi (toim.) Kamppailuja jäsenyyksistä. Etnisyys, kulttuuri ja kansalaisuus nuorten arjessa. Nuorisotutkimusverkosto & Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 38. Helsinki. 5 – 13.

Helsingin kaupungin www-sivut. <http://www.hel.fi>. Sosiaalivirasto, kotoutumispalvelut. (Viitattu 6.11.2007)

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko ja Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Hirstiö-Snellman, Paula & Mäkelä, Marjukka 1998. Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaina. Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 1998:12. Helsinki.

Huttunen, Laura 2002. Kotona, maanpaossa, matkalla. Kodin merkitykset maahanmuuttajien omaelämäntarinoissa. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Ikäläinen, Sinikka, Martiskainen, Taina & Törrönen, Maritta 2003. Mangopuun juurelta kuusen katveeseen - asiakkaana maahanmuuttajaperhe. Vantaa: Lastensuojelun Keskusliitto.

Jasinskaja-Lahti, Inga, Liebkind, Karmela & Vesala, Tiina 2002. Rasismi ja syrjintä Suomessa. Maahanmuuttajien kokemuksia. Helsinki: Gaudeamus.

Joronen, Tuula 2005. Maahanmuuttajien palvelut pääkaupunkiseudulla. Teoksessa Joronen, Tuula (toim.) Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki, 47 – 87.

Kiviniemi, Kari 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Chydenius - Instituutin julkaisuja 3/2001. Jyväskylä: PS – kustannus, 68 – 83.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11 (1), 3-12.

Laitinen Hanne 1998 Havainnointitutkimuksen perinteiset koulukunnat. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 56. Kuopio.

Lepola, Outi 2000. Ulkomaalaisesta suomenmaalaiseksi. Monikulttuurisuus, kansalaisuus ja suomalaisuus 1990-luvun maahanmuuttopoliittisessa keskustelussa. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 787. Helsinki.

Liebkind, Karmela, Mannila, Simo, Inga Jasinskaja-Lahti, Jaakkola, Magdaleena, Kyntäjä, Eve & Reuter, Anni 2004. Venäläinen, virolainen, suomalainen. Kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen. Helsinki: Gaudeamus.

Lähde, Marja 1995. Nainen turvapaikkaprosessissa. Kosovon-Albaaninaisen elämänhallinta ja selviytyminen turvapaikanhakijana kulttuuristen arvojen näkökulmasta. Teoksessa Åström, Anna-Maria (toim.) Meikäläisiä ja muukalaisia. Kulttuurien kohtaaminen käytännössä. *Ethnos-toimite* 9. Helsinki.

Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut 2009. Sisäasianministeriön julkaisu 2/2009. Helsinki.

Metsämuuronen, Jari 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. *Metodologia - sarja* 4. Methelp.

Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. *Qualitative data analysis* (2. painos) California: Sage.

Munter, Arja 2005. Pääkaupunkiseudun mahanmuuttajat tilastoissa. Teoksessa Joronen, Tuula (toim.) *Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla*. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki, 11 – 23.

Mustonen, Päivi 2007. *Pompottelua ja osallisuuden kaipuuta. Maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta sosiaalityössä ja muissa hyvinvointipalveluissa*. Tampereen yliopisto. Sosiaalipoliittikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.

Mäntysaari, Mikko 1991. *Sosiaalibyrokrania asiakkuuden valvojana. Byrokrania, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa*. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.

Olsson, Erik 1999. *Internationell migration och etniska relationer i socialt arbete – svensk diskurs*. Teoksessa Soydan, Haluk & Jergeby, Ulla & Olsson, Erik & Harms-Ringdahl, Mari (toim.) *Socialt arbete med etniska minoriteter. En litteraturöversikt*. Stockholm: Liber, 83-124.

Peltola, Ulla & Metso, Laura 2008. *Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntotutussäätiön tutkimuksia 79/2008*. Helsinki.

Pentikäinen, Marja 2005. *Loputtomalla matkalla. Kertomuksia pakolaisuudesta*. Helsinki: Etnika.

Pitkänen, Pirkko 2006. *Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä*. Helsinki. Edita.

Pitkänen, Pirkko ja Abdullahi, A. Yarow 1997. *Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen*. Helsinki: Edita.

Pohjanpää, Kirsti & Paananen, Seppo & Nieminen, Mauri 2003. *Maahanmuuttajien elinolot. Venäläisten, virolaisten, somalialaisten ja vietnamilaisten elämää suomessa 2002*. Tilastokeskus. Elinolot 2003:1. Helsinki.

Poliisin tietoon tullut rasistinen rikollisuus 1999. Poliisiosaston julkaisu 9/2000. Helsinki. Sisäasiainministeriö.

Poutanen, Maria 2007. Tasa-arvo monikulttuurisen sosiaalityön arjessa. Yhdenvertaisuus maahanmuuttajatyössä sosiaalityöntekijöiden kokemana. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.

Puusaari, Hille 1997. Kulttuurinmuutos koettelee maahanmuuttajaa: psykososiaalinen kohtaaminen. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.) Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita. 21 – 32.

Päivärinne, Sirkku 1997. ”Jos olisi työtä ja toimeentulo” – maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa: Viialainen, Riitta & Maaniittu, Maisa (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. Sosiaali- ja terveysministeriö. Stakes. Raportteja 213. Helsinki, 209-221.

Reijonen, Jasmine 2006. Kun elämästä puuttuu tekstitys – luku- ja kirjoitustaidottomana muukalaisena Suomessa. Tampereen Yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön Pro gradu- tutkielma.

Riihelä, Juhani 2005. Maahanmuuttajien elinoloerot pääkaupunkiseudun kunnissa. Teoksessa Joronen, Tuula (toim.) Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki, 117 – 156.

Räty, Minna 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

Sarvimäki, Matti & Kangasharju, Aki 2006. Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut: Pienten lasten hoito ja sosiaalihuollon avopalvelut. Teoksessa Gissler, Mika, Malin, Maili, Matveinen, Petri, Sarvimäki, Matti & Kangasharju, Aki. Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut. Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus 296/2006. Helsinki.

Sue, Derald Wing & Sue, David 1990. Counseling the Culturally Different. Theory and Practice. Second Edition. New York: John Wiley & Sons.

Suomen säädöskokoelma:

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301

Perustuslaki 11.6.1999/731

Tasa-arvolaki 8.8.1986/609

Rikoslaki 19.12.1889/39

Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 1.5.1999/493.

Soilamo, Arto 2006. Maahanmuuttajaoppilaan osallisuus koulukiusaamisessa. *Annales Universitatis Turkuensis C* 249 Turku.

Suomen kansalaisuuden saamiset. Tilastokeskuksen www-sivut; www.stat.fi. (Viitattu 04.01.2008)

Suurpää, Leena 2002. Erilaisuuden hierarkiat. Suomalaisia käsityksiä maahanmuuttajista, suvaitsevaisuudesta ja rasismista. Hyvää tahtoa vai hyvää vaihtoa? Maahanmuuttajien kotouttamisohjelmat solidaarisuuden valossa. Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 28. Helsinki.

Syrjäläinen, E. 1994. Etnografinen opetuksen tutkimus: kouluetnografia. Teoksessa Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen E., & Saari S. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjayhtymä, 68-112.

Talib, Mirja-Tytti 2005. Eksotiikkaa vai ihmisarvoa. Opettajan monikulttuurisesta kompetenssista. Suomen Kasvatustieteellinen Seura. Kasvatusalan tutkimuksia – Research in Educational Sciences 21. Turku.

Tilastoja ja kaavioita maahanmuutosta (31.12.2006). Työministeriön www-sivut (<http://www.mol.fi>) Viitattu 28.10.2007.

Tolonen, Virpi 2007. ”Voiko Kela-kortilla matkustaa Mikkeliin?” Maahanmuuttajatyön loppuraportti. Tampereen kaupunkiseudun seutukehittäjähanke 2006 – 2007. Tampereen kaupunki. Hyvinvointipalvelujen kehittämissyysikkö. Julkaisuja 8/2007.

Trux, Marja-Liisa 1999. Kulttuurisensitiivisyys ja psykologinen ”toisen” arviointi. Kertomuksia kulttuurien kohtaamisista. Teoksessa Juhani Ihanus (toim.) Kulttuuri ja psykologia. Helsinki: Yliopistopaino, 181-214.

Tuomi, Jouni ja Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Ulkomaalaisille annettava oikeudellinen neuvonta ja oikeusapu. Työryhmän ehdotus turvapaikanhakijoiden ja muiden ulkomaalaisten oikeudellisten palvelujen järjestämiseksi. 2007. Työministeriö. Työhallinnon julkaisu 377. Helsinki.

Vilkka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vuorio, Juha-Pekka (toim.) 2001. Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus sosiaalipalveluissa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2001:12. Helsinki.

Vähemmistövaltuutetun vuosikertomus 2007. Valtioneuvosto.