

SOSIAALITYÖ OSANA KOTOUTUMISTA

Tapaustutkimus asiakkaiden kotouttavalle
sosiaalityölle antamista merkityksistä

TERHI TUOMINEN

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2016

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

TUOMINEN, TERHI: Sosiaalityö osana kotoutumista – Tapaustutkimus asiakkaiden kotouttavalle sosiaalityölle antamista merkityksistä

Pro gradu -tutkielma, 75 s., 5 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Suvi Raitakari

Huhtikuu 2016

Pro gradu -tutkielma käsittelee sosiaalityötä osana kotoutumista. Tutkielman tarkoituksena on lisätä ymmärrystä pakolaisasiakkaiden kanssa tehtävän työn erityispiirteistä ja tuoda esiin miten monin eri tavoin asiakkaat merkityksellistävät samaa palvelua. Tässä tutkielmassa pakolaisella tarkoitetaan oleskeluluvan kansainvälisen suojelun perusteella saanutta ihmistä. Tutkimustehtävänä on selvittää millaisia merkityksiä asiakkaat antavat kotouttavalle sosiaalityölle ja mitkä tekijät edistävät tai estävät asiakkaan valtaistumista. Tässä tutkielmassa valtaistuminen nähdään siirtymänä marginalisoidusta pakolaisesta tasavertaiseksi yhteiskunnan jäseneksi.

Tutkielma on laadullinen tapaustutkimus, jonka aineisto on kerätty haastattelemalla yhdeksää erään suuren kaupungin kotouttavan sosiaalityön asiakkaana ollutta ihmistä. Teemahaastattelut on toteutettu neljänä yksilöhaastatteluna ja kolmena ryhmähaastatteluna kevään ja kesän 2015 aikana. Aineisto on analysoitu käyttäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Tämän tapaustutkimuksen perusteella kotouttavan sosiaalityön organisaatiolähtöisyys ja rakenteelliset ongelmat asettuvat asiakkaan valtaistumisen esteeksi. Tällöin asiakas on passiivinen tekemisen kohde työntekijän ollessa aktiivinen toimija. Palvelu on riittämätöntä tai se ei vastaa asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan valtaistumista edistää asiakkaan ja työntekijän välinen toimiva vuorovaikutussuhde. Tuttuun työntekijään syntynyt luottamuksellinen suhde ja työntekijän tavoitettavuus ovat tärkeitä tekijöitä yksilön ja yhteisön välisen suhteen vahvistamisessa. Asiakkaan yksilöllisen tilanteen ottaminen työskentelyn lähtökohdaksi on asiakaslähtöisyyden perusta.

Tutkielman aihe on ajankohtainen, koska kansainvälistä suojelua saavien ihmisten määrä on kasvussa. Jokaisella ihmisellä on pakolaisuudesta huolimatta oma tarinansa ja yksilölliset tarpeensa ja tavoitteensa, jotka selvittämällä voidaan tarjota hänen tarpeisiinsa vastaavaa palvelua. Asiakasmäärien kasvaessa myös kunnan peruspalvelujen ja kolmannen sektorin tarve kotoutumisen tukena kasvaa.

Avainsanat: kotoutuminen, pakolainen, sosiaalityö, valtaistuminen

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

TUOMINEN, TERHI: Social work as part of the refugee integration – A case study about the meanings given to the social work by clients
Master's Thesis, 75 pages, 5 appendix pages
Social Work
Supervisor: Suvi Raitakari
April 2016

Master's Thesis describes social work as part of the refugee integration. The aim of this study is to increase the understanding of the specific characteristics of working with refugees and highlight the many meanings that are given to the same service. In this study refugee is understood as a person who has obtained a residence permit based on international protection. This study examines what kind of meanings refugee clients give to the social work and which factors promote or inhibit the client's empowerment. In this study empowerment is seen as a transition from marginalized refugees to equal members of a society.

This study is a qualitative case study and the empirical data was gathered by theme interviews in one major city. Altogether nine former refugee clients were interviewed; four of them individually, and three interviews with small groups. The theme interviews were done during the spring and summer 2015. Interviews were analysed with abductive content analysis.

This case study shows that organizational orientation and structural problems of the social work are seen as barriers to client's empowerment. In that case the client's role is passive while the worker plays the active part. The service is inadequate or it does not meet the client's needs. Real interaction between the client and the worker promotes client's empowerment. A confidential relationship and the fact that the worker is there for the client are seen as important factors in strengthening the relation between the individual and the community. Taking the client's individual situation as the starting point of the work is the basis of client orientation.

The topic is real because of the growing number of people eligible for international protection today. Despite the refugee status, everyone has their own story and individual needs and goals. Finding out what are these needs and goals, it is possible to offer a service that meets the client's needs. As there will be more clients, the need for the basic municipal services and the voluntary work supporting the refugee integration will increase.

Keywords: integration, refugee, social work, empowerment

Universidad de Tampere
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

TUOMINEN, TERHI: El trabajo social como parte de la integración – Los significados dados por los clientes del trabajo social con refugiados.

Tesis de maestría, 75 pag., 5 pag. apéndice

Trabajo social

Supervisora: Suvi Raitakari

Abril 2016

La tesis de maestría se ocupa del trabajo social como parte de la integración. El objetivo de este estudio es aumentar la comprensión de las características específicas del trabajo con los refugiados y destacar los diferentes significados que se dan al mismo servicio. En este estudio un refugiado es una persona que ha obtenido un permiso de residencia sobre la base de la protección internacional. Este estudio examina los significados dados por los clientes del trabajo social con refugiados y cómo los significados promueven o inhiben el empoderamiento del cliente. En este estudio el empoderamiento es visto como una transición de refugiados marginados a los miembros dignos de la sociedad.

Este es un estudio de caso cualitativo y los datos empíricos se obtuvo mediante entrevistas temáticas en una ciudad importante. En total, nueve clientes antiguos fueron entrevistados durante cuatro entrevistas individuales y tres entrevistas con grupos pequeños. Las entrevistas temáticas se han realizado durante la primavera y el verano de 2015. Las entrevistas han sido analizadas con análisis de contenido mixto.

Este estudio de caso muestra que la orientación organizacional y los problemas estructurales actúan como obstáculos para el empoderamiento del cliente. El papel del cliente es pasivo, mientras que el trabajador desempeña el papel activo. El servicio es inadecuado o no se ajusta a las necesidades del cliente. Una interacción verdadera entre el cliente y el trabajador promueve el empoderamiento del cliente. Una relación de confianza y el hecho que el trabajador está allí para el cliente son factores importantes en el fortalecimiento de la relación entre el individuo y la comunidad. Tomar la situación individual del cliente como el punto de partida del trabajo es la base de la orientación al cliente.

El tema es actual debido al creciente número de personas con derecho a la protección internacional. A pesar del estatuto de refugiado, cada uno tiene su propia historia y las necesidades y objetivos individuales. Dando cuenta de que son esas necesidades y objetivos, es posible ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades del cliente. Ya que habrá más clientes, la necesidad de los servicios municipales básicos y el trabajo voluntario a la integración de refugiados se incrementará.

Palabras clave: integración, refugiado, trabajo social, empoderamiento

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkielman paikantaminen aikaisempaan maahanmuuttotutkimukseen.....	3
2	KOTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN LUONNE JA HAASTEET	5
2.1	Kotoutuminen vuorovaikutteisena prosessina.....	5
2.2	Pakolaisasiakkaiden elämäntilanteet ja niiden vaikutukset.....	9
2.3	Kotouttava sosiaalityö käytännössä.....	12
2.4	Kotouttavan sosiaalityön eettiset periaatteet	16
3	VALTAISTUMINEN KOTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN MISSIONA.....	20
3.1	Taustalla erilaiset vallan ymmärtämistavat	20
3.2	Empowerment valtaistumisena.....	22
3.3	Leimatusta pakolaisesta kansalaiseksi.....	24
3.4	Sosiaalityö valtaistumista mahdollistamassa.....	26
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	29
4.1	Tutkimustehtävä	29
4.2	Tutkimuksen aineisto ja sen keruu	30
4.3	Tapaustutkimuksen metodologia ja sisällönanalyysin lähtökohdat	33
4.4	Sisällönanalyysin käytännön toteutus	35
4.5	Eettinen pohdinta.....	39
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	43
5.1	Valtaistumista estävät sosiaalityölle annetut merkitykset.....	43
5.1.1	Organisaatiolähtöisyys	43
5.1.2	Rakenteelliset ongelmat	51
5.2	Valtaistumista edistävät sosiaalityölle annetut merkitykset.....	59
5.2.1	Toimiva vuorovaikutus	59
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	65
	Lähdeluettelo.....	69
	Liitteet	75

TAULUKOT

Taulukko 1. Esimerkki tutkimusaineiston klusteroinnista.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston abstrahoinnista.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston abstrahoinnista alaluokasta yläluokkaan.

Taulukko 4. Esimerkki aineiston abstrahoinnista yläluokasta pääluokkaan.

1 JOHDANTO

Sodat, joukkomurhat ja -karkoitukset, yhteiskunnan sekasorto ja ilmastonmuutos ajavat jatkuvasti ihmisiä pakenemaan kodeistaan samanaikaisesti kun erityisesti hyväosaiset valtiot pyrkivät kontrolloimaan rajojaan ja säätelemään kuka saa liikkua vapaasti ja keneltä rajan ylittäminen tulee estää. Ihmisten välisen terveyteen ja hyvinvointiin liittyvän epätasa-arvon kasvaminen teollistuneiden ja kolmansien maiden sekä erilaisten sosiaalisten ryhmien välillä on yksi globalisoituvan aikamme tunnusmerkeistä (Humphries 2007, 79–80). Maahanmuuttoon ja erityisesti pakolaisiin liittyvä keskustelu on viime vuosina keskittynyt erilaisten uhkakuvien esittämiseen ja taloudellisten hyötyjen ja haittojen pohtimiseen. Keskusteluissa poliitikkojen, viranomaisten ja usein nimettömäksi jäävien nettikeskustelijoiden äänet kuuluvat voimakkaimmin ja vähiten on kuultu heitä, joita keskustelu koskettaa, eli maahanmuuttajia itseään. (Keskinen & Rastas & Tuori 2009, 7–8.) Keskustelun koskiessa lähinnä ihmisten riippuvuutta sosiaaliturvasta tai kuntien vastaanotosta saamia korvauksia, avuntarve ja ihmisarvo tulevat sivuutetuiksi (Turtiainen 2014, 73). Iso-Britanniassa pakolaisia koskeva keskustelu on ollut samankaltaista kuin Suomessa ja johtanut pakolaisena maahan tulleiden henkilöiden epäluuloiseen kohteluun ja heidän määrittymiseensä sorretuksi ja marginalisoiduksi ryhmäksi (Humphries 2007, 81). On tarpeetonta tehdä eroa sille, onko kotimaasta pakenemisen syynä äärimmäinen köyhyys, sota vai vaino, koska hätä on joka tapauksessa todellinen (Hayes 2005, 182).

Pakolaisena uuteen maahan saapuminen on jo sinänsä yhden pitkän matkan päätös – matkan, joka on usein tarkoittanut oman kodin, koulun, työpaikan ja naapuruston menetystä, eroa perheenjäsenistä ja ystävistä sekä sosiaalisen statuksen ja virallisten dokumenttien katoamista. Matkan aikana on voitu joutua kärsimään aliravitsemuksesta, suojan, puhtaan veden ja terveydenhuollon puuttumisesta, uupumuksesta, itseen tai läheiseen kohdistuneesta väkivallasta, läheisten katoamisesta ja surmista. Matkan teko on ollut vaarallista eikä määränpää usein ole ollut tiedossa. Saapuminen taas tarkoittaa uuden kohtaamista ja opettelua. Määränpäässä odottaa erilainen kieli, kulttuuri ja ihmiset, joita ei tunneta, mutta joiden käsiin oma kohtalo on luotettava. (Ramon & Maglajlic 2012, 312–313.) Kotouttava sosiaalityö on osa kansainvälistä suojelua, jonka perustana ovat ihmisoikeuksien lisäksi useat muut sopimukset (Valtonen 2008, 21). Sosiaalityöllä on vahvan eettisen perustansa vuoksi velvollisuus puuttua ja tehdä näkyväksi tapahtuva sorto ja syrjintä sekä toimia kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien puolella.

Pakolaisia vastaanottavilla kunnilla on lain (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999, 7 §; Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 32 §, 33 §) mukainen velvollisuus laatia kotouttamisohjelma, jossa sovitaan niistä tavoitteista ja

toimenpiteistä, joita kunnan eri toimijat toteuttavat maahanmuuttajien kotouttamiseksi oleskelun perusteesta riippumatta. Kuntien kotouttamisohjelmissa painottuu usein maahanmuuttajien osallisuuden ja aktiivisuuden lisääminen. Lain (493/1999) mukaan kotouttamisohjelmaa laadittaessa ja toteutettaessa tulee kuulla myös maahanmuuttajia itseään. Maahanmuuttajien ääni saattaa kuitenkin jäädä kuulematta tai välittyä pienen, valikoidun maahanmuuttajaryhmän kautta. Erilaisten kotouttavien palvelujen tarve tulee lähivuosina moninkertaistumaan. Nykyistä palvelutarjontaa on syytä arvioida, jotta palveluja voidaan jatkossa tarjota entistä oikea-aikaisemmin ja kohdennetummin. Kotouttavaan sosiaalityöhön ja kotouttamiseen tulee panostaa. Näen ratkaisevassa roolissa ihmisen oman valtaistumisen aktiiviseksi toimijaksi.

Tämä pro gradu -tutkielma on tapaustutkimus asiakkaiden kotouttavalle sosiaalityölle antamista merkityksistä erityisesti heidän valtaistumisensa näkökulmasta. Tutkielmassa tarkastelen miten pakolaisena maahan saapuneet ihmiset voivat jättää taakseen pakolaisleiman ja valtaistua toimimaan uuden yhteiskunnan täysivaltaisina jäseninä. Tutkielmalla annan Suomeen pakolaisina saapuneille ihmisille mahdollisuuden kertoa siitä palvelusta, mitä he ovat kotoutumisensa alkuvaiheessa saaneet. Tutkielman tarkoituksena on lisätä ymmärrystä pakolaisten kanssa tehtävän sosiaalityön erityispiirteistä. Pakolaisella tarkoitan henkilöä, joka on saanut oleskeluluvan kansainvälisen suojelun perusteella. Käytän käsitettä pakolainen silloin, kun haluan korostaa asiakkaan taustan merkitystä. Käytän käsitettä maahanmuuttaja silloin, kun maahanmuuton taustalla on jokin muu tekijä kuin suojelun tarve. Puhun pakolaisten aikaisemmasta kotimaasta lähtömaana ja Suomesta uutena yhteiskuntana, johon he ovat asettuneet.

Keräsin tutkimusaineiston kevään ja kesän 2015 aikana haastatteleamalla erään suuren kaupungin kotouttavan sosiaalityön asiakkaina olleita ihmisiä. Aineiston lähiluvussa hyödynnän sisällönanalyysiä, jonka avulla etsin tutkimusaineistosta vastauksia tutkimuskysymyksiini eli siihen millaisia merkityksiä asiakkaat antavat kotouttavalle sosiaalityölle ja ilmeneekö aineistossa sosiaalityön valtaistava missio, ja jos ilmenee, niin miten. Tämä pro gradu -tutkielma rakentuu siten, että luvussa 2 kuvaan kotouttavan sosiaalityön kontekstin ja kerron yleisellä tasolla pakolaisten alkuvaiheen tilanteesta ja heidän kohtaamistaan haasteista sekä käyn läpi työntekijöiden kohtaamia haasteita kotouttavan sosiaalityön eettisten periaatteiden kautta. Luvussa 3 kuvaan valtaistumisen prosessia sekä valtaistumista kotouttavan sosiaalityön missiona ja kerron, miten valtaistuminen ymmärretään tässä tutkielmassa. Luvussa 4 esittelen tutkimustehtävän, käytetyn metodologian ja menetelmät sekä kuvaan miten tutkimus on käytännössä toteutettu. Luvussa 5 esittelen tutkimuksen tulokset. Luvussa 6 teen yhteenvedon tutkimuksen tuloksista ja esitän tekemäni johtopäätökset.

1.1 Tutkielman paikantaminen aikaisempaan maahanmuuttotutkimukseen

Kiinnostukseni kotouttavan sosiaalityön tutkimiseen asiakkaiden sille antamien merkitysten ja heidän valtaistumisensa näkökulmasta syntyi suorittuani sosiaalityön opintoihin kuuluvan syventävän harjoittelun ja työskennellessäni sosiaalityöntekijän sijaisena kotouttavaa sosiaalityötä tekevässä yksikössä. Aineistohakuja tehdessäni totesin, että pakolaisasiakkaiden kokemuksia sosiaalityöstä ja asiakkaana olemisesta sekä kotouttavasta sosiaalityöstä on tutkittu vähän niin Suomessa kuin kansainvälisesti. Aikaisempi tutkimus maahanmuutosta on instituutio- ja ammattilaislähtöistä. Asiakasnäkökulman työntekijän näkökulman rinnalle ovat nostaneet ansiokkaasti Merja Anis (2008), joka on tutkinut väitöskirjassaan maahanmuuttajaperheiden lastensuojeluasiakkuuksia, Sari Hammar-Suutari (2009), joka on tutkinut väitöskirjassaan kulttuurien välisiä asiakaspalvelutilanteita Kelassa, sosiaalitoimistossa ja työvoimatoimistossa sekä Kati Turtiainen (2008, 2012b), joka on tutkinut luottamuksen rakentumista kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä sekä lisensiaatintyössään että väitöskirjassaan.

Kotoutumista itsessään on tutkittu Suomessa vähän. Kathleen Valtonen (2001) on tutkinut sosiaalityön kasvavaa roolia kotouttamisessa hyvinvointivaltion kontekstissa sekä Suomessa että Kanadassa. Hänen mukaansa palveluiden tehokkuus vaarantuu, jos asiakkaiden todelliset tarpeet ja olemassa olevat palvelujärjestelmät eivät kohtaa. Toimiminen ilman ihmisten todellisten tarpeiden ja mieltymysten selvittämistä on pahimmillaan syrjivää. (Emt.) Marja Pentikäinen (2005) on tutkinut väitöskirjassaan vietnamilaisten ja somalialaisten pakolaisten näkemyksiä pakolaisuudestaan ja asettumisestaan uuteen yhteiskuntaan. Pentikäisen väitöskirjasta tehty toimitettu versio on toiminut esikuvanani tätä pro gradu -tutkielmaa tehdessäni, sillä se kuvaa pakolaisuuden prosessia pakolaisten omasta näkökulmasta, kaunistelematta mutta kuitenkin siten, että läpi työn on luettavissa kunnioitus haastateltuja ihmisiä ja heidän kokemuksiaan kohtaan.

Kansainvälisesti kotoutumista on tutkittu laajemmin. Yhdysvalloissa on tutkittu muun muassa miten voitaisiin paremmin kohdata kotoutuvan asiakasryhmän tarpeet (Gallagher Vongkhamphra & Davis & Adem 2010) sekä millaisia ovat päättäjien näkemykset kotoutumisen esteistä ja kotoutumista helpottavista strategioista (Martone & Zimmerman & Vidal de Haymes 2014). Hollannissa on tutkittu miten maahanmuuttajan ja pakolaisen kotoutumispyrkimykset eroavat toisistaan ja miten taloudelliset ja sosiokulttuuriset edellytykset vaikuttavat näihin pyrkimyksiin (De Vroome & Van Tubergen 2014). Norjassa on tutkittu pakolaisten aktivoimista työmarkkinoille (Hagelund & Kavli 2009). Lisäksi on tehty vertailevaa tutkimusta bosnialaisten pakolaisten kotoutumiskokemuksista kahdessa erilaisissa kotouttamismalleja toteuttavassa valtiossa (Korac 2003). Koracin tutkimuksessa

kotoutumisen tärkeimmäksi edistäjäksi nousi ihmisten oma aktiivinen osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin toiminnan kohteena olemisen sijaan.

Globalisoitumisen seurauksena etninen, kulttuurinen ja uskonnollinen moninaisuus erityisesti teollistuneissa maissa kasvaa. Valtion suhtautuminen monikulttuurisuuden ideologiaan määrittää sen asemaa ja mainetta kansakuntana sekä vaikuttaa valtion toteuttamaan politiikkaan ja sitä kautta kansalaisten keskinäiseen kanssakäymiseen. Viime kädessä valtion suhtautuminen monikulttuurisuuden ideologiaan ohjaa myös sosiaalityöntekijöiden suhtautumista moninaisuuteen. (Sundar & Ly 2012, 126–129.) Martha Minowin (1985, 159) sanoin emme voi muuttaa maailmaa yksinkertaisesti ryhtymällä ajattelemaan eri tavalla; voimme muuttaa maailmaa vasta sitten, kun ajattelemme riittävän erilaisella tavalla kyetäksemme näkemään missä olemme nyt ja alkamalla sen näkemyksen pohjalta toimia toisin. Ongelmia on mietittävä eri näkökulmista, jotta niihin on mahdollista löytää uudenlaisia ratkaisuja (emt.).

Kunnallissalan kehittämissätiö on myöntänyt apurahan tämän pro gradu -tutkielman tekemiseen kesäkuussa 2015.

2 KOTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN LUONNE JA HAASTEET

Tässä luvussa tarkastelen kotoutumista vuorovaikutteisena prosessina sekä asiakkaan että organisaation näkökulmasta. Tämän jälkeen kuvaan kotouttavaa sosiaalityötä käytäntönä ensin yleisellä tasolla ja syvennyn sitten niihin odotuksiin ja tavoitteisiin, joita kotouttavalle sosiaalityölle yhteiskunnan toimesta asetetaan.

2.1 Kotoutuminen vuorovaikutteisena prosessina

Laissa kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) *kotoutuminen* kuvataan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteisena kehityksenä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan mahdollisuuksia oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. *Kotouttaminen* määritellään kotoutumisen monialaiseksi edistämiseksi ja tukemiseksi viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. Lain näkökulmasta kotouttaminen siis tarkoittaa riittävien taitojen ja tietojen opettamista suomalaisessa yhteiskunnassa pärjäämiseksi, omaa kieltä ja kulttuuria kunnioittaen. Parhaimmillaan kotoutuminen tarkoittaa sitä, että ihminen kokee olevansa yhteiskunnan tasavertainen ja arvostettu jäsen ulkopuolisen sijaan. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi yhteiskunnallisen ilmapiirin tulee olla avoin uusille tulijoille ja taata kaikille yhtäläiset mahdollisuudet hyvään elämään. Pentikäinen (2005, 238) kiteyttää kotoutumisen olevan ”yksilön henkilökohtainen prosessi oman paikan hakemisesta ja oman identiteetin kokemisesta sopuoinnussa taustansa ja uuden yhteiskunnan kanssa”.

Avaintekijöitä tasavertaisen aseman saavuttamisessa ovat kielitaidon ja koulutuksen hankkiminen sekä työllistyminen. Näiden taitojen saavuttamiseksi laaditaan yksilöllinen kotoutumissuunnitelma, josta vastaa Työ- ja elinkeinotoimisto. Suunnitelmaan kirjataan alkukartoituksessa asianmukaisiksi katsotut suunnitelmat soveltuvasta koulutuksesta tai muusta työllistymistä edistävästä toimenpiteestä. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999, 10 §) takaa maahanmuuttajalle oikeuden kotoutumissuunnitelmaan kolmen vuoden ajaksi. Tätä aikaa voidaan yksilöllisten syiden kuten luku- ja kirjoitustaidottomuuden perusteella jatkaa enintään kahdella vuodella (1386/2010, 12 §). Kotoutumissuunnitelmaan sisältyvien toimenpiteiden aikana on oikeutettu työttömyysetuuksiin. Työ- ja elinkeinotoimiston lisäksi alkuvaiheessa päävastuu kotoutumisesta on usein kunnan sosiaalitoimella. Valtion kunnille maksamat korvaukset kotoutumisen edistämiseksi järjestetyistä palveluista jaetaan kunnan eri toimijoiden kesken, joten kaikkien sektoreiden tulisi olla aktiivisesti tukemassa uusien kuntalaisten kotoutumista.

Kotoutumisen ulottuvuudet

Yksilön kotoutumisprosessi sisältää erilaisista määrittelytavoista riippumatta aina neljä perusulottuvuutta, jotka ovat *sosiaalinen, taloudellinen, kulttuurinen ja poliittinen ulottuvuus*. Näillä ulottuvuuksilla kuvataan niitä rooleja, joita ihmisellä on uudessa yhteiskunnassa. (Werth & Stevens & Delfs 1995, 10.) Uudet roolit saattavat poiketa hyvinkin paljon niistä rooleista, joita ihmisellä on ollut ennen pakolaisuutta. Pakolaisuuden aikana totutuista rooleista joudutaan usein luopumaan ja yksilöä määrittäväksi tekijäksi nousee pakolaisuus jopa niin, että palveluissa saatetaan unohtaa ihmisen pakolaisuutta edeltävä elämä ja asettaa kaikki samalle viivalle, nähden ihmiset pahimmassa tapauksessa osaamattomana ja osattomana joukkona. Pakolaisena maahan saapunut ihminen saattaa kuitenkin olla esimerkiksi korkeasti koulutettu, arvostetussa asemassa toiminut henkilö, joka pakon edessä on joutunut jättämään kaiken jotta voisi jatkaa elämäänsä turvallisessa ympäristössä ilman jatkuvaa pelkoa vainosta poliittisten mielipiteiden tai uskonnon takia. Myös perheen sisäiset valtasuhteet saattavat olla koetuksella lasten oppiessa uuden kielen ja sopeutuessa uuteen yhteiskuntaan vanhempia nopeammin (Nelson & Price & Zubrzycki 2014, 576). Uusi tilanne on hämmentävä myös lapselle, joka voi yhtäkkiä olla perheessä se, jolla on eniten tietoa ja taitoja toimia. Tilanteessa lapsi jää ilman vanhemman tukea ja vanhemman ja lapset roolit saattavat vääristyä. Tilannetta hankaloittaa entisestään se, että yhteisön ja sukulaisten tuki usein puuttuu. (Emt.)

Evelyn Kallen (1995; ref. Valtonen 2008, 63–64) on tarkastellut kotoutumista kulttuurisella ja rakenteellisella ulottuvuudella. *Kulttuurinen ulottuvuus* tarkoittaa uuden yhteiskunnan kulttuurin, kielen ja tapojen oppimisen prosessia, joka mahdollistaa tehokkaan osallistumisen yhteiseen toimintaan, ja *rakenteellinen ulottuvuus* vastaanottavan yhteiskunnan institutionaalisiin prosesseihin osallistumista sekä toissijaisella eli yleisellä (esimerkiksi koulutus, työmarkkinat ja politiikka) että ensisijaisella eli yksityisellä (esimerkiksi uskonnolliset ja sosiaaliset instituutiot) tasolla. Kun ajan myötä muusta kuin omasta etnisestä ryhmästä tulee yksilön ensisijainen viiteryhmä, on Kallenin mukaan tapahtunut kotoutuminen identiteetin tasolla, mikä taas on seurausta kotoutumisesta sekä kulttuurisella että rakenteellisella ulottuvuudella. Kotoutuminen kahdensuuntaisena vuorovaikutteisena prosessina tapahtuu todennäköisimmin silloin, kun erilaisten etnisten yhteisöjen rooli suhteessa valtakulttuuriin on tunnustettu. (Emt.) Kotoutumista ei kuitenkaan aina tapahdu kaikilla edellä mainituilla tasoilla vaan esimerkiksi huonojen työmarkkinoiden aikana voi käydä niin, että ihminen ei koulutuksesta ja työkokemuksesta huolimatta työllisty ja joutuu turvaamaan toimeentulonsa sosiaalietuuksilla. Tällöin on tärkeää, että yksilö kiinnittyy yhteiskuntaan esimerkiksi

sosiaalisten ryhmien kautta, jotta hän ei tunne jäävänsä yhteiskunnan toiminnan ulkopuolelle. (Valtonen 2008, 64.)

Martone, Zimmerman ja Vidal de Haymes (2014) jakavat kotoutumisen taloudelliseen ja yhteisölliseen sopeutumiseen. *Taloudellisella sopeutumisella* he tarkoittavat työmarkkinoille osallistumiseksi vaadittavien taitojen hankkimista, työllistymistä ja kykyä jatkaa työssä. Esteenä taloudellisella sopeutumiselle voi olla erilaisuuden perusteella tapahtuva syrjintä. Taloudellista sopeutumista voidaan tukea rinnastamalla ulkomailla suoritetuista tutkintoja tai täydentämällä niitä pätevyyden saavuttamiseksi, tarjoamalla työkokeilu- ja työharjoittelupaikkoja, saattamalla ihmiset ammattiliittojen jäseniksi ja järjestämällä työllistymistä tukevaa toimintaa. *Yhteisöllisellä sopeutumisella* he tarkoittavat tietoutta siitä miten ja mistä saadaan käyttöön tarvittavia resursseja, turvallisuudentunnetta, toimimista palveluiden käyttäjänä ja yhteisön tuottavana jäsenenä sekä uusien maahanmuuttajien mentorointia. Esteenä yhteisölliselle sopeutumiselle voi olla syrjäytyminen, pelko lähteä kodin ulkopuolelle esimerkiksi julkista liikennettä käyttäen, haluttomuus paljastaa omaa statusta palveluja käyttäessä tai mahdollinen kulttuurishokki uudessa ympäristössä. Yhteisöllistä sopeutumista voidaan tukea yhteisön sisäisellä dialogilla, järjestämällä erilaisia kursseja ja koulutuksia, laadukkailla perhepalveluilla sekä mentorointiohjelmilla. Koulut, sosiaalitoimi ja seurakunnat ovat tärkeitä yhteisöllistä sopeutumista tukevia toimijoita. (Emt., 309–317.)

Kotoutumista estävät ja edistävät tekijät

Koulutus, asema, sukupuoli ja enemmistö- tai vähemmistöasema ovat merkittäviä tekijöitä käyttäytymiselle kaikissa yhteiskunnissa (Turtiainen 2004, 16). Elämä uudessa yhteiskunnassa sen kieltä taitamattomana voi aiheuttaa erilaisia negatiivisia tunteita, kuten alemmuuden tai ulkopuolisuuden tunteita. Kaikille sosiaalipalveluihin liittyville sanoille ei välttämättä myöskään ole omakielistä vastinetta, jolloin asioiden ymmärtäminen hankaloituu entisestään. (Pentikäinen 2005, 161–162.) Yhteiskunta koostuu erilaisista verkostoista ja kotoutuminen voidaan ajatella prosessina, jonka seurauksena ihminen pääsee osalliseksi ja löytää oman paikkansa näissä moninaisissa verkostoissa (Valtonen 2001, 260). Maja Korac (2003, 63) on tutkinut erityisesti bosnialaisten pakolaisten näkemyksiä kotoutumisesta Italiassa ja Hollannissa. Tulosten valossa kotoutumisen tavoitteena on koulutuksen ja työllistymisen ohella päästä osaksi uutta yhteiskuntaa oma identiteetti säilyttäen. Positiivisen suhteen säilyttäminen omaan etnisyyteen on arvomaailman jatkumisen kannalta olennaista (Pentikäinen 2005, 120).

Suomeen saapuneet pakolaiset olivat jo viisitoista vuotta sitten hyvin osallisina työllistymistä tukevissa toimenpiteissä kuten kielikursseilla ja työkokeiluissa, mutta heidän työllisyysprosenttinsa oli silti huomattavasti muuta väestöä alhaisempi (Valtonen 2001, 254). Edelleen vuonna 2012 Suomen ulkomailla syntyneen väestön työllisyysaste oli alhaisempi ja työttömyysaste korkeampi kuin kantaväestöllä. Suomen ulkomailla syntyneen väestön työllisyysaste oli vuonna 2012 63,8 prosenttia ja työttömyysaste 14,2 prosenttia kun vastaavasti Suomessa syntyneen väestön työllisyysaste oli 69,6 prosenttia ja työttömyysaste 7,5 prosenttia. (OECD 2013.) Työ- ja elinkeinoministeriön teettämän tutkimuksen perusteella maahanmuuttajien työllisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat kansalaisuus, äidinkieli, sukupuoli, ikä, maassaoloaika ja suomen kielen taito (Eronen ym. 2014). Työnteko tuo statusta ja lisää muita osallistumisen muotoja. Työttömyys taas voi suuresti heikentää osallistumista myös muilla elämän osa-alueilla ja toimia valtaistumisen esteenä. Erityisesti maahanmuuttajanaiset hyötyvät tasa-arvoisen yhteiskunnan tarjoamasta mahdollisuudesta yhdistää työ ja perhe, mikä tukee heidän valtaistumistaan täysivaltaisiksi yhteiskunnan jäseniksi. (Valtonen 2001, 250, 254.)

Martonen ym. (2014) tutkimuksen perusteella päättäjät kokevat kulttuurierojen, kielen, mahdollisten dokumenttien puuttumisen, sosiokulttuurisen taustan, rasmin ja syrjinnän olevan suurimpia esteitä kotoutumiselle. Näiden lisäksi kotoutumisen mahdollisuuksia heikentäviä tekijöitä ovat ennakkoluulot, etnosentrismi, stereotyyppiä ja zenofobia. Yhteiskunnallisella tasolla marginalisaatio ja sosiaalinen eksklusio sekä yksilötasolla aikaisemmat traumaattiset kokemukset, kotimaan vaikean tilanteen seuraaminen ja huoli läheisistä vaikeuttavat kotoutumista uuteen yhteiskuntaan. Positiivisella erityiskohtelulla, yhtäläisten mahdollisuuksien tarjoamisella ja tasa-arvoisella kohtelulla työnhakutilanteissa on mahdollista vähentää esteiden vaikutuksia ja tukea kotoutumista. Laadukkaan ja ilmaisen kielikoulutuksen tarjoaminen myös aikuisille on avainasemassa, koska kielitaito lisää merkittävästi mahdollisuuksia saada työ- tai opiskelupaikka ja osallistua yhteiskunnan toimintaan. (Valtonen 2008, 78–89, 125, 134.)

Kotoutuminen on erilaisista tarkastelukulmista riippumatta kokonaisvaltainen vuorovaikutteinen prosessi, jonka aikana kohdataan useita emotionaalisia ja kulttuurisia vaikeuksia ja esteitä, joiden ylittämiseen tarvitaan usein sekä oman etnisen yhteisön että vastaanottavan yhteiskunnan tukea. Tarve tukeen kulttuurin huomioon ottamisessa, mielenterveydessä, surussa ja traumaissa, perheenyhdistämisessä, koulutuksessa ja kommunikaatiotaidoissa sekä esimerkiksi asumisessa on olemassa riippumatta siitä, mistä pakolainen saapuu. (Nash & Wong & Trlin 2006, 347, 357.) Said Aden (2009, 26) kuvaa omakohtaisen kokemuksensa perusteella kotoutumisen olevan mahdollista

ajatuksen ja tahtotilan tasolla vasta silloin, kun ihmisellä on varmuus siitä, että hän voi – tai hänen täytyy – asettua uuteen paikkaan. Kotoutumisen haasteet näkyvät ulkopuolisuuden tunteina ja yksinäisyytenä, koti-ikävä, ongelmina perheissä, työttömyytenä sekä alistumisena ja mielenterveysongelmina (emt., 31).

Valtonen (2001, 255) kuvaa ihmisten tarvetta luoda sekä heikkoja että vahvoja siteitä uuteen yhteiskuntaan. Vahvat siteet ovat intensiteetiltään, läheisyydeltään, yhteiseltä luottamukseltaan ja vastavuoroisuudeltaan vahvoja palveluja sekä ihmissuhteita. Heikot siteet taas ovat vähäisempään vuorovaikutukseen perustuvia suhteita, jotka voivat kuitenkin toimia siltana yksilön ja yhteiskunnan välillä, esimerkiksi lisäämässä tietoutta uudesta kotimaasta. (Emt.) Parhaassa tapauksessa asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu vahva side eli molemminpuolinen luottamus ja vastavuoroisuuden kokemus. Jos side asiakkaan ja työntekijän välillä jää heikoksi, tulee suhteesta väkinäinen ja tapaamisiin saatetaan saapua lähinnä kohteliaisuudesta tai silloin, kun kohdataan jokin erityinen ongelmatilanne. Yksilötasolla kotoutumista edistetään parhaiten mahdollistamalla luonnollinen kanssakäyminen paikallisväestön kanssa sekä ystävien, koulutuksen ja työn kautta luotujen sosiaalisten suhteiden kautta (Berg 2012, 17).

Kotoutujien omat valinnat, heidän saavuttamansa resurssit sekä se tuki, jonka he saavat vastaanottavalta yhteiskunnalta ovat kotoutumisen kulmakiviä (Martone ym. 2014). Vastaanottavan yhteiskunnan mielipiteet, käyttäytymismallit ja asenteet voivat olla merkittäviä tekijöitä kotoutumisen onnistumiselle (Werth ym. 1995, 10). Vihamielisessä ympäristössä maahanmuuttajat elävät usein omissa yhteisöissään välttäen kontakteja sen ulkopuolelle eikä kotoutumista tapahdu. Jos taas vastaanottava yhteiskunta on avoin ja sen kulttuurinen elämä on moninaista, on uuden asukkaan helpompi löytää oma paikkansa yhteiskunnassa. Vastaanottavan yhteiskunnan tulisi ymmärtää keitä maahanmuuttajat ovat sekä millaisia ovat heidän odotuksensa, asenteensa ja ajatuksensa. (Emt.) Kansalaistaitojen kehittämistä on tuettava ja erityisesti heikoimmassa asemassa olevien asioita ajettava, sillä onnistunut kotoutuminen hyödyttää koko suomalaista yhteiskuntaa (Aden 2009, 31). Seuraavaksi kuvaan tarkemmin pakolaisuuden prosessia ja pakolaisten elämäntilanteita.

2.2 Pakolaisasiakkaiden elämäntilanteet ja niiden vaikutukset

Elämä kriisiytyneessä kotimaassa, pakolaisleirillä tai vastaanottokeskuksessa on ollut oikeuksiltaan rajoitettua ja pääsyä hyvinvointipalveluihin ei ole ollut tai se on ollut hyvin rajoitettua, minkä seurauksena ihmisillä voi olla hyvin suuria perustavanlaatuisia tarpeita (Hayes 2005, 191). Moni elää lisäksi tilanteessa, jossa osa perheestä tai koko suku asuvat kaukana, usein vaarallisissa olosuhteissa,

ja huoli läheisistä voi aiheuttaa moninaisia seurauksia kuten masennusta ja kotoutumisvaikeuksia (Nash ym. 2006, 348) tai koti-ikävä ja syyllisyydentunteita (Pentikäinen 2005, 99). Maaseudulta saapuvat ihmiset kokevat usein voimakkaimman kulttuurishokin, sillä heidän koulutustasonsa on alhainen ja heillä on usein vain vähän etukäteistietoa uudesta yhteiskunnasta (Martone ym. 2014, 309). Tämän vuoksi on otettava huomioon, että esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottoman ihmisen lähtökohdat uuteen yhteiskuntaan sopeutumiselle voivat olla hyvin erilaiset kuin korkeasti koulutetulla ihmisellä. Kaikkia maahanmuuttajia taustasta ja statuksesta riippumatta yhdistävät kuitenkin akkulturaation eli uuteen sopeutumisen ja isolaation eli totutun hylkäämisen haasteet (Stevenson & Rall 2007, 240).

Pakolaisuuden prosessi

Marja Pentikäinen (2005) kuvaa pakolaisuuden prosessia Arnold van Gennepin (1873–1957) siirtymäriittiteoriaa mukaillen. Van Gennepin (1960; ref. Pentikäinen 2005) siirtymäriittiteorian mukaan ihmisten asemassa tapahtuvat muutokset kulkevat kulttuurista ja elämänkaudesta riippumatta saman kaavan mukaisesti. Ensimmäinen vaihe on *irtaantuminen* eli maantieteellisen paikan, valtion ja sosiaalisen aseman muutos. Irtantuminen on pakolaisuuden aloittava tapahtumakokonaisuus, jossa on luovuttava kaikesta ja lähdettävä pakoon. Kohti tuntematonta määränpäättä lähdetään usein salaa, mukana vain päällä olevat vaatteet. Irtantumisvaiheessa yhdistäviä kokemuksia ovat erilaiset pelot, menetykset ja nöyryytykset sekä matkanteon hankaluus. Irtantumisesta seuraa *välivaihe* kahden statuksen tai rajan, vanhan ja uuden välissä. Välivaiheeseen saapuminen merkitsee sekä hengissä säilymisen rajan ylittämistä että useiden valtion-, kulttuuri-, kieli- ja uskontorajojen ylittämistä. Välivaiheena käsitetään pakolaisleirillä tai vastaanottokeskuksessa vietetty aika, joka saattaa kestää vuosia. Tänä aikana todellisuus ja mielikuvat eivät välttämättä kohtaa ja aika käy usein pitkäksi ilman tietoa siitä, mitä tulevaisuudelta on lupa odottaa. (Pentikäinen 2005, 35–38, 108, 109–126.)

Välivaihetta seuraa *liittyminen* uuteen. Pakolaisten kohdalla liittyminen merkitsee oleskeluluvan saamista ja sitä kautta erilaista asemoitumista uuteen yhteiskuntaan, lupaa suunnitella tulevaisuutta. Suomessa ensimmäiset kontaktit ovat usein viranomaisia ja oman yhteisön edustajia. Liittymisvaiheessa tärkeitä tekijöitä ovat asunto, koulu ja opiskelu, mahdollinen työpaikka sekä turvallisuuden ja hyväksynnän tunne. Lähtömaan ja Suomen erilaisuus havaitaan usein pian saapumisen jälkeen ja mahdollinen idealisoitunut kuva Suomesta realisoituu. Toisaalta voi olla, että etukäteistietoa Suomesta ei ole ollut tai se on ollut väärää. Oleskeluluvan saaminen ja liittyminen uuteen yhteiskuntaan eivät välttämättä poista sitä seikkaa, että ihmisiin suhtaudutaan yhä vuosien

jälkeenkin pakolaisina, mikä vaikuttaa ihmisten elämään kielteisesti muistuttaen ulkopuolisuudesta jopa yli sukupolvien. (Pentikäinen 2005, 146–151.)

Pentikäinen lisää van Gennepin siirtymäriittiteorian jatkumoon neljännen vaiheen, *asettumisen*, jolla hän tarkoittaa ihmisen paikantumista uuteen maahan yhdistäen ja ylläpitäen aiempaa kulttuurista ja sosiaalista ulottuvuutta. Asettuminen on helpompaa, mikäli uuden kielen on omaksunut hyvin ja on löytänyt uusia verkostoja. Perheissä ristiriitoja voivat aiheuttaa erityisesti vanhempien heikompi kielitaito ja lasten käyttäminen tulkkeina. Toisaalta myös lasten kielitaidon kehittämisessä saattaa olla haasteita, jotka jäävät helposti huomaamatta. Jos Suomeen saavuttaessa oppivelvollisuuden päättymisikään on jäljellä vain muutama vuosi, ei ikätasoista oppimista ole peruskoulussa mahdollista saavuttaa. Aikuisten maahanmuuttajien on mahdollista suorittaa peruskoulun opintoja iltalukiassa. Asettumisen vaiheeseen ajoittuu myös mahdollinen Suomen kansalaisuuden anominen. Suomen passin ja kansalaisuuden saaminen merkitsevät suomalaisuuden lisäksi myös esimerkiksi oikeutta matkustaa tapaamaan kotimaahan jääneitä sukulaisia. (Emt., 189–190, 194–195.)

Moninaiset stressitekijät

Stevenson ja Rall (2007) puhuvat kolminkertaisen trauman paradigmasta, jolla he tarkoittavat pakolaisten kokeneen tyypillisesti traumaattisia tilanteita vähintään kolmessa siirtymänsä vaiheessa: ennen pakoa, paon aikana ja uudelleen asettautuessaan. Kolminkertaisella traumalla he viittaavat vakavien stressitekijöiden kumulatiiviseen luonteeseen. Traumatisoivia tapahtumia ennen pakenemista voivat olla omassa kotimaassa kohdatut vankeus, kidutus, sieppaus, murhat, perheenjäsenten ja ystävien katoamiset, fyysisen väkivallanteon, raiskauksen tai muun seksuaalisen väkivallan näkeminen tai kohteeksi joutuminen, kodin ja omaisuuden tuhoutuminen, äärimmäinen köyhyys, pakottaminen väkivallan tekoihin sekä pysyvät pelon ja haavoittuvuuden kokemukset. Päätös pakenemisesta aiheuttaa jo itsessään useita menetyksiä, kuten kodin ja muun materiaalsen omaisuuden, pakenemaan haluttomien tai kyvyttömien läheisten, sosiaalisten roolien ja verkostojen sekä kulttuuristen normien ja arvojen menetyksen. Henkilöllisyyden todistavien dokumenttien puuttuminen vaikeuttaa matkantekoa entisestään laillisten kulkureittien puuttuessa. Pakolaiset kohtaavat usein lisäksi vakavia psykososiaalisia stressitekijöitä riippumatta siitä mihin he uudelleen asettuvat. Nämä stressitekijät liittyvät useisiin menetyksiin ja muutoksiin. (Emt., 242–244.) Pohjoismaisten ja kansainvälisten arvioiden mukaan kidutuksen kohteeksi joko kotimaassa tai pakomatkan aikana on joutunut joka viides pakolainen, välillisesti vielä useampi (Pentikäinen 2005, 97).

Valtonen (2008) on luokitellut Lazaruksen (1984) ja Lazaruksen ja Folkmanin (1984) tunnetun stressi- ja selviytymistekijöiden mallin perusteella kotoutumisen stressitekijät neljään kategoriaan. Ensimmäinen kategoria sisältää elämäntapahtumat ennen pakolaisuutta, kuten siviiliyhteiskunnan sortumisen tai asumisen pakolaisleirillä; toinen kategoria sisältää elämänsiirtymät, esimerkiksi muuton uuteen maahan, uuden kielen oppimisen, sosiaalisten verkostojen uudelleen rakentamisen ja työllistymisen; kolmas kategoria sisältää ongelmat uudessa ympäristössä, kuten väärinymmärrykset tai ennakkoluuloiset asenteet ja neljäs kategoria sisältää menetykset ja erot liittyen perheeseen, kulttuuriympäristöön, sosiaalisiin verkostoihin ja sosiaaliseen statukseen. Ihmiset ovat stressinsieto- ja stressinkäsittelykyvyiltään erilaisia. Aikaisemmat, onnistuneet kokemukset stressitilanteista selviytymisestä kasvattavat ihmisen henkilökohtaisia resursseja ja minäpystyvyyden tunnetta vaikeidenkin tilanteiden ratkaisemiseksi. Myös vahva identiteetti ja itseluottamus lisäävät ihmisen resilienssiä eli kykyä selviytyä haastavissa olosuhteissa. (Valtonen 2008, 136–137.)

Pakolaisuuteen liittyvät haasteet ja stressitekijät tekevät näkyväksi kotouttavan sosiaalityön valtaistamission tarpeellisuuden ja vaativuuden. Sosiaalityön keinoin pyritään kasvattamaan asiakkaan omaa kapasiteettia selvitä haastavista ja traumaattisista elämäntilanteista. Olen valinnut tutkielman näkökulmaksi valtaistumisen, koska haluan korostaa yksilön oman toimijuuden tärkeyttä. Toimijuutta voidaan vahvistaa sekä vuorovaikutuksessa että toimivien rakenteiden kautta. Yksilön kotoutumista tukevan työn tulee huomioida ne tekijät, jotka toimivat esteenä kotoutumiselle, kuten aiempaan kotimaahan jääneet läheiset ja huoli heistä, ja toisaalta aktiivisesti etsiä niitä tekijöitä, jotka edistävät kotoutumista. Kotoutuminen on vuorovaikutteiden prosessi, jonka onnistumiseen vaikuttavat yksilöllisten tekijöiden lisäksi yhteiskunnallinen ilmapiiri, toimintatavat ja rakenteet. Seuraavaksi kuvaan tutkimuksen kontekstin eli kerron millaista kotouttava sosiaalityö on käytännössä.

2.3 Kotouttava sosiaalityö käytännössä

Kotouttava sosiaalityö on osa kansainvälistä pakolaisten suojelua ja se perustuu useisiin sopimuksiin, joihin myös Suomen valtio on sitoutunut (Valtonen 2008, 21). Näitä sopimuksia ovat Geneven pakolaissopimus ja kansainväliset ihmisoikeussopimukset sekä EU-lainsäädäntö. Suomessa pakolaisten vastaanottoa koordinoi ja hallinnoi Sisäasiainministeriö ja sen alueellisina toimijoina Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (myöhemmin ELY-keskus). ELY-keskus valmistelee kiintiöpakolaisten vastaanottoa yhdessä kuntien kanssa. ELY-keskus lähettää kuntiin tiedot Suomen pakolaiskiintiöön valituista UNHCR:n (United Nations High Commissioner for Refugees) pakolaisiksi katsomista henkilöistä ja kunnat päättävät lyhyiden kuvausten perusteella keitä he

vastaanottavat. Yksi valintaa ohjaavista tekijöistä on kunnassa vapaana olevien vuokra-asuntojen tilanne, sillä kiintiöpakolaisena saapuville vuokrataan ja kalustetaan asunto valmiiksi. Odotusajan vuokran maksaa ELY-keskus. Asuntoihin hankitaan perustavanlaatuiset huonekalut ja asunnon kalustamiseen käytetty raha vähennetään myöhemmin asiakkaalle myönnettävästä toimeentulotuesta.

Kun asunto on valmiina, Suomen Punainen Risti (myöhemmin SPR) tekee tarvittavat matkajärjestelyt ja ilmoittaa kuntaan arvioidun saapumisajankohdan. Kiintiöpakolaiset voivat saapua yksittäin, perhekunnittain tai isompina ryhminä. Lentokentällä kiintiöpakolaisia ovat vastassa SPR:n työntekijät sekä vapaaehtoiset, jotka opastavat asiakkaat jatkoyhteyksillä kotikuntaan. Kotikunnassa vastassa ovat kotouttavan sosiaalityön ohjaajat. Sosiaalityöntekijä saa etukäteistietona kuntaan saapuvista kiintiöpakolaisista valintamatkalla kerätyt haastattelutiedot, jotka saattavat olla vanhentuneita riippuen siitä, kauanko haastattelujen tekemisestä on. Ennakkotietona voi olla esimerkiksi välitön hoidontarve. Kiintiöpakolaisten lisäksi kotouttavan sosiaalityön asiakkaita ovat turvapaikanhaun kautta oleskeluluvan saaneet itsenäisesti kuntaan muuttavat ihmiset sekä inkerinsuomalaiset paluumuuttajat.

Pakolaisten kotoutumisen alkuvaiheen palvelut on Suomessa usein keskitetty alueellisten sosiaalitoimistojen sijaan erillisiin kotouttavaa sosiaalityötä tarjoaviin yksiköihin (Berg 2012, 15). Kotouttavan sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa yksilön ja yhteisön välistä, usein aikaisempien kokemusten vuoksi haurasta suhdetta (emt., 27) ja integroida asiakas suomalaiseen yhteiskuntaan yhdessä muiden viranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa (Turtiainen 2004, 15). Kotouttavan sosiaalityön työntekijät toimivat sekä palveluntarjoajina että linkkinä hyvinvointiyhteiskunnan ja asiakkaan välillä varmistuen, että asiakas saa sen tuen, mihin hän on tarpeidensa perusteella oikeutettu. Lisäksi työntekijät auttavat asiakasta tukiverkostojen muodostamisessa uudessa ympäristössä. Työntekijä toimii siis alkuvaiheessa asiakkaan puolestapuhujana ja asianajajana, jolloin hän tuo aktiivisesti asiakkaan näkökulmaa esiin niissä tilanteissa, joissa sitä ei ole riittävästi huomioitu. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun etniset yhteisöt ovat verrattain nuoria eivätkä ole siten vielä tuoneet riittävästi esiin tarpeita omista näkökulmistaan. (Valtonen 2001, 251, 253.)

Palveluna kotouttava sosiaalityö on ainutlaatuinen, sillä sen asiakkaaksi tullaan riippumatta siitä, onko ihmisellä sosiaalityön osaamista vaativia ongelmia tai mikä on ollut hänen yhteiskunnallinen asemansa lähtömaassa. Kotoutumisen alkuvaiheessa sosiaalityön osaamista vaativia tilanteita voivat olla asumiseen liittyvät ongelmat, sosiaalisen verkoston ja aikuiskontaktien puute, toimettomuus, terveysongelmat, kielitaidottomuus, monilapsisuus, yksinhuoltajuus, viranomaiskontaktien runsaus, taloudelliset vaikeudet ja huoli toiseen maahan jääneistä läheisistä. Haasteita kotouttavaan

sosiaalityöhön tuovat monikulttuurisuus sekä pakolaisuuteen liittyvät erityiskysymykset ja -tarpeet. Lisäksi haasteena on, miten luku- ja kirjoitustaidoton ihminen oppii sosiaalitoimen käyttämät käsitteet, joille omassa kielessä ei välttämättä ole edes vastinetta. (Turtiainen 2004, 15.) Pentikäinen (2005, 16) toteaa, että ei ole olemassa ”mitään yleispätevää metodia tai työskentelytapaa kohdattaessa ihmisiä, jotka ovat kaikista ikä- ja sosiaaliluokista ja joiden koulutus, kansallisuus, etninen tausta ja kokemukset vaihtelevat paljon”. Eläminen köyhyydessä, sodan keskellä tai pakolaisleirillä näkyy todennäköisesti asiakkaan käyttäytymisessä ja toimintatavoissa. Asiakkaan taustan tunteminen on tärkeää, jotta hänelle osataan tarjota asianmukaisia palveluita oikea-aikaisesti (Valtonen 2001, 258). Vaarana on, että asiakkaiden erilaiset taustat jäävät huomioimatta ja heitä kohdellaan ainoastaan pakolaisina, tarjoten kaikille lähtökohtaisesti samanlaista palvelua. Keskeistä on kohdata jokainen asiakas ennen kaikkea yksilönä. Työtapoja ja toimintaa tulee kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja tukemaan heidän valtaistumistaan (Berg 2012, 32).

Kolmannen sektorin merkitys kotoutumisen edistäjänä on alettu huomata vähitellen myös Suomessa. Tähän asti kolmas sektori on järjestänyt lähinnä vapaa-ajan aktiviteetteja kuten ystävätoimintaa ja suomen kielen opetusta. Kanadassa kolmas sektori ja erityisesti maahanmuuttajajärjestöt vastaavat jo lähes täysin kotoutumisen alkuvaiheen työskentelystä: ainutlaatuisen kulttuurin ja kielen tuntemuksen sekä omakohtaisen kokemuksen kotoutumisesta omaavat työntekijät opastavat uusia tulijoita toimimaan uudessa ympäristössä ja ymmärtämään sen toimintatapoja. Samasta kulttuurista tulevalle työntekijälle voi olla helpompi kertoa omista tarpeista ja kysyä epäselvistä asioista. Erilaisen kulttuuritaustan omaava työntekijä saattaa tehdä helpommin virheellisiä arvioita asiakkaiden tilanteista tai jokin ongelma saattaa korostua tai jäädä huomaamatta. Jokin asiakkaan mieltä askarruttava seikka saattaa olla työntekijälle niin itsestään selvä, että sitä ei huomata ottaa puheeksi. Kanadassa kolmannen sektorin työntekijät toimivat asiakkaan asianajajina tilanteissa, joissa asiakas ei osaa hakea tarvitsemiaan palveluja, koska ei tiedä niiden olemassa olosta tai koska ei ole tottunut pyytämään apua viranomaisilta, sekä samanaikaisesti kokemusasiantuntijoina vähentäen asiakkaan ja työntekijän välistä kokemuksellista ja tiedollista epäsuhtaa. Kolmannen sektorin vahvuuksia ovat erityisesti sen spontaanius, itsenäisyys ja epävirallisuus, ja sen työskentely sopii erityisesti ennaltaehkäisevään ja kuntouttavaan työhön. Toimiva yhteistyö julkisen sektorin ja järjestöjen kesken vaatii, että vastuista ja velvollisuuksista on yhteisesti sovittu. (Valtonen 2001, 253, 258.)

Maahanmuuttajien, pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä sosiaalityö on muodostamassa oman erityisen työkenttensä, joka toimii makro-, meso- ja mikrotasolla (Nash ym. 2006, 345). Makrotasolla tapahtuva asianajotyö ja asiakkaiden äänen kuuluvaksi tekeminen toimivat

kotouttavan sosiaalityön ensisijaisina työvälleinä. Asianajotyöllä pyritään lisäämään aikaisemmin marginalisoidun tai sorretun ryhmän valtaa tehden heidän tarpeensa ja oikeutensa näkyviksi. Sosiaalityöntekijä toimii tiedonantajana sekä asiakkaiden että yhteistyötahojen suuntaan sekä luo ja ylläpitää suhteita eri tahoihin. Tietotaitoaan jakamalla sosiaalityöntekijä toimii muutosagenttina pyrkien muuttamaan järjestelmää asiakkaiden tarpeet paremmin kohtaavaksi. Työn tavoitteena on tukea asiakkaan valtaistumista. Mesotasolla sosiaalityöntekijä osallistuu yhteisöjen toimintaan ja pyrkii kehittämään niitä. Mikrotasolla työskennellään yksilöiden, perheiden ja ryhmien parissa pyrkien ratkaisemaan eteen tulevia haasteita. (Valtonen 2008, 97–113.)

Tässä tutkielmassa tarkasteltava kotouttava sosiaalityö sijoittuu makro- ja mikrotasoille. Tämän tapaustutkimuksen kontekstina olevassa kotouttavan sosiaalityön yksikössä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, ohjaajia, etuuskäsittelijöitä, palveluohjaaja ja palvelusihteeri. Sosiaalityöntekijä johtaa moniammatillista tiimiä, jonka tavoitteena on tukea asiakasta saavuttamaan itsenäisen toimijuuden taso uudessa yhteiskunnassa. Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu asiakasprosessin koordinoiminen, asiakkaan elämäntilanteen arvioiminen, tarvittavien palvelujen etsiminen, psykososiaalisen tuen antaminen, perheenyhdistämiseen liittyvien asioiden hoitaminen ja yhteistyö muun muassa Työ- ja elinkeinotoimiston kanssa. Perheiden kanssa työskentelevän sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluu itsenäisesti kuntaan muuttavien asiakkaiden alkuvaiheen vastaanotto ja asumisohjaus, kotiäitien tukeminen, passien ja oleskelulupien hakemisessa ja uusimisessa auttaminen, päivähoitoon, esiopetukseen ja kouluun liittyvien asioiden hoitaminen sekä lasten ja perheen vapaa-ajan aktiviteeteissa tukeminen. Taloudellisen tuen sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluu asiakkaiden perehdyttäminen suomalaiseen sosiaaliturvajärjestelmään ja ensisijaisten etuuksien hakemisessa opastaminen sekä toimeentulotukeen liittyvä päätöksenteko ja neuvonta ajanvarauksella. Ohjaajan tehtäviin kuuluu alkuvaiheen asiointi asiakkaan kanssa erilaisissa virastoissa, asumisen sujumisesta huolehtiminen sekä kiintiöpakolaisten vastaanotto. Etuuskäsittelijän tehtäviin kuuluu kirjallisesti asioivien asiakkaiden toimeentulotukihakemusten käsittely. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu itsenäisesti kuntaan muuttavien uusien asiakkaiden vastaanotto ja tilastointi ELY-keskusta varten. Palvelusihteeri neuvoo asiakkaita puhelimesta ja aulassa sekä hoitaa juoksevia asioita. Johtavan sosiaalityöntekijän työ sisältää esimies- ja hallinnollisia tehtäviä.

Tämän tutkimuksen yhteydessä haastatellut asiakkaat ovat olleet kotouttavan sosiaalityön asiakkaina aikana, jolloin yksikössä ei vielä ollut erillisiä taloudellisen tuen sosiaaliohjaajia vaan etuuskäsittelijät tapasivat asiakkaita ja käsittelivät toimeentulotukihakemuksia varatuilla ajoilla.

2.4 Kotouttavan sosiaalityön eettiset periaatteet

Kathleen Valtonen (2008, 174–184) on muotoillut kotouttavan sosiaalityön eettiset periaatteet Sarah Banksin (1995) sosiaalityön eettisten ohjeiden pohjalta. Kotouttavan sosiaalityön eettisiä periaatteita ovat *kunnioitus, itsemääräämisoikeus, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja ammatillisuus*. Seuraavaksi käyn läpi kotouttavalle sosiaalityölle asetettuja tavoitteita ja siihen liittyviä haasteita työntekijän näkökulmasta peilaten niitä kotouttavan sosiaalityön eettisiin periaatteisiin.

Kunnioitus

Toisen ihmisen mielipiteiden huomioon ottaminen ja hänen arviointikykyensä luottaminen ovat sosiaalityön tekemisen lähtökohtia. Työntekijän tulee kunnioittaa jokaista asiakasta jo hänen ihmisyytensä perusteella kun taas asiakkaalla ei ole samanlaista kunnioittamisen vaatimusta työntekijää kohtaan. Vastuu kunnioittavasta kohtaamisesta on siis työntekijällä. Asiakkaan viranomaisiin kohdistaman luottamuksen kykeytyessä viranomaisten moraaliseen toimijuuteen, on viranomaisten toimittava vastuullisesti ja toimintansa perusteet asiakkaalle selvittäen. Keskinäinen kunnioittaminen on merkittävä tekijä kaikissa kohtaamisissa. Hierarkkisesti rakentuneissa suhteissa tulee olla tarkkana siitä, täyttyvätkö kunnioittamisen kriteerit vai onko toiminta ainoastaan suvaitsevaa. Toisen ihmisen ja hänen kokemustensa kunnioittamisen tärkeys korostuu työskennellessä sellaisten kokemusten kanssa, joita emme pysty ymmärtämään. Omien merkitysten tarjoaminen tilanteissa, joita emme ymmärrä, on epäkunnioittavaa, ja vain kunnioittamalla koettua voimme olla asiakkaan tukena. (Turtiainen 2014, 66, 77–78.) Ymmärrys toisen ihmisen tilanteesta voidaan siis saavuttaa vain kunnioituksen kautta, ja oppimalla miten ihminen itse ymmärtää itsensä (Owusu-Bempah 2008, 320).

Sosiaalityötä ei voida toteuttaa vain valtakulttuurin näkökulmasta, koska elämme monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Työntekijän kyvyttömyys ymmärtää ja arvostaa erilaisia sosiaalisia identiteettejä toimii keskinäisen kunnioittamisen esteenä (Payne 2014, 376). Jokainen käytäntö, joka ei huomioi ympärillämme olevaa moninaisuutta, todennäköisesti aliarvioi vähemmistökulttuurien mallit, uskomukset ja odotukset (Thompson 2007b, 102). Kotouttavan sosiaalityön kontekstissa kunnioittamisella tarkoitetaan erityisesti asiakkaan taustojen tuntemista sekä hänen erilaisten käsitystensä ja toimintamalliensa ymmärtämistä seurauksena aikaisemmista, traumaattisista elämäntapahtumista ja erilaisesta kulttuurista (Valtonen 2008, 176). Emme voi kyseenalaistaa toisen ihmisen ajatuksia vain siksi, että emme ymmärrä niitä tai ajatteleme itse eri tavalla. Erilaisuuden hyväksyminen on keskeinen lähtökohta kotouttavan sosiaalityön tekemiselle. (Turtiainen 2014, 77.)

Itsemääräämisoikeus

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen positiivisen riippuvuussuhteen saavuttaminen lisää asiakkaan autonomiaa ja on edellytys luottamussuhteen syntymiselle. Hyväksymällä toisen ihmisen autonomia, hyväksytään hänet samalla tasavertaisena kumppanina, jolla on valta tehdä itseään koskevat päätökset. (Turtiainen 2011, 141.) Sosiaalityössä kumppanuudella tarkoitetaan asiakkaan ottamista mukaan prosessiin sen jokaisessa vaiheessa. Aluksi määritellään yhdessä työn tavoitteet ja ne ongelmat, jotka tulisi ratkaista. Palvelutarpeenarvion jälkeen päätetään yhdessä niistä keinoista, joilla asetettuihin tavoitteisiin pyritään ja joilla ongelmat on mahdollista ratkaista. Lopuksi asiakkaan on voitava arvioida miten prosessissa onnistuttiin. Asiakkaan tulee olla itse toimeenpanemassa muutokseen pyrkiviä toimia, jotta tosiasiallinen muutos mahdollistuu. Kumppanuus on olennainen osa syrjinnän vastaista käytäntöä. (Thompson 2007b, 104–105.) Erityisesti pakolaisasiakkaiden luottamus omaan arvostelukykyynsä voi olla sekä aikaisempien kokemusten että vieraan ympäristön vuoksi hauras ja tarvita vahvistusta (Turtiainen 2011, 140).

Työntekijä, joka ei pysähdy selvittämään asiakkaan arvomaailmaa, vaan ottaa toimintansa lähtökohdaksi omat arvonsa, vie tilan asiakkaan omilta valinnoilta ja loukkaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Jos työntekijä ei kunnioita asiakkaan elämäntapaa ja arvomaailmaa, on vaarana, että hän suhtautuu vähätellen asiakkaan identiteettiin ja hänelle tärkeisiin asioihin. Työn onnistuminen edellyttää asiakkaan arvojen kunnioittamista, sillä vaikka asiakas suostuisikin myötäilemään työntekijän arvoja, hän saattaa samanaikaisesti tuntea syyllisyyttä omien arvojensa sivuuttamisesta. Tämän seurauksena asiakas voi alkaa vastustaa työntekijää ja hänen työtapojaan. Tarjoamalla valmiita ratkaisuja työntekijä tulee ruokkineeksi asiakkaan riippuvuutta, mikä taas asettuu esteeksi nähdä asiakkaan oma kyvykkyys toimia ja ratkaista ongelmatilanteita sekä kasvattaa asiakkaan ja työntekijän välistä pystyvyyspäsuhtaa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen vahvistaminen tapahtuvat asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminnassa, kumppanuudessa, jossa työntekijän roolina on toimia mahdollistajana auttaen asiakasta näkemään tilanteensa realistisesti ja pohtimaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja sekä toteuttamaan yhdessä sovittuja toimenpiteitä samalla tukien asiakasta tunnistamaan omia vahvuuksiaan ja kehittymismahdollisuuksiaan. (Rostila 2001, 29, 32–33.) Kirsi Juhila (2006, 113) nimittää ihanteellista työntekijän ja asiakkaan neuvottelua transkulttuuriseksi kohtaamiseksi, jossa mahdollisesti erilaiset arvot eivät asetu konfliktiin vaan jalostuvat yhteisessä prosessissa. Itsemääräämisoikeus mainitaan myös Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa (Talentia 2013, 8) yhtenä ihmiselämän arvokkuutta ja ihmisarvon kunnioittamista ilmentävänä periaatteena osallistumisoikeuden, oikeuden tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeuden yksityisyyteen ohella.

Sosiaalinen oikeudenmukaisuus

Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa (Talentia 2013, 9) yhteiskunnallisella oikeudenmukaisuudella tarkoitetaan negatiivisen syrjinnän estämistä, erilaisuuden tunnustamista, voimavarojen tasapuolista jakamista ja epäoikeudenmukaisen politiikan ja toimintatapojen vastustamista. Yhteiskunnallinen ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus toteutuvat tilanteessa, jossa ei esiinny alistamista tai sortoa, ja jossa resurssit jaetaan oikeudenmukaisesti siten, että tunnustetaan jokaisen ihmisen yhtäläinen ihmisarvo ja mahdollisuudet hyvään elämään. Syrjinnän vastainen käytäntö tuo näkyväksi sen tosiasian, että syrjintää ja sortoa tapahtuu kuitenkin jatkuvasti. Käytännön tavoitteena on vähentää rakenteellisen eriarvoisuuden vaikutuksia ihmisten elämässä ja mahdollistaa palvelunkäyttäjien valtaistuminen vahvistamalla ihmisten välisiä sosiaalisia suhteita ja vähentämällä hierarkioiden negatiivisia vaikutuksia lisäten siten sosiaalista oikeudenmukaisuutta. (Dominelli 2002, 6.)

Sosiaalityön tehtävänä on toteuttaa ihmisoikeusmandaattia ja tuoda esiin se lainsäädäntö ja ne käytännön tilanteet, jotka vaikeuttavat asiakkaan tilannetta. Kotouttavaa sosiaalityötä tekevä sosiaalityöntekijä elää kansallisen maahanmuuttopolitiikan ja siitä johdetun lainsäädännön, ihmisoikeuksien ja asiakkaan tarpeista nousevien asioiden ajamisen keskiössä. Hän on asiakkaan kannattelijana ja toivon luoja, joka samanaikaisesti edustaa julkista valtaa ja lainsäädäntöä, mikä taas usein näyttää olevan esteenä asiakkaan tavoitteiden toteutumiselle. Sosiaalityöntekijä joutuu työskentelemään eettisesti vaikeassa paikassa oikeustajua ja ihmisoikeuksia loukkaavien lakien parissa voimatta vaikuttaa tehtyihin päätöksiin. (Turtiainen 2012a, 41, 50–51, 53.) Toivoa pyritään pitämään yllä joskus hyvinkin absurdeissa ja oikeustajua koettelevissa tilanteissa, joissa esimerkiksi perheen yhdessä pysymisellä tai uskonnonvapaudella ei yhtäkkiä olekaan merkitystä.

Ammatillisuus

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen ammatillisuuden tiedostaminen on erityisen tärkeää siihen sisältyvien vallan käytön mahdollisuuksien vuoksi (Rostila 2001, 46). Kielitaidottomina ja uudessa yhteiskunnassa pakolaisasiakkaat ovat erityisen alttiita työntekijöiden vallalle ja vaikutuksille, sillä etenkin alkuvaiheessa viranomaisen saattaa olla asiakkaan ainoa kontakti uudessa yhteiskunnassa. Sosiaalityöntekijältä edellytetään hyvin vaativaa osaamista ja erityistä herkkyyttä vuorovaikutustilanteissa, joissa on mukana kulttuurinen erilaisuus ja traumaattiset kokemukset (Anis 2008, 89). Negatiivinen riippuvuussuhde voi ilmetä päätöksenteon ja käytännön asioiden jättämisenä työntekijän vastuulle, negatiivisina riippuvuutta välttelevinä tunteina tai itsemääräämisoikeuden ylikorostumisena (Turtiainen 2011, 157).

Työskenneltäessä vuorovaikutuksessa omaan taustaan verrattuna erilaisen taustan omaavan asiakkaan kanssa ilmenee subjektiivinen ulottuvuus, joka heijastaa niitä malleja, joihin meidät on sosiaalistettu (Ishizuka & Husain 2009, 970). Sosiaalityöntekijän oma henkilöhistoria, etnisyys ja kokemukset sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina olosta vaikuttavat hänen tapaansa tehdä työtä (Burke & Dalrymple 2002, 62). Työntekijän tulee aktiivisesti tarkastella miten hänen oma sosiaalinen luokkansa, henkilökohtaiset kokemuksensa, koulutuksensa ja käytännön kokemuksensa samankaltaisessa tilanteessa olevien asiakkaiden kanssa vaikuttavat hänen suhteeseensa kyseessä olevan asiakkaan kanssa. Työntekijän haasteena on, että työskentely tapahtuu usein organisaatiossa, jonka toimintaa määrittävät sisäiset toimintatavat ja -ohjeet sekä lainsäädäntö, jotka sinällään voivat aiheuttaa jännitteen työntekijän ja asiakkaan välille. Keskeisenä taitona voidaankin pitää sekä työntekijän omien arvojen ja työkäytäntöjen että organisaation ohjeistusten ja toimintatapojen arviointia ja reflektointia sekä kykyä haastaa organisaation yleisiä, usein itsestään selvänä pidettyjä käytäntöjä (Anis 2008, 99).

Asiakas on sosiaalityön keskusteluissa usein vastaajan asemassa: hänen toimintatapansa kyseenalaistetaan, hänellä on selontekovelvollisuus omasta elämästään ja hän joutuu tavoittelemaan ammattilaisten hyväksyntää sekä perustelemaan toimintaansa (Anis 2008, 93). Puutteellisella suomen kielen taidolla tai tulkin välityksellä tehtävä ei ole helppo. Tiedonpuute ja väärinymmärrykset saattavat johtaa ristiriitoihin, jotka voivat hidastaa ja vaikeuttaa työskentelyä. Pakolaisasiakkaat saavat sosiaalityön asiakkaina usein joko sopeutujan tai ”suomalaisuutta oppivan erilaisen” identiteetin, jolloin kotoutumiseen kiinteänä osana kuuluva oman kulttuurin säilyttämisen tavoite unohdetaan ja tullaan keskittyneeksi lähinnä suomalaisen kulttuurin omaksumiseen. (Emt., 89, 93–94.)

Kotoutuminen on siis yksilöllinen ja moniulotteinen prosessi, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Kotouttavan sosiaalityön tehtävänä on vahvistaa yksilön ja yhteiskunnan välistä sidettä ja tukea yksilön osallisuutta ja oman paikan löytämistä uudessa ympäristössä. Seuraavassa luvussa käsittelen valtaistumisprosessia ja erityisesti asiakkaan valtaistumista kotouttavan sosiaalityön missiona.

3 VALTAISTUMINEN KOTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN MISSIONA

Tässä luvussa esittelen valtaistumisen käsitettä yleisesti sekä määrittelen mitä käsitteellä tarkoitetaan tässä tutkielmassa. Lisäksi esittelen keskeisiä teorioita valtaistumisprosessiin liittyen. Lopuksi pohdin miten sosiaalityön keinoin on mahdollista tukea asiakkaan siirtymää pakolaisesta aktiiviseksi kansalaiseksi. Tässä tutkielmassa keskityn tarkastelemaan asiakkaan omaa sisäistä valtaistumisprosessia ja kotouttavan sosiaalityön merkitystä tässä prosessissa.

3.1 Taustalla erilaiset vallan ymmärtämistavat

Valtaistuminen on pohjimmiltaan poliittinen idea, jonka keskiössä on valta ja erityisesti sen omaaminen, epätasainen jakautuminen, saavuttaminen ja uudelleenjakaminen (Beresford 1999, 259). Jokaisella ihmisellä on sosiaalisesta statuksesta ja asuinympäristöstä riippumatta mahdollisuus omata valtaa, joka antaa mahdollisuuden kontrolloida, rajoittaa ja muokata. Valtaa syntyy ihmisten välisessä sosiaalisessa kanssakäymisessä, erityisesti tilanteissa, joissa pyrkimyksenä on kummankin osapuolen valtaistuminen. (Fook 2002, 52–53.) Ihminen saattaa kokea, että hänellä ei ole valtaa, koska häneen kohdistuu ulkoisia rajoitteita tai koska yhteiskunta toistuvasti estää heikommassa asemassa olevia ihmisiä toimimasta tehokkaasti omien oikeuksiensa saavuttamiseksi. Kokemus vallattomuudesta liittyy usein myös taloudelliseen epävarmuuteen, köyhyyteen ja kyvyttömyyteen nähdä oma tilanne kriittisesti. (Payne 2014, 393.) Vallan käsite on moniulotteinen ja havainnollistan sitä seuraavaksi rakenteellisen ja henkilökohtaisen vallan käsitteiden avulla.

Rakenteellisella vallalla tarkoitetaan tilanteissa ja resurssien käytössä piilevää muodollista valtaa sekä ihmisten todellisia valinnanmahdollisuuksia. *Henkilökohtaisella vallalla* tarkoitetaan ihmisen yksilöllisten piirteiden avulla saavutettua valtaa. (Mayer 2000; ref. Valtonen 2008, 115.) Rakenteellinen, muodollinen valta on instituution, lakien tai käytäntöjen antamaa tai yksilön muodollisen aseman nojalla hankittua. Se voi olla esimerkiksi asiantuntija-aseman kautta saavutettua ja sitä voidaan vahvistaa yhdistymällä muiden asiantuntijatietoa omaavien kanssa. Tiedon hankkiminen on yksi tärkeimmistä vallan hankkimisen välineistä. Saavutettua tietoa voidaan jakaa tai se voidaan pyrkiä pitämään itsellä. Menettelytapoihin liittyvää rakenteellista valtaa voidaan lisätä kontrollin ja tehokkaiden päätöksentekoprosessien kautta. Aineellisia resursseja kuten rahaa ja omaisuutta pidetään usein tärkeinä, mutta joissain tilanteissa aineettomat resurssit kuten maine, stressin käsittelykyky tai fyysinen toimintakyky nousevat aineellisia resursseja tärkeämmiksi. (Valtonen 2008, 115.) Taustalla toimivat instituutiot, lait ja käytännöt antavat sosiaalityölle

professiona rakenteellista valtaa, jota siirretään työntekijälle koulutuksen tuoman aseman perusteella. Työntekijöillä on valta, vastuu ja velvollisuus tehdä päätöksiä asiakkaan käyttöön annettavista resursseista ja toimia tarvittaessa myös asiakkaan tahdon vastaisesti. Työntekijät voivat organisaation sisällä ja laajemmin ammattiliitoissa yhdistymällä vahvistaa valta-asemaansa ja toisaalta saada vertaistukea eettisesti vaikeissa päätöksentekotilanteissa. Liittoutumalla on myös mahdollista saada työntekijöiden ja asiakkaiden ääni paremmin kuuluviin muutosta vaativissa tilanteissa.

Henkilökohtaista valtaa on mahdollista lisätä kehittämällä yksilöllisiä piirteitä, joita ovat esimerkiksi älykkyys, kestävyys, voima, keskittymiskyky, huomiokyky, päättäväisyys, empatia, kommunikointitaidot, kärsivällisyys ja rohkeus (Mayer 2000; ref. Valtonen 2008, 115). Myös vaikutusvalta on osa henkilökohtaista valtaa ja se on merkittävä tekijä neuvotteluissa erityisesti institutionaalisissa ympäristöissä. Lähtökohdat henkilökohtaisen vallan omaamiseen vaihtelevat riippuen siitä, millaiset mahdollisuudet yksilöllä on ollut kehittää edellä mainittuja piirteitä elämänsä aikana. Äärimmäisissä olosuhteissa eläneiden ihmisten omanarvontunne ja luottamus omiin kykyihin voivat olla heikentyneet. Henkilökohtaista valtaa voidaan lisätä tukemalla yksilöllisten ominaisuuksien kehittymistä esimerkiksi hyvien kokemusten kautta. Yhtä tärkeässä roolissa kuin varsinaisesti omattu valta on ihmisen käsitys itsensä ja muiden omaamasta vallasta. Vallan lähteillä ja pääoman muodoilla on yhteisiä tekijöitä, sillä molemmat viittaavat sosiaalisiin resursseihin, joita voidaan kasvattaa ja joita yksilö tai ryhmä voi käyttää saavuttaakseen tavoitteensa. Pääoman eri muodot voidaan nähdä sosiaalisina resursseina, jotka tukevat yksilön kapasiteettia ja kykyä toimia täysivaltaisena jäsenenä yhteiskunnassa. (Valtonen 2008, 115–116.)

Bordieu (1986) kuvaa erilaisten pääoman muotojen olevan johdettavissa *taloudellisesta pääomasta*. Taloudellinen pääoma on pääoman laeista yksiselitteisin ja se tarkoittaa rahallisesti mitattavissa olevaa omaisuutta. On olemassa suuri joukko asioita ja palveluja, jotka voidaan saavuttaa suoraan taloudellista pääomaa käyttämällä. Se ei kuitenkaan aina riitä, vaan on olemassa paljon sellaista, mikä voidaan saavuttaa vain *sosiaalisen pääoman* eli sosiaalisten verkostojen, luottamuksen ja vastavuoroisuuden kautta. Sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan perhe- ja ystävyysuhteita sekä muita verkostoja ja niistä saatua tukea ja keskinäistä auttamista. Myös suhde viranomaiseen voidaan kokea sosiaalisena pääomana. Sosiaalista pääomaa kasvatetaan yhteisön ja sen asukkaiden yhteistyössä. *Kulttuurinen pääoma* taas tarkoittaa sosiaalisessa kanssakäymisessä arvostuksensa saavia tietoja, taitoja, kokemusta ja muuta ei-rahallista eli *symbolista pääomaa*, kuten oman kulttuurin ja kielen vaalimista, uuden opettelua ja henkiseen hyvinvointiin panostamista. Kulttuurinen pääoma lisää yksilön toimintamahdollisuuksia yhteiskunnassa. Taloudellinen pääoma määrittää, paljonko aikaa ja

energiaa on mahdollista käyttää kulttuurisen pääoman kasvattamiseen ja siten taloudellisen pääoman muuntamiseen kulttuuriseksi pääomaksi. (Emt., 47–54.) Pakolaiset ovat pakoon lähtiessään joutuneet luopumaan aikaisemmin saavuttamastaan pääomasta ja heidän on aloitettava pääoman kerryttäminen alusta uudessa ympäristössä. Kun ihminen saavuttaa uudessa yhteiskunnassa riittävästi taloudellista, sosiaalista ja kulttuurista pääomaa, on hänellä hyvät edellytykset kotoutua, saavuttaa valtaa ja siten valtaistua. Seuraavaksi kuvaan valtaistumista ideologiana ja prosessina.

3.2 Empowerment valtaistumisena

Valtaistuminen on muutostyötä, joka parhaimmillaan johtaa siihen, että heikoimmassa asemassa olevat ihmiset ja ryhmät nousevat epäoikeudenmukaisuutta tuottavia ja ylläpitäviä rakenteita ja tahoja vastaan, vaatien itselleen sitä valtaa mikä heille kuuluu. Valtaistumisen taustalla vaikuttavat ajatukset vastavuoroisuudesta ja itseavusta sekä erilaiset vapautusliikkeet, sosiaalinen aktivismi, rasminvastaisuus, feminismi sekä kritiikki epätasa-arvoa ja sortoa kohtaan. (Adams 2003, 4–5). Ensimmäisenä valtaistumisteorioitsijana pidetään brasilialaista Paulo Freirea (1921–1997). Freiren ajatuksena oli, että vain sorrettujen heikkoudesta kumpuava voima voi vapauttaa heidät ja samalla heidän sortajansa sorron alta (Freire 1972). Sorretut ihmiset kärsivät sisäisestä kahtia jakautumisesta: he haluavat olla vapaita mutta samalla pelkäävät vapautta. He ovat itsenäisiä olentoja mutta samanaikaisesti he ovat sisäistäneet sortajiensa tietoisuuden, tavan ajatella itsestään alempiarvoisina. Heidän tulee itse valita haluavansa olla itsenäisiä, solidaarisia toimijoita, joilla on vapaus valita ja ilmaista mielipiteensä. Jotta ihmisyyden uudelleen rakentaminen on mahdollista, tulee ensin tunnistaa, että sorron syynä on ollut jonkin sorretun ryhmän jäsenyys, ei yksilöstä itsestään johtuvat syyt. (Emt., 21, 23–25.)

Sosiaalityössä valtaistumista on korostettu 1970-luvulta lähtien Barbara Solomonin (1976) pohdittua *Social Work* -lehden pääkirjoituksessa työskentelyä erilaisten sorrettujen yhteisöjen parissa. Solomonin mukaan valtaistuminen on prosessi, jossa asiakas ponnistelee saavuttaakseen ne resurssit, joiden avulla hän kykenee itse toimimaan omien asioidensa ajajana. Lorraine M. Gutierrez (1990, 149) määrittelee valtaistumisen tarkoittavan prosessia, jossa kasvatetaan ihmisen sisäistä, ihmisten välistä tai poliittista voimaa siten, että yksilöt voivat toimia oman elämäntilanteensa parantamiseksi. James G. Barber (1991, 41) näkee valtaistumisen tarkoittavan yksilöiden kasvamista entistä itseohjautuvammiksi, itsevarmemmiksi ja optimistisemmiksi. Bob Mullalyn (2007, 289–299) määrittelyssä valtaistuminen nähdään prosessina, jonka avulla alisteisessa asemassa olevien ryhmien jäsenet lisäävät vaikutusvaltaansa suhteessa omaan elämäänsä ja ympäristöönsä. Valtaistuminen voidaan ajatella yksilön kykyä käyttää omaa valtaansa haastamaan tai heikentämään

marginalisoidun sosiaalisen ryhmän jäsenyyden vuoksi koettuja haittoja (Thompson 2007b, 105). Valtaistuminen on myös riippuvuussuhteen luomisen ja asiakkaan instituution toimien kohteeksi alistamisen vastakohta (Thompson 2007a, 95). Se on konsepti, jota on määriteltävä jatkuvasti uudelleen, sillä se tarkoittaa eri asioita eri ihmisille: joku voi tuntea valtaistumista aina uutta oppiessaan kun taas joku voi tuntea valtaistuneensa vasta saavuttaessaan jotain konkreettista kuten koulu- tai työpaikan (Adams 2003, 3, 8, 16). Omalla tutkielmallani haluan tuoda esiin tämän valtaistumisen tunteen yksilöllisyyden.

Valtaistuminen prosessina

Valtaistuminen voidaan ajatella sekä prosessina että päämääränä. Valtaistumisprosessin ymmärtämisen kannalta on olennaista ymmärtää siihen liittyviä psykologisia tekijöitä, erityisesti avuttomuuden tunteen kehittymistä (Adams 2003, 66–67). Avuttomuuden tunne syntyy, kun ihminen altistuu toistuvasti tilanteille, joita hän ei voi kontrolloida ja joihin hän ei omalla toiminnallaan pysty vaikuttamaan. Tilanteet siis tapahtuvat riippumatta siitä reagoitiinko niihin vai ei. Tilaa, jossa aiempien epäonnistumisten vuoksi ihmisellä ei ole halua toimia, nimitetään opituksi avuttomuudeksi. Opittu avuttomuus vaikuttaa siihen, miten ihminen suhtautuu elämässään tapahtuviin asioihin ja uskooko hän voivansa vaikuttaa niihin. (Barber 1991, 32–33, 38.) Kriittisen reflektion avulla voidaan ymmärtää koettujen kärsimysten johtuvan kuulumisesta johonkin alistettuun ryhmään eikä ihmisen yksilöllisistä ominaisuuksista, ja näin voidaan motivoitua toimimaan muutoksen aikaansaamiseksi (Healy 2000, 31).

Mann Hyung Hurin (2006, 530) mukaan valtaistumista tapahtuu sekä yksilö- että yhteisötasolla. Yksilötasolla valtaistuminen viittaa ihmisen tapaan ajatella itsestään: hänen tietoisuuteensa, kykyihinsä, taitoihinsa ja osaamiseensa. Yhteisöllisellä tasolla valtaistuminen viittaa prosesseihin, joissa ihmiset liittoutuvat saadakseen äänensä kuuluviin, auttaakseen toinen toistaan, oppiakseen yhdessä ja kehittääkseen mahdollisuuksia kollektiiviseen toimintaan (emt.). Hurin (2006) viisivaiheisen prosessimallin mukaan valtaistuminen alkaa aina yksilöllisen, hallinnollisen, sosiaalisen tai poliittisen ongelman olemassaolosta. Toisessa vaiheessa epätyytyvässä tilanteessa elävien ihmisten tai ryhmien tietoisuus omasta eriarvoisesta asemastaan herää. Kolmannessa vaiheessa tietoisuus ongelmasta laajenee ja muuttuu sosiaaliseksi ja kollektiiviseksi toiminnaksi. Neljännessä vaiheessa innostutaan toiminnan keinoin muuttamaan ympäröivää yhteiskuntaa ja viidennessä vaiheessa rakenteet ja instituutiot uudistuvat. Mallin mukaan valtaistumisen tärkeimpiä osatekijöitä yksilötasolla ovat tarkoituksenmukaisuus, taitavuus, itsemääräämisoikeus ja vaikutusvalta, ja yhteisötasolla kollektiivinen kuuluminen, liittyminen yhteisöön, mahdollisuus

vaikuttaa jonkin yhteisössä toimivan organisaation toimintaan sekä yhteisöllisyyden rakentaminen. (Emt., 528–534.)

Gutierrez (1990, 150) kuvaa valtaistumisprosessin tapahtuvan yksilötasolla, yksilöiden välisellä tasolla ja institutionaalisisella tasolla yksilön muodostaessa käsityksen henkilökohtaisesta vallastaan, mahdollisuudestaan vaikuttaa muihin ihmisiin ja kyvystään toimia yhteistyössä muiden kanssa muuttaakseen yhteiskunnallisia instituutioita. Yksilön siirtyminen apaattisesta olosuhteiden uhrista toimijaksi edellyttää neljää psykologista muutosta, jotka ovat minäpystyvyyden tunteen vahvistaminen, tietoisuuden lisääminen vallitsevasta eriarvoisesta tilanteesta, itsesyytösten vähentäminen ja muutosvastuun hyväksyminen eli siirtyminen aktiiviseksi toimijaksi (emt.). Tässä työssä valtaistuminen nähdään siirtymänä pakolaisesta aktiiviseksi ja osallistuvaksi kansalaiseksi. Seuraavaksi tarkastelen tätä siirtymää.

3.3 Leimatusta pakolaisesta kansalaiseksi

Pakolaisuus alkaa, kun ihminen joutuu jättämään kotinsa vainon tai muun painavan syyn takia. Virallisen pakolaisstatuksen eli turvapaikan henkilökohtaisen vainon perusteella tai oleskeluluvan toissijaisen tai humanitaarisen suojelun perusteella voi myöntää viranomainen perusteellisen ja yksilöllisen selvityksen jälkeen. Tämä päätös määrittää suuresti päätöksen kohteena olevan ihmisen elämää. Kielteinen päätös voi tuntua mielivaltaiselta ja absurdilta. Myönteinen päätös taas antaa mahdollisuuden turvalliseen elämään uudessa ympäristössä. Nykykeskustelujen valossa on tarpeen korostaa, että jokaisella ihmisellä on Ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen (1948) 14. artiklan nojalla oikeus hakea turvapaikkaa.

Laillinen pakolaisasema ja epävirallinen pakolaisleima tulee erottaa toisistaan. Laillinen pakolaisasema takaa ihmiselle oikeuden suojeluun ja antaa mahdollisuuden rakentaa elämäänsä uudelleen. Epävirallinen pakolaisleima taas muistuttaa paosta ja traumaattisista kokemuksista ja kasvattaa stereotypioita pakolaisista avun tarpeessa olevina osattomina uhreina. Tarpeeton pakolaispuhe aliarvioi ihmisten kyvykkyyden ja tuottaa toiseutta sosiaalisen integraation sijaan. Pakolaisasema tulisi ymmärtää oleskeluluvan myöntämisen perusteena eikä ihmisen pysyvänä identiteettinä. Ihmisen kategorisominen tiettyyn ryhmään kuuluvaksi saattaa jopa lisätä uhriutumista. (Ludwig 2016.) Ihmisten kategorisoiminen jonkin ominaisuuden perusteella on erityisen ongelmallista silloin, kun ryhmä on leimautunut negatiivisesti ja kun erityisesti median jakamat negatiiviset stereotypiat luovat vääriä mielikuvia, jotka herättävät ennakkoluuloja. Pakolaisista on syntynyt ikään kuin oma alempiarvoinen vähemmistönsä ja tätä ajattelutapaa pidetään yllä leimaavalla uutisoinnilla ja lokeroivalla yhteiskuntapolitiikalla. (Pentikäinen 2005, 157.) Vaikka

sorron ja marginalisaation kokemukset vaikuttavatkin ihmiseen, ne eivät määritä häntä. On tärkeää vahvistaa positiivisia ja yhdistäviä tekijöitä, kuten yhteenkuuluvuuden tunnetta, selviytymiskykyä ja halua menestyä. (Burke 2013, 415.)

Pentikäisen (2005, 242) huomionarvoinen tutkimustulos on, että ”erilaisuuden ja kielteisyyden kokemukset eivät johdu uskonnosta tai kulttuurieroista vaan suomalaisten suhtautumisesta pakolaisiin”. Erilaisuuden tunteella tarkoitetaan ulkoisia eroja syvempää kokemusta ja tietoisuutta siitä, että ei kuulu joukkoon (emt., 17). Erilaisuuden tuntemukset ajoittuvat usein erityisesti kolmeen maahantulon jälkeiseen vuoteen, joiden aikana pakolaisen käsitteen käyttämisestä voidaan perustella sillä, että sen kautta ihmisen erityistarpeet tulevat huomioiduiksi (Berg 2012, 17). On kuitenkin vaarana, että pakolaiseksi luokiteltua ihmistä ei kohdella yksilönä vaan ”paon, kärsimyksen ja osattomuuden leimaamana hahmona, pikemminkin avun tarvitsijana ja toimenpiteiden kohteena kuin aktiivisena toimijana” (Huttunen 2004, 143–144). Pakolaisuuskäsitteen käyttämisen tarpeellisuutta tulee miettiä viimeistään siinä vaiheessa, kun asiakas siirtyy erityisistä alkuvaiheen kotoutumispalveluista kunnan yleisten palveluiden piiriin (Berg 2012, 17). Said Aden (2009, 26–27) esittää yhtenä selityksenä pakolaisleiman pysyvyydelle 1990-luvun laman aikaisen suomalaisen maahanmuuttopolitiikan, jota hän kutsuu suvaitsevaisuuden aikakaudeksi. Tällöin käynnistettiin useita valtiollisia suvaitsemattomuuden vastaisia kampanjoita, joiden tavoitteena oli saada yleiseksi ajatusmalliksi jokaisen ihmisen samanarvoisuus erilaisuudesta huolimatta. Adenin mielestä virhe tehtiin kun ihmisiä vaadittiin suvaitsemaan ja ongelmat jätettiin käsittelemättä julkisesti, mistä seurasi se, että ongelmista ei opittu puhumaan. Erilaisten kansallisten tai kansainvälisten kriisien yhteydessä pakolaisstatus nousee edelleen toistuvasti ihmistä määrittäväksi tekijäksi. (Emt.)

Asiakas tulee kohdata yksilönä, ei tietyn ryhmän tai kulttuurin edustajana. Jos asiakas nähdään tietyn kulttuurin edustajana, hän saa valmiin identiteetin, joka perustuu oletettuihin ominaisuuksiin vaikka kansallisuus tai kansalaisuus ei välttämättä kerro asiakkaan kulttuurista, sillä useimmissa yhteiskunnissa on useita kulttuureita ja kieliä. Valmiiden identiteettien seurauksena asiakas saattaa saada myös vaikean asiakkaan leiman, jolloin työntekijät eivät usko kykyihinsä toimia asiakkaan asiassa joko työkiireiden, uudenlaisten ongelmien tai erilaisen kulttuurin ja traumaattisten kokemusten haastavuuden vuoksi. Vaikeudet tulisi paikantaa asiakkaan tai kulttuurin sijaan sosiaalityön tekemiseen, jolloin asiakkaan tai kulttuurin ominaisuuksien sijaan keskityttäisiin etsimään uudenlaisia näkökulmia ja työkäytäntöjä ongelmien ratkaisemiseksi. (Anis 2008, 89–91.) Martha Minow (1985) nimittää erojen dilemmaksi tilannetta, jossa punnitaan tuleeko vähemmistön kohtaama stigmatisointi ja epätasa-arvoinen kohtelu ratkaista eroja korostamalla vai erot

sivuuttamalla. Molemmat vaihtoehdot ovat potentiaalisesti tuottamassa lisää eriarvoisuutta. Lisäksi, jotta voitaisiin määritellä eroja, on ensin määriteltävä normaali. Erojen dilemmaan liittyy yleinen ajatus tasa-arvoisuudesta samanlaisuuden perusteella, jolloin erilaisuuden perusteella tullaan oikeuttaneeksi eriarvoisuutta. Samalla niin sanottu normaali määritetään ylempiarvoiseksi. Erojen dilemman ratkaisuksi Minow ehdottaa eroihin keskittymisen tai niiden sivuuttamisen sijaan keskittymistä siihen suhteeseen, jossa eroja luodaan. Näin erot tehdään yksilön leimaamisen sijaan näkyviksi jaettuina ongelmina, jotka tulee ratkaista. Keinoista ei saa tulla päämääriä sinänsä, vaan niiden tulee joustaa, jotta voidaan päästä haluttuun päämäärään. (Emt., 157–158, 160, 182, 204–206.)

Perusolettamus on, että jokaisella maassa laillisesti oleskelevalla on yhtäläinen oikeus osallistua yhteiskunnan taloudelliseen, sosiaaliseen ja poliittiseen toimintaan. Kyetäkseen osallistumaan yhteiskunnan toimintaan sen täysivaltaisena jäsenenä ihmisellä tulee olla riittävästi tietoa yhteiskuntajärjestelmästä ja sen toiminnasta. (Huttunen 2004, 136.) Olennaista onkin kertoa asiakkaalle valtaistumisen kannalta tärkeistä ihmisoikeuksista, laeista ja relevanteista sosiaalipoliittisista seikoista (Nash ym. 2006, 359). Kun kokemukset palveluista ja hyvinvointijärjestelmän tuntemus lisääntyvät, mahdollistuu myös tehokkaiden ja itselle tarpeellisten palvelujen erottaminen tehostomista tai tarpeettomista (Valtonen 2001, 253). Myös uuden kielen oppiminen on ratkaisevassa roolissa alemmuuden ja ulkopuolisuuden tunteiden muuntamisessa pystyvyyden ja osallisuuden kokemuksiksi (Pentikäinen 2005, 161). Tavoitteeksi asettuu siis siirtyminen marginalisoidusta pakolaisesta tasavertaiseksi suomalaisen yhteiskunnan jäseneksi säilyttäen kuitenkin samanaikaisesti yhteys omaan kieleen, kulttuuriin ja uskontoon. Sosiaalityön tehtävänä on tukea asiakasta tässä siirtymässä. Seuraavaksi erittelen aikaisemman tutkimustiedon perusteella niitä keinoja, joilla sosiaalityö voi tukea asiakasta valtaistumisprosessissa.

3.4 Sosiaalityö valtaistumista mahdollistamassa

Sosiaalityön pyrkimyksenä on lisätä asiakkaan itsetuntemusta, toimintakykyä ja ymmärrystä siitä todellisuudesta, jossa elämme (Lee 2001, 34) sekä vahvistaa ihmisen itsemääräämisoikeutta ja moraalista toimijuutta (Turtiainen 2014, 63). Sosiaalityön tehtävänä on rohkaista marginalisoituja ja sorrettuja ryhmiä ja ihmisiä haastamaan hallitsevat valtakäsitykset. Sosiaalityön rooli valtaistumisen mahdollistajana on yleisesti hyväksytty vaikka yhtä universaalia valtaistumisen määritelmää tai mallia sen saavuttamiseksi ei olekaan olemassa (Boehm & Staples 2002, 450). Sosiaalityössä painottuvat erityisesti valtaistumisen prosessinomaisuus, monitasoisuus, tasojen väliset suhteet ja pyrkimys muutokseen (Hokkanen 2009, 319). Sosiaalityön näkökulmasta valtaistuminen voi tarkoittaa esimerkiksi kontrollin tunteen saavuttamista vaikeassa elämäntilanteessa, itsearvostuksen

tunteen vahvistumista tai rohkeutta puolustaa omia oikeuksia. Sosiaalityön käytännön liittäminen asiakkaan valtaistumispyrkimyksiin vaatii kuitenkin sekä asiakaslähtöisyyden että yhdenvertaisuuden priorisoimista niin palveluihin pääsemisen kuin niiden toteuttamisen ja arvioinninkin suhteen. (Beresford 1999, 272–273.) On myös otettava huomioon, että sosiaalityön kirjallisuudessa esitetään usein ideaalikuva valtaistumisesta.

Sosiaalityön tekemisen lähtökohtana on asiakkaan valtaistuminen (Adams 2003, 6). Työntekijä ei kuitenkaan voi yksinkertaisesti siirtää hallussaan olevaa valtaa asiakkaalle, sillä rakenteellinen vallan epätasapaino on pysyvä tila, joka vaikuttaa myös työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen (Healy 2000, 34). Jos organisaatio ja sen työntekijät eivät tunnista niiden hallussa olevaa valtaa, ne tulevat ylläpitäneeksi vallan epätasapainoa ja uusintaneeksi asiakkaan kohtaamaa sortoa, vaikka työn tarkoitus olisi päinvastainen. Vaikka valtaa on kaikilla, se ei ole jakautunut tasaisesti, sen muodot vaihtelevat ja valta-asetelmat ylläpitävät ja tuottavat itseään jatkuvasti uudelleen. (Hokkanen 2009, 327.) Vallan epätasapainotila voi saada jopa työntekijän tuntemaan itsensä voimattomaksi. On tärkeää huomata, että asiakkaiden omaama kokemustieto on arvokasta sekä käsillä olevan ongelman ratkaisemisen suhteen että uusien näkökulmien avaajana. Vastuuta on mahdollista jakaa asiakkaiden ja kolmannen sektorin kesken säilyttäen ainoastaan varsinainen viranomaistyö sosiaalityön tehtävänä. (Adams 2003, 33, 162–163.)

Beresfordin (1999, 272) mukaan voidaan erottaa vähintään kolme valtaistumiseen pyrkivää asetelmaa asiakkaan ja työntekijän välillä. Nämä asetelmat ovat työntekijän johdolla tapahtuva valtaistuminen, asiakkaan omaehtoinen valtaistuminen ja työntekijän tuella vuorovaikutteisesti tapahtuva asiakkaan omaehtoinen valtaistuminen. Omaehtoisella valtaistumisella tarkoitetaan asiakkaan henkilökohtaisten ominaisuuksien ja valmiuksien, kuten tietoisuuden, kriittisen ajattelun ja tunteiden käsittelyn kehittymistä, tarvittaessa työntekijän avulla. (Emt.) Työntekijälähtöisenä valtaistuminen voi jäädä kuvitteelliselle tasolle. Asiakas saattaa myös kokea ammatillisen intervention sen valtaistumista tukevasta tarkoituksesta huolimatta mahdollisuuksiaan kaventavana ja jopa sortavana (Burke & Dalrymple 2002, 56). Jotta todellista valtaistumista voi tapahtua, on työn tekemisen lähtökohtana oltava asiakkaan mielipide ylhäältä päin annettujen ohjeiden sijaan. Sosiaalityön kontrolloiva ja tukeva rooli voivat olla ristiriidassa vaikeuttaen asiakkaan pyrkimystä valtaistua esimerkiksi kertomalla mitä asiakkaan tulisi tehdä mutta rajoittamalla samanaikaisesti hänen valinnanmahdollisuuksiaan. Asiakas voi myös kyseenalaistaa työntekijän kyvykkyyden hoitaa asioitaan. Työntekijän tulee olla valtaistunut, jotta hänen on mahdollista tukea asiakkaita heidän pyrkimyksissään valtaistua. (Adams 2003, 47, 163.)

Sosiaalityötä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, kohti yhdessä määriteltyä päämäärää. Työskentelyn tulee olla tarkoituksenmukaista ja siinä tulee hyödyntää asiakkaan kokemustietoa, hänen omia verkostojaan sekä tiimityötä eri toimijoiden kesken. Valtasuhteita voidaan häivyttää toimimalla vastavuoroisesti, jakamalla vastuuta ja ottamalla asiakkaan näkökulma työntekemisen lähtökohdaksi. Jotta valtaistumisen paradigmasta olisi konkreettista hyötyä, vallan epätasainen jakautuminen tulisi ottaa paremmin huomioon kaikilla yhteiskunnan tasoilla ja sektoreilla. Reflektoimalla kriittisesti oman työn taustalla vaikuttavia ajatuksia ja pyrkimyksiä siirrytään kohti valtaistumista tukevaa sosiaalityötä. (Adams 2003, 42, 173–180, 196.) Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tulee perustua aitouteen, molemminpuoliseen kunnioitukseen, avoimeen vuorovaikutukseen ja epämuodollisuuteen. Näin työntekijä ei omalla toiminnallaan toista haitallisia valtasuhteita vaan toimii asiakkaan neuvonantajana ja oman toiminnan mahdollistajana, joka valmiiden vastausten antamisen sijaan auttaa asiakasta löytämään ratkaisun ongelmaan ja saavuttamaan tilanteen ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot ja taidot. (Gutierrez 1990, 151.) Jotta asiakas voi todella valtaistua, on huolehdittava siitä, että hänellä on käytössään kaikki siihen tarvittavat resurssit.

Erityisesti sorrettujen ihmisten kanssa työskenneltäessä tulee muutoksen mahdollistumiseksi uskoa heidän omiin kykyihinsä ja pyrkiä kasvattamaan heidän itseluottamustaan yhdessä toimien, avoimen ja pysyvän dialogin kautta. Kommunikointi epäonnistuu, jos toisen ihmisen kykyihin ei luoteta. (Freire 1972, 41, 44.) Valtaistumisen ja onnistumisen kokemusten vahvistamiseksi positiivisia asioita ja tapahtumia tulee pyrkiä liittämään asiakkaan omaan toimintaan ja hänen toimintansa seurauksiksi kun taas negatiivisille tapahtumille voidaan todellisuuden rajoissa etsiä syytä esimerkiksi rakenteista, jotta vältytään turhilta itsesyytöksiltä ja epäoikeudenmukaisilta yleistyksiltä (Barber 1991, 40). Asiakkaan kokemukset erityisesti sorrosta on tunnistettava ja tunnustettava yhtä tärkeänä tai jopa tärkeämpänä tiedon lähteenä kuin tieteellinen tieto, sillä kokemustiedon avulla mahdollistuu erilaisten näkökulmien huomioon ottaminen ja asiakkaan tilanteen sekä yhteiskunnallisen ja sosiaalisen muutoksen prosessien syvempi ymmärtäminen. Työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta tuomaan kokemustieto näkyväksi ja ymmärrettäväksi osaksi muutosprosessia. Valtasuhteita voidaan häivyttää luopumalla statuksesta ja auktoriteetista kertovista konkreettisista ja abstrakteista symboleista, jotka erottavat työntekijöitä asiakkaista. Asiakkaalle tulee antaa tilaa ja hänet tulee nostaa vastaajan asemasta tasavertaiseksi kumppaniksi, jonka kanssa toimitaan vastavuoroisesti ja eettisesti. (Healy 2000, 28–30, 33.) Seuraavaksi kuvaan miten tämä tutkimus on käytännössä toteutettu.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata, ymmärtää ja tulkita tutkittavaa ilmiötä. Laadullinen tutkimus tutkii pääasiassa prosesseja ja on kiinnostunut ihmisten näille prosesseille antamista merkityksistä. (Kananen 2014, 18–19.) Tapaustutkimuksen avulla on mahdollista selvittää miten ihmiset kuvaavat ja tulkitsevat tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä eli tapausta, joka on aina erilainen eri ihmisten silmin. Tapaustutkimus on yleinen tapa toteuttaa laadullista tutkimusta, jonka yhtenä tarkoituksena on saavuttaa syvälinen ymmärrys tutkimuksen kohteeksi valitusta tapauksesta havainnoinnin, haastattelujen, dokumenttien tai kuvausten perusteella tai edellä mainituilla keinoilla saatuja tietoja yhdistelemällä. (Stake 1995, 49–68.) Tässä luvussa esittelen ensin tutkimustehtävän sekä tutkimuksessa käytetyn aineiston ja sen keruun. Tämän jälkeen kuvaan tapaustutkimuksen metodologiaa ja sisällönanalyysin lähtökohtia sekä käyn läpi sisällönanalyysin käytännön toteutuksen. Lopuksi pohdin tutkimuksen tekemistä eettisyyden näkökulmasta.

4.1 Tutkimustehtävä

Tiesin jo tutkimusaihetta pohtiessani haluavani tehdä tutkielman, jossa kuuluu asiakkaiden ääni. Erityisen kiinnostukseni pohjalta itsestään selvä tutkimuksen kohderyhmä olivat kotouttavan sosiaalityön asiakkaat. Itse tutkimustehtävä muotoutui huomattessani, että asiakkaiden mielipiteitä heihin kohdistetusta palvelusta ei ole aikomuksista huolimatta selvitetty aikaisemmin. Lisäksi minua kiinnosti asiakkaiden itsenäinen toimijuus ja sen rakentuminen erityisesti sosiaalityön tukemana. Käytännön työssä olin myös huomannut, että eri työntekijöiden roolit ja tehtävät kotouttavassa sosiaalityössä, samoin kuin eri virastojen väliset suhteet olivat asiakkaille epäselviä. Tutkielmallani haluankin tuottaa tietoa siitä, miten asiakkaat merkityksellistävät saamaansa palvelua ja toisaalta millaisina toimijoina he näkevät itsensä suhteessa työntekijöihin: onko saatu palvelu edistänyt vai estänyt heidän valtaistumistaan toimimaan itsenäisinä ja aktiivisina kansalaisina.

Tutkimuksen tarkoituksena on siis selvittää *millaisia merkityksiä asiakkaat antavat kotouttavalle sosiaalityölle*. Kotouttavaa sosiaalityötä on tutkittu vähän eikä asiakkaiden tälle työlle antamia merkityksiä ole aikaisemmin tutkittu. Tässä tutkimuksessa keskitytään haastattelupuheessa tuotettujen kotouttavaan sosiaalityöhön liittyvien merkitysten tutkimiseen, sillä syväluotaavien maahanmuuttajuuskokemusten tutkiminen olisi vaatinut haastateltavien omalla äidinkielellä toteutettuja syvähaastatteluja. Ihmisten tilanteille ja tapahtumille antamat merkitykset riippuvat paljolti heidän aikaisemmista kokemuksistaan ja voimmekin kokea saman asian tai tilanteen monella

eri tavalla. Esimerkiksi puhelu viranomaiselle, jonottaminen tai asiointi toimistossa voi jollekin olla yksinkertaista kun toiselta se vaatii paljon ponnisteluja.

Tutkimalla asiakkaiden kotouttavalle sosiaalityölle antamia merkityksiä saadaan tietoa siitä, millaisen tuen asiakkaat ovat kokeneet hyödylliseksi kotoutumisensa alkuvaiheessa. Varsinaiset tutkimuskysymykseni ovat:

1) Millaisia merkityksiä asiakkaat antavat kotouttavalle sosiaalityölle?

2) Mitkä tekijät edistävät tai estävät asiakkaan valtaistumista?

Tutkimuskysymykset ovat pysyneet samankaltaisina läpi tutkimusprosessin, niitä on ainoastaan hieman tarkennettu prosessin edetessä. Tutkijana olen koko ajan ollut kiinnostunut tutkittavien tavoista jäsentää maailmaa ja heidän kotouttavalle sosiaalityölle antamistaan merkityksistä. Tutkielmallani haluan osoittaa asiakkaiden olevan hyvin heterogeeninen joukko, jolloin tarjottu palvelu ei voi olla jokaiselle saman sisältöinen vaan palvelu tulee suunnitella asiakkaan tarpeiden ja taitojen mukaisesti, ottaen asiakas mukaan prosessiin sen jokaisessa vaiheessa.

4.2 Tutkimuksen aineisto ja sen keruu

Tässä luvussa kuvaan haastateltavien valintaa ja heidän taustaansa sekä kerron miten teemahaastattelujen toteuttaminen käytännössä sujui.

Haastateltavien valinta

Haastateltavien valinta oli systemaattinen siinä merkityksessä, että lähetin haastattelukutsun (liite 1) joka viidennelle tutkimuksen kontekstina olevan kotouttavaa sosiaalityötä tekevän yksikön asiakkaana vuosien 2010–2014 aikana olleelle eli yhteensä 115 henkilölle. Kokosin tutkimuksen aineiston tekemällä seitsemän teemahaastattelua, joissa haastattelin yhteensä kymmentä henkilöä. Kolmessa haastattelussa haastateltavana oli pariskunta ja tällöin kyseessä oli pienimuotoinen ryhmähaastattelu. Yhden ryhmähaastattelun osalta vain toinen haastateltavista oli ollut kotouttavan sosiaalityön asiakkaana, joten ainoastaan hänen osuutensa haastattelusta on mukana tutkimuksessa. Näin ollen varsinainen tutkimusaineisto käsittää yhdeksän henkilön haastattelut. Sijaisuuteni aikana olin tavannut yhden haastattelukutsuun vastanneista pariskunnista henkilökohtaisesti ja ollut heihin yhteydessä puhelimitse muutaman kerran. Ilmaistessaan halukkuutensa osallistua haastatteluun he eivät yhdistäneet minua ja aiempaa yhteydenpitoamme. Muita haastateltavia en ollut tavannut aikaisemmin missään yhteydessä. Joidenkin haastateltavien aktiivisesta asiakkuudesta kotouttavassa

sosiaalityössä oli kulunut useita vuosia, joten ajatusten palauttaminen kyseiseen aikaan oli ymmärrettävästi hankalaa.

Haastatteluihin osallistui yhteensä neljä naista ja kuusi miestä, joista lopullisessa tutkimusaineistossa on mukana kolmen naisen ja kuuden miehen haastattelut. Haastateltavista nuorin oli 26-vuotias ja vanhin 55-vuotias. Haastateltavat ovat lähtöisin Somaliasta, Kongosta, Iranista, Afganistanista (3) ja Kurdistanista (3) ja he ovat saapuneet Suomeen vuosien 2004 ja 2010 välillä. Haastatteluhetkellä heistä neljä oli opiskelijana (kielikoulutus, ammattikoulutus tai yliopisto), yksi vakituisessa työsuhteessa, yksi työharjoittelussa, yksi yrittäjänä ja kaksi työttömänä. Teemahaastattelut toteutettiin kevään ja kesän 2015 aikana haastateltavien kotona tai yliopistolla. Haastattelut tehtiin suomen kielellä. Haastattelujen kesto vaihteli alle puolesta tunnista lähes kahteen tuntiin. Haastattelut äänitettiin ja materiaalia kertyi yhteensä 456 minuuttia (7h 36 min). Laadulliselle tapaustutkimukselliselle pro gradu -tutkielmalle aineiston määrä on riittävä, sillä tarkoituksena ei ole tuottaa yleistettävää tietoa vaan luoda syvällistä ymmärrystä tutkittavasta tapauksesta kyseisten haastateltavien tapaukselle antamien merkitysten pohjalta. Tällöin on tärkeintä, että haastateltavilla on omakohtainen kokemus kyseisestä palvelusta.

Teemahaastattelujen toteuttaminen

Teemahaastattelulla tarkoitetaan kahden tai useamman ihmisen välistä keskustelua tietyistä, tutkijan ennalta määrittämistä aiheista eli teemoista, jotka on valittu siten, että niiden avulla on mahdollista saada vastauksia käsiteltävänä olevaan tutkimusongelmaan. Teemahaastattelun tarkoituksena on saada käsitys tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä ja rakentaa analyysivaiheessa kokonaisvaltainen ymmärrys tutkimuskohteesta. (Kananen 2014, 70, 72.) Teemahaastattelua käytetään, kun halutaan selvittää ihmisten tulkintoja asioista ja heidän asioille antamia merkityksiä sekä näiden merkitysten rakentumista vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu soveltuu aineiston keräämiseen erityisesti silloin, kun ilmiötä ei tunneta ja siitä halutaan saada ymmärrys. Tutkijalla tulee kuitenkin olla jonkinlainen käsitys tutkittavasta ilmiöstä, jotta hän osaa valita kaikki ne haastattelun aikana käsiteltävät teemat, jotka ovat ilmiön tutkimisen kannalta olennaisia. Teemahaastattelu aloitetaan jostain yleisemmän tason teemasta, josta edetään haastateltavan ehdoilla kohti yksityiskohtaisempia ja kenties intiimimpiä kysymyksiä antaen haastateltavan kertoa aiheesta vapaasti tutkijan tehdessä tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä ja pitäen keskustelun aiheessa. Jatkokysymyksiä tekemällä tutkija myös osoittaa olevansa kiinnostunut siitä, mitä haastateltava kertoo, mikä lisää haastattelun aikaista aitoa vuorovaikutusta ja haastateltavan luottamusta tutkijaa kohtaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75–77, 80.)

Teemahaastattelulla pyritään kerryttämään tutkittavaan ilmiöön liittyvää haastateltavan kokemuksiin perustuvaa tietoa, ei yleistyksiä tai olettamuksia. Tavoitteena on haastateltavan esiintuomien hänelle merkityksellisten asioiden kautta saavuttaa ymmärrys siitä, miten hän jäsentää maailmaa. Haastattelujen kautta tutkija saa mahdollisuuden ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä keskustelemalla samasta aiheesta useiden eri ihmisten kanssa, sillä sama ilmiö voidaan merkityksellistää monella tavalla. Haastattelun edellytyksenä on, että tutkijalla ja tutkittavalla on yhteinen kieli tai että käytetään tulkkauspalveluja. Lisäksi on otettava huomioon kielen moninaisuus ja mahdolliset merkityserot. Haastateltavaa kunnioittavalla, arvostavalla ja kiinnostuneella asenteella luodaan heti haastattelun alussa luottamuksellinen ilmapiiri. Haastateltavan ajatuksia ja mielipiteitä ei tule kyseenalaistaa eikä haastattelijan tule esittää omia näkemyksiään tutkittavasta ilmiöstä tai pyrkiä vaikuttamaan elein tai sanavalinnoin haastateltavan vastauksiin. Analyysivaiheessa haastateltavan sanomisia ei voida tulkita yksiselitteisesti vaan tutkijan tehtävänä on löytää niiden takana piilevät syvemmät merkitykset. (Kananen 2014, 71–73, 82–83, 86.)

Tämän tutkimuksen teemahaastattelujen kysymykset koskivat saapumista Suomeen, kotouttavan sosiaalityön palveluja, sosiaalityöntekijän tehtäviä, asiointia kotouttavassa sosiaalityössä sekä kotoutumista edistäviä ja haittaavia tekijöitä. Käytin kaikissa haastatteluissa samaa teemahaastattelurunkoa (liite 3). Esitin samat kysymykset jokaiselle haastateltavalle mutta osin vaihtelevassa järjestyksessä. Huomasin muistiinpanojen tekemisen haastattelujen aikana lähes mahdottomaksi, sillä haastattelijana minun piti kuunnella aktiivisesti, jotta en menettänyt tilaisuutta tarttua tärkeisiin kohtiin. Huomasin joutuvani poikkeuksetta tarkentamaan kysymystä, joka sisälsi sanan kotoutuminen, koska sanan merkitys ei ollutkaan haastateltaville yksiselitteinen eikä sitä ollut myöskään helppo selittää. Koin, että tunnelma kaikissa haastattelutilanteissa oli molemmin puolin vapautunut. Haastateltavat ymmärsivät tutkimuksen kannalta tärkeän roolinsa ja pitivät myös itse tärkeänä, että joku on kiinnostunut heidän ajatuksistaan ja kokemuksistaan ja haluaa tavata heitä. Kananen (2014, 72) kuvaa ilmiötä haastattelun positiivisena vaikutuksena haastateltavaan, vaikka varsinaisena saajaosapuolena onkin tutkija. Esille tuli paljon asioita, jotka olivat jääneet haastateltavien mieleen hyvinkin yksityiskohtaisesti – sekä hyviä että sellaisia, joissa olisi ollut parantamisen varaa. Muutamalla haastateltavalla oli myös jokin käytännön asia tai ongelma, johon he kaipasivat apua ja joissa neuvoin varsinaisen haastattelun jälkeen parhaani mukaan. Haastatteluissa kävimme lyhyessä ajassa läpi tapahtumia usean vuoden ajalta. Jos ajankäytön puitteissa suinkin olisi ollut mahdollista, olisi jatko-haastattelu ollut jokaisen haastateltavan kohdalla hedelmällinen.

4.3 Tapaustutkimuksen metodologia ja sisällönanalyysin lähtökohdat

Valitsin tutkimuksen teon lähestymistavaksi ja tutkimuksen tekoa ohjaavaksi strategiaksi tapaustutkimuksen. Tapaustutkimuksen tavoitteena on monimutkaisen yksittäisen tapauksen määrittely ja sen toiminnan ymmärtäminen. Valittuun tapaukseen perehdytään hyvin ja sen toimintaa pyritään ymmärtämään keskittymättä kuitenkaan siihen mikä tekee siitä erilaisen kuin muut tai pyrkimättä tekemään yleistyksiä. (Stake 1995, xi, 7.) Robert E. Stake (1995) jakaa tapaustutkimuksen itsessään arvokkaaseen, välineelliseen ja kollektiiviseen tapaustutkimukseen. *Itsessään arvokas tapaustutkimus* keskittyy tiettyyn, ainutlaatuisen tapaukseen, jota halutaan ymmärtää kaikkine yksityiskohtineen. *Välineellinen tapaustutkimus* on hyödyllinen silloin, kun tutkimuksella on jokin välineellinen merkitys eli sen tavoitteena on tuottaa yleistettävää tietoa, joka pätee erilaisissa konteksteissa. *Kollektiivinen tapaustutkimus* valitaan, kun tutkimus muodostuu useista tapauksista ja tarkoituksena on paremman ymmärryksen tai teorian rakentaminen tarkastelemalla valittujen tapausten välistä rinnasteisuutta tai koordinaatiota. (Emt., 3–4.)

Tapaustutkimus voidaan jakaa myös *intensiiviseen*, yhtä tai muutamaa tapausta tulkitsemaan ja ymmärtämään pyrkivään tapaustutkimukseen ja *ekstensiiviseen*, jollekin ilmiölle selitystä etsivään tapaustutkimukseen. Klassisen, intensiivisen tapaustutkimuksen tavoitteena on ainutlaatuisen ja siitä syystä mielenkiintoisen tapauksen kuvaus, tulkinta ja ymmärtäminen. Tarkoituksena ei ole tehdä yleistyksiä vaan tutkia miten juuri tämä tapaus toimii. Tutkija toimii aktiivisena tulkitsijana ja hänen tehtävänä on tuottaa eräänlainen tulkinta tapauksesta. Intensiivisen tapaustutkimuksen haasteena on kyetä yhdistelemään teoreettisia käsitteitä ja ideoita huolelliseen empiirisen aineiston analyysiin. Ekstensiivinen tapaustutkimus taas pyrkii kehittämään uusia teoreettisia ideoita ja käsitteitä vertailemalla useita tapauksia järjestelmällisesti ja etsimällä niistä samankaltaisuuksia, eroja tai molempia. Sen tarkoituksena on kehittää teorioita tai selittää ilmiöitä ja päähuomio kiinnitetään teoreettisiin käsitteisiin tosielämän tapausten ymmärtämisen sijaan. Ekstensiivistä tapaustutkimusta on kritisoitu siitä, että sen puitteissa ei useinkaan ole mahdollista analysoida yksittäisiä tapauksia yhtä monipuolisesti kuin intensiivisessä tapaustutkimuksessa. (Eriksson & Koistinen 2005, 15–17.)

Tämän tutkielman tarkoituksena on tulkita ja ymmärtää yhtä tapausta eli yhdessä yksikössä tehtävää kotouttavaa sosiaalityötä, joten se on intensiivinen ja itsessään arvokas tapaustutkimus. Tutkielman luvussa 2 on kuvattu se ympäristö eli konteksti missä ja millä keinoin kotouttavaa sosiaalityötä tehdään. Tutkielman varsinaisena tavoitteena on haastateltujen asiakkaiden kotouttavalle sosiaalityölle antamien merkitysten selvittäminen. Intensiivisenä ja itsessään arvokkaana tapaustutkimuksena tutkielman tarkoituksena ei ole tuottaa yleistettävää tietoa. Tutkimuksessa

kotouttavaa sosiaalityötä tarkastellaan erityisesti valtaistumisen näkökulmasta. Valtaistumisprosessia ja kotouttavan sosiaalityön valtaistavaa missiota on käsitelty tarkemmin luvussa 3. Hyvä tapaustutkimus on kärsivällinen, reflektiivinen ja kuvaa tapauksen sellaisena kuin se on, ilman liiallista tulkintaa ja yleistämistä (Stake 1995, 12). Tämän laadullisen tapaustutkimuksen kautta haluan löytää ja tuoda esille miten monin eri tavoin asiakkaat merkityksellistävät samaa palvelua. Jokaisella ihmisellä on oma erityinen tarinansa kerrottavanaan ja siitä syystä myös palvelun tulisi vastata jokaisen ihmisen yksilöllisiin tarpeisiin. Tapauksen selvittämisen keinona olen käyttänyt sekä yksilö- että ryhmätemahaastatteluja, joiden kautta olen saanut tietoa näistä moninaisista todellisuuksista. Näiden haastattelujen kautta rakennan ymmärrystä tutkittavasta tapauksesta.

Merkitysten tutkiminen sisällönanalyysin keinoin

Tämän tapaustutkimuksen aineiston lähiluvussa hyödynnetään sisällönanalyysia. Aineistosta etsitään niitä merkityskokonaisuuksia, joissa tuotetaan ymmärrystä kotouttavasta sosiaalityöstä ja sen mahdollisesta valtaistavasta missiosta. Merkitysten etsiminen on paljolti taidetta ja intuitiivista prosessointia (Stake 1995, 72). Merkitysten ymmärtämistä ei kuitenkaan aloiteta tyhjästä, vaan taustalla on aina jokin *esiymmärrys*, yhteisöllinen perinne ja konteksti, joka mahdollistaa yleisemmän ymmärryksen ja tulkinnan. Tutkijan tulee huomata, että sama perinne luo ja ylläpitää myös vääristyneitä tulkintoja ja stereotypioita. Tämän tapaustutkimuksen haasteena on, että tutkija ja tutkittavat ovat lähtöisin erilaisista kulttuureista, jolloin asiat voivat saada erilaisia merkityksiä ja vaarana on, että tutkija tulee tulkinneeksi haastateltavien puhetta omien lähtökohtiensa mukaisesti. Jotta tutkijan ymmärrystä voidaan sanoa tutkimukseksi, tulee tutkijan päästä irti omista ennakkoluuloistaan ja tavoistaan ymmärtää toista ihmistä. (Laine 2015, 32, 35–36.) Koska tutkimuksen tarkoituksena ei ole tehdä yleistyksiä vaan tutkia tietyn yksikön toimintaa haastateltavien sille antamien merkitysten perusteella, ei mahdollinen kulttuurien erilaisuus asetu tutkimuksen teon esteeksi ja jokaisen yksilön toiminnalle antamat merkityssisällöt ovat sellaisenaan arvokkaita. Tutkijana olen kriittinen tekemilleni tulkinnoille ja pyrin näkemään millainen on maailma omien lähtökohtieni ulkopuolella.

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, jonka avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään muodostamaan tiivistetty sanallinen kuvaus. Sisällönanalyysin keinoin etsitään tekstin merkityksiä systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysin vaarana on, että aineiston analyysi jää aineiston järjestelyn tasolle eikä tutkija kykene tekemään johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–104.) Sisällönanalyysi jaetaan aineistolähtöiseen ja teorialähtöiseen sisällönanalyysiin sekä näiden välimaastoon sijoittuvaan teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin. Näitä

erottaa aineiston analyysin päättelyprosessi ja sen muotoutuminen. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoitteena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus ilman, että siihen otetaan vaikutteita aikaisemmasta tutkimuksesta tai tutkijan käytännön kokemuksista kun taas teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston analyysia ohjaa jokin jo aiemmin tunnettu teoria. Tämän tutkimuksen aineisto analysoidaan teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin, jolloin analyysi sisältää teoreettisia kytkentöjä mutta se ei suoraan perustu tiettyyn teoriaan. Aikaisempi tieto valtaistumisteorioista ja oma työkokemukseni ohjaavat ja auttavat analyysin teossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–97, 99.) Seuraavaksi kuvaan miten sisällönanalyysi on tässä tutkielmassa toteutettu.

4.4 Sisällönanalyysin käytännön toteutus

Litteroin äänitetyt haastattelut mahdollisimman pian kunkin haastattelun tekemisen jälkeen, jotta pystyin litteroidessa palaamaan haastattelutilanteeseen. Litteroin haastattelut mahdollisimman sanatarkasti vaikka kielen osuutena tässä tutkimuksessa onkin toimia vain välineenä saattaa kokemukset tutkijan tietoon eikä sen käyttöä sinänsä analysoida. Jätin litteroimatta ainoastaan joitain haastattelujen loppupuolella käytyjä keskusteluja, jotka eivät enää liittyneet tutkimukseen. Litteroidessa nimesin haastateltavat sukupuolen mukaisella lyhenteellä M tai N ja ikä haastatteluhetkellä (esimerkiksi N38). Käytän näitä tunnistetietoja myöhemmin aineistositaattien yhteydessä. Poistin litteroidusta aineistosta kaikki mahdolliset tunnistetiedot ja litteroinnin valmistuttua tuhosin äänitiedostot. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 70 sivua (fontti Times New Roman, fonttikoko 12, riviväli 1) ja litterointiin kului tehokasta työaikaa yhteensä noin 30 tuntia.

Olin odottanut litterointia innokkaana, mutta huomasin pian, että siinä oli omat haasteensa. Muutaman haastattelun kohdalla jouduin kelaamaan äänitiedostoa edes takaisin, jotta sain haastateltavan puheen litteroitua edes suunnilleen sanatarkasti, sillä vaikka haastattelutilanteessa ymmärsin hyvin haastateltavan puheen, oli se jälkikäteen ääninauhalta kuunneltuna hankalampaa. Haastattelutilanteessa tehdyistä muistiinpanoista olisi ollut hyötyä litteroidessa, mutta toisaalta muistiinpanojen tekeminen olisi vienyt huomiota haastateltavan puheelta itse haastattelutilanteessa. Litterointia kuitenkin helpotti se, että olin itse tehnyt haastattelut sekä haastattelutilanteessa tekemäni tarkentavat kysymykset. Esimerkiksi eräs haastateltava kertoi puolisonsa suomen kielen kurssin päättäneen koska hän ”tuli ranskaa” piirtäen samalla kädellään ilmaan ison mahan ääriviivoja. Ele ei kuitenkaan välity ääninauhalta ja olisi voinut aiheutua väärinkäsitys, mikäli en olisi elekielen perusteella osannut tarkentaa tuliko vaimo siis raskaaksi. Litteroidessa huomasin myös kohtia, joihin haastattelun aikana olisi voinut tarttua. Koska asialle ei enää mahtanut mitään, lohdutin itseäni sillä,

että tämä on ensimmäinen tutkimushaastattelukokemukseni ja materiaalia on kuitenkin riittävästi. Litteroinnin jälkeen luin aineistoa huolellisesti useaan otteeseen saaden hyvän kokonaiskäsityksen sen sisällöstä. Aineistossa oli paljon kohtia, joita olisi ollut mielenkiintoista sisällyttää analyysiin, mutta pidättäydyin valitsemani tutkimustehtävän ja viitekehysten mukaisissa aiheissa ajatellen, että muuta aineistoa voisi käyttää myöhemmin jossain toisessa tutkimuksessa.

1. vaihe: aineiston esikäsittely

Aloitin aineiston pelkistämisen poistamalla kustakin litteroidusta haastattelusta kohdat, jotka eivät liittyneet tutkimustehtävään, kuten kuvaukset haastateltujen matkareiteistä Suomeen, jotka olivat kiinnostavia, mutta eivät tämän tutkimuksen kannalta oleellisia. Rajasin analyysin ulkopuolelle myös kuvaukset asioinneista muissa virastoissa, kuten Työ- ja elinkeinotoimistossa. Näin käsiteltävän aineiston määrä pieneni ja aineiston käsittely helpottui. Tämän esikäsittelyn jälkeen siirryin käsittelemään aineistoa haastattelu kerrallaan kaksisarakkeisissa Word-tiedostoissa, joiden vasemmassa sarakkeessa oli alkuperäinen haastatteluaineisto pelkistetyssä muodossaan ja oikeassa sarakkeessa tila pelkistetyille ilmauksille.

2. vaihe: alustava analyysi

Ensimmäisellä analyysikierroksella hain vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni eli siihen, millaisia merkityksiä kotouttavalle sosiaalityölle haastattelupuheessa annetaan. Luin aineistoa haastattelu kerrallaan etsien tutkimuskysymykseen vastaavia alkuperäisilmauksia, joista luin annettuja merkityksiä. Koodasin tutkimuskysymykseen vastaavat alkuperäisilmaukset keltaisella korostusvärillä. Analyysiyksikköinä toimivat joskus pitkätkin alkuperäisilmaukset, jotka muutin pelkistettyyn muotoon ja kirjasin Word-tiedoston oikeanpuoleiseen sarakkeeseen. Haastateltavien vaihtelevan suomen kielen taidon vuoksi haastattelupuhe oli analysoitava ja tulkittava tarkoin, ja sitä oli luettava hyvin läheltä, jotta annetut merkitykset löytyivät. Tulkintoja tehdessä minua auttoi kyseisen organisaation ja sen toimintatapojen tunteminen sekä se, että olin tehnyt haastattelut itse ja pystyin palaamaan mielessäni haastattelutilanteeseen. Alla oleva ote kuvaa sitä, millaisia tulkintaongelmia rajallinen kielitaito tuottaa.

Suomessa on semmonen niin hyvä. Ja paljon oikeesti, tässä on niin hyvä palvelu, tasa-arvo oikeesti. Kun me tulimme Suomeen, he sanoivat meillä on tasa-arvo. Kun menee politiikkaan ja menee joka toimistoon he oikeesti niin on rauhallisesti, ei kuule mitään. Kun me tulimme Suomeen ja menimme vastaanottokeskukseen, he sanoi tässä on tasa-arvo. Kun me oli kuuntelee tasa-arvo, kun mä sain oleskeluluvan ja mä tulin tänne ja kävin monta monta toimistoo ja puhuin heidän kanssaan ja he kuuntelee, he katsoo mikä sinulla on ongelma, mikä se on, ihan se on sama. (N26)

Kyseenalaistin koko ajan tekemiäni tulkintoja ajatellen erityisesti minun ja haastateltavien erilaisten kulttuuritaustojen vaikutuksia siihen, mitä haastateltavien puheesta annoin itseni ymmärtää pyrkien tavoittamaan sen, mitä haastateltava todella tarkoitti. Tunsin tässä vaiheessa suurta iloa ja jopa ylpeyttä haastateltavistani sekä aineistostani ja siitä, millaisia oivalluksia se minulle antoi toivoen, että osaisin tuoda nämä oivallukset esiin myös tutkimustuloksissa. Toisaalta aineiston analysoiminen oli vaativa ja aikaa vievä prosessi, joka vaati aineiston lukemista ja refleктоimista yhä uudelleen pohtien jatkuvasti sitä, mikä todella liittyy tutkittavaan tapaukseen ja mikä taas tulee jättää tutkimuksen ulkopuolelle.

3. vaihe: luokkien muodostaminen

Seuraavaksi siirryin käsittelemään kaikkia pelkistettyjä ilmauksia yhdessä. Kokosin pelkistetyt ilmaukset yhteen taulukkoon tarkentaen ja pelkistäen aineistoa edelleen siten, että se oli tutkimustehtävän kannalta relevantti. Tämän jälkeen ryhmittelin eli klusteroin pelkistettyjä ilmauksia niiden samankaltaisuuden ja erilaisuuden perusteella ja käsitteellistin alkuperäisilmaukset 29:än ensimmäisen tason alaluokkaan, jotka nimesin ”Alaluokka (I)”. Laskiessani alkuperäisilmauksia kutakin alaluokkaa kohden katsoin yhdeksi yksiköksi yhdessä ajatuskokonaisuudessa ilmaistun kommentin asiasta, vaikka siinä olisi käsitelty asiaa monisanaisesti. Taulukossa 1 on esimerkki pelkistettyjen ilmausten ryhmittelystä ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli kotouttavalle sosiaalityölle annettuihin merkityksiin liittyen.

TAULUKKO 1. Esimerkki tutkimusaineiston klusteroinnista.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka (I)
Ei kysytty mielipidettä (2)	Asiakkaan mielipidettä ei huomioitu
Ei annettu vaihtoehtoja tai mahdollisuutta valita	
Mielipide huomioitiin vasta kun asiakas hermostui	
Asiat tehtiin asiakkaan mielipiteestä riippumatta	
Ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa asioihin	

Aineiston abstrahoinnissa tutkimuksen kannalta oleellinen tieto erotetaan ja sen pohjalta muodostetaan teoreettisia käsitteitä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111). Koska muodostettuja alaluokkia oli edelleen runsaasti, ryhmittelin jo muodostetut 29 ensimmäisen tason alaluokkaa edelleen samankaltaisuuden perusteella, jolloin aineisto tiivistyi 16:en toisen tason alaluokkaan, jotka nimesin ”Alaluokka (II)”. Taulukossa 2 on esimerkki siitä, miten edellisessä esimerkissä esiintynyt ensimmäisen tason alaluokka ”Asiakkaan mielipidettä ei huomioitu” on ryhmitelty muiden samankaltaisten ensimmäisen tason alaluokkien kanssa uudeksi toisen tason alaluokaksi.

TAULUKKO 2. Esimerkki aineiston abstrahoinnista.

Alaluokka (I)	Alaluokka (II)
Asiakkaan mielipidettä ei huomioitu (7) Asiakkaan tavoitteita ei huomioitu (3)	Asiakasta ei huomioitu

Jatkoin aineiston abstrahointia ryhmitellen 16 toisen tason alaluokkaa samankaltaisuuden perusteella seitsemäksi yläluokaksi. Taulukossa 3 on esimerkki toisen tason alaluokan ”Asiakasta ei huomioitu” ryhmittelystä samankaltaisten toisen tason alaluokkien kanssa uudeksi yläluokaksi.

TAULUKKO 3. Esimerkki aineiston abstrahoinnista alaluokasta yläluokkaan.

Alaluokka (II)	Yläluokka
Asiakkaan aliarvostaminen	Asiakaslähtöisyyden puuttuminen
Asiakasta ei huomioitu	
Asiakasta ei kuunneltu	
Haasteet kommunikoinnissa	

Jatkoin edelleen aineiston abstrahointia yhdistäen seitsemän yläluokkaa kolmeksi pääluokaksi. Taulukossa 4 on esimerkki yläluokan ”Asiakaslähtöisyyden puuttuminen” ryhmittelystä muiden samankaltaisten yläluokkien kanssa uudeksi pääluokaksi.

TAULUKKO 4. Esimerkki aineiston abstrahoinnista yläluokasta pääluokkaan.

Yläluokka	Pääluokka
Asiakaslähtöisyyden puuttuminen	Organisaatiolähtöisyys
Työntekijälähtöisyys	

Luodut kolme pääluokkaa yhdistyvät kahdeksi yhdistäväksi luokaksi, ”Valtaistumista estävät sosiaalityölle annetut merkitykset” ja ”Valtaistumista edistävät sosiaalityölle annetut merkitykset”, jotka vastaavat toiseen tutkimuskysymykseen eli siihen, mitkä tekijät estävät ja mitkä edistävät asiakkaan valtaistumista. Aineiston luokittelu on kokonaisuudessaan esitetty liitteissä 4 ja 5.

4. vaihe: alkuperäisilmausten sisällön analyysi

Aineistossa ei puhuta suoranaisesti valtaistumisesta vaan olen nostanut analyysin käsitteellistämisen tasoa tulkitessani alkuperäisilmauksien sisältävän valtaistumiseen viittaavia merkityksiä. Aineistossa esiintyy paljon erilaisia ja eri tilanteissa tapahtuneita valtaistumisia, jotka vaikuttavat ihmiseen kokonaisuutena ja ovat mielenkiintoisia tutkimuksen kohteita, mutta jotka olen tämän tutkielman

puitteissa jättänyt analysoimatta, mikäli niillä ei ole yhteyttä sosiaalityöhön. Kiinnostavia alkuperäisotteita tarkempaa analyysia varten oli tässä vaiheessa paljon ja tiesin, että en voi sisällyttää työhön niistä jokaista, vaan minun tulee valita analyysin kannalta tärkeimmät. Valitsin tutkimustulosten yhteyteen tarkempaa analyysia varten parhaiten kotouttavaa sosiaalityötä ja asiakkaiden sille antamia merkityksiä kuvaavat alkuperäisilmaukset, joista olen poistanut täytesanoja lukemisen helpottamiseksi. Alkuperäisilmausten lukeminen ja analysoiminen oli hyvin vaativa mutta samalla erittäin antoisa tehtävä. Alkuperäisilmauksia, kuten koko haastatteluaineistoa, piti lukea todella läheltä, jotta merkitysten jäljille oli mahdollista päästä. Ilman yksikön tuntemusta aineiston analyysi olisi saattanut olla mahdoton tehtävä.

4.5 Eettinen pohdinta

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan muodostavat ihmisoikeudet. Tutkimuksen teon kaikissa vaiheissa tutkimusasetelman valinnasta tutkimustulosten vaikutusten arviointiin on kiinnitettävä huomiota tutkimusetiikkaan ja noudatettava hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkittavien suojaan kuuluu, että tutkijana olen kertonut osallistujille tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tutkimuksen tavoitteista, menetelmistä ja mahdollisista riskeistä sekä varmistunut siitä, että osallistuja suostuessaan tietää mistä tutkimuksessa on kyse. Tutkimuksen aikana osallistujien oikeudet ja hyvinvointi ovat etusijalla ja tutkimuksen aikana saadut tiedot ovat luottamuksellisia. Tutkimuksen aineisto ja tulokset on anonymisoitu siten, että osallistujien henkilöllisyydet eivät paljastu. Tutkijan vastuuntuntoon kuuluu noudattaa antamia lupauksia ja toimia muutenkin siten, että tutkimuksen rehellisyys ei vaarannu. Tutkimuksen uskottavuus perustuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131–132.) Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisten ja eettisesti kestävien menetelmien käyttäminen, avoimuus tutkimustuloksia julkaistaessa sekä muiden tutkijoiden työn ja saavutusten huomioonottaminen esimerkiksi kiinnittämällä erityistä huomiota oikeaoppiseen viittauskäytäntöön (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6–7).

Tieteen vaatimusta objektiivisuudesta on hankala saavuttaa erityisesti yhteiskuntatieteissä ja laadullista tutkimusta tehtäessä, sillä tutkijan oma ajattelutapa ja kokemusmaailma vaikuttavat aina jollakin tavalla tutkimuksen tekoon liittyviin valintoihin ja tulkintoihin. Ongelmia saattaa ilmetä erityisesti silloin, kun tutkija ja tutkittava tulevat eri kulttuureista. Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuuteen pyritään perustelemalla hyvin kaikki tutkimuksen tekoon liittyvät valinnat, käyttämällä oikein tieteellisiä menetelmiä ja esittämällä saadut tulokset ilman valikointia. (Kananen

2014, 62–63.) Laadullisen tutkimuksen objektiivisuutta voidaan mitata sen totuudellisuuden, luotettavuuden ja puolueettomuuden perusteella. Usein käytettyjen luotettavuuden mittareiden *reliabiliteetin*, eli tutkimustulosten toistettavuuden, ja *validiteetin*, eli että on tutkittu sitä mitä on luvattu, käyttöä laadullisen tutkimuksen mittareina on kritisoitu, koska kyse on alun perin määrällisen tutkimuksen piirissä syntyneistä käsitteistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–137.)

Tässä tutkimuksessa eettisyyteen on kiinnitetty huomiota jo haastateltavia valittaessa. Kuten Eskola ja Suoranta (2008, 55) huomauttavat, tutkittavien ja tutkijan välillä ei saa vallita riippuvuussuhdetta, joka voisi vaikuttaa olennaisesti tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen tai annettujen tietojen luotettavuuteen. Haastateltaviksi on valittu sellaisia henkilöitä, jotka eivät olleet enää haastatteluhetkellä kotouttavan sosiaalityön asiakkaina eikä heidän saamansa palvelu voinut näin ollen riippua heidän antamistaan vastauksista. Näin heidän oli mahdollista kertoa kokemuksistaan vapaammin ilman pelkoa mahdollisista seurauksista. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa oleellisesti myös se, kokevatko haastateltavat haastattelijan riittävän luotettavana, jotta hänelle voidaan kertoa omista, henkilökohtaisista kokemuksista. Haastatteluhetkellä asiakkuudesta kotouttavassa sosiaalityössä oli joidenkin kohdalla kulunut jo useita vuosia joten heidän oli hankala palauttaa mieleen yksittäisiä tilanteita. Toisilla taas ajatuksia kotouttavasta sosiaalityöstä oli paljon. Eräs haastateltavista totesi haastattelun päätteeksi tuoneensa haastattelun aikana tietoisesti enemmän esiin niitä kohtia, joihin hän ei ollut tyytyväinen. Haastatteluun osallistuminen oli hänelle keino tuoda esiin epäkohtia ja siten kehittää palvelua.

Yksi haastatelluista pariskunnista oli minulle sijaisuuden ajalta tuttu. Olin tavannut heidät kerran ja ollut heihin yhteydessä puhelimitse muutaman kerran sovittujen asioiden tiimoilta. Yhteydenpidon ja haastattelukutsujen lähettämisen välillä aikaa kului vain viikkoja. Haastateltu pariskunta ei kuitenkaan muistanut nimeäni eikä siis yhdistänyt minua haastattelukutsuun. Itse tunnistin heidät ja kerroin tämän heti heidän otettuaan minuun yhteyttä puhelimitse, koska ajattelin, että asialla saattaisi olla vaikutusta heidän haluunsa osallistua tutkimukseen. Koin, että aikaisempi hyvä, vaikkakin lyhyt, asiakas-työntekijäsuhteemme lisäsi heidän halukkuuttaan osallistua haastatteluun ja itse haastattelutilanteessa auttoi heitä kertomaan omista kokemuksistaan ja näkemyksistään ja toisaalta auttoi minua tekemään tarkentavia kysymyksiä, sillä tiesimme puhuvamme samasta asiasta. Muiden haastattelujen aikana en tuonut ilmi sitä, että tunsin ennalta kyseisen kotouttavaa sosiaalityötä tekevän yksikön ja sen toiminnan, sillä halusin, että haastateltavat voisivat mahdollisimman vapaasti kertoa omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan koskien kotouttavaa sosiaalityötä sekä kuvata minulle omin sanoin yksikön toimintaa ja tarkoitusta. Yksikön tuntemus kuitenkin helpotti haastattelutilanteissa

huomattavasti ymmärrystäni siitä, mistä asioista, paikoista tai henkilöistä haastateltavat puhuivat ja auttoi minua tekemään tarvittavia jatkokysymyksiä. Joidenkin haastateltavien puheessa työntekijöiden ammattiroolit olivat epäselviä tai sekaisin ja ilman yksikön tuntemusta olisin saanut virheellisen käsityksen esimerkiksi siitä, mitä sosiaalityöntekijät yksikössä tekivät.

Tämän tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös se, pystyivätkö haastateltavat kertomaan kokemuksistaan riittävän hyvin suomen kielellä. Koen saaneeni vastauksia niihin kysymyksiin joita esitin ja toisaalta kunnioittaneeni niitä tilanteita, joissa haastateltava ei jostain asiasta halunnut puhua. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja jokainen haastateltava otti minuun itse yhteyttä halutessaan lisätietoja tutkimuksesta ja siihen osallistumisesta. Haastattelukutsu oli suomenkielinen ja rajasi tutkimuksen ulkopuolelle sen joukon, joka ei ymmärtänyt kutsua tai ei ollut halukas osallistumaan suomen kielellä tehtävään haastatteluun. Haastattelukutsujen lähettämisen jälkeen sain useita yhteydenottoja, joissa kysyttiin kutsukirjeen sisällöstä ja siitä, velvoittaako se johonkin tai voisiko tapaamisen yhteydessä keskustella esimerkiksi harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisestä. Nämä olivat mielestäni tärkeitä puheluita ja kertoivat mahdollisista puutteista haastattelukirjeen sisällössä ja sen selkeydessä vaikka olinkin pyrkinyt tekemään kutsusta mahdollisimman selkeän ja helppolukuisen. Näiden puheluiden lisäksi ne haastattelukutsun saaneet henkilöt, jotka eivät osanneet lukea suomenkielistä kutsua, saivat puhelimitse tiedon kirjeen sisällöstä ja haastattelun tarkoituksesta, mahdollisuuden esittää kysymyksiä ja tehdä sitten päätöksen osallistumisesta. Loput haastatteluun osallistuneista ilmaisivat halukkuutensa sähköpostilla tai tekstiviestillä.

Pyysin jokaiselta haastateltavalta ennen haastattelun alkua kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta (liite 2) ja kerroin, että osallistumisen voi perua missä vaiheessa tahansa, myös haastattelun jälkeen. Kerroin haastateltaville ennen haastattelua sekä puhelimitse että kasvotusten haastattelun tarkoituksesta, tutkimuksen tarkoituksesta, heidän antamansa tiedon arvokkuudesta, aineiston säilyttämisestä ja anonymisoinnista. Lisäksi heillä oli mahdollisuus kysyä lisätietoja tutkimuksesta. Valitsin haastattelukieleksi suomen, vaikka se ei ole yhdenkään haastateltavan äidinkieli, sillä tulkkaukset olisivat nousseet opinnäytetyölle suuriksi. Haastattelutilanteissa, joissa haastateltavana oli pariskunta, mies puhui poikkeuksetta parempaa suomen kieltä ja toimi haastattelussa paikoitellen tulkkina kääntäen haastattelukysymyksiä puolisolleen ja puolison vastauksia tutkijalle. Pitäytyminen suomen kielessä haastatteluun auttoi myös minua tutkijana pohtimaan haastattelujen aikana omia sanavalintojani sekä sitä, miten eri tavoin asiat on mahdollista ymmärtää.

Säilytin keräämäni alkuperäisen haastatteluaineiston siten, että muilla henkilöillä ei ollut siihen pääsyä. Litterointivaiheessa jouduin kuuntelemaan joitain kohtia useaan otteeseen saadakseni selvyuden siitä, mitä haastateltava sanoi. Aineiston analyysivaiheessa jouduin käyttämään tavallista enemmän tulkintaa joidenkin haastattelujen kohdalla kyetäkseni tulkitsemaan mitä haastattelutilanteessa itsestään selvältä tuntuneella ilmaisulla haluttiinkaan sanoa. Hävitin alkuperäiset äänitteet litteroinnin ja aineiston anonymisoinnin jälkeen. Anonymisoin aineiston siten, että lukijan on mahdotonta selvittää haastatellun henkilöllisyyttä tekstin perusteella. Tutkielmaa kirjoittaessani pohdin paljon sitä, mitä nimeä käytän kotouttavan sosiaalityön asiakasryhmästä. Koin termin maahanmuuttaja liian laajaksi, koska se sisältää myös esimerkiksi työperäisen maahanmuuton. En ollut myöskään innokas käyttämään termiä pakolainen, koska työni keskiössä on pakolaisleimasta eroon pääseminen. Päädyin käyttämään termiä pakolaisasiakas niissä tilanteissa, joissa haluan korostaa pakolaisuuden aiheuttamia erityisiä haasteita yksilölle tai työn tekemiselle. Seuraavaksi esittelen keräämästäni haastatteluaineistosta sisällönanalyysin avulla saamani tulokset.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa kuvaan teoriaohjaavan sisällönanalyysin luokitteluvaiheiden perusteella muodostamani käsitteet ja luokat sekä niiden sisällöt, joiden avulla vastaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni eli siihen, millaisia merkityksiä kotouttavalle sosiaalityölle haastatteluaineistossa annetaan sekä toiseen tutkimuskysymykseeni eli siihen, näkyykö annetuissa merkityksissä sosiaalityön valtaistava missio, ja jos näkyy niin miten. Tutkimuksen tuloksena olen muodostanut kaksi yhdistävää luokkaa, *valtaistumista estävät sosiaalityölle annetut merkitykset* ja *valtaistumista edistävät sosiaalityölle annetut merkitykset*, jotka on esitetty kokonaisuudessaan liitteissä 4 ja 5.

5.1 Valtaistumista estävät sosiaalityölle annetut merkitykset

Tämän tapaustutkimuksen perusteella asiakkaan valtaistumisen esteenä toimivat tekijät jakautuvat kahteen pääluokkaan, *organisaatiolähtöisyyteen* ja *rakenteellisiin ongelmiin*. Kuvaan ensin millaisia organisaatiolähtöisyydestä kertovia valtaistumista estäviä merkityksiä ja sitten millaisia rakenteellisista ongelmista kertovia valtaistumista estäviä merkityksiä kotouttavalle sosiaalityölle annettiin tässä tutkimuksessa.

5.1.1 Organisaatiolähtöisyys

Tutkimuksen perusteella kotouttavan sosiaalityön organisaatiolähtöisyys ilmenee *asiakslähtöisyyden puuttumisena* ja *työntekijälähtöisyytenä*.

Asiakslähtöisyyden puuttuminen

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan tässä analyysiluvussa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ottamista työn tekemisen lähtökohdaksi sekä asiakkaan osallisuutta ja hänen mielipiteidensä huomioon ottamista kaikissa työskentelyn vaiheissa.

Asiakkaan aliarvostaminen

Toisen ihmisen kunnioittaminen ja tasa-arvoinen kohtelu ilmenee niissä tavoissa, miten me toisen ihmisen kohtaamme.

Kun me tulimme tänne asuntokin on vuokrattu vain kun mä tulin tänne mä allekirjoitin sopimuksen ja kaikki on ollut siellä mutta oli ihan tyhjä asunto oli tosi masentavaa koska ei joku ulkomaalainen ihan mukana, mulla oli reppu mukana ei mitään muuta ja sitten kun mä astuin sisälle vaan niinku se voin sanoa kaikui mun ääni ihan sen asunnon sisällä. (M37)

Edellä kuvataan saapumista Suomeen kiintiöpakolaisena. Haastateltava on ohjattu hänelle valmiiksi varattuun asuntoon, jonka vuokrasopimus hänen on pitänyt allekirjoittaa. Haastateltava on huomannut, että työntekijät ovat olleet asunnossa ennen hänen saapumistaan, mutta asunto on ollut kuitenkin tyhjä. Tyhjä asunto on ollut masentava, sillä haastateltavalla ei ole ollut juurikaan tavaroita mukana Suomeen saapuessaan. Aineisto-otteesta kuvastuu haastateltavan odotusten ja todellisuuden välinen ristiriita saapumisen valmistelun suhteen.

Okei ja sitten sanottiin että maanantaina me tulemme takaisin ja ilman että joku esimerkiksi ei kysynyt että mitä mulla ehkä tarvitse jotain tai ehkä mä oon esimerkiksi, ehkä mä oon shokissa, ehkä mä oon sairastunut ja ihan vaan että ne lähtivät sinne ja vain joku niistä se näytti mulle tuolla on kauppa elikä kakssataa metriä että siellä on niinku K-kauppa ja sitte niinku okei. (M37)

Edellä kuvataan edelleen saapumista Suomeen kiintiöpakolaisena. Haastateltava kuvaa, että hänen terveydentilaansa tai yksilöllisiä tarpeitaan ei selvitetty vaan hänelle näytettiin ainoastaan lähikaupan sijainti, minkä jälkeen työntekijät poistuivat ja asiakas jäi viikonlopuksi yksin. Aineisto-otteesta kuvastuu haastateltavan hämmennys siitä, että hänen hyvinvointiinsa ei kiinnitetty huomiota.

Se on semmosta on annettu, se on heidän niinkun ajatuksissa, se näkyy joskus, ei suoraan sanota mutta se ainakin noita päätöksiä, noita keskustelujen mukaan aina se tulee tämä. Elikä se, sä luulet, olet monta kertaa keskustelu heidän kanssaan kun aika menee, luulet olet niinku hyödytön, tässä pitää niinku tehdä jotain vähän niin kuin olet niinku toisen luokan ehkä niinku se miten voin sanoa rehellisesti monta kertaa mä oon sen saanut -- (M37)

Ja sen takia se vähän katsottu sillä lailla että miten mä voin sanoa. Toisen luokan kansalaisia. Sen takia mä vähän niinkun loukkaannuin siitä. Katseesta se näkyy. Se ei voi sanoa. Koska monet asiat tästä et voi käsitellä kirjallisuudessa tiedätkö, se on vain tunteita. Se on semmonen vuorovaikutus joku asiakas tai jonkun työntekijän välillä. (M37)

Edellä haastateltava kuvaa miten hänelle on työntekijöiden kanssa tapahtuneiden kohtaamisten, käytyjen keskustelujen ja tehtyjen päätösten kautta syntynyt käsitys omasta alemmuudestaan ja hyödyttömyydestään, toisen luokan kansalaisuudesta. Erityisen loukkaavana on koettu työntekijän katse, josta haastateltava on tulkinut ääneen sanomattomia ajatuksia. Sanattomalla viestinnällä voi olla jopa sanallista viestintää suurempi merkitys erityisesti tilanteissa, joissa viestintä tapahtuu tulkin välityksellä eivätkä esimerkiksi äänenpainot välttämättä välity kuulijalle, jolloin myös mahdollisuus tulkita väärin toisen ihmisen eleitä ja ilmeitä kasvaa.

Eli alun alussa kaks viikkoa, siellä se kirjoitti ylös esimerkiksi maanantaina ensi viikko työkkärillä kello kaks ja kolmen päivän jälkeen ollaan esimerkiksi pankissa ja noita ja se käski mua että silloin ollaan niinkun ajoissa, ei ole niinkun oma kotimaa niinkun se varttia yli ja ali ja semmosta vaan se sanottiin. Että kyllä mä tiedän, pitää olla ajoissa, aina oon ollut oma kotimaassakin olen ollut ajoissa. (M37)

Edellä kuvataan ensimmäisiä viikkoja Suomeen saapumisen jälkeen, jolloin työntekijä kulkee asiakkaan mukana eri virastoissa. Työntekijä on kirjoittanut haastateltavalle ylös tulevat asiat ja käskennyt häntä olemaan ajoissa paikalla eikä saapumaan milloin sattuu kuten on oletettu haastateltavalla olleen kotimaassa tapana. Haastateltava on todennut olleensa aina ajoissa myös kotimaassa. Haastateltava on kohdattu yksilön sijaan kulttuurinsa edustajana, minkä perusteella hänen on ajateltu omaavan tiettyjä ominaisuuksia ja tapoja (Anis 2008).

Ja sitte kun tullaan tänne se vähän tuntuu niinku sä olet kerjääjä, että se niinku vaan anna rahaa. Se on tiedätkö ainakin se tosi paljon on vaikuttanut mun persoonaan. (M37)

[--] esimerkiksi jos jotain on lain mukaan, ei ketään tarvitse kumartua, ei tarvitse pyytää, se on lain mukaan on tehty, sä saat sitä, sä saat sitä. Mutta jos esimerkiksi ihan joku oma taskusta esimerkiksi raha-asia mä sanoo ja hän niinku mun taskusta mun piti antaa sulle että sä elät ja mun niinku armojen mukaan sä elät siitä. Valitettavasti semmosta on annettu. Elikä se näkyy ihan siellä ihan niinku siellä keskustelusta. (M37)

Edellä haastateltava kuvaa tunnetta, mikä hänelle on syntynyt Suomeen tultuaan. Hän on kokenut joutuvansa ikään kuin kerjäämään saadakseen viimesijaisen lakisääteisen toimeentulotuen. Nöyryyttävä kokemus on vaikuttanut häneen syvästi. Työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen kautta hänelle on myös välittynyt kuva siitä, että toimeentulotuki olisi työntekijästä ja tämän hyväntekeväisyydestä riippuvaa. Ruokkimalla ajatusta työntekijän avulla pärjäämisestä vahvistetaan erityisesti vähemmän koulutetun asiakkaan kohdalla riippuvuussuhdetta työntekijään. Asiakas saattaa virheellisesti luulla myönnetyn toimeentulotuen todella riippuvan työntekijästä, koska hän ei tunne taustalla vaikuttavaa lainsäädäntöä.

Asiakasta ei huomioida

Asiakkaan mielipide ja tavoitteet saattavat jäädä organisaation tavoitteiden ja työntekijän mielipiteiden varjoon.

Silloin en, ei ketään niinkun mejän mielipidettä ei ollenkaan ollut se tärkeä, vain niinkun sä otat semmonen paperi että siellä ruksutat että noita on täytetty, pankki on täytetty, pitää niinku suorittaa, pitää niinku käydä siellä, tulkki mukana, se on vaan että pitää suorittaa ja ei mitään muuta. Ei mitään muuta. (M37)

Edellä kuvataan, miten työskentelyn aikana haastateltavan mielipidettä ei ole pidetty tärkeänä. Hänen tarpeidensa sijaan tavoitteena on ollut organisaation asettamien vaatimusten ja rutiinien täyttäminen. Haastateltavalle on syntynyt käsitys siitä, että hänen mielipiteellään ei ole väliä vaan tärkeintä on työntekijän tehtävien suorittaminen hänen ja tulkin pysytellessä mukana.

Että miksi sulla on Osuuspankki ja mulla Danske. Se on hassu kysymys ja ehkä naurattaa mutta kuitenkin se on kiva että tiät sullakin on monet mahdollisuudet. Että

saa valita. Vaikka pieni, esimerkiksi mä saan palvelua vaikka tässä on niinku monta paikkaa. Okei, mä haluun tuolta. (M37)

Ei kysytty mitään, suoraan, suoraan niinkun ihan suoraan vain se oli semmonen paikka siinä pääkadulla, ihan semmonen että siellä vain istuttiin passi kädessä ihan niinkun silmät vain katsoo sitä virkailijaa ja sitten allekirjoittaa. Vain onneksi mulla oli se valitse omaan korttiin niinkun kuva, oliko joutsen. Mulla oli semmosta. Vähän piristi sitä. (M37)

Edellä kuvataan asiointia pankissa ja pankkitilin avaamista. Haastateltava ei ole saanut tietoa vaihtoehtoista eikä mahdollisuutta valita sitä, missä haluaa asioida. Tapaaminen on sinänsä täyttänyt tarkoituksensa ja haastateltava on saanut pankkitilin ja pankkikortin, mutta hän ei ole ollut tilanteessa aktiivinen toimija vaan passiivinen sivustakatsoja ja muiden toiminnan kohde. Aineisto-otteesta ilmenee miten suuri merkitys pientenkin valintojen tekemisellä on itsemääräämisoikeuden vahvistumiselle. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta tehdä omaa elämäänsä koskevat päätökset ei voida evätä siksi, että asiakkaalla ei ole riittävästi tietoa valinnan tekemiseksi vaan hänelle tulee antaa se tieto, jonka hän valinnan tekemiseksi tarvitsee.

[-] mä sanon että neuvominen ei ole ollut riittävästi. Jos joku esimerkiksi ei pärjää siitä esimerkiksi mun tavoite on näin, mä haluun jotakin ja se on heidän työn ulkopuolella, pitää neuvoa että mihin ja miten mä pääsen sinne. Mutta ei ollut. Se on se. (M37)

Edellä kuvataan tilannetta, jossa haastateltava ei ole saanut riittävästi neuvontaa, minkä hän ajattelee johtuneen siitä, että hänen tavoitteensa ovat olleet erilaisia kuin ne, joiden kanssa on totuttu työskentelemään. Tavoitteet ovat olleet tavallista korkeammalla eikä häntä ole osattu neuvoa siinä, miten ne on mahdollista saavuttaa vaan hän on jäänyt ilman apua.

Mä tiesin että joskus on turhaa sanoa se enemmän siitä kaivaa asia koska mun puhe ei, he niinkun ajavat omaa järkeä mukaan, se ei koskaan tule ottaan huomioon joku asiakkaiden tai joku ulkomaalainen niinku sen vaatimukset tai mitä toimenpidettä on paras heille [-] (M37)

Edellä olevassa aineisto-otteessa kuvastuu haastateltavan vaikeus saada oma mielipiteensä kuulluksi. Puhuminen on koettu turhaksi, koska on ajateltu toiminnan perustuvan kuitenkin viime kädessä organisaation tai työntekijöiden mielipiteisiin eikä asiakkaiden mielipiteitä huomioida vaikka päätökset koskevatkin heitä. Kokemukset siitä, että omiin asioihin ei pystytä vaikuttamaan vievät ihmistä kauemmaksi valtaistumisen ja pystyvyyden tunteista. Toistuvat epäonnistuneet yritykset vaikuttaa omaa elämää koskeviin päätöksiin heikentävät vaikuttamispyrkimysten todennäköisyyttä jatkossa ja johtavat pahimmillaan avuttomuuden tunteen syntymiseen (Barber 1991). Tällöin ihminen ei enää luota omaan arvostelukykyynsä vaan tarvitsee toisen ihmisen kertomaan miten hänen pitäisi toimia.

Asiakasta ei kuunnella

Asiakaslähtöisyyden puuttuessa asiakas ei tule kuulluksi ja huomioiduksi yksilönä.

Kun mä haastattelu hänen kanssa mä aina itkin kun loppu aika koska päätös ei mene hyvin. Kun mä puhuin hänen kanssa hän ei kuuntele, hän vain kirjoittaa tietokoneesta ja tulostaa paperia, hän sanoo näytä paperi ja hän menee pois. (N26)

Edellä kuvataan asiointia etuuskäsittelijälle varatuilla ajoilla. Haastateltava kertoo itkeneensä tapaamisten jälkeen, koska ei ole ollut tyytyväinen tehtyihin päätöksiin. Hän on yrittänyt puhua työntekijälle, mutta työntekijä ei ole kuunnellut häntä vaan on keskittynyt kirjoittamaan päätöstä, jonka jälkeen tapaaminen on päättynyt. Haastateltava on häntä varten varatulla tapaamisella ollut passiivinen toiminnan kohde, jonka ajatuksilla ja mielipiteillä ei ole ollut merkitystä tapaamisen kulun tai lopputuloksen suhteen. Tehtyä päätöstä ei ole perusteltu, jolloin hänelle on syntynyt kokemus epäoikeudenmukaisesta kohtelusta. Kohtaamisen ei tarvitse olla huono, vaikka tehty päätös ei olisikaan asiakkaalle mieluinen, kunhan se on lainmukainen ja perustellaan asiakkaalle. Myönnetyn toimeentulotuen määrää suurempi merkitys voikin olla sillä, että asiakas kokee tulleen kuulluksi.

Aina he sanoo lähetä paperi, etuuskäsittelijä aina sanoo, mutta hän ei kuule mitään kun mä puhun hänelle, yhden kerran mä sanoin hänelle en mä halua sinulle, mä haluan vaihtaa. (M27)

Edellä olevassa aineisto-otteessa kuvataan edelleen asiointia etuuskäsittelijälle varatulla ajalla. Haastateltavan on ollut hankala saada ääntään kuuluviin ja kuuntelemisen sijaan hänen on toivottu asioivan mieluummin kirjallisesti. Aineisto-otteessa ilmenevä halu vaihtaa työntekijää kertoo siitä, että haastateltava ei ole saanut työntekijältä ja tapaamisilta sitä mitä hän olisi tarvinnut. Asian kertominen suoraan työntekijälle on osoitus omanarvontunnosta ja valtaistumisesta puolustamaan omia oikeuksiaan.

Haasteet kommunikoinnissa

Luku- ja kirjoitustaidottoman ihmisen on erittäin hankalaa etsiä tietoa palveluista suomen kielellä. Tieto on usein internetissä, jolloin kielitaidon lisäksi pitää osata käyttää tietokonetta ja omata kohtuulliset tiedonhakutaidot. Kun oikea palvelu löytyy, on seuraava haaste ottaa yhteyttä ja saada asia ymmärretyksi.

Minä haluan tavata sosiaalisen kanssa mutta ei kukaan vastaa mulle. Monta kertaa mä menen sinne mä haluan varata ajan, se on oikeesti, ei tule mitään. Soitan sulle, ei, kuka soittaa. Mä haluan mennä sinne, ottaa vaimon mukaan, mennä sinne, puhutaan. Mutta ei kukaan vastaa. Sitten mä lopetin, sanoin en minä soita. (M44)

Aineisto-otteesta kuvastuu hankaluus tavoittaa työntekijää ja saada tarvittavaa palvelua kotouttavan sosiaalityön päättymisen jälkeen. Haastateltavalla on ollut tarve keskustella työntekijän kanssa mutta

työntekijän tavoittaminen on useista yrityksistä huolimatta osoittautunut mahdottomaksi. Tilanne toimii asiakkaan valtaistumista vastaan koska hän valtaistuessaan vaatimaan palvelua saa vastineeksi kokemuksen siitä, että hän tai hänen asiansa eivät ole työntekijän ajan arvoisia. Haastateltava on lopulta lannistunut ja päättänyt, että hänen on turha enää yrittää, koska häntä ei kuitenkaan palvella.

Joskus tulkki on ei niin hyvä, kuitenkin yksi niin iso ongelma sosiaalityöntekijälle, esimerkiksi he ottaa minun kielen tulkin minulle, siellä on muita jotka puhuu minun kieli ja sanoo minä ymmärrän sinun kieli mutta niissä kielissä on niin paljon eroja. He sanovat me ymmärrämme mutta oikeasti he ei ymmärrä koska he vain ei ymmärrä. (M27)

Edellä haastateltava kuvaa sosiaalityöntekijän ongelmana sen, että työntekijä on varannut hänelle tulkin, joka sanoo puhuvansa hänen äidinkieltään, mutta ei todellisuudessa puhu, koska samankaltaistenkin kielten ja murteiden välillä on paljon eroa ja riski väärinymmärryksiin kasvaa. Aineisto-otteessa ilmenevät ne erot, joista työntekijä ei välttämättä ole edes tietoinen mutta johon ongelma kuitenkin kohdistetaan, koska hän on järjestänyt tapaamisen ja varannut tulkin.

Yhden kerran kun mä olin sosiaalisen kanssa, mä en puhunu tämän tulkin kanssa, kun mä osaan puhua suomen kieli, okei mä en puhu mitään. Kun hän puhui mä sanoin hänelle hän selittää toinen asia, sitten mä sanoin sä valehtelet hänelle. Kun sosiaali katsoi minua hän sanoi sä puhut itse suomen kieli, mä sanoin joo mä nyt puhun sinun kanssa, tiedätkö neljä kuukautta sitten mä puhuin sinulle itsellesi tämä tulkki ei ymmärrä, ei tee hyvin, ei usko minua, nyt hän sanoi tämän vaikka mä sanoin tämän. Esimerkiksi mä sanon mä tarvin peräkärriä, hän sanoo joku toinen asia. (M27)

Edellä haastateltava kertoo tilanteesta, jossa hän on päättänyt olla puhumatta tapaamisella virheellisesti tulkkauksen tulkin kautta. Haastateltava vertaa virheellistä tulkkausta valehteluun. Työntekijä on hämmästynyt huomattaessaan haastateltavan puhuvan suomea mihin haastateltava on vastannut yrittäneensä jo kauan sitten kertoa työntekijälle tulkkauksen vuoksi tapahtuvista väärinkäsityksistä. Haastateltava on siis jo toistamiseen valtaistunut kertomaan työntekijälle ja tulkille tulkkauksen toimimattomuudesta.

Joo mä monta kertaa kun mä olin siellä mä sanoin mä haluan tulkki oman kielen, he sanoi jos meillä ei ole, me otetaan toinen tulkki. Mä sanoin jos teillä ei ole heillä varattua aikaa, ensi viikolla mä haluan varata aikaa, ei pakko huomenna minulla, jos minun kielen tulkki ei ole vapaa. Parempi kun mä puhun mun asian niin että sä ymmärrät mitä mä haluan. (M27)

Edellä kuvastuu haastateltavan valtaistuminen omien oikeuksiensa puolestapuhujaksi ja hyvän palvelun vaatijaksi. Haastateltava on kertonut työntekijälle useasti haluavansa omakielisen tulkin ja mieluummin odottavansa varatun ajan saamista hieman pidempään, jotta tulkkauksen laadukasta ja asiat selviävät sekä välttyään väärinkäsityksiltä. Asioiden selviämisen edellytyksenä on, että

työntekijä ymmärtää asiakkaan asian. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan työntekijälähtöisyyttä asiakkaan valtaistumista estävänä tekijänä.

Työntekijälähtöisyys

Työntekijälähtöisyydellä tarkoitan työn tekemistä organisaation työntekijälle asettamien tavoitteiden täyttämiseksi asiakkaan tarpeisiin pohjautuvan työskentelyn sijaan.

Asiakas toiminnan kohteena

Jos asiakas on toiminnan ja tekemisen passiivisena kohteena, ei työskentely hyödytä häntä pitkällä tähtäimellä. Valtaistuakseen asiakkaan tulee siirtyä toiminnan kohteesta toimijaksi.

Me olimme vastaanottokeskuksessa ja siellä oli työntekijä ohjaamassa. Hän sanoi että siellä on sosiaali ja sosiaali tekee teidän elämän, mitä te teette, miten menee elämä ja kaikki. (N26)

Asiakkailla voi olla monenlaisia odotuksia heidän tullessaan kotouttavan sosiaalityön asiakkaiksi. Sosiaalityöstä puhumisen tavalla on vaikutusta siihen, millaisia odotuksia asiakkaille syntyy. Edellä haastateltava kuvaa miten vastaanottokeskuksen työntekijä on kertonut ”sosiaalista” joka tulee määrittämään hänen elämäänsä vastaanottokeskuksesta muuton jälkeen. Aineisto-otteesta kuvastuu haastateltavan valmius luottaa omaan elämään liittyvä päätöksenteko vielä tuntemattoman työntekijän käsiin, mikä kertoo negatiivisesta riippuvuussuhteesta viranomaisiin.

Varmaan yksi vuotta mä asun siellä, hän sanoi että lapsi kasvaa, sosiaali soitti mulle, sulle on varattu aika, tule tänne. Kun mä menen sinne hän sanoo että sinä olet, sulle on kaks lasta, yksi tyttö ja yksi poika, ei saa nukkua sama huone, ei voi Suomessa. Hän sanoi että jos molemmat tyttö tai molemmat poika, voi. Mä sanoin mitä mä tekee? Hän sanoi että pitää siirtää asunto, muuttaa, sitten minä en tiedä, tulee yksi auto, hän sanoi että sä oot tää henkilö, hän sanoi että sosiaali lähetti, pitää siirtää tavarat. Okei hän muutti nyt täällä kaikki tavarat. (M44)

Edellä haastateltava kuvaa tilannetta, jossa työntekijä on soittanut hänelle ja kertonut, että hänelle on varattu aika tapaamiseen toimistolle. Toimistolla työntekijä on ilmoittanut, että perheen lapset eivät voi jatkossa nukkua samassa huoneessa. Haastateltava on kysynyt työntekijältä mitä hänen siis pitäisi tehdä ja työntekijä on ilmoittanut, että perheen pitää muuttaa. Perheen mielipidettä ei ole kysytty vaan paikalle on saapunut työntekijän tilaama muuttoauto, joka on muuttanut perheen tavarat. Aineisto-otteesta ilmenee haastateltavan olleen useassa kohdassa työntekijän toiminnan kohteena. Tilanteessa työntekijä on ollut aktiivinen toimija ja perhe passiivinen toiminnan kohde. Perhe on kyseenalaistamatta antanut päätöksentekovastuun työntekijälle, mikä on merkki negatiivisesta riippuvuussuhteesta. Aineisto-otteesta ei välity keskinäistä kunnioittamista eikä asiakkaan näkemistä kyvykkäänä toimimaan ja arvioimaan itse miten tilanteessa tulisi toimia.

Koska mä oon hänen asiakas, hän sanoi että sinä tekee tämän, tämän, tämän ja mä sanoin okei, mitä sosiaali sanoo minä tekee noin, se kaikki menee hyvin. Ei mitään tapahtuu tai hätä, ei mitään. Se menee hyvin. (M44)

Edellä haastateltava kuvaa työntekijän antaneen hänelle paljon toimintaohjeita, jotka hän on kyseenalaistamatta toteuttanut ja kaikki on mennyt hyvin. Alkuperäisotteessa kuvastuu haastateltavan luottamus työntekijään ja siihen, että työntekijä tietää, mikä on hänelle parasta. Työntekijällä on hierarkkiseen suhteeseen perustuvaa valtaa, minkä vuoksi haastateltava noudattaa hänen antamia ohjeita. Passiivinen ohjeiden seuraaminen ja tekemisen kohteena oleminen voi tuntua asiakkaasta erinomaiselta palvelulta, mutta pitkällä tähtäimellä hän ei opi löytämään ja tekemään ratkaisuja itse.

Työntekijä määrittää palveluntarpeen

Palvelutarve tulisi arvioida säännöllisin väliajoin yhdessä asiakkaan kanssa.

Joskus sosiaali minuun soitti, minun ei paljon soitta. Sosiaali minuun soittaa. Joo. Varattu aika. Sosiaali sanoo: "Tänään on varattu aika ja minä tulee kotona." – "Okei minä odotan." (N55)

Edellä haastateltava kuvaa yhteydenpitoa hänen ja sosiaalitoimen välillä: työntekijä on ollut useammin yhteydessä häneen kuin hän työntekijään. Aineisto-otteesta kuvastuu sekä haastateltavan rooli passiivisena toiminnan kohteena että työntekijästä lähtevä toiminta, joka ei välttämättä ole sidoksissa haastateltavan todellisiin tarpeisiin. Aineisto-otteesta kuvastuu sosiaalityön kontrolloiva rooli asiakkaan tarpeiden mukaisen tuen sijaan – asiakas ei välttämättä tiedä missä asiassa työntekijä tulee hänen luokseen.

Mutta tällä hetkelläkin esimerkiksi jos joku oppii vähän voin sanoa arkikieliä jotain, sitten niinkun annetaan olla. Elikä kustannukset vähenee. Sitten ei tulkkia okei antaa olla, kustannukset, vain kustannukset, kustannukset. (M37)

Yllä olevasta aineisto-otteesta kuvastuu työntekijällä oleva valta päättää siitä, varataanko tapaamiselle tulkki vai ei. Haastateltavalle on muodostunut käsitys siitä, että kun hän on oppinut vähän suomea, ei säästösyistä tulkkia enää käytetä. Hallintolain (434/2003, 26 §) mukaan viranomaisen tulee järjestää tulkkaukset, mikäli asiakas ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä. Valtio korvaa tulkkauksesta syntyvät kustannukset. Ilman tulkkia on vaarana, että asiat jäävät epäselviksi tai syntyvät väärinkäsityksiä. Erityisesti virallisten asioiden hoitamiseksi tulkin käyttö on tarpeen.

Hän sanoi täällä joku uus tulee. Mä sanoin ehkä sama sosiaali. Hän sanoi sieltä tulee sulle joka kuukausi punainen paperi, jos sulla asia kirjoita. Mä sanoin minä en osaa lukee, en osaa kirjoittaa. Hän sanoi minä lähetin sun sosiaali siellä tämä ei osaa lukea ei osaa kirjoittaa, mutta aina sieltä tulee mulle paperi. Kuka osaa lukee mulle? Minä en osaa lukea sitä. Vain laskut tulee maksaa, minä osaan. (M44)

Edellä kuvataan asiakkuuden päättymistä kotouttavassa sosiaalityössä. Haastateltava on toivonut palvelun jatkuvan, mutta se on päätetty organisaation ohjeiden ja aikarajojen perusteella. Asiakkuutta ei ole siirretty toiseen yksikköön vaan luku- ja kirjoitustaidottoman asiakkaan ainoaksi kontaktiksi on jäänyt kirjallinen toimeentulotukiasiointi. Haastateltava on kysynyt työntekijältä miten hän voi asioida kirjallisesti ja kuka kertoo hänelle päätösten sisällöt. Työntekijä on vastannut kertoneensa eteenpäin haastateltavan luku- ja kirjoitustaidottomuudesta. Tietoa ei kuitenkaan ole otettu huomioon palvelun toteutuksessa vaan haastateltavan on odotettu osaavan asioida kirjallisesti. Haastateltava on jäänyt haastavan ja stressaavan tilanteen kanssa yksin, ilman tietoa siitä, mistä saa jatkossa tarvitsemansa avun.

Mutta nyt minä en tiedä kuka mun sosiaali on. Aina mä soitan, haluan varata ajan, sieltä sanotaan soita tämä numero, soita tämä numero, mä soitan toinen numero ja sanotaan oota mä annan uusi numero. (M44)

Edellä kuvataan tilannetta kotouttavan sosiaalityön asiakkuuden päättymisen jälkeen. Haastateltava ei ole useista puheluista huolimatta saanut selville kenen työntekijän kanssa hän voisi tavata, vaan hänen on käsketty soittamaan paikasta toiseen ilman, että kukaan olisi pysähtynyt selvittämään asiaa. Aineisto-otteesta ilmenee, että palvelun päättymisen jälkeen haastateltavan on ollut mahdotonta saada palvelua, vaikka on ollut sen tarpeessa. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan rakenteellisia ongelmia, jotka toimivat asiakkaiden valtaistumisen esteenä.

5.1.2 Rakenteelliset ongelmat

Tämän tutkimuksen perusteella valtaistumisen esteenä toimivat rakenteelliset ongelmat ilmenevät *kysynnän ja tarjonnan ristiriitoina, hallinnollisina ongelmina ja työn organisoimattomuutena.*

Kysynnän ja tarjonnan ristiriita

Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaan valtaistumisen esteeksi asettuva kysynnän ja tarjonnan ristiriita syntyy, kun asiakkaan tarpeet ja tarjottu palvelu eivät kohtaa tai palvelu on riittämätöntä.

Riittämätön palvelu

Ohjaus ja neuvonta on tärkeää erityisesti alkuvaiheessa, kun ei vielä tunneta uuden yhteiskunnan toimintaa.

Ihan alun alussa astut johonkin, haluat niinkun löytää kaikki toivoa mutta ihan kaikki menee pilalle. (M37)

Edellä haastateltava kuvaa toiveikkuuttaan asioiden järjestymisestä uuden alun edessä. Aineisto-otteesta kuitenkin ilmenee, että toivo voi muuttua nopeasti epätoivoksi ihmisen kohdatessa monia

uusia tilanteita, joissa hän ei osaa toimia. Jos näissä tilanteissa toimimiseksi ei saa riittävästi ohjausta, voi ihmiselle syntyä käsitys omasta kyvyttömyydestään hoitaa asioita.

Esimerkiksi kun joku tulee Suomeen, suomalaisten lain mukaan on kasvanut, koulussa on opetettu laki sanoo nämä, mutta kun joku ulkomaalainen ei tiedä mitään laista tässä, mutta he odottavat että sä tiedät kaikesta. (M37)

Edellä tehdään näkyväksi eroa maahanmuuttajan ja Suomessa syntyneen ihmisen välisessä tietämyksessä koskien Suomen lainsäädäntöä. Haastateltavan on oletettu tuntevan Suomen lainsäädännön ennalta mikä ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Tarve suomalaisesta yhteiskunnasta, sen laeista ja toimintatavoista kertomiselle sekä kansalaistaitojen opettamiselle on suuri heti alusta lähtien, jotta kotoutuminen uuteen ympäristöön on mahdollista. Todellisen valtaistumisen mahdollistumiseksi ihmisellä tulee olla käytössään kaikki tarvitsemansa resurssit, myös päätösten tekemiseksi vaadittavat tiedot.

Se on niin tärkeä, jos ei ole niin on vaikea ulkomaalaisille, jos tulee joku uusi eli vaikea tietää mitä sen pitäisi tehdä eli pitäisi olla joku joka ohjaa eli mistä sinä saat vuokran, mistä sinä saat asunnon, mitä sen pitäisi tehdä. Mistä sinä maksat laskut, mistä sinä saat pankkikortin, mistä sinä saat rahaa. Se on kaikki, ne ohjeet. (M32)

Edellä kuvataan sitä vaikeutta, minkä Suomeen muuttava ihminen kohtaa, jos häntä ei neuvota niissä monissa käytännön asioissa, jotka täällä hoidetaan eri tavalla kuin mihin on aikaisemmin totuttu. Alkuperäisotteesta ilmenee alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan ennaltaehkäisevä merkitys, sillä alkuvaiheessa on monia epäselviä asioita, joiden selvittäminen yksin olisi hankalaa. Alkuvaiheessa saadut konkreettiset ohjeet helpottavat uuteen ympäristöön sopeutumista ja itsenäistä toimintaa jatkossa.

Koska se, esimerkiksi se täällä niinkun se sanotaan ehkä Suomessa siellä on semmonen piste, että sulla ei ole ketään, joku on tullut tänne, kotoutumisaikana pitää ongelmia tai jotakin niinkun vaatimuksia tai jotakin niinkun tavoite sulla on tai haluat jotakin, pitää käydä siellä mutta kun ensimmäinen kerta, toinen kerta käy siellä ja sitten vain hymyä ja sitten "valitettavasti en pysty", sitten seuraava kerralla sä tiedät se on ihan turhaa. Minkä takia mä käyn siellä, annetaan olla, mun pitää niinkun ehkä itte löytää toisen ratkaisun. (M37)

Edellä kuvataan kotouttavan sosiaalityön toimisto paikkana, mistä voi pyytää apua ongelmatilanteissa tai jos tarvitsee jotain. Paikka kuvataan tärkeänä erityisesti silloin, jos ihminen on yksin eikä hänellä ole muita joilta pyytää apua. Haastateltava ei kuitenkaan ole saanut toimistosta tarvitsemaansa palvelua. Toistuvien turhien tapaamisten seurauksena hän on kyseenalaistanut palvelun tarpeellisuuden ja todennut asioinnin turhaksi. Hän on valtaistunut ja päättänyt, että hänen tulee ratkaista ongelmansa itse.

Palvelu ei vastaa tarpeisiin

Yksilöllinen palvelutarpeen arviointi auttaa kohdistamaan resurssit oikein.

Mä vain kaksi kuukautta kävin haastattelu heidän kanssa, kuukausi ja näytä rahotuspaperi ja kaikki ja sen jälkeen mä katsoin se on aina kuukausi sama asia, en mä halua tule myös te ottaa varattu aika ja tulkki ja te maksaa heille ja sinun aikaa menee, parempi mä näytän paperi ja mä tekee itse. Ja kaikki paperit mä kirjoitan ja lähetän heille, en mä käynyt paljoo siellä. (M27)

Edellä haastateltava kuvaa asiointia etuuskäsittelijän luona. Hän on todennut muutaman kuukauden asioinnin jälkeen osaavansa asioida kirjallisesti eikä halua tuhjata työntekijän ja tulkin aikaa ja resursseja siihen, että hänelle varataan aika. Aineisto-otteessa kuvastuu haastateltavan omatoimisuus, oppiminen ja halu hoitaa asiansa itse sekä myös haluttomuus viedä asioillaan työntekijöiden aikaa.

Mä halusin varaa ajan ja mun suomen kieli oli vielä tosi huono ja sitten he sanovat että esimerkiksi yksi työntekijä, mä muistan hyvin, ja sitten hän sanoi että hänellä ei ole tällä hetkellä aikaa tai pari viikkoa sitten aikaa ja sitten mä sanoin että en mä halua nähdä häntä koska mun kaikki ongelma on joka kerta kun mä oon tullu tänne hän sanoo, vain hymyilee ja hän sanoo "valitettavasti ei". Ja sitten minkä takia hän on tässä, hän on töissä, hän on saanut työpaikan, hän on ylpeä siitä, mutta hän ei tee mitään. (M37)

Edellä kuvataan tilannetta, jossa haastateltava on halunnut varata ajan, mutta hänelle on sanottu, että työntekijällä ei ole nyt aikaa. Haastateltava on todennut, että hän ei halua tavata kyseistä työntekijää, koska työntekijä ei ole aikaisemminkaan kyennyt auttamaan häntä hänen ongelmissaan. Haastateltava ei saanut työntekijältä tarvitsemaansa palvelua, mikä sai hänet kyseenalaistamaan työntekijän ammattitaidon ja työmotivaation. Alkuperäisotteesta käy ilmi myös suomen kielen taidottomuuden aiheuttama hankaluus tilanteissa, jotka eivät hoidu suoraviivaisesti vaan joissa pitää keskustella, jotta ratkaisu tilanteeseen löytyy.

Olen auttanut ihan itse itseäni kaikki mitä on tarvinnut. Silloin ei tarvi sosiaalityöntekijää. Eikä oo tullut sellainen ongelma että tarvitaan sosiaalityöntekijää. (M32)

Edellä korostuu haastateltavan omatoimisuus ja päätös pärjätä ilman sosiaalityöntekijän apua. Haastateltava kuvaa, että ei ole kohdannut sellaista erityistä ongelmaa, että olisi tarvinnut sosiaalityöntekijän apua. Jotta ihmisen on mahdollista määritellä mitä hän tarvitsee, tulee hänen tietää mikä on mahdollista (Turtiainen 2012b, 83). Lisäksi pakolaisasiakkaan täytyy oppia mitä ovat eri työntekijöiden roolit ja työtehtävät, jotta hän tietää missä asioissa heiltä saa tarvittaessa apua (emt.). Korostunut autonomia ja tarve pärjätä ilman apua vieraassa ympäristössä kertovat viranomaisiin kohdistuvasta negatiivisesta riippuvuussuhteesta. Positiivista riippuvuussuhdetta työntekijään ei haluta luoda, koska häntä ei pidetä pätevänä puuttumaan omaan elämään liittyviin ratkaisuihin. (Turtiainen 2011, 144, 157–158.)

Hallinnolliset ongelmat

Tutkimuksen perusteella asiakkaan valtaistumista estävät hallinnolliset ongelmat koostuvat puutteellisista resursseista ja ongelmista rakenteissa.

Puutteelliset resurssit

Riittämättömät resurssit estävät asiakkaita saamasta tarvitsemaansa palvelua ja työntekijöitä tekemästä työtään parhaalla mahdollisella tavalla.

Mutta kun muuttunu siellä, kun minä ei nähä, sinä haluat soittaa, sinä haluat tavata mutta sinä et näe ketään. Yks kerta mä menin sinne sosiaalinen kanssa, sinä otat vuoronumeron, sinä odotat, se yks nainen tai mies odottaa. Siellä sinä ei nähny hyvin. Hän sanoi mitä sulla asiaa, okei minä haluan varata ajan, hän sanoi ei saa. (M44)

Edellä kuvataan tilannetta kotouttavan sosiaalityön asiakkuuden päättymisen jälkeen. Luku- ja kirjoitustaidottomalle asiakkaalle työntekijän tapaaminen kasvotusten on ollut merkittävässä roolissa. Asiakkuuden päättymisen jälkeen on osoittautunut mahdottomaksi tavata työntekijää. Aineisto-otteessa kuvastuu haastateltavan valtaistuminen pyytämään tapaamista useaan otteeseen sekä puhelimitse että menemällä henkilökohtaisesti paikan päälle. Hänen avunpyyntöihinsä on kuitenkin vastattu kieltävästi. Avuntarpeen sivuuttaminen estää valtaistumista ja saattaa aiheuttaa jopa tilanteen kriisiytymisen. Aineisto-otteesta ilmenee sekä asiakasta että työntekijöitä koskeva tietämättömyys siitä, mistä asiakas saa tarvitsemansa avun kotouttavan sosiaalityön palvelun päättymisen jälkeen.

Kun mä kävin toimisto ja mä sanoin mä haluan varattu aika mun sosiaalinen kanssa, he sanoi nyt ei ole aikaa. Kun sanoin mä haluan vaan minuuttia puhua sosiaalinen kanssa, kun hän tulee hän sanoo mä sulle varattu aika mä lähetän sulle paperin. Ja hän lähettää nopeasti aika. Ja toimisto ei kuuntele mitään, ei kuuntele paljon kun asiakas puhuu. (N26)

Edellä kuvataan tilannetta, jossa haastateltavalla on ollut jokin asia tai ongelma, jonka ratkaisemiseksi hän olisi halunnut keskustella oman työntekijänsä kanssa. Vastauksessa on hänen asiaansa kuuntelematta kerrottu, että työntekijällä ei ole nyt aikaa. Kun asiakas on tavannut oman työntekijänsä, työntekijä on kuunnellut asian ja varannut ajan sen selvittämiseksi.

[--] se sano vaan että sossulla on kiire ja mun pitäisi kertoa hänelle ja sitten hän kattoo, hänellä on se valta, että hän kattoo onks se juttu hyvä että mä meen sossulle vai ei. (M35)

Edellä kuvataan ajanvaraamistilannetta vastaanotossa. Vastaanoton työntekijä on kertonut, että sosiaalityöntekijällä on kiire ja asiakkaan pitäisi kertoa asian ensin hänelle, jotta hän voi arvioida vaatiiko asian hoitaminen ajanvarauksen sosiaalityöntekijälle vai ei. Alkuperäisotteessa kuvastuu vastaanoton rooli luomassa kuvaa muiden työntekijöiden kiireestä ja mahdottomuudesta tavata heitä.

Vastaanoton työntekijä kuvataan aineisto-otteessa portinvartijana, joka arvioi kenen asia on riittävän tärkeä, että ansaitsee tulla kerrotuksi työntekijälle.

He paljon aikaa menee aina, aina häiritsee heitä toimistoon, mä haluan varata aika hänen kanssa, mä haluan varata... (M27)

Edellä haastateltava kuvaa miten hän on kokenut ajanvaraamispyyntönsä ja asiointinsa toimistossa työntekijöiden häiritsemisenä. Avun pyytäminen silloin, kun sitä tarvitsee, on merkki valtaistumisesta, oman itsen arvostamisesta ja luottamuksesta työntekijään hankalassa tilanteessa. Mikäli apua ei saa tai avunpyyntöä ei kuunnella tai oteta todesta, asiakkaalle voi syntyä käsitys, jonka mukaan hän ja hänen asiansa eivät ole työntekijän ajan arvoisia ja hän saattaa edellä kuvatun alkuperäisotteen mukaisesti kokea jopa syyllisyyttä omasta avuntarpeestaan.

Ongelmat rakenteissa

Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaan valtaistumista estäviä rakenteellisia ongelmia ovat liiallinen byrokratia sekä tyytymättömyys tehtyihin päätöksiin.

Joo mä alun alussa ajattelin että mä oon niinku astunut johonkin maahan että ehkä siellä niinkun organisaatio on niin kun se on tosi parempi ja niin kun se tiedä ja ymmärtää niinku johonkin joku muu muualta niin kun se on tullut tänne ja ihan sellaista juttua alun alussa. Mutta kun mä tulin tänne ja miten voin sanoa niin liikaa byrokratia alun alusta alkaen, vähän niinku tullut semmonen seinä eteen, semmostakin täällä on ja ei ihan niin kun suju voin sanoa kaikki, niin kun järjestys menee ihan niin kun nopeasti mutta se oli paljon byrokratiaa vähän oli, välillä oli vähän ärsyttävää. (M37)

Aineisto-otteessa kuvataan alkuinnostusta ja tunnetta siitä, että Suomessa kaikki on mahdollista – ja toisaalta mielikuvien hajoamista kun idealisoitunut kuva Suomesta realisoituu. Byrokratia on hidastanut asioiden etenemistä ja estänyt asiakkaan toimintaa. Toisaalta osa virallisista asioista on hoitunut niin nopeasti, että haastateltavan on ollut vaikea seurata mitä tehdään ja miksi.

Mutta sitten vähän että mistä mä en tykänny siellä. Se oli kun sun pitäisi varata aikaa ja sun pitäisi tulostaa tota ja sun pitäisi tehdä tota ja sun pitäisi tehdä tota, mä kyllä ymmärrän että se ei voi olla tosi helppoo koska jos se on tosi helppoo niin sitten kaikki menee sinne hakemaan ja ei kukaan halua tehdä mitään. Se on hyvä että se onkin vähän vaikeaa. Ehkä se onkin yksi syy miksi mä oon luovuttanu kaikki nämä jutut vaikka mulla olis vielä oikeus saada apua mutta mä en oo viittiny mennä hakemaan apua, mä meen vaan hakemaan töitä. Se on helpointa. Mä saan rahaa työpaikasta eikä mun tarvi enää huolehtia että missä mä tulostan. (M35)

Edellä kuvastuvat haastateltavan ristiriitaiset tunteet asiointia ja erityisesti toimeentulotuen hakemista kohtaan. Haastateltava kuvaa toimeentulotuen hakemisen niin haastavana, että hän on kokenut helpommaksi hakea töitä, mikä tässä tapauksessa voidaan tulkita valtaistumiseksi. Ei kuitenkaan voida ajatella, että byrokratiaa entisestään lisäämällä voitaisiin vähentää toimeentulotuen

tarpeessa olevien ihmisten määrää ja kannustaa heitä työllistymään, koska työllisyystilanne ylipäänsä on huono. Byrokraattisuuden ja asioimisen ongelmien hankaluudet korostuvat erityisesti luku- ja kirjoitustaidottomien ihmisten kohdalla, joille myös työllistyminen tuottaa enemmän haasteita.

Esimerkiksi me tulimme Suomeen semmonen niinkun ulkopoliitiikka, kulttuuri niinku se syli on avoinna, tervetuloa, mutta kun tulee sisään niin kaikki on selässä, niinkun sen aikaa selkä niinku selkään päin. (M37)

Edellä kuvataan ulkopuolisuuden tunnetta, joka on syntynyt Suomeen saapumisen jälkeen. Haastateltava on olettanut ilmapiirin Suomessa olevan avoin ja hänen tuntevan olonsa tervetulleeksi, koska Suomi on halunnut ottaa vastaan kiintiöpakolaisia. Ajatus on kuitenkin osoittautunut vääräksi ja hän on kokenut jäävänsä ulkopuolelle.

Työn organisoimattomuus

Tutkimustulosten perusteella työn organisoimattomuudesta kertoo sen sisällöllinen epäselvyys ja hajanaisuus.

Sisällöllinen epäselvyys

Palvelun sisältö ja tarkoitus eivät ole asiakkaille itsestään selviä.

En mä tienny mikä on kotoutumis se mitä palvelua se annetaan ja mikä on sosiaalityöntekijät, mikä on heidän velvollisuus ja kuka hän on esimerkiksi. Vasta sen jälkeen sanottu että esimerkiksi jokaisella on oma joku päähenkilö, joku joka hoitaa hänen asioita, ei kaikki menee niinku johonkin ja joku on esimerkiksi siellä käsittelee rahajuttuja ja sitten esimerkiksi neuvominen ja muut asiat. (M37)

Edellä kuvastuu miten kotouttavan sosiaalityön asiakkaaksi tullessa ei ole tiedetty minkä palvelun asiakkaaksi tullaan, keitä siellä työskentelee ja mitkä ovat heidän tehtävänsä. Aineisto-otteesta käy ilmi, että työstä ja sen tarkoituksesta kertomisen tavalla on merkitystä sille, miten asiakas jatkossa toiminnan ja oman roolinsa ymmärtää – onko päähenkilönä ja toimijana työntekijä vai asiakas. Edellä esitetystä alkuperäisotteesta päähenkilönä on työntekijä, joka hoitaa asiakkaan asioita, jolloin työn tarkoitukseksi määrittyy tuen sijaan kontrolli.

Esimerkiksi kun mä olin Suomessa vasta kuukauden jälkeen mä tiesin mikä on Kela. Mikä on niinkun noitten esimerkiksi toimistojen suhde, että heitä on. Sen takia mä sanon se oli vaikea. Mä luulin esimerkiksi miksi mennään toimistoon, miksi sieltä ja hän sanoo sieltä saa työtä, työvoimatoimistoon pitää mennä, esimerkiksi työttömyysraha se tulee heidän kautta ja se menee näin ja sitten Kela maksaa ja sitten alussa mä en ymmärtänyt sitä ja sitten heti vähän meni jumiin että miksi vain ei sanottu. (M37)

Edellä kuvataan sitä epätietoisuutta, mikä ihmisellä on saapuessaan uuteen ympäristöön. Ensimmäinen kuukausi on kulunut tietämättä minne mennään ja miksi. Aineisto-otteesta ilmenee,

että virastojen toiminnasta kertominen on tärkeää heti alussa, jotta välttyään turhilta väärinkäsityksiltä. Ymmärrys siitä miksi pitää toimia tietyllä tavalla sekä ymmärrys eri virastojen välisistä yhteyksistä ja keskinäisistä toimintatavoista lisäävät asiakkaan valtaistumisen kokemusta kun hän tietää miksi jotain tapahtuu tai tehdään eikä ole vain passiivisena toiminnan kohteena.

Siellä oli joku niinkun se joku vain tuli meidän mukaan, joku tulkin mukaan, se vain vie meidät johonkin allekirjoittamaan esimerkiksi noita ihan voin sanoa vuokraajuttuja. Se toinen oli aina toimistossa, esimerkiksi muutaman kuukauden kerran se lähetti meillä aika mennä sinne. ”Miten menee, onko sulla ongelmaa, onko niinku jotain mitä sä haluut, mitä sä haluut tehdä kesällä tai jatkosuunnitelma onko kielikurssi?” Oli semmonen henkilö. Mun mielestä se, hän oli pahin. Okei. Koska joku kun vie meijät niinku toimistoon tai johonkin hän teki oman työn, vain hänen velvollisuus on viedä meijät ja siellä niinku allekirjoittaa ja okei Kelakortti on saatu ja esimerkiksi asunnon sopimus se on niinkun allekirjoitettu, tili on avattu ja noita juttuja niinku hoidettu. Ei ollut ongelmaa heidän kanssa ja kun tulkin mukaan. Mutta aina niinku ohjaaja oli siellä toimistossa, hänen kanssa oli ongelmaa. Esimerkiksi se ihan alun alussa esimerkiksi mitä aiot tehdä vaikka niinku mä olisin töissä Suomessa, aiotko mennä töihin, se koko ajan tiedätkö se ihan alun alussa en mä tiedä se vaan se vähän niinkun se heidän näkökulmasta kaikki on laiskoja – (M37)

Edellä kuvataan asiointia kotouttavassa sosiaalityössä. Haastateltava kuvaa työntekijän hoitaneen velvollisuutensa viemällä häntä eri virastoihin, kuten allekirjoittamaan vuokrasopimuksen. Mukana on ollut tulkki ja asiat ovat hoituneet. Haastateltava kuvaa tavanneensa toista työntekijää parin kuukauden välein toimistossa. Haastateltava on kokenut toimistolla tapahtuneet tapaamiset kontrollina ja oman toimintansa kyseenalaistamisena. Alkuperäisotteesta ilmenee haastateltavan sekoittaneen työntekijöiden nimikkeet, sillä käytännön ohjaustyötä tekee ohjaaja ja asiakkaan kokonaistilannetta kartoittaa asiakkaan asioissa työskentelevää tiimiä johtaa sosiaalityöntekijä, jota tavataan useimmiten toimistolla. Tätä sekaannusta kuvataan tarkemmin seuraavassa alkuperäisotteessa.

(kuvausta asiointista eri virastoissa työntekijän kanssa)

T: Ja kuka tää työntekijä oli, ei tarvi nimee mutta niin kun hänen...

M37: Se oli sosiaalityöntekijä. Hän oli sosiaalityöntekijä.

T: Hän oli sosiaalityöntekijä?

M37: Joo kyllä hän oli sosiaalityöntekijä ja edelleenkin hän varmaan siellä tekee töitä.

T: Joo. Ja sitten tää jonka tapasit toimistolla niin hän oli sitten... mikä oli hänen ammatti?

M37: En tiedä mutta hän oli heidän esimies voin sanoa, toi oli toimistossa hän. Toi oli toimistossa ja niin kun sanottu niin siellä jakautu näin, joka oli toimistossa esimerkiks viistoista perhettä hänen asia valvoa, ja sitten noita työntekijä kautta joskus pitää käydä heidän jos tulee tilanne että pitää käydä heidän luo ja sitten ottaa heitä johonkin ja semmosta juttua.

Haastateltava on ennen edellä esitettyä aineisto-otetta kuvannut asiointia eri virastoissa työntekijän kanssa. Edellä esitettyssä alkuperäisotteessa haastateltava kertoo hänen kanssaan virastoissa asioineen työntekijän olleen sosiaalityöntekijä. Toisen, toimistolla työskentelevän työntekijän haastateltava kuvaa muiden työntekijöiden esimiehenä, joka vastaa asiakkaanaan olevien asiakkaiden asioista ja tarvittaessa lähettää toisen työntekijän asiakkaan luokse tai asiakkaan kanssa hoitamaan jotain asiaa. Aineisto-otteesta ilmenee, että tiimin työntekijöiden roolit saattavat jäädä epäselviksi. Kaikissa kielissä ei ole vastinetta sosiaalityölle saati eri työntekijöiden nimikkeille, mikä voi osaltaan selittää mahdollisia epäselvyyksiä työntekijöiden ja heidän tehtäviensä välillä. Työntekijän roolilla ei välttämättä ole asiakkaan kannalta merkitystä, vaan tärkeintä on, että hän saa tarvitsemansa palvelun. Toisaalta työntekijöiden roolit voivat olla epäselviä myös siksi, että niiden syvempi merkitys on jäänyt selvittämättä. Aineisto-otteesta kuitenkin ilmenee, että haastateltava on käsittänyt oikein toimistossa työskentelevän sosiaalityöntekijän roolin tiiminvetäjänä, joka vastaa asiakkaiden kokonaistilanteesta muiden työntekijöiden liikkua kentällä käytännön asioita hoitaen vaikka tehtävänimikkeet ovatkin menneet sekaisin.

Työn hajanaisuus

Työn hajanaisuudesta kertoo työn suunnitelmallisuuden, yhtenäisten toimintatapojen ja yksilöllisyyden puuttuminen.

(Työntekijä) vain kysyi että miten menee, kaikki hyvin. Kun asiaa, kerro meille. Hän sanoi jos sulla on asiaa, lapsi, mies, voi puhua. Meillä ei oo mitään asiaa, kaikki menee hyvin. Sitten jatkuu, neljä viis kertaa menin sinne, se aina puhu noin, sanoin että meillä ei ole mitään asiaa. Meillä ei ole mitään asiaa. Mutta hän aina sanoi jos sulla on asiaa, jos sulla on hätä, kerro meille. Sanoin että meillä ei mitään asiaa. (N43)

Edellä haastateltava kuvaa tapaamisia työntekijän kanssa. Työntekijä on kysynyt kuulumisia ja rohkaissut häntä kertomaan, jos hänellä on asiaa. Haastateltavalla ei kuitenkaan ole ollut työntekijälle asiaa. Tapaamiset ovat jatkuneet näin useamman kerran. Aineisto-otteesta kuvastuu miten tapaaminen ilman ennalta mietittyä tarkoitusta ja sisältöä voi jäädä merkityksettömäksi. Tarve suunnitelmalliselle työlle korostuu erityisesti luku- ja kirjoitustaidottomien asiakkaiden kohdalla. Palvelutarpeenarvion ja sen pohjalta yhdessä asiakkaan kanssa tehdyn suunnitelman avulla voidaan edistää asiakkaan kotoutumista ja valtaistumista itsenäiseksi toimijaksi. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan valtaistumista edistäviä tekijöitä.

5.2 Valtaistumista edistävät sosiaalityölle annetut merkitykset

Tässä luvussa kuvaan niitä kotouttavalle sosiaalityölle annettuja merkityksiä, jotka edistävät asiakkaan valtaistumista. Nämä merkitykset on koottu yhteen pääluokkaan, jonka olen nimennyt *toimivaksi vuorovaikutukseksi*, jonka sisältöä kuvaan seuraavaksi tarkemmin.

5.2.1 Toimiva vuorovaikutus

Toimiva vuorovaikutus kotouttavassa sosiaalityössä rakentuu *yhteistyöstä ja joustavuudesta*.

Yhteistyö

Asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä rakennetaan tutustumisen ja luottamuksen kautta.

Tuttuus

Kotouttavassa sosiaalityössä asiakkaan kanssa työskentelee moniammatillinen tiimi.

Kun mä menin sinne ja mä tapasin sen sossun, se tiesi että kuka ja mistä ja sitten oli niinkun helppo nähdä hänet ja keskustella hänen kanssa. (M35)

Haastateltava kuvaa ensimmäisen tapaamisen työntekijän kanssa olleen helppo, koska työntekijä tiesi valmiiksi kuka hän on ja mistä hän tulee. Työntekijän valmistautuminen auttoi asiakasta kohtaamaan työntekijän ja keskustelemaan hänen kanssaan.

(Tapasin) vain sosiaalityöntekijän kanssa ja minä tykkään hänestä koska hän aina ymmärtää ja niin auttaa minua. Kun mä puhun toinen sosiaalityöntekijän kanssa, he ei kuule mitään. Kun mä haluan varattu aika oman sosiaalityöntekijän kanssa, kun mä haluan puhua hänen kanssa, mä ymmärrän hänen asian. (N26)

Haastateltava kuvaa vuorovaikutusta oman sosiaalityöntekijän kanssa, jonka kanssa asioista on saavutettu molemminpuolinen ymmärrys. Alkuperäisotteesta välittyy molemminpuolinen kunnioitus. Oma työntekijä on pystynyt auttamaan hankalissa tilanteissa, mikä on lujittanut haastateltavan luottamusta työntekijää kohtaan. Samanlainen vuorovaikutus ei ole onnistunut toisen työntekijän kanssa: yhteisymmärrystä ei ole löytynyt ja haastateltava on kokenut, että häntä ei ole kuunneltu.

Se on hyvä nainen, se puhuu ihan hidas. Se kun hän puhuu sinä sanoi että hänellä on iso sydän. Iso sydän, mitä hätää, mitä tapahtuu, miten voin auttaa. Hän puhuu noin. Sinä aina haluaa tavata. Hän tosi hyvä nainen. (M44)

Edellä haastateltava kuvaa omaa työntekijää empaattisena ja aidosti hänen hyvinvoinnistaan kiinnostuneena. Alkuperäisotteesta tulee esiin molemminpuolinen kunnioittaminen ja lämmin vuorovaikutus, jotka ovat tärkeitä elementtejä luottamuksellisen suhteen luomisessa, minkä kautta

asiakkaan auttaminen mahdollistuu. Haastateltavalle on annettu tilaa kertoa omista tarpeistaan ja toiveistaan, jolloin myös hankalista asioista puhuminen tulee mahdolliseksi. Erityisenä hyvän vuorovaikutuksen merkkinä aineisto-otteessa nostetaan esiin työntekijän puhetapa, jota haastateltavan on ollut helppo ymmärtää.

Ja sitten mulla oli se mun sossu ja hän oli, en mä oo kysyny hänestä paljon, mutta hän oli aivan hyvä. Mä en tiedä, musta tuntui, että hän ei ollut suomalainen mutta hänen suomen kieli oli tosi niin kun hyvä, tosi helppo mulle niin kun ymmärtää koska se puhui tosi hitaasti ja selkeästi ja se puhui niin kun elekieltä ja se ilmaisi itteensä tosi hitaasti ja tosi hyvä. (M35)

Edellä olevasta alkuperäisotteesta käy ilmi, että haastateltava ei ole tiennyt eikä myöskään halunnut kysellä työntekijästä hänen työroolinsa ulkopuolella. Hänelle on riittänyt se, että hän on saanut tarvitsemansa avun ja kokenut vuorovaikutussuhteen toimivaksi. Työntekijän rauhallinen puhetapa ja elekielen käyttäminen on koettu vuorovaikutusta helpottavina tekijöinä.

Se oli hyvä koska mä puhuin hänen kanssaan, minä istun hänen edessä, kun hän puhuu minä vastaan, minä puhun hän vastaa mutta nyt tällä hetkellä minä en osaa puhua mitään. Kun tuli meille aika, se oli tulkki mukana, jos mulla on asiaa minä kerron hänelle, hän auttaa jos pystyy tai ei mutta aina se auttaa. (N43)

Edellä kuvastuu asiakkaan ja työntekijän keskinäinen dialogi, jonka tulkki mahdollistaa. Luottamuksellinen ilmapiiri taas mahdollistaa sen, että kaikesta voi puhua ja kysyä. Aineisto-otteessa konkreettista auttamista tärkeämmäksi nousee se, että työntekijä on kuunnellut mitä asiakas sanoo, vaikka ei välttämättä olisikaan pystynyt auttamaan tilanteessa. Aineisto-otteesta käy myös ilmi, että kotouttavan sosiaalityön päätyttyä haastateltava ei ole löytänyt tahoja, jolle voisi samalla tavalla luottamuksellisesti puhua asioistaan.

Tosi helppo keskustella hänen kanssa ja se niinkun heti jos hänellä oli jotain ajatus niin hän sanoi että soitetaan sinne ja sitten se että sosiaalityöntekijä tässä sosiaalitoimistosta, mulla on tämä tässä, keskusteli siellä puhelimesta ja sitten mulla on sulle tää aika ja sun pitäisi mennä sinne ja joo hän oli tosi hyvä, niin hyvä. Hän oli hyvä. Tosi helppo keskustella. (M35)

Edellä olevassa aineisto-otteessa hyvä työntekijä esitetään ideoivana ja toimeentarttuvana ihmisenä, joka on auttanut asiakasta konkreettisesti hänen tarvitsemiensa asioiden hoitamisessa. Aineisto-otteessa työntekijä kuvataan aktiivisena toimijana, joka hoitaa asiakkaan asioita ja kertoo sitten mitä asiakkaan pitää seuraavaksi tehdä. Haastateltava ei ole kyseenalaistanut toimintatapaa vaan on ollut siihen tyytyväinen.

Luottamus

Luottamus rakentuu keskusteluissa, joiden onnistumisen edellytyksenä on laadukas tulkkaus. Luottamuksellinen suhde on auttamisen edellytyksenä.

Kun on joku asia, ongelma, sosiaalityöntekijä aina sanoo mitä tehdä. Hän niin auttaa minua. Hän ymmärtää mitä minun sydän sanoo ja mitä minulla on ongelmana, esimerkiksi. (N26)

Edellä haastateltava kuvaa luottamuksellista suhdettaan sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijä koetaan moraalisena toimijana, johon voidaan turvata ongelmatilanteissa. Sosiaalityöntekijä on ymmärtänyt ja osannut auttaa ongelmien ratkaisemisessa, mikä on lisännyt asiakkaan luottamusta työntekijään ja mahdollistanut sen, että hänen neuvonsa otetaan vastaan. Luottamus on positiivisen riippuvuussuhteen edellytys. Hierarkkisesti rakentuneissa suhteissa ja erityisesti pakolaisasiakkaiden kohdalla huomion kiinnittäminen asiakkaan oman ongelmanratkaisu- ja päätöksentekokyvyn vahvistamiseen valtaistumisen mahdollistamiseksi on tärkeää.

Jos sinä et osaa (hoitaa asioita), se voi olla että käy joku (työntekijä), se voi olla että ne tietää. Kun varata aina joku, sosiaali tietää, melkein tuntee kaikki että kuka tarvii tulkkia tai kuka ei tarvi. (M32)

Edellä haastateltava kuvaa tilannetta, jossa ei ole tiennyt miten tulee toimia. Epävarmassa tilanteessa häntä on auttanut tieto siitä, että on olemassa työntekijä, jolta voi saada apua. Aineisto-otteessa työntekijä kuvataan kumppanina auttamassa asiakasta ottamaan selvää miten asia tulee hoitaa. Aineisto-otteesta ilmenee myös työntekijöiden tuntevan asiakkaansa, mistä kertoo se, että he tietävät kuka tarvitsee tulkkia.

Joustavuus

Joustavuus asiakkaan valtaistumista tukevana tekijänä rakentuu tavoitettavuudesta ja yksilöllisyydestä.

Tavoitettavuus

Tavoitettavuudella tarkoitetaan sitä, että työntekijä on asiakkaan tavoitettavissa silloin kun häntä tarvitaan.

Joskus kun minä tarvin minä pyysin heitä ja joskus he soittavat meille. (M43)

Haastateltava kuvaa yhteydenpidon olleen joustavaa ja molemminpuolista. Aineisto-otteesta ilmenee haastateltavan pyytäneen työntekijän apua silloin kun hän on ollut avun tarpeessa ja myös työntekijöiden ottaneen joskus häneen yhteyttä.

Jos jotain on vaikea kyllä minä kerron aina mutta jos ei, ei se tarvita, soitan joku kaveri ja se neuvoa mitä pitäisi. (M32)

Edellä haastateltava kertoo luottavansa työntekijän apuun vaikeissa tilanteissa, mutta muuten kysyvänsä neuvoa mieluummin muualta. Oman verkoston luominen on tärkeä osa kotoutumista ja ennaltaehkäisee riippuvuussuhteen syntymistä viranomaisiin. Epävirallisten verkostojen kautta asiat voivat myös hoitua nopeammin.

Yksi asia on sellainen että mä en helposti pyydä apua, mä pyydän apua jos mä tarvitsen, jos mä oon aivan lopussa. Jos tilanne on se, että mä voin ratkaista sen, jos on ongelma mä voin ratkaista sen, mä meen ja yritän ja jos ei löydy hyvää ratkaisua, sitten mä meen pyytään apua. Sen takia on vähän vaikea mieltä mihin mä tarvin heidän apua. (M35)

Edellä haastateltava kuvaa omaa tapaansa toimia: hän pyrki ratkaisemaan ongelmat ensin itse ja pyytää apua vasta sitten, kun ei enää tiedä miten päästä eteenpäin. Viranomaisiin turvaudutaan, kun kaikki muut keinot on käytetty. Syynä voi olla, että apua on totuttu pyytämään suvulta ja yhteisöltä eikä viranomaisten puoleen ole välttämättä ollut edes mahdollista kääntyä aikaisemmin. Voi myös olla, että viranomaista ei koeta moraalisenä toimijana tai hänen kykyynsä auttaa vaikeassa tilanteessa ei luoteta (Turtiainen 2012b). Aineisto-otteesta ilmenee, että haastateltavalle oli epäselvää minkälaisissa asioissa hän olisi voinut pyytää apua sosiaalitoimesta.

Hän on sosiaali eli hän auttaa ulkomaalaisia jotka tarvii apua. Ja ne antaa ulkomaalaiset eli jos jotain ongelmaa tai rahat puuttuu tai ei tullu rahaa, jotain ongelmia että se sosiaali auttaa että mitä pitäisi tehdä, ne neuvoa kaikille ulkomaalaisille, se on hyvä. (M32)

Edellä haastateltava määrittelee kotouttavan sosiaalityön tehtäväksi auttaa niitä ulkomaalaisia, jotka ovat avun tarpeessa. Aineisto-otteen perusteella apua tarvitaan erityisesti konkreettisissa ongelmatilanteissa, kuten silloin jos ei ole rahaa tai ei tiedetä miten tulisi toimia. Työntekijä kuvastuu asiakkaan toiminnan mahdollistajana ja asiakas itse aktiivisena toimijana, joka ratkaisee tilanteen työntekijän antamien neuvojen avulla. Työntekijä kuvataan henkilönä, joka auttaa kaikkia tasapuolisesti ja jonka apua arvostetaan. Antamalla asiakkaan käyttöön hänen tarvitsemansa resurssit, työntekijä tukee asiakkaan valtaistumista.

Yksilöllisyys

Asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioiminen tukee hänen valtaistumistaan.

Ja yksi toinen työntekijä ja menen hänen kanssa asunto, vakuutus, Maistraatti ja toinen toimisto koska mä tiedän kun mä oon puhunu mun monta monta kaverin kanssa mitä mä teen ja he sanovat kun tämä sosiaalityöntekijä, sosiaali kotouttava, kun hän tulee minun kotona tulkin kanssa mä näytän paperit kaikki Kela-kortin mä sain, hän sanoo sä tekee itse, ei tarvi auttaa sinua. (M27)

Edellä haastateltava kuvaa tilannetta oleskeluluvan saamisen jälkeen. Hänellä on ollut omien verkostojensa kautta saatu tieto siitä, mitä hänen tulee tehdä ja omatoimisena hän on hoitanut osan asioista jo ennen kuin on edes tavannut työntekijää. Aineisto-otteesta käy ilmi viranomaisverkoston ulkopuolisen avun olemassaolo ja sen hyödyntämisen helppous. Kielitaitoisen ystävän tai vapaaehtoisen kanssa asiat voi hoitaa silloin kun itselle parhaiten sopii, riippumatta työntekijän ja tulkin aikatauluista.

Mun mielestäni hänen työ oli enemmän kun auttaa minua selvittämään, mikä mä oon ymmärtäny, selvittään nää ongelmat tai vaikeuksia, sopeutumaan tähän Suomeen. Koska näin hän on tehnyt. Se soittaa tai se järjestää mulle joku tapaaminen tai se antaa mulle vähän ideoita että mitä asioita voi mennä ja miten se voikin huonosti mennä ja kaikki nää jutut. Se oli vähän niin kun joo, apua, se oli vähän niin kun apua että mä voin niin kun hänen kanssa miettiä jotain asiaa, näin mä oon ymmärtänyt että oli sossun tehtävä. (M35)

Edellä pohditaan sosiaalityöntekijän roolia ja tehtäviä. Haastateltavan näkökulmasta sosiaalityöntekijä on täyttänyt oman tehtävänsä auttaessaan häntä ongelmatilanteiden ratkaisemisessa ja Suomeen sopeutumisessa. Aineisto-otteessa kuvataan myös asiakkaan ja työntekijän välistä molemminpuolista kunnioitusta ja onnistunutta dialogista keskustelua, jossa on pohdittu yhdessä asiakkaan tilannetta ja mahdollisia toimintatapoja. Työntekijä ei ole antanut valmiita ratkaisuja vaan on auttanut asiakasta saavuttamaan ongelman ratkaisemiseksi vaadittavat tiedot ja taidot.

(Työntekijä) kävi monta kertaa ja aina soittaa onko sulla hätää, onko sulla asiaa, voit kertoa meille, voit sanoo, mä sanoin mulla on vaan yks asia: tulee vaimo. Hän sanoi vaimo tulee, ei en mä voi vaan Maahanmuuttovirasto tulee päätös tuleeko vaimo vai ei. Että sinä odottaa. Mulla kaikki menee hyvin. (M44)

Edellä haastateltava kuvaa tapaamisia työntekijän kanssa. Työntekijä oli kiinnostunut ja jopa huolestunut hänen tilanteestaan, mutta haastateltavalla ei ollut muuta toivetta kuin saada perhe luokseen. Aineisto-otteesta kuvastuu työntekijän rooli asiakkaan tarpeiden selvittäjänä. Aineisto-otteen perusteella työntekijän tuki on tärkeä myös niissä tilanteissa, joissa ei voida tehdä muuta kuin odottaa.

Minä haluaisin, että perhe tulee Suomeen. Silloin minä menen sinne ja haluan että sosiaalityöntekijä auttaa minua kirjoittaa ulkomaalaisvirastoon sellanen paperi. (M43)

Edellä kuvataan sosiaalityön roolia asiakkaan asianajajana. Haastateltava kertoo pyytäneensä työntekijää kirjoittamaan hänen kanssaan lausunnon perheen yhdistämisen tueksi. Aineisto-otteesta kuvastuu valtaistunut ja määrätietoinen pyrkiminen kohti tavoitetta, eli perheen saamista Suomeen. Oman perheen hyvinvointi ja jälleen yhdistäminen on yksi tärkeimmistä kotoutumista edistävästä tekijöistä. Vaikka mahdollisesti toisaalla oleva perhe ei olekaan varsinaisesti kotouttavan sosiaalityön

asiakkaana, ei sitä voida ohittaa, koska kaukana olevan perheen tilanne vaikuttaa asiakkaana olevaan perheenjäsenen usein hyvinkin paljon.

Ehkä voi sanoa ihan lyhyesti kotoutumis, vähän vaikea sana, tai että mikä se on. Mutta aika se riippuu siitä esimerkiksi tällä hetkellä on kolme vuotta mutta ehkä se on liian pitkä ja ehkä liian lyhytkin, se riippuu kuka miten pärjää. Mutta kuitenkin mun mielestä pitää olla semmonen prosessi, että seurata joku ja autetaan joku että ihan pärjää itsenäisesti kaikki. Ja jossain vaiheessa ole semmonen väliäkin, semmonen se auki ovi että jossain vaiheessakin tähän niinkun se osuu johonkin niinkun ongelmaan tai saa jotain niinkun se enemmän menee solmuun, taas pääsee sinne ja saa apua siitä. (M37)

Edellä haastateltava kuvaa kotoutumisprosessia ja sen yksilöllisyyttä. Kotoutuminen ei välttämättä tapahdu kotoutumislain määrittämässä ajassa, vaan toisilla se voi tapahtua nopeammin ja toisilla hitaammin. Se on prosessi, jonka aikana opetellaan ja opitaan pärjäämään itsenäisesti. Prosessin aikana on tärkeää, että on olemassa jokin paikka, josta voi kysyä apua jos vastaan tulee liian vaativa tilanne. Kotoutumista uuteen ympäristöön helpottaa usein pelkkä tieto siitä, että on olemassa jokin taho, josta tarpeen tullen saa apua ja neuvoja. Tällöin kaikkea ei tarvitse selvittää yksin, jolloin säästyy sekä aikaa että vaivaa ja lisäksi voidaan välttyä isoimmilta ongelmilta kun oikeat toimintatavat voidaan varmistaa työntekijältä. Uuteen ympäristöön kotoutuakseen ihminen tarvitsee ympärilleen muita ihmisiä, jotka alkuvaiheessa voivat olla viranomaisia.

Ja monta kertaa, vaikka kerrankin heidän kanssa vähän riitelin, mutta mä sain selvän siellä, siellä oli heidän niin kun säännöt muuttui, ja sitten kun mä niinkun tarkastin noita, niitä tuloksia, sitten mä vähän niin kun suutuin siitä ja sitten hän pystyi tekeen sellanen ratkaisu että se niin kun se oli tosi hyvä. Mulle jäi niinkun hyvä mieli. (M37)

Edellä haastateltava kuvaa tilannetta, jossa hän on ollut työntekijän kanssa eri mieltä tehdyn päätöksen oikeellisuudesta. Hän on valtaistunut valittamaan päätöksestä, johon on sitten tehty häntä tyydyttävä korjaus. Kokemus kuulluksi tulemisesta ja omiin asioihin vaikuttamisesta tukee asiakkaan valtaistumista itsenäiseksi toimijaksi, joka tietää omat oikeutensa. Seuraavaksi esittelen tutkimuksen yhteenvedon ja tutkimuksen perusteella tekemäni johtopäätökset.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli lisätä ymmärrystä pakolaisten kanssa tehtävän sosiaalityön erityispiirteistä sekä selvittää millaisia merkityksiä asiakkaat antavat kotouttavalle sosiaalityölle ja miten sosiaalityön mahdollinen valtaistava missio ilmenee näissä merkityksissä. Tutkielmalla halusin tuoda esiin miten monin eri tavoin asiakkaat merkityksellistävät samaa palvelua. Erilaiset merkitykset johtuvat ihmisten yksilöllisistä tilanteista ja tarpeista. Tutkimuksen viitekehystenä on valtaistuminen, joka tässä tutkielmassa on ymmärretty siirtymänä leimatusta pakolaisesta aktiiviseksi kansalaiseksi. Tutkimus on tapaustutkimus, jonka tarkoituksena ei ole ollut tuottaa yleistyksiä vaan selvittää haastateltujen ihmisten kotouttavalle sosiaalityölle antamia merkityksiä. Tutkimuksen aineisto on laadullinen haastatteluaineisto, joka on kerätty kotouttavan sosiaalityön asiakkaina olleiden ihmisten yksilö- ja ryhmäteemahaastatteluihin. Tutkimusaineisto on analysoitu käyttäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tutkimustulosten perusteella palvelun organisaatiolähtöisyys ja rakenteelliset ongelmat ovat toimineet asiakkaiden valtaistumisen esteinä kun taas asiakkaan ja työntekijän välinen toimiva vuorovaikutussuhde on edistänyt asiakkaiden valtaistumista.

Tutkimus osoittaa alkuvaiheen neuvonnan ja opastuksen merkityksen ennaltaehkäisevänä työnä. Työntekijöillä on työkokemuksen kautta hankittu tieto siitä, miten eri tilanteissa tulee toimia. Haasteena on siirtää tämä tieto ja osaaminen asiakkaan käyttöön niin, että hän sisäistää asian ja osaa toimia sen pohjalta myös jatkossa, jolloin hänen valtaistumisensa aktiiviseksi kansalaiseksi mahdollistuu. Tutkimustulos osoittaa tarpeen suunnitelmalliselle työskentelylle ja yhtenäisille toimintatavoille. Asiakkaan aktiivinen osallistuminen prosessiin sen jokaisessa vaiheessa on ensiarvoisen tärkeää paitsi kotoutumisen (Korac 2003) myös valtaistumisen kannalta (Thompson 2007b). Mikäli asiakas ei ole mukana määrittämässä tarvitsemiaan palveluja ja niiden toteutusta, ei tosiasiallinen muutos ole mahdollinen (emt.). Tietoisuuden ja tiedon lisääminen sekä asiakkaan ottaminen kumppaniksi lisäävät hallinnan tunnetta elämästä ja edistävät yksilötason valtaistumista asiakkaan kykyjen, taitojen ja osaamisen kehittämisen ohella (Hur 2006). Tutkimustuloksissa näkyy myös työntekijöiden tehtävien ja roolien epäselvyys, mikä Turtiaisen (2011, 158) mukaan toimii esteenä asiakkaan omien oikeuksien ja velvollisuuksien tunnistamiselle. Tutkimustuloksen perusteella työntekijän epäkunnioittavalla käyttäytymisellä ja puhettavalla on haitallisia seurauksia asiakkaan identiteetille. Tutkimustulos tukee Rostilan (2001) ajatusta siitä, että työntekijän suhtautuessa vähätellen asiakkaaseen tai hänelle tärkeisiin asioihin, asiakas voi alkaa välittelemään

työntekijää. Tällöin luottamukseen ja vastavuoroisuuteen perustuvan vahvan siteen sijaan työntekijän ja asiakkaan välinen side jää heikoksi ja tapaamisista voi tulla väkinäisiä (Valtonen 2001).

Tutkimustuloksen perusteella työ ei ole ollut asiakaslähtöistä. Työskentelyn tavoitteena on ollut organisaation asettamien vähimmäisvaatimusten täyttäminen eikä korkeammalle pyrkiviä asiakkaita ole kyetty tukemaan riittävästi. Kaikkien asiakkaiden kohdalla myöskään vähimmäisvaatimukset eivät ole täyttyneet mutta siitä huolimatta asiakkuus on päätetty organisatoristen aikarajojen vuoksi ja asiakas on jäänyt ilman tarvitsemaansa palvelua. Ajansaaminen erityisesti sosiaalityöntekijöille näyttyy tutkimustuloksen perusteella ongelmallisena. Tutkimustulos vahvistaa Valtosen (2001) huomiota palvelun tehokkuuden vaarantumisesta ja jopa mahdollisesta syrjivyydestä, mikäli palvelu ei vastaa asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Työskentely ei myöskään tue asiakkaan valtaistumista, mikäli se ei ole asiakaslähtöistä (Adams 2003). Jotta palvelu olisi asiakaslähtöistä, asiakkuus päättyisi silloin, kun asiakas ei ole enää palvelun tarpeessa. Asiakaslähtöinen palvelu ottaisi huomioon myös asiakkaiden erityistarpeet, esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomuuden.

Mikäli itsenäiseen asioiden hoitamiseen vaadittavia taitoja ei useankaan vuoden asiakkuuden jälkeen ole kertynyt, voi syynä olla psyykkisesti raskas perheenyhdistämisprosessi, minkä aikana oppiminen on usein hidasta. Myös luku- ja kirjoitustaidottomuus hidastaa vieraan kielen oppimista ja vaikeuttaa asioiden hoitamista. Lisäksi taustalla voi olla puolesta tekemisen kulttuuri, jossa asiakkaalle ei anneta riittävästi aikaa sisäistää miksi asioita tehdään ja mahdollisuuksia harjoitella niiden tekemistä käytännössä vaan asiat tehdään hänen puolestaan. Tutkimustulosten mukaan työntekijöillä on hallussaan paljon valtaa, ja asiakkaat luottavat työntekijän mielipiteisiin jopa niin, että asettavat ne oman ajattelunsa edelle. Myös Turtiainen (2011, 149) on huomannut asiakkaiden jättävän päätöksenteon usein kriittittömästi viranomaisten tehtäväksi. Tutkimustulos tukee Rostilan (2001) ajatusta itsemääräämisoikeuden vahvistumisesta yhteistoiminnassa, jossa työntekijä toimii asiakkaan toiminnan mahdollistajana – ei puolesta tekijänä.

Sisäministeriö valmistelee tällä hetkellä lakimuutosta, joka tiukentaisi entisestään perheenyhdistämisen edellytyksiä. Lakimuutos edellyttäisi perheenkokoajana toimivalta oleskeluluvan kansainvälisen suojelun perusteella saaneelta tai Suomen kansalaiselta korkeaa toimeentulo vaatimusta, joka käytännössä estäisi perheenyhdistämisen keskivertoa parempituloisia lukuun ottamatta. Toimeentulo vaatimusta ei sovellettaisi pakolaisaseman saaneisiin, mikäli he hakevat perheenyhdistämistä kolmen kuukauden sisällä pakolaisaseman myöntämisestä. Sisäministeriön mediatiedotteen (27.1.2016) mukaan lakimuutoksen tavoitteena on edistää perheiden kotoutumista ja vähentää Suomen houkuttelevuutta turvapaikanhakijoiden keskuudessa. Euroopan

ihmisoikeussopimuksen (63/1999) 8. artiklassa taataan oikeus nauttia yksityis- ja perhe-elämään kohdistuvaa kunnioitusta, mikä ei ole riippuvainen toimeentulosta. Mikäli lakimuutos toteutuu, se estää ihmisoikeuksien sopimuksen toteutumisen ja tosiasiallisesti heikentää kotoutumisen edellytyksiä, sillä perheen erillään asumisen on todettu vaikeuttavan kotoutumista.

Tutkimustuloksissa korostuu tarve asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioimiselle. Ihmisten ei voida olettaa olevan osaamattomia vain pakolaisuuden perusteella – ennemmin heidän voidaan ajatella olevan poikkeuksellisen resilienttejä selvittyään äärimmäisissä olosuhteissa. Myöskään ihmisten tarpeiden – perustavia tarpeita lukuun ottamatta – ei voida olettaa olevan samanlaisia vain siitä syystä, että he ovat joutuneet pakenemaan omasta kotimaastaan. Tutkimustulos ohjaa ottamaan työn tekemisen lähtökohdaksi asiakkaiden yksilöllisyyden, heidän erilaiset taustansa ja tavoitteensa. Erot ihmisten tarpeissa tulee ottaa huomioon ja jokaisen asiakkaan kanssa arvioida mihin hänellä on kykyjä ja mitä taitoja taas pyritään kasvattamaan. Korkeammin koulutetut ihmiset ovat luku- ja kirjoitustaidottomiin ihmisiin verrattuna erilaisessa tilanteessa ja voivat pärjätä hyvin saatuaan alkuvaiheessa tarpeeksi kattavan ohjauksen. Tutkimustulos osoittaa luku- ja kirjoitustaidottomien ihmisten olevan sellainen erityisen tuen tarpeessa oleva ryhmä, joka tarvitsee intensiivistä tukea kyetäkseen saavuttamaan itsenäisen toimijuuden tason uudessa ympäristössä. Luku- ja kirjoitustaidottomien ihmisten kohdalla myös riski negatiiviseen riippuvuuteen on suuri.

Tutkimustulosten perusteella asiakkaan valtaistumista tukee työntekijän ja asiakkaan välinen toimiva vuorovaikutussuhde. Yhteisten tapaamisten ja tutustumisen kautta rakentuva luottamus mahdollistaa positiivisen riippuvuussuhteen ja vuorovaikutuksen, jossa kaikilla sen osapuolilla on mahdollisuus osallistua ja ilmaista mielipiteitään. Vaikka työntekijä ei täysin ymmärtäisikään asiakkaan tilannetta, hän voi kommentillaan ja kysymyksillään motivoida ja auttaa asiakasta näkemään tilanteen selkeämmin. Kokemukset kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämään liittyvään päätöksentekoon lisäävät asiakkaan uskoa omiin kykyihinsä ja estävät negatiivisen riippuvuussuhteen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välillä. Tutkimustulos osoittaa laadukkaan tulkkauksen olevan edellytys vuorovaikutukselle asiakkaan ja työntekijän välillä. Jos asiakas ja tulkki eivät ymmärrä toisiaan, on myös asiakkaan ja työntekijän mahdotonta kommunikoida ja syntyä väärinkäsityksiä. Laadukas tulkkaus on välttämätöntä virallisia asioita hoidettaessa.

Asiakkaiden kuuleminen työn kehittämiseksi on tarpeen myös jatkossa etenkin asiakasmäärien kasvaessa. Olisi hyödyllistä kartoittaa laajemmin miten kotouttavan sosiaalityön entiset asiakkaat pärjäävät tällä hetkellä – esimerkiksi kuinka suuri osa heistä on työllistynyt tai onko joku pudonnut yhteiskunnan turvaverkon ulkopuolelle. Näitä tietoja sekä kokemusasiantuntijuutta voisi hyödyntää

palveluiden kehittämisessä. Voidaan myös miettiä voisiko kotoutumisen alkuvaiheen palveluja siirtää julkiselta sektorilta järjestöjen tehtäväksi myös Suomessa, jolloin viranomaisten työ keskittyisi erityisen tuen tarpeen ilmetessä järjestettäviin tukitoimiin sekä asiakkaan kokonaistilanteen ja tarvittavien palveluiden koordinoimiseen. Tätä varten tulisi kartoittaa ne tehtävät, jotka on jätettävä sosiaalitoimen vastuulle. Lisäksi tulisi kehittää palvelutarpeenarviointia, jotta voitaisiin selvittää ovatko kaikki turvapaikanhaun tai perheenyhdistämisen kautta oleskeluluvan saaneet ihmiset automaattisesti sosiaalitoimen asiakkuuden tarpeessa. Automaattinen asiakkuus voi pahimmassa tapauksessa aiheuttaa ihmisten passivoitumista, jos työntekijät hoitavat asioita, jotka ihminen kykenisi kevyen ohjauksen jälkeen tekemään itse. Kaikille tulisi tarjota kansalaistaitoihin liittyvää opetusta, sillä pääsyä kotoutumiskoulutukseen voi joutua odottamaan jopa puoli vuotta.

Pakolaisten sosiaalitoimen asiakkuudesta on muodostumassa normi sekä heidän itsensä että eri sektoreiden toimijoiden silmissä. Kun asiakas kysyy kuka tarkistaa tiliotteet kun toimeentulotukioikeutta ei enää työllistymisen jälkeen synny tai kun päiväkotia ja koulu ovat lapsen asioista yhteydessä sosiaalitoimeen ennen vanhempia, olemme menossa väärään suuntaan. Toisaalta korostamalla liikaa yksilön vastuuta omasta kotoutumisestaan ohjataan huomiota pois niistä rakenteista, jotka toimivat kotoutumisen ja osallistumisen esteenä, kuten kotoutumiskoulutukseen suunnattujen määrärahojen riittämättömyydestä tai syrjivistä käytännöistä työmarkkinoilla. Sosiaalityötä tarvitaan edelleen tuomaan ilmi näitä rakenteellisia epäkohtia ja varmistamaan, että kukaan ei jää yksin.

”Mä olen onnellinen sinä tulet täällä, ei se kysymys ole opiskelija tai sosiaali, mä haluan että tulee meille puhumaan, jutteleen mitä asia on.”

Lähdeluettelo

Adams, Robert (2003) *Social work and empowerment*, 3. painos. Basingstoke: Macmillan.

Aden, Said (2009) *Ikuisesti pakolaisina?* Teoksessa Suvi Keskinen & Anna Rastas & Salla Tuori (toim.) *En ole rasisti, mutta... Maahanmuutosta, monikulttuurisuudesta ja kritiikistä*. Tampere: Vastapaino & Nuorisotutkimusverkosto, 25–32.

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

Banks, Sarah (1995) *Ethics and values in social work*. Basingstoke: Macmillan.

Barber, James G. (1991) *Beyond casework*. Basingstoke: Macmillan.

Beresford, Peter (1999) *Towards an empowering social work practice: Learning from service users and their movements*. Teoksessa Wes Shera & Lilian M. Wells (toim.) *Empowerment practice in social work*. Toronto: Canadian Scholars' Press Inc, 259–277.

Berg, Kristiina (2012) *Insha Allah – sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa*. Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) *Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen*. Juva: PS-Kustannus, 14–34.

Boehm, Amnon & Staples, Lee H. (2002) *The functions of the social worker in empowering: The voices of consumers and professionals*. *Social Work* 47(4), 449–460.

Bourdieu, Pierre (1986) *The Forms of capital*. Teoksessa J. G. Richardson (toim.) *Handbook of theory and research for the sociology of education*. Westport, CT: Greenwood Press, 46–58.

Burke, Beverley (2013) *Anti-oppressive practice*. Teoksessa Martin Davies (toim.) *Blackwell companion to social work*, 4. painos. Hoboken: Wiley-Blackwell, 414–416.

Burke, Beverley & Dalrymple, Jane (2002) *Intervention and empowerment*. Teoksessa Robert Adams & Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) *Critical Practice in Social Work*. Basingstoke: Palgrave, 55–62.

De Vroome, Thomas & van Tubergen, Frank (2014) *Settlement intentions of recently arrived immigrants and refugees in the Netherlands*. *Journal of Immigrant & Refugee Studies* 12(1), 47–66.

Dominelli, Lena (2002) *Anti-oppressive practice in context*. Teoksessa Robert Adams & Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. Basingstoke: Palgrave, 3–19.

- Eriksson, Päivi & Koistinen, Katri (2005) Monenlainen tapaustutkimus. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Eronen, Antti & Härmälä, Valtteri & Jauhiainen, Signe & Karikallio, Hanna & Karinen, Risto & Kosunen, Antti & Laamanen, Jani-Petri & Lahtinen, Markus (2014) Maahanmuuttajien työllistyminen. Taustatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 6/2014.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) Johdatus laadulliseen tutkimukseen, 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Euroopan ihmisoikeussopimus (63/1999)
<http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>. Viitattu 12.3.2016.
- Fook, Jan (2002) Social work. Critical theory and practice. Lontoo: SAGE Publications.
- Freire, Paulo (1972) Pedagogy of the oppressed. Harmondsworth: Penguin.
- Gallagher Vongkhamphra, Erin & Davis, Cindy & Adem, Nejib (2010) The resettling process: A case study of a Bantu refugee's journey to the USA. International social work 54(2), 246–257.
- Gutierrez, Lorraine M. (1990) Working with women of color: An empowerment perspective. Social Work 35(2), 149–153.
- Hagelund, Anniken & Kavli, Hanne (2009) If work is out of sight. Activation and citizenship for new refugees. Journal of European Social Policy 19(3), 259–269.
- Hallintolaki (434/2003) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>. Viitattu 12.3.2016.
- Hammar-Suutari, Sari (2009) Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuun yliopiston Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja N:o 147. Joensuun yliopisto.
- Hayes, Debra (2005) Social work with asylum seekers and others subject to immigration control. Teoksessa Robert Adams & Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) Social work futures. Crossing boundaries, transforming practice. Basingstoke: Palgrave, 182–194.
- Healy, Karen (2000) Social work practices: contemporary perspectives on change. Lontoo: Sage.
- Hokkanen, Liisa (2009) Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus, 315–337.
- Humphries, Beth (2007) Population movement and immigration. Teoksessa Martin Davies (toim.) The Blackwell Companion to Social Work, 3. painos. Oxford: Blackwell, 79–83.

- Hur, Mann Hyung (2006) Empowerment in terms of theoretical perspectives: exploring a typology of the process and components across disciplines. *Journal of Community Psychology* 34(5), 523–540.
- Huttunen, Laura (2004) Kasvoton ulkomaalainen ja kokonainen ihminen: marginalisoiva kategorisointi ja maahanmuuttajien vastastrategiat. Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta: neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 134–154.
- Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus (1948)
<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=fin>. Viitattu 6.11.2015.
- Ishizuka, Katherine & Husain, Altaf (2009) Anti-oppressive practices. Teoksessa Albert R. Roberts (toim.) *Social workers' desk reference*. New York: Oxford University Press, 969–980.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kallen, Evelyn (1995) *Ethnicity and human rights in Canada*. Toronto: Oxford University Press.
- Kananen, Jorma (2014) Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keskinen, Suvi & Rastas, Anna & Tuori, Salla (2009) *En ole rasisti, mutta... Maahanmuutosta, monikulttuurisuudesta ja kritiikistä*. Tampere: Vastapaino & Nuorisotutkimusverkosto.
- Korac, Maja (2003) Integration and how we facilitate it: a comparative study of settlement experiences of refugees in Italy and the Netherlands. *Sociology* 37(1), 51–68.
- Laine, Timo (2015) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*, 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 29–51.
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999)
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>. Viitattu 25.10.2015.
- Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>. Viitattu 25.10.2015.
- Lazarus, R. S. (1984) Puzzles in the study of daily hassles. *Journal of Behavioral Medicine* 7(4), 375–389.

- Lazarus, R. S. & Folkman S. (1984) *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lee, J. A. B. (2001) *The empowerment approach to social work practice: Building the beloved community*, 2. painos. New York: Columbia University Press.
- Ludwig, Bernadette (2016) “Wiping the refugee dust from my feet”: advantages and burdens of refugee status and the refugee label. *International Migration* 54(1), 5–18.
- Martone, Jessica & Zimmerman, Danielle & Vidal de Haymes, Maria & Lorentzen, Lois (2014) Immigrant integration through mediating social institutions: issues and strategies. *Journal of Community Practice* 22(3), 299–323.
- Mayer, Bernard (2000) *The dynamics of conflict resolution: A practitioner’s guide*. San Francisco: Jossey Bass.
- Minow, Martha (1985) Learning to live with the dilemma of difference: Bilingual and special education. *Law and Contemporary Problems* 48(2), 157–211.
- Mullaly, Bob (2007) *The new structural social work*, 3. painos. Oxford: Oxford University Press.
- Nash, Mary & Wong, John & Trlin, Andrew (2006) Civic and social integration. A new field of social work practice with immigrants, refugees and asylum seekers. *International Social Work* 49(3), 345–363.
- Nelson, Deborah & Price, Elizabeth & Zubrzycki, Joanna (2014) Integrating human rights and trauma frameworks in social work with people from refugee backgrounds. *Australian Social Work* 67(4), 567–581.
- OECD (2013) *International migration outlook 2013*. OECD Publishing.
http://dx.doi.org/10.1787/migr_outlook-2013-en. Viitattu 25.9.2015.
- Owusu-Bempah, Kwame (2008) Culture, ethnicity and identity. Teoksessa Martin Davies (toim.) *The Blackwell Companion to Social Work*, 3. painos. Oxford: Blackwell, 318–325.
- Payne, Malcolm (2014) *Modern social work theory*, 4. painos. New York: Palgrave Macmillan.
- Pentikäinen, Marja (2005) *Loputtomalla matkalla. Kertomuksia pakolaisuudesta*. Toimittanut Lassi Saressalo. Helsinki: Etnika.
- Platts-Fowler, Deborah & Robinson, David (2015) A place for integration: refugee experiences in two English cities. *Population, space and place* 21(5), 476–491.

- Ramon, Shulamit & Maglajlic, Reima Ana (2012) Social work, political conflict and displacement. Teoksessa Karen Lyons & Terry Hokenstad & Manohar Pawar & Nathalie Huegler & Nigel Hall (toim.) The SAGE handbook of international social work. Lontoo: SAGE Publications, 311–324.
- Rees, Stuart (1991) Achieving power. Sydney: Allen & Unwin.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Sophi & Jyväskylän yliopisto.
- Sisäministeriö (27.1.2016) Perheenyhdistämisen edellytykset tiukentuvat myös Suomessa. Mediatiedote.
- http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/1/1/perheenyhdistamisen_edellytykset_tiukentuvat_myos_suomessa_65175. Viitattu 12.3.2016.
- Solomon, Barbara (1976) Is it sex, race, or class? Social Work 21(6), 420.
- Stake, Robert E. (1995) The art of case study research. Sage: Thousand Oaks.
- Stevenson, Kay M. & Rall, Jaime (2007) Transforming the trauma of torture, flight and resettlement. Teoksessa Marian Bussey & Judith Bula Wise (toim.) Trauma transformed: An empowerment response. New York: Columbia University Press, 236–258.
- Sundar, Purnima & Ly, Mylan (2012) Multiculturalism. Teoksessa Mel Gray & Stephen A. Webb (toim.) Social work theories and methods, 2. painos. Lontoo: Sage, 126–136.
- Talentia (2013) Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet, 6. painos.
- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf. Viitattu 12.3.2016.
- Thompson, Neil (2007a) Anti-discriminatory practice, 4. painos. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Thompson, Neil (2007b) Anti-discriminatory practice. Teoksessa Martin Davies (toim.) The Blackwell Companion to Social Work, 3. painos. Oxford: Blackwell, 102–109.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, 6. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, Kati (2004) Maahanmuuttajat sosiaalityön asiakkaina – samanlaista vai erityistä? Teoksessa Johanna Kiili & Kati Närhi (toim.) Tutkiva sosiaalityö -liite. Talentia-lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura, 15–17.
- Turtiainen, Kati (2008) Kommunikointia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Sosiaalityön lisensiaatin tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Turtiainen, Kati (2011) Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Jyväskylä: PS-Kustannus, 139–161.
- Turtiainen, Kati (2012a) Perhe pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Juva: PS-Kustannus, 35–53.
- Turtiainen, Kati (2012b) Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities – Resettlement as part of durable solutions to forced migration. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Turtiainen, Kati (2014) Kunnioittamisesta sosiaalihuollossa – esimerkkinä pakolaisten parissa tehtävä työ. Teoksessa Riitta Haverinen & Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 62–79.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2013) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Viitattu 24.10.2015.
- Valtonen, Kathleen (2001) Immigrant integration in the welfare state: social work's growing arena. *European Journal of Social Work* 4(3), 247–262.
- Valtonen, Kathleen (2008) Social work and migration. Immigrant and refugee settlement and integration. Burlington: Ashgate.
- Van Gennep, Arnold (1960) The rites of passage. Lontoo: Routledge & Kegan Paul Ltd.
- Werth, Mandred & Stevens, Willy & Delfs, Silke (1995) Measurement and indicators of integration. Council of Europe Publishing.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukutsu.

Liite 2. Suostumus haastatteluun.

Liite 3. Teemahaastattelurunko.

Liite 4. Yhdistävä luokka ”Valtaistumista estävät sosiaalityölle annetut merkitykset”.

Liite 5. Yhdistävä luokka ”Valtaistumista edistävät sosiaalityölle annetut merkitykset”.

Liite 1. Haastattelukutsu.

Hei!

Lähetän Sinulle tämän kirjeen, koska olet ollut Kotouttavan sosiaalityön asiakkaana ja asiakkuutesi palvelussa on päättynyt vuosien 2010–2014 välisenä aikana.

Opiskelen sosiaalityötä Tampereen yliopistossa ja tutkin lopputyössäni sosiaalityötä osana kotoutumista.

Haluaisin haastatella Sinua ja kuulla mielipiteesi kotouttavasta sosiaalityöstä, esimerkiksi siitä miten sosiaalityö ja sosiaalityöntekijä auttoivat tai olisivat voineet auttaa Sinua kotoutumisen aikana. Toivon, että voit osallistua haastatteluun. Kiitoksena osallistumisesta saa pienen lahjan.

Lisätietoja haastattelusta löydät tämän kutsun toiselta puolelta.

Jos haluat osallistua tutkimukseen tai jos haluat lisätietoja

- soita tai lähetä tekstiviesti minulle numeroon xxx
- lähetä minulle sähköpostia osoitteeseen xxx

ystävällisin terveisin

Terhi Tuominen

sosiaalityön opiskelija / Tampereen yliopisto

- ❖ Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Sinulla on oikeus milloin vain keskeyttää osallistuminen tutkimukseen tai kieltäytyä vastaamasta esitettyyn kysymykseen.
- ❖ Sinun nimeäsi tai mitään muita tietojasi ei julkaista tutkimuksessa tai muualla. Ne ovat salassa pidettävää tietoa.
- ❖ Haastattelu tehdään suomeksi ja se kestää noin tunnin.
- ❖ Haastattelu tehdään haluamassasi paikassa Tampereella tai Tampereen yliopistolla. Haastattelu nauhoitetaan ja kirjoitetaan myöhemmin tekstiksi. Henkilöiden nimet poistetaan tai muutetaan. Tarvittaessa poistetaan tai muutetaan myös muita nimiä (esimerkiksi kaupungin tai työpaikan nimi). Ääninauha hävitetään sen jälkeen, kun haastattelu on kirjoitettu tekstiksi.

Liite 2. Suostumus haastatteluun.

SUOSTUMUS

Minua on pyydetty osallistumaan kotouttavaa sosiaalityötä tutkivaan Pro gradu -tutkimukseen. Olen saanut tutkimuksesta sekä kirjallista että suullista tietoa ja mahdollisuuden esittää tutkimuksen tekijälle kysymyksiä.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä sekä perua suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta.

Ymmärrän, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti niin että henkilöllisyyteni ei paljastu.

Ymmärrän, että haastattelu äänitetään ja tekstiaineistoksi muuttamisen jälkeen ääninauha hävitetään.

Suostun osallistumaan tutkimukseen.

Tampereella ____/____/2015

Haastateltavan allekirjoitus

nimenselvennys

puhelinnumero

Suostumuksen vastaanottaja:

Tampereella ____/____2015

Terhi Tuominen

Liite 3. Teemahaastattelurunko.

Saapuminen Suomeen

- Mistä, milloin, kenen kanssa tulit Suomeen?
- Mitä tiesit Suomesta etukäteen? Miltä sinusta tuntui kun saavuit Suomeen?
- Muutitko suoraan tähän kaupunkiin vai asuitko ensin toisella paikkakunnalla?

Kotouttavan sosiaalityön palvelut

- Paikkakunnalle muutettuasi miten pian menit kotouttavan sosiaalityön asiakkaaksi?
 - Miten osasit mennä asiakkaaksi?
- Ketä työntekijöitä tapasit alussa?
 - Miten työntekijät auttoivat sinua alussa?
- Miten ja ketkä työntekijät auttoivat sinua kun olit asunut jo jonkin aikaa (1-2v) Suomessa?
- Milloin palvelu päättyi ja kenen toiveesta?
 - miten palvelun päättymisestä kerrottiin sinulle
 - ohjattiinko sinua asiakkaaksi muihin palveluihin
 - jos ei, niin olisiko pitänyt?
 - jos kyllä, niin oliko se mielestäsi tarpeellista?
 - miten suhtauduit palvelun päättymiseen?
 - olisiko palvelun pitänyt mielestäsi jatkua ja miksi?

Sosiaalityöntekijä

- Mitä eri työntekijöitä tapasit kotouttavassa sosiaalityössä?
 - mikä sinun mielestäsi on sosiaalityöntekijän tehtävä? mitä hänen työhönsä kuuluu? eroaako se muiden työntekijöiden työstä?

Asiointi

- Millaista oli olla asiakkaana kotouttavassa sosiaalityössä?
 - missä tapaamiset työntekijän kanssa tapahtuivat?
 - missä tapasit työntekijän mieluiten?
 - miten tapaamiset sovittiin?
 - kuinka usein tapasit työntekijöitä?
 - oliko tapaamisia tarpeeksi?
 - mistä asioista keskustelitte?
 - pystyitkö keskustelemaan sinulle tärkeistä asioista?
 - millaisia tapaamiset mielestäsi olivat?

Kotoutuminen

- Mitä sinun mielestäsi tarkoittaa kotoutuminen?
 - mitkä asiat auttoivat sinua kotoutumaan uuteen ympäristöön?
 - mitkä asiat haittasivat sinun kotoutumistasi?

LIITE 4. Yhdistävä luokka “Valtaistumista estävät sosiaalityölle annetut merkitykset”.

Alaluokka (I) (21 kpl)	Alaluokka (II) (12 kpl)	Yläluokka (5 kpl)	Pääloukka (2 kpl)
Asiakasta ei arvostettu (10)	Asiakkaan aliarvostaminen	Asiakaslähtöisyyden puuttuminen	Organisaatiolähtöisyys
Asiakkaan taustaa ei huomioitu (5)			
Asiakkaan mielipidettä ei huomioitu (7)	Asiakasta ei huomioida		
Asiakkaan tavoitteita ei huomioitu (3)			
Asiakasta ei kuunneltu (9)	Asiakasta ei kuunnella		
Vaikeus asioida puhelimitse (4)	Haasteet kommunikoinnissa		
Puutteet tulkkauksessa (4)			
Työntekijä sanoo mitä pitää tehdä (10)	Asiakas toiminnan kohteena	Työntekijälähtöisyys	
Puolesta tekeminen (8)			
Työntekijä määrittää tarpeen (16)	Työntekijä määrittää palveluntarpeen		
Vaikeus päästä palveluihin (10)			
Ohjausta ja neuvontaa ei ollut riittävästi (20)	Riittämätön palvelu	Kysynnän ja tarjonnan ristiriita	Rakenteelliset ongelmat
Ei saanut tarvitsemaansa apua (12)			
Ei tarvetta työlle (11)	Palvelu ei vastaa tarpeisiin		
Tarve vain ongelmatilanteissa (10)			
Ei aikaa asiakkaalle (16)	Puutteelliset resurssit	Hallinnolliset ongelmat	
Tulkkaus vie paljon aikaa (2)			
Tyytymättömyys tehtyihin päätöksiin (15)	Ongelmat rakenteissa		
Liikaa byrokratiaa (5)			
Työn sisältö ja tarkoitus epäselviä (6)	Sisällöllinen epäselvyys	Työn organisoimattomuus	
Työn suunnitelmallisuus puuttui (5)	Työn hajanaisuus		
Ei yhtenäisiä toimintatapoja (4)			
Työn yksilöllisyys puuttui (4)			

LIITE 5. Yhdistävä luokka ”Valtaistumista edistävät sosiaalityölle annetut merkitykset”.

Alaluokka (I) (8 kpl)	Alaluokka (II) (4 kpl)	Yläluokka (2 kpl)	Pääloukka (1 kpl)
Tapaamiset (24)	Tuttuus	Yhteistyö	Toimiva vuorovaikutus
Tuttu työntekijä (10)			
Lämmin vastaanotto (2)			
Helppo keskustella (19)	Luottamus	Joustavuus	
Laadukas tulkkauk (10)			
Ajan saaminen tarvittaessa (3)	Tavoitettavuus		
Yksilöllisen tilanteen huomioiminen (11)	Yksilöllisyys		