

Mirva Kleemola & Taru Kumara

Matka Myanmarista Seinäjoelle

Pakolaisten siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Sosiaaliala

Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Mirva Kleemola & Taru Kumara

Työn nimi: Matka Myanmarista Seinäjoelle: Pakolaisten siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2016 Sivumäärä: 63 Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, miten myanmarilaispakolaiset ovat kokeneet peruspalveluihin siirtymisen kotouttamispalveluiden päätyttyä. Aiheen tutkiminen tuli ajankohtaiseksi, koska Seinäjoen kaupungin pakolaistyö oli päättymässä syksyyn 2016 mennessä, jolloin viimeiset kotouttamispalveluissa olleet asiakkaat siirtyisivät peruspalveluihin. Joulukuussa 2015 Seinäjoen kaupungin hallitus teki kuitenkin päätöksen pakolaistyön jatkamisesta. Toteutimme tutkimuksen yhteistyössä Seinäjoen sosiaalitoimen kanssa.

Opinnäytetyömme teoreettisessa viitekehyksessä käsittelemme maahanmuuttajien kokemuksia kotouttamis- ja peruspalveluista, maahanmuuttoa määrittelevää lainsäädäntöä ja poliittisia linjauksia, maahanmuuton prosessia, Suomen kotouttamispalveluita ja palvelujärjestelmää. Hyödynsimme tutkimuksessamme laadullisia tutkimusmenetelmiä ja toteutimme sen teemahaastattelun avulla. Haastattelimme yhteensä kahdeksaa kiintiöpakolaisena Seinäjoelle muuttanutta myanmarilaista. Tutkimuskysymyksemme olivat: Miten siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin on koettu myanmarilaisten parissa? Miten peruspalveluita tulisi kehittää maahanmuuttajien näkökulmasta?

Kotouttamispalveluista siirtyminen peruspalveluihin on sujunut hyvin. Tätä on edesauttanut se, että kotouttamispalveluissa on luotu vankka pohja palvelujärjestelmän tuntemiselle ja palveluissa asioimiselle. Kotouttamispalveluiden jälkeen tulkkauspalveluita on ollut mahdollista saada vain erityistilanteissa, mutta muuten pakolaisten tulee selviytyä Seinäjoen kansainvälisyyskeskukselta saadun neuvonnan ja lähipiirin avun turvin. Tutkimuksemme perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat todella tyytyväisiä Suomen peruspalveluiden tasoon. Tähän voi vaikuttaa se, että elinolot ovat hyvin erilaiset Suomessa verrattuna Myanmarin ja Thaimaan pakolaisleiriin. Mahdollisesti tästä johtuen haastateltavat olivat todella kiitollisia nykyisistä palveluista, eivätkä osanneet esittää kritiikkiä ja kehittämisideoita. Johtopäätöksissä kerromme omia ajatuksiamme siitä, miten peruspalveluita voisi kehittää edelleen palvelemaan paremmin maahanmuuttaja-asiakkaita.

Avainsanat: pakolaisuus, maahanmuutto, kotouttaminen, peruspalvelut

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Mirva Kleemola & Taru Kumara

Title of thesis: Travelling from Myanmar to Seinäjoki: The Transition from Immigration Services to Social Services

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi

Year: 2016 Number of pages: 63 Number of appendices: 1

The aim of our thesis was to find out how refugees from Myanmar have experienced the transition to regular health and social services after immigration procedures. This topic is currently relevant as work with refugees is going to an end by September 2016 in the city of Seinäjoki, after the remaining refugees have been integrated. In December 2015, the Board of Seinäjoki City decided to continue immigration procedures. This thesis was conducted as a collaboration with Seinäjoki social services.

The theoretic part of our thesis focuses on immigrants' experiences of immigration and social services, legislative, political as well as procedural aspects of immigration, including immigration services in Finland. This thesis is a qualitative research and executed by thematic interviews. Eight Myanmar refugees situated in Seinäjoki were interviewed. We asked the following: How have they experienced the immigration process and what aspects of social services they would like to be updated?

The transition from immigration services to social services has gone well. This is partly because, during integration procedures, the refugees have been properly informed about the services available and how to transact with the system. After immigration, translation services have been made available only in special conditions and the only advice, besides the help of friends and family, comes from the immigration services of Seinäjoki. Based on our research, we have been able to establish that the refugees have been exceptionally content with the quality of social services in Finland. High standard of living in Finland compared to refugee camps of Myanmar and Thailand has likely influenced their opinion. Refugees have greatly appreciated the services provided and have not been able to express critical opinions about future development of the services. In conclusion, we will discuss our own thoughts for improving the services to better serve the immigrants, our clients.

Keywords: being a refugee, immigration, integrative measures, basic public services

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET.....	8
2.1 Kohderyhmän valikoituminen.....	9
2.2 Tutkimuskysymykset.....	10
3 MAAMANMUUTTAJAT KOTOUTTAMIS- JA PERUSPALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ.....	11
3.1 Maahanmuuttajien kokemuksia kotouttamispalveluista	11
3.2 Maahanmuuttajien kokemuksia peruspalveluista.....	13
3.3 Maahanmuuttajat palveluiden käyttäjinä viranomaisnäkökulmasta.....	16
4 MAAHANMUUTTO SUOMESSA	18
4.1 Maahanmuuttoon - ja kotouttamistyöhön liittyvä lainsäädäntö.....	18
4.2 Maahanmuuttopolitiikka	19
4.3 Kiintiöpakolaisten maahan tulo ja kuntiin sijoittaminen	21
5 KOTOUTTAMIS- JA PERUSPALVELUT SUOMESSA.....	24
5.1 Kotouttamispalvelut.....	24
5.2 Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma	26
5.3 Peruspalvelut	27
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
6.1 Tutkimusmenetelmä.....	30
6.2 Aineiston keruu	32
6.3 Aineiston analysointi	33
6.4 Luotettavuus ja pätevyys	36
6.5 Tutkimusetiikka	37
7 TUTKIMUSTULOKSET	39
7.1 Kotouttaminen haastateltavien kokemana	40
7.2 Peruspalveluiden käyttö ja kokemukset haastateltavien kokemana.....	42
7.3 Asiakkaan kohtaaminen peruspalveluissa haastateltavien kokemana.....	44

8	JOHTOPÄÄTELMÄT.....	46
8.1	Siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin	46
8.2	Peruspalvelut ja asiakkaiden kohtaaminen	48
8.3	Työllistyminen	51
9	POHDINTA	53
	LÄHTEET	56
	LIITTEET	63

1 JOHDANTO

Suomi on ollut jo pidempään monikulttuuristumassa maahanmuuton lisääntyessä ja pakolaisten tullessa monimuotoistamaan yhteiskuntaamme. Maahanmuuttajien eri kulttuuriset taustat ja tavat toimia avartavat omaa maailmankuvaamme, mutta samalla myös haastavat palvelujärjestelmäämme kokonaisvaltaisemman ja perusteellisemmän ohjauksen tarpeen lisääntyessä. Maahanmuuttajilla viitataan yläkäsitteeseen, joka koskee kaikkia eri perustein maasta toiseen muuttavia henkilöitä (Keskeisiä maahanmuuttoon liittyviä... 2015). Yhteistyötaholtamme Seinäjoen kaupungin sosiaalitoimesta tuli tarve tutkia, vastaako palvelujärjestelmä kotouttamispalveluista peruspalveluihin siirtyvien kiintiöpakolaisten tarpeisiin. Pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, joka nauttii kansainvälistä suojelua oman kotimaansa ulkopuolella. Kiintiöpakolaisella puolestaan tarkoitetaan sellaista henkilöä, jolla on YK:n pakolaisasiain päävaltuutetun (UNHCR) myöntämä pakolaisen asema ja hän saapuu maahan valtion määrittelemän pakolaiskiintiön puitteissa. (Yleisimmin käytetyt termit [viitattu 7.2.2016]).

Opinnäytetyömme aihe tuli ajankohtaiseksi, koska Seinäjoen pakolaistyö aiottiin lopettaa syksyyn 2016 mennessä. Pakolaistyössä autetaan maahan tulleita pakolaisia kädestä pitäen arjen toiminnoissa, kuten ruuan valmistamisessa ja palveluissa asioimisessa. Seinäjoen kaupungin hallitus teki kuitenkin päätöksen joulukuussa 2015 pakolaistyön jatkamisesta (Seinäjoen kaupungin hallitus 2015, 154). Tutkimuksemme kohderyhmä on pakolaistyön palveluiden lisäksi saanut myös kotouttamispalveluita. Kotouttamispalvelut pitävät sisällään kotouttamissuunnitelman laatimisen yhdessä asiakkaan kanssa ja sen pohjalta tehtävät toimenpiteet, kuten kielikurssit, opinnot peruskoulussa tai ammatillisessa oppilaitoksessa, työharjoittelut, työnhaut, kotouttamista tukevat harrastukset, sekä myös muut vapaa-ajan toiminnot (Keskinen ym. 2012, 239 – 240).

Kotouttamispalveluiden ja pakolaistyön päätyttyä tutkimuksemme kohderyhmän osalta, he ovat siirtyneet käyttämään peruspalveluita itsenäisesti, kuten kuka tahansa kuntalainen. Toimivat peruspalvelut takaavat elämän perusedellytyksiä, kuten turvatun toimeentulon ja terveydenhuollon. Kuntalaisen palveluiden koko-

naisuus muodostuu sosiaali-, terveys-, ja sivistyspalveluista. Näitä palveluita täydentävät seurakuntien, järjestöjen ja yksityisten tuottajien palvelut. (Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut [viitattu 23.11.2015].) Arjen sujuvuuden pohjan täytyy olla kunnossa pystyäkseen kouluttautumaan ja työllistymään, sekä päästäkseen osaksi yhteiskuntaa. Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää kiintiöpakolaisten kokemuksia kotouttamis- ja peruspalveluista, sekä sitä kautta lisätä myös tietoutta maahanmuuttajista palveluiden käyttäjinä. Toivomme, että tätä tietoa voitaisiin hyödyntää myös tulevaisuudessa mietittäessä turvapaikanhakijoiden palvelutarpeita. Syksyllä 2015 humanitaarisesta kriisistä johtuen Suomeen ja myös Seinäjoelle saapui runsaasti enemmän turvapaikanhakijoita, kun mihin on aiemmin totuttu. Peruspalveluissa tulee olemaan tulevina vuosina huomattavasti enemmän eri kulttuuritaustan omaavia palvelunkäyttäjiä, kun osa tämänhetkisistä turvapaikanhakijoista tulevat saamaan pakolaisstatuksen ja kuntapaikan Seinäjoelta.

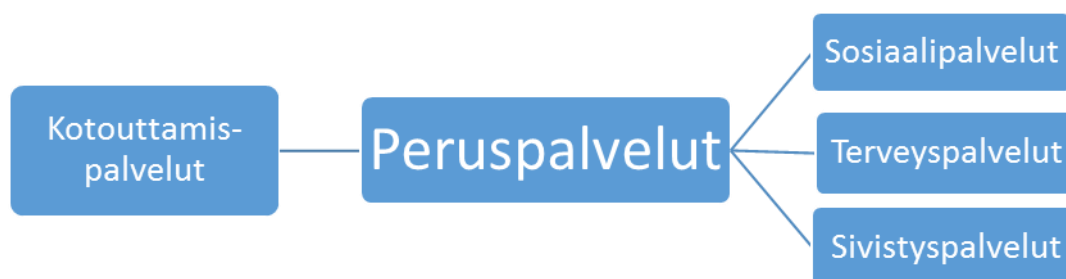
Opinnäytetyömme tutkimuksessa hyödynsimme laadullisia tutkimusmenetelmiä ja käytimme aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Haastattelimme yhteensä kahdeksaa henkilöä. Tutkimuksemme kohderyhmä koostuu Thaimaan pakolaisleiriltä saapuneista myanmarilaisista kiintiöpakolaisista. Tutkimuksemme tulossiossa kerromme, miten siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin on onnistunut ja miten haastateltavat ovat kokeneet tulleen kohdelluiksi palvelujärjestelmässä. Tutkimuksen johtopäätelmissä pohdimme tutkimustulosten taustalla vaikuttavia tekijöitä ja mietimme, mitkä seikat voisivat edesauttaa parempaa integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

Henkilökohtainen innostus opinnäytetyön aiheeseen heräsi molemmilla työharjoitteluiden myötä. Toinen meistä oli harjoittelussa Seinäjoen pakolaistyössä ja pääsi sitä kautta tutustumaan kotouttamispalveluihin, sekä myös työskentelemään pakolaisten parissa. Toinen meistä puolestaan teki harjoittelun Keniassa, jossa pääsi näkemään ja kokemaan toisenlaisessa kulttuurissa elämistä. Keniassa koki myös sen, millaista on kuulua vähemmistöön suomalaisena. Näiden kokemusten kautta heräsi kiinnostus perehtyä lisää monikulttuurisen asiakasryhmän kanssa työskentelyyn. Koemme tämän opinnäytetyön aiheen hyödyttävän meitä myös tulevilla työuralla, sillä monikulttuurisuutta tulemme varmasti kohtaamaan kaikilla sosiaalialan työkentillä.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

Haluamme opinnäytetyössämme selvittää Myanmarista Seinäjoelle vuosina 2006 - 2011 saapuneiden jo kotoutettujen peruspalveluissa olevien pakolaisten kokemuksia palvelujen riittävydestä ja mahdollisista kehityskohdista haastatteleamalla heitä. Kyseisenä aikana myanmarilaisia on tullut Seinäjoelle noin 80 henkilöä, joista saimme haastatella kahdeksaa henkilöä. Tarkoituksenamme on tutkia, onko peruspalveluissa saatu tuki riittävä Myanmarista tulleiden pakolaisten kokemana ja, miten peruspalveluita tulisi mahdollisesti kehittää paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tutkimuksemme aiheen ideoinnissa ja tarpeellisuuden kartoittamisessa on ollut mukana Seinäjoen kaupungin sosiaalityön tulosaluejohtaja ja vs. pakolaiskoordinaattori.

Toisen opinnäytetyön tekijän aikaisemmin pakolaistyöhön tekemän työharjoittelun aikana hän havainnoi, että kotouttamispalveluiden aikana Seinäjoen pakolaistyössä pakolaisia autetaan kädestä pitäen arkielämän asioissa ja peruspalveluiden käyttämisessä. Seinäjoen kaupungin verkkosivuilla todetaankin, että pakolaistyö tarjoaa muun muassa ohjausta arjen käytännön asioihin ja apua perheen erilaisiin haasteisiin (Pakolaistyö [viitattu 28.1.2016]). Kotouttamisajan jälkeen peruspalveluihin siirtyäessä pakolaisen on tultava toimeen peruspalveluissa ja muissa välttämättömissä palveluissa itsenäisesti, kuten kenen tahansa kuntalaisen. Välttämättömillä palveluilla tarkoitamme muita perustavanlaatuisia palveluja, kuten Kansaneläkelaitosta ja työllistymispalveluja. Olemme kuvanneet palveluprosessissa siirtymisen kuviossa 1.



Kuvio 1. Siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin.

Seinäjoki teki päätöksen siitä, että uusia pakolaisia ei otettaisi vastaan taloudellisten syiden vuoksi. Seinäjoen pakolaistyö aiottiin lopettaa syksyyn 2016 mennessä, jolloin viimeisimmät vuonna 2012 tulleet kiintiöpakolaiset olisivat olleet kotouttamispalveluissa lain kotoutumisen edistämistä (L 30.12.2010/1386) 2 luvun 12§:n määrittämän ajan. (Rautanen 25.3.2015.) Seinäjoen kaupungin pakolaistyön lopettamispäätös peruttiin joulukuussa 2015. Opinnäytetyön ajankohtaisuutta lisäsi myös se, että humanitaarinen kriisi kasvoi ja oli esillä koko opinnäytetyömme työstämisen ajan. Hallitus on päättänyt uusista maahanmuuttopoliittisista toimenpiteistä 11.9.2015, joissa on muun muassa päätetty lisätä vastaanottokeskusten majoituskapasiteettia 2700 paikasta yli viiteen tuhanteen, antaa poliittista tukea kuntapaikkojen varmistamiseen sekä antaa lisäresursseja kotouttamistoimenpiteiden järjestämiseen (Hallituksen maahanmuuttopoliittiset toimenpiteet 2015, 4 – 7). Syksyllä 2015 Seinäjoelle perustettiin vastaanottokeskus (Leiwo 2015).

2.1 Kohderyhmän valikoituminen

Opinnäytetyön kohderyhmäksi valikoituivat kiintiöpakolaiset oman mielenkiintomme mukaan sekä opettajan idean pohjalta. Olimme yhteyttä pakolaiskoordinaattoriin ja hänellä oli antaa tutkimusaihe liittyen myanmarilaispakolaisiin, joka oli ajankohtainen ja tarpeellinen. Myanmarista ja myanmarilaisista käytetään myös sanoja Burma ja burmalaiset. Haastattelemamme kohderyhmä käyttää itsestään nimitystä karennit, koska he kuuluvat kotimaassaan karenni -heimoon. Opinnäytetyössä käytämme kuitenkin sanoja Myanmar ja myanmarilaiset, koska niitä käytetään virallisesti.

Tutkimuskohderyhmämme lähtömaassa tilanne on ollut hankala jo pitkään, jonka vuoksi pakolaisia on saapunut Thaimaan rajan yli säännöllisesti ja osa heistä on joutunut asumaan pakolaisleirillä koko elämänsä. (Vuosikymmeniä paossa [viitattu 23.6.2015].) Myanmar on yksi Aasian köyhimmistä maista ja maalla on heikko taloustilanne, jossa korruptio on myös vahvasti läsnä. Vuosina 1962 – 2011 maa oli sotilasjuntan hallinnassa, jolloin asukkaat kärsivät ihmisoikeusloukkauksista, kuten pakkotyöstä ja lapsityövoiman käytöstä. (Myanmar profile – Overview, 19.6.2015.) Armeija luopui nimellisesti vallasta vuonna 2010, mutta epädemokraattisin vaalein

valittu siviilihallitus koostuu samoista henkilöistä, jotka olivat vallassa jo sotilasjuntan hallinnan aikana (Vuosikymmeniä paossa, [viitattu 23.6.2015]). UNHCR:n eli Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestön mukaan Thaimaan pakolaisleireillä elää 120 000 Myanmarin pakolaista. Järjestö suunnittelee tällä hetkellä paluumuuttajien tukemista kotimaahan muuttamisessa. (2015 UNHCR country... [viitattu 6.9.2015].)

2.2 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä ovat

1. Miten siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin on koettu myanmarilaisten parissa?
2. Miten peruspalveluita tulisi kehittää maahanmuuttajien näkökulmasta?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyrimme saamaan kokemustietoa juuri kohderyhmämme näkökulmasta. Toisessa kysymyksessä puolestaan pyrimme hyödyntämään tutkimuksemme kohderyhmältä saamaamme tietoa ja muodostaa sen pohjalta kehitysideoita palvelemaan yleisesti kaikkia Suomessa olevia maahanmuuttajia.

3 MAAMANMUUTTAJAT KOTOUTTAMIS- JA PERUSPALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ

Olemme koonneet tähän lukuun aikaisempia tutkimuksia liittyen maahanmuuttajien kokemuksiin kotouttamis- ja peruspalveluista. Kiintiöpakolaisten kokemuksista tehtyjä tutkimuksia ei ollut riittävästi saatavilla, joten olemme hyödyntäneet myös muista maahanmuuttajaryhmistä tehtyjä tutkimuksia. Tässä luvussa esitettyjen tutkimusten tulokset ovat kuitenkin peilattavissa tutkimuksemme tuloksiin ja johtopäätelmiin. Tutkimukset on tehty haastattelemalla Suomessa eri statuksella maahan tulleita maahanmuuttajia heidän kokemustietoaan hyödyntäen. Olemme käyttäneet eri viranomaistahojen ja laitosten tekemien tutkimusten lisäksi ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä, joiden avulla olemme saaneet mahdollisimman laajaa tietoa tutkimuksemme teemasta. Hyödynnämme tätä tietoa johtopäätelmäosiossamme. Luvun lopussa tuomme esiin myös viranomaisnäkökulman maahanmuuttajista palveluiden käyttäjinä.

3.1 Maahanmuuttajien kokemuksia kotouttamispalveluista

Palveluiden käyttö. Vainikainen (2011, 34 – 39) on tutkinut opinnäytetyössään kiintiöpakolaisten kokemuksia kotouttamispalveluista Jyväskylässä. Vainikaisen tutkimuksessa ilmenee, että maahanmuuttajat ovat käyttäneet maahanmuuttajapalveluita runsaasti. Maahanmuuttajat kertoivat saaneensa kattavan opastuksen ja neuvonnan maahanmuuttajapalveluissa sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämisestä. He kokivat saaneensa apua omalta sosiaaliohjaajalta tarvittaessa, mutta jossain tapauksissa sitä olisi kaivattu kuitenkin enemmän. Haastateltavat kokivat maahanmuuttajapalveluiden viraston omaksi turvapistekseen, josta oli helppoa hakea apua tarvittaessa. Haastateltavat olivat hyvin tyytyväisiä saamiinsa Jyväskylän maahanmuutto- ja sosiaali- sekä terveyspalveluihin. Vainikainen sai selville, että haastateltavien sosiaaliohjaajat ja –työntekijät olivat auttaneet heitä kaikissa ongelmatilanteissa, ja he saivat opastusta muun muassa ympäristöön tutustumisessa, kaupassa asioimisessa, asunnon löytämisessä, kodin hoitamisessa ja palveluiden ajan varaamisessa. Vainikaisen tutkimuksen haastateltavat kokivat maahanmuuttajapalvelut riittäviksi, eivätkä he osanneet tuoda esiin varsinaisia kehittämisideoita

itse palvelulle. Palvelujen saatavuudessa koettiin kuitenkin ajoittain haasteita ja myös asiakasmääriä pidettiin liian suurina työntekijää kohti. He toivoivat lisää työntekijöitä, joilla olisi monikulttuurista taustaa. Lisäksi toiveita kohdistettiin harrastustoiminnan lisäämiseen. Vainikaisen haastateltavat olivat halukkaita oppimaan itse elämään uudessa yhteiskunnassa.

Uusikylä, Puurtinen, Terävä ja Kinnunen (2010, 17, 47) ovat tutkineet maahanmuuttajien palvelujen käyttöä kuntalaisina Itä-Suomessa. Monen eri viranomaisen kanssa asiointi koettiin heidän tutkimuksessaan työlääksi. Tämän todettiin vaikuttavan kotouttamispalveluiden toimivuuteen ja laatuun. Maahanmuuttajien mielestä tietoa eri palveluista oli hyvin saatavilla ja itse palvelut olivat yleisesti ottaen hyvänlaatuisia. Maahanmuuttajat kokivat, etteivät he tarvitse erilaisia palveluita, kuin kantaväestö. He toivat esille haluavansa kuulua samaan ryhmään kantaväestön kanssa. Uusikylän ym. tutkimuksesta ilmenee myös, että maahanmuuttajat olivat kotouttamispalveluihin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. Tämä saattoi johtua siitä, että he vertasivat palveluita oman kotimaansa palveluihin ja ovat tämän takia vaatimattomia asiakkaita.

Tulkkipalvelut ja kielitaito. Vainikaisen (2011, 35 – 38) tutkimuksessa haastateltavat olivat käyttäneet tulkkipalveluita kotouttamispalveluiden aikana. Kokemukset tulkkipalveluista olivat vaihtelevia, sillä saatavuudesta ja laadusta oli niin hyviä, kuin huonojakin kokemuksia. Vainikainen tuo esille tutkimuksessaan, että kielitaito koettiin erityisen tärkeäksi sosiaalisissa suhteissa ja sosiaalisten kontaktien luomisessa kantaväestön kanssa, sekä töihin ja kouluun pääsemisessä. Haastateltavat kokivat arkisen kanssakäymisen suomalaisten kanssa merkityksellisenä. Haastateltavat eivät pitäneet tärkeänä kielenoppimisen kannalta sitä, että heidät ryhmitellään oman maalaisten kanssa samaan ryhmään. Uusikylän ym. (2010, 17) tutkimuksessa maahanmuuttajat totesivat, että ystävien ja sukulaisten tuki on tärkeää kielellisesti haastavissa tilanteissa. Lisäksi omalle kielelle käännettyistä asiakirjoista ja ohjeista koettiin olevan paljon apua.

3.2 Maahanmuuttajien kokemuksia peruspalveluista

Palveluiden käyttö. Laurenin (2014, 20) opinnäytetyössä käsitellään maahanmuuttajanaisten käyttökokemuksia suomalaisista sosiaalipalveluista. Tutkimuksessa haastateltavat kokivat suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän oppimisen ja hahmottamisen vaikeaksi. Samansuuntaisia tuloksia saatiin Heinon (2015, 356) tekemässä tutkimuksessa, jossa tutkittiin venäläisten perheiden kokemuksia peruspalveluista Suomessa. Heinon tutkimuksesta ilmenee, että hänen tutkimuksensa kohderyhmä koki palveluista saamansa informaation olevan vaikeasti hahmoteltavaa, koska palveluista puhutaan ainoastaan yleisluontoisesti. He olisivat toivoneet tarkempaa tietoa siitä, että kenellä on oikeus palveluihin ja mistä ja miten niitä voidaan konkreettisesti hakea. Häkkisen ja Mattilan (2011, 174) tutkimuksessa tarkastellaan Etelä-Pohjanmaalle tulleita maahanmuuttajia väestöryhmänä ja sitä miten he ovat kotiutuneet. Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että vastaajat olivat tyytyväisiä käyttämiensä julkisten palveluiden laatuun Etelä-Pohjanmaalla. He olivat erityisen tyytyväisiä pankin, koulun, poliisin ja päivähoidon palveluihin.

Kulttuurinen kohtaaminen. Lumion (2011, 77 - 78) tutkimus käsittelee viranomais-ten ja maahanmuuttajien kulttuurien välistä osaamista. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat olleet thaimaalaiset maahanmuuttajat. Tutkimuksesta käy ilmi, että viranomaiskokemukset olivat pääasiassa positiivisia ja negatiivisia kokemuksia ei aluksi tullut esiin. On mahdollista, että negatiivisia kokemuksia ei ole ollut, mutta todennäköisempänä vaihtoehtona Lumio pitää muita kulttuurisia syitä. Thaimaalaiselle kulttuurille ominaista on se, että negatiivisia asioita ei haluta tuoda esiin lähiyhteisön ulkopuolella. Tämän vuoksi haastateltavat eivät välttämättä halua käsitellä kaikkia haasteita, joita he ovat kohdanneet. Haastateltavat eivät pitäneet kulttuurituntemusta edellytyksenä hyvälle viranomaistyölle. Sen sijaan tärkeänä haastateltavat pitivät tasapuolisuutta, ystävällisyyttä ja kärsivällisyyttä. Thaimaalaiset haastateltavat kokivat tärkeäksi sen, että palvelu on samanlaista kaikille. Heille tasapuolisuus merkitsi tasavertaista kohtelua kansalaisuudesta ja varallisuudesta riippumatta. Kotimaassaan haastateltavat olivat kokeneet saaneensa eriarvoista kohtelua viranomaisilta, koska siellä varallisuus vaikutti saadun palvelun laatuun.

Lumion (2011, 78 – 80) tutkimuksessa korostui, että haastateltavat pitivät viranomaisen ystävällisyyttä erittäin tärkeänä. He liittivät ystävällisyyteen vahvasti hymyilevyyden, joka on heidän kulttuurissaan erittäin tärkeää. Thaimaalaisessa kulttuurissa erona suomalaiseen kulttuuriin on se, että siinä hymyllä halutaan peittää huonosti olevia asioita ja monille asioille hymyillään, vaikka asiaa ei olisi ymmärrettykään. Suomalaisessa kulttuurissa vakavissa tilanteissa hymyilemisen ei katsota olevan sopivaa. Kärsivällisyys ja rauhallisuus nousivat tärkeiksi ominaisuuksiksi niiden maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskenneltäessä, joilla suomen kielen taito - ja palvelujärjestelmäosaaminen on heikkoa. Lisäksi haastateltavat pitivät tärkeänä työntekijän suvaitsevaisuutta ja ennakoluulottomuutta heitä kohtaan. Heinon (2015, 361) tutkimuksessa haastateltavat pitivät työntekijän asennetta jopa tärkeämpänä kuin tapaamisen lopputulosta. Heidän vastauksissaan nousi esille työntekijän kyky perustella palveluiden käyttäjälle erilaisia päätöksiä ymmärrettävästi. Lumion tutkimuksessa esille tulleet kulttuuritaustan vaikutukset ilmenivät myös tutkimuksemme haastatteluiden aikana. Pohdimme kulttuuristen vaikutusten merkitystä tutkimuksemme tuloksiin luvussa 6.4.

Tutkimuksessamme nousi esille se, että kantaväestön kanssa tapahtuva kohtaaminen edistää erityisesti nuorten yhteisöllistymistä ja integroitumista suomalaiseen kulttuuriin. Tutkimuksessamme nuorten yhteisöllistyminen ilmeni erityisesti kolmannen sektorin järjestämässä toiminnassa. Kivijärvi (2013, 15 – 16) käsittelee nuorten yhteisöllistymistä nuorisotyön näkökulmasta. Hänen mukaansa monikulttuurisen nuorisotyön ideaalitalanteessa monikulttuuristen nuorten ja kantaväestöön kuuluvien nuorten kohtaamisissa ennakoluulot vähenevät, syntyy uusia ystävyys-suhteita ja tapahtuu molemminpuolista oppimista. Honkasalo, Souto ja Suurpää (2007, 12) ovat tutkineet sitä, mikä tekee nuorisotyöstä monikulttuurisen. Tutkimuksessa käy ilmi, että kunnallista nuorisotyötä pidettiin erittäin tärkeänä lähiyhteisöihin kiinnittymisen kannalta erityisesti vastikään maahan muuttaneiden nuorten parissa.

Kielelliset haasteet. Uusikylän ym. (2010, 48 - 53) tutkimuksen yhteenvedossa tuodaan esille, että maahanmuuttajien kieliongelmat heikentävät potilassuojaa terveyspalveluissa, koska perheenjäseniä ja tuttavien käytetään tulkkina. Maahanmuuttajien mielestä tämä käytäntö vaarantaa potilaan terveyden ja yksityisyyden, sillä he kertoivat saaneensa täysin vääriä diagnooseja kieliongelmissa johtuen. Tutkimuksessa

painotetaan tulkin tilaamisen helpottamisen tärkeyttä terveystaloudissa. Tutkimuksessa todetaankin, että tulkkipalveluita tulisi käyttää sosiaali- ja terveystaloudissa aina, kun siihen on tarvetta. Kielilaissa (L 6.6.2003/ 423) 3 luvun 18 §:ssä on säädetty, että henkilö on oikeutettu tulkkauspalveluihin, mikäli hän ei osaa suomen tai ruotsin kieltä. Lain mukaan viranomaisella on velvollisuus järjestämään tulkkauspalvelun tarvittaessa ja hänen tulee hoitaa tulkkauspalvelusta aiheutuneet kulut. Lauren (2014, 17) puolestaan tuo esille tutkimuksessaan, että tulkkiensa osaamistason vaihtelu aiheutti väärinkäsityksiä. Tämän takia osa haastateltavista koki asiointin helpomaksi ilman tulkkiä. Tutkimuksessa tuotiin myös esille, että työntekijän on tärkeää puhua selkokielellä ja välttää ammattislangia.

Laurenin (2014, 16) opinnäytetyössä todetaan, että suomen kielen osaamisen koki erityisen tärkeäksi ne haastateltavat, jotka eivät osanneet englantia. Haastateltavat jotka osasivat hyvin englantia, eivät olleet yhtä motivoituneita oppimaan suomen kieltä, sillä he kokivat selviytyvänsä hyvin englannin kielellä. Häkkisen ja Mattilan (2011, 54) tutkimuksessa kerrotaan, että 92 % vastaajista käyttivät työssään suomen kieltä ja 28 % englannin kieltä. Lumion (2011, 81) tutkimukseen osallistuneet thaimaalaismaahanmuuttajat kokivat ongelmalliseksi sen, jos työntekijät eivät suostu valmiuksista huolimatta neuvomaan heitä tarvittaessa englannin kielellä. Englanninkielinen palvelu olisi helpottanut heidän asiointia palveluissa, sillä se olisi tukenut heidän vajaata suomen kielen taitoaan. Mahdollisuus tulkin tilaamiseen omankustannehintaan on heikkoa.

Uusikylä ym. (2010, 53) tutkimuksessa tuli esille, että kielitaito on suurin haaste maahanmuuttajien työllistymiselle, sillä kielikoulutusta on edelleen liian vähän tarjolla. Harjoittelu- ja työpaikkojen hankinnassa maahanmuuttajille tulisi tarjota enemmän apua ja maahanmuuttajien aikaisempaa osaamista tulisi hyödyntää paremmin. Kielitaidon korostaminen tulisi jättää vähemmälle etenkin sellaisten ammattien ja työtehtävien kohdalla, joissa kielitaidon puutteellisuus ei vaikuta työn suorittamiseen.

3.3 Maahanmuuttajat palveluiden käyttäjinä viranomaisnäkökulmasta

Halusimme tuoda opinnäytetyössämme esille myös viranomaistyön näkökulmaa maahanmuuttajien parissa tehtävästä työstä. Maahanmuuttajia on Suomessa jo siinä määrin, että heitä voi kohdata missä tahansa peruspalveluissa asiakkaina. Työntekijän pitää olla tietoinen omasta kulttuurisesta taustastaan, sekä siihen kuuluvista arvoista ja asioiden merkityksistä työskennellessään monikulttuurisessa ympäristössä. Työntekijän ollessa tietoinen omista lähtökohdistaan hän voi tarkastella niitä kriittisesti ja tarvittaessa muuttaa tapojaan, jotta ne eivät vaikuta negatiivisesti asiakassuhteeseen, sekä myös työn tekemisen tapoihin ja sisältöihin. Osa maahanmuuttajista arvostaa omia lähtökohtiaan ja haluaa vaalia niitä myös uudessa asuinmaassaan, mutta jotkut taas haluavat ensisijaisesti suomalaistua omaksuen Suomen kielen ja kulttuurin omakseen. Sosiaalityön tehtävänä on tukea maahanmuuttajan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa ja mahdollisuutta määritellä itse oman suhteensa yhteisöön ja valtakuntaan. (Anis 2013, 157.)

Tapa toimia vuorovaikutuksessa perustuu opittuihin sosiaalisiin taitoihin, joita kehitetään kokemusten kautta jatkuvasti sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Yksilön tavat vuorovaikutuksessa kertovat ympäristöstä, jossa hän on elänyt ja saanut vaikutteita. Vuorovaikutus on prosessi, johon vaikuttavat puhe, eleet ja erilaiset kehon asennot. Samanaikaisesti kun puhumme, olemme myös yhteydessä omiin keskustelutilanteen herättämiin tuntemuksiimme, jolloin vertailemme, arvioimme tai tulkitsemme vaikutelmia. Teemme tietoisia tai tiedostamattomia valintoja siitä, miten reagoimme missäkin tilanteessa. Vuorovaikutuksessa on selkeitä välitettyjä viestejä ja tilanteen tuottamia vihjeitä, joita voidaan tulkita eri aisteilla: havaitsemme, kuulemme, reagoimme kehonliikkeisiin ja tunnemme tunteita. (Rönkkö & Rytönen 2010, 166.) Suomalaisille ohjaajille on usein haasteellista se, että suurin osa maahanmuuttajista tulee kulttuureista, joissa korostuu yhteisöllisyys, sillä Suomi kuuluu yksilö-keskeisiin kulttuureihin. Kulttuuriset erot ohjaajan ja ohjattavan välillä luo haasteita monikulttuuriselle ohjaukselle. Ohjaajan on tärkeää kehittää omaa monikulttuurista tietoisuuttaan, sillä monikulttuurisessa ohjauksessa kulttuurikuvan laajenemisella, toimintojen tuntemisella ja ohjaajan omalla persoonallisella roolilla on iso merkitys. (Näsälä 2009, Korhonen & Puukari 2013, 24 mukaan.)

Pitkäsen tutkimuksesta (2006, 96 – 99) käy ilmi, että pääasiassa kokemukset ulkomaalaistaustaisista asiakkaista viranomaistyössä ovat olleet myönteisiä. Tutkimuksesta ilmenee, että positiivisimmat kokemukset maahanmuuttajien kanssa työskentelystä ovat työvoimaviranomaisilla, joiden kokemukset ovat 91 %:lle vastaajista olleet myönteisiä. Sen sijaan yleissivistävistä opettajista vain 67 % vastaajista kokivat maahanmuuttajien kanssa työskentelyn olevan myönteistä. Olennaista kuitenkin on se, että kaikissa tutkimuksen ammattiryhmissä koettiin työskentely maahanmuuttajien kanssa olevan useammin myönteistä, kuin kielteistä.

Hallikainen ([viitattu 10.2.2016], 5) tuo opinnäytetyössään esille, että viranomaiset kokevat ongelmalliseksi maahanmuuttaja-asiakkaiden kieliongelmat ja olemattomat tulkkausjärjestelyt. Tutkimuksessa yksi haastateltava toteaaakin tulevansa tuskaiseksi, jos ei saa selitetyksi asiaa niin, että asiakas ymmärtää. Maahanmuuttajat tarvitsevat usein palveluissa tavallista kokonaisvaltaisempaa ja pitkäaikaisempaa suunnitelmallisuutta, sekä tukea ja ohjausta (Palvelut 2016). Menetelminä voidaan käyttää selkokieltä, kuvia ja elekieltä puheen tukena sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka osaavat heikosti suomea (Maahanmuuttajat 2016).

Uusikylän ym. (2010, 17, 47) tutkimuksessa maahanmuuttajat kokivat, etteivät tarvitse erilaisia palveluja, kuin kantaväestö. Buchert (2015) puolestaan toteaa tutkimuksessaan, että erillispalveluilla on ollut merkittävä rooli sopeutumisessa moninaisuuden lisääntymiseen. Erillispalvelut ovat edesauttaneet sellaisten asiakkaiden hyvinvointipalveluiden piiriin tuloa, jotka muuten olisivat jääneet sen ulkopuolelle. Erillispalveluiden avulla ammattilaiset ovat pystyneet vastaamaan paremmin heidän muusta väestöstä eroaviin palvelutarpeisiin. Buchertin tutkimuksessa käsitellään maahanmuuttajia hyvinvointipalveluiden asiakkaina.

4 MAAHANMUUTTO SUOMESSA

Lainsäädäntö asettaa reunaehdot valtion ja kunnan toteuttamalle maahanmuuttotyölle. Suomen valtiolla on olemassa koko maata kattavia linjauksia maahanmuuttolle, jotka antavat suuntaviivoja ja painopisteitä kuntatasolla tehtävälle maahanmuuttotyölle ja kunnissa tarjottaville palveluille. Lisäksi olemme avanneet kiintiöpakolaisten maahantuloprosessia ja kuntiin sijoittumista. Halusimme tuoda esille valtion kunnille antamat korvaukset kiintiöpakolaisten vastaanottamisesta, sillä haluttomuutta ottaa kiintiöpakolaisia vastaan saatetaan perustella kunnissa liian suurena menoeränä.

4.1 Maahanmuuttoon - ja kotouttamistyöhön liittyvä lainsäädäntö

Hallituksen tavoitteiden, EU:n lainsäädännön ja Suomea sitovien kansainvälisten sopimusten pohjalta kehitetään Suomen maahanmuuttoa koskevaa lainsäädäntöä (Maahanmuuttopolitiikka 2015). Koko Suomea koskevia maahanmuutto- ja ulkomaalaisasioita määrittää ulkomaalaislaki. Ulkomaalaislaissa säädetään muun muassa maahan tuloa ja oleskeluun liittyviä säännöksiä. Lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa ulkomaalaisasioissa. Lisäksi lain tarkoituksena on edistää hallittua maahanmuuttoa ja kansainvälisen suojelun antamista ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen sekä ottaen huomioon Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset. (L 30.4.2004/301, 1 luku, 1 §.)

Laki kotoutumisen edistämisestä määrittää maahanmuuttajien kotoutumista edistävistä toimenpiteistä paikallis- ja valtiotasolla (L 30.13.2010/1386). Lain tarkoituksena on tukea ja edistää kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan sekä myös edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken (L 30.12.2010/1386, 1 luku, 1 §).

Vuoteen 2011 asti lain maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999) mukaan kotouttamiseen olivat oikeutettuja kolmen vuoden ajan maahanmuuttajat, joilla oli pysyvä tai tilapäinen oleskelulupa Suomessa. Kyseisiä maahanmuuttajia olivat kiintiöpakolaiset, oleskeluluvan suojelutarpeen

vuoksi tai humanitaarisen syin saaneet ja heidän perheenjäsenensä, jotka olivat muuttaneet Suomeen perheenyhdistämisen kautta. Vuonna 2011 voimaan tulleen uusitun lain mukaan kaikilla oleskeluluvan saanneilla on oikeus kotouttamista tukeviin toimiin riippumatta maahantulon perusteista. Kotouttaminen voi olla minimissään pelkästään suomalaista yhteiskuntaa koskevaa informaation antamista, sillä varsinaiset kotouttamistoimet ovat harkinnan varaisia. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta asettaa kotouttamisvastuun ensisijaisesti työvoimaviranomaisille paitsi jos asiakas ei pysty ikänsä, terveytensä tai muun elämäntilanteensa vuoksi osallistumaan työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin. Tällaisessa tapauksessa vastuun asiakkaan kotoutumisesta ottaa kuntien sosiaaliviranomaiset. (Keskinen ym. 2012, 238 - 240.)

Lain maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta mukaan kotouttamistyö pitää sisällään kotouttamissuunnitelman laatimisen yhdessä asiakkaan kanssa ja sen pohjalta tehtävät toimenpiteet, kuten kielikurssit, opinnot peruskoulussa tai ammatillisessa oppilaitoksessa, työharjoittelut, työnhaut, kotouttamista tukevat harrastukset, sekä myös muu vapaa-ajan toiminta. Asiakkaalla on oikeus saada kotouttamispalveluita ja tulkkausta tarvittaessa. Näiden lisäksi asiakkaan on oikeus saada neuvoja ja opastusta uuden kotimaan tapoihin, jotta eläminen ja arki alkaisivat sujua hyvin. Laissa veloitetaan myös asiakasta osallistumaan suunnitelman laatimiseen ja siinä sovittuihin toimenpiteisiin. Kotouttamistyötä eivät tee ainoastaan valtion työ – ja elinkeinohallinnon ja kuntien sosiaalitoimistojen työntekijät, vaan sitä tekevät kaikki, jotka ovat työssään tekemisessä maahanmuuttajien kanssa. Esimerkiksi opettajat, terveydenhuollon työntekijät ja Kelan virkailijat tekevät paljon kotouttamistyötä ja se kuuluu usein olennaisesti heidän työtehtäviinsä. (Keskinen ym. 2012, 238 - 240.)

4.2 Maahanmuuttopolitiikka

Hallitus linjaa maahanmuuttoa Maahanmuuton tulevaisuus 2020 – strategiassa, jossa määritetään Suomen suuntaviivoja maahanmuuton kannalta valtion tasolla. Maahanmuuttostrategia julkaistiin kesäkuussa 2013 ja strategiaan pohjautuva toimenpideohjelma oli valmis maaliskuussa 2014. Maahanmuuttostrategian on ollut

yksi hallituksen kärkihankkeista, jossa tarkastellaan Suomeen kohdistuvaa muutto-liikettä sekä liikkuvuuden merkitystä suomalaiselle yhteiskunnalle. Strategiassa arvioidaan kysymyksiä liittyen maahanmuuttoon, liikkuvuuteen ja kotoutumiseen, sekä myös linjataan Suomen maahanmuuttopolitiikan kehitys-suunnat ja tavoitteet. (Maahanmuuton tulevaisuus 2020 – strategia 2015.)

Maahanmuuttoa linjaa myös hallitusten omat maahanmuuttoon liittyvät strategiset ohjelmat. Esimerkkinä yhdestä tällaisesta ohjelmasta on pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma Ratkaisujen Suomi (2015). Hallituksen strategiassa ohjelmassa on nostettu esille se, että maahanmuuttoa koskevien selvitysten tulee olla riippumattomia ja oikeaa tietoa antavia maahanmuuton kustannuksista ja vaikutuksista suomalaiseen yhteiskuntaan. Valtio lisää yhteistoimintaa kiintiöpakolaisasioissa kuntien kanssa ja käytössä on hallituksen strategisen ohjelman mukaisesti riittävät resurssit. Lisäksi kotouttamista pyritään edistämään muun muassa tarjoamalla enemmän kielen opetusta, parantamalla tukihenkilötoimintaa ja lasten osallistumista varhaiskasvatukseen. (Pääministeri Juha Sipilän...2015, 37 - 38.)

Opinnäytetyömme kirjoitushetkellä keskustelu kävi vilkkaana turvapaikanhakijoista valtakunnallisella tasolla. Maailmalla humanitäärinen kriisi lisäsi turvapaikanhakijoiden määrää myös Suomessa ja sisäministeri Orpo ennustikin Helsingin Sanomissa (Kauhanen & Juntunen 20.8.2015) turvapaikanhakijoiden määrän kolminkertaistuvan alkuperäisiin arvioihin nähden, mikä tarkoitti käytännössä 15 000 turvapaikanhakijan vastaanottamista Suomeen vuoden 2015 loppuun mennessä. Sisäministeriön verkkosivuilla kuitenkin kerrotaan Suomeen saapuneen vuoden 2015 aikana 32 478 turvapaikanhakijaa. Vuonna 2014 turvapaikanhakijoita oli 3651. (Turvapaikanhakijoita saapui viime...2016.) Syitä ihmisten pakenemiseen omasta maastaan on tällä hetkellä useita (Kataja-Lian 10.9.2015). Suomessa turvapaikanhakijoiden lisääntyneeseen määrään on suhtauduttu kahtiajakoisesti. Esimerkiksi Helsingissä mieltä ilmaistiin Rajat kiinni! – liikkeen järjestämässä mielenosoituksessa tammi-kuussa 2016. Kokoontumisen tarkoituksena oli ilmaista tahtoa puolustaa naisia ja lapsia ja eurooppalaista arvomaailmaa. Rajat kiinni! – liikkeen järjestämälle mielenosoitukselle järjestettiin myös vastamielenosoitus, jonka keskeinen sanoma oli, että rasismille ja fasismille ei haluta antaa tilaa. Rajat kiinni! – liike järjesti mielenilmauksen myös Seinäjoella helmikuussa 2016. Mielenilmaukseen ja vastamielenilmauk-

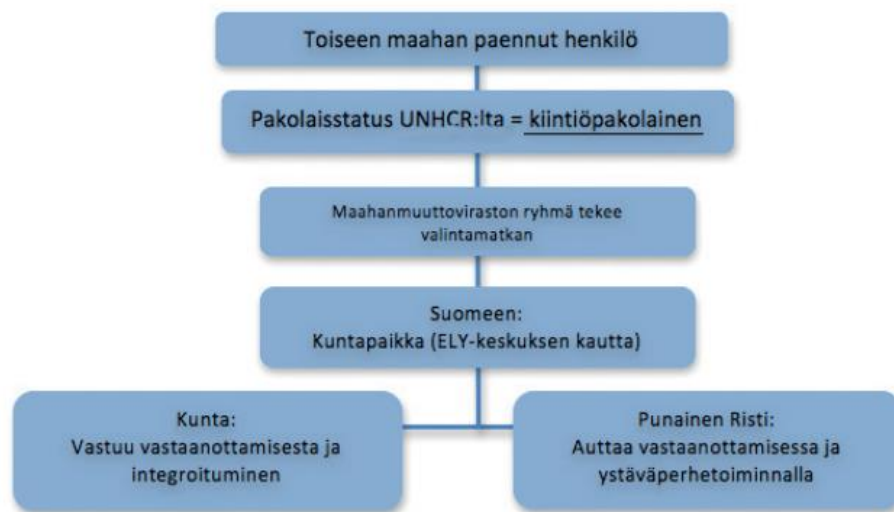
seen osallistui poliisin arvion mukaan noin 350 henkeä. (Halminen, Mansikka & Rajamäki 7.2.2016.) Kansan keskuudesta ymmärrystä turvapaikanhakijoita kohtaan on osoitettu haluna auttaa esimerkiksi pystyttämällä rahallisia ja aineellisia keräyksiä turvapaikanhakijoille.

Valtion kotouttamisohjelma on tehty vuosille 2016 - 2019. Se on tehty vastaamaan ilmeiseen tarpeeseen maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Sen tarve korostuu entisestään, kun peruspalveluissa tulee olemaan tulevana vuosina huomattavasti enemmän eri kulttuuritaustan omaavia palvelunkäyttäjiä osan tämänhetkisistä turvapaikanhakijoista saadessa pakolaisstatuksen ja kuntapaikan. Maahanmuuttoviraston arvio on, että 30 – 35 % syksyllä 2015 Suomeen tulleista turvapaikanhakijoista saa myönteisen oleskelulupapäätöksen (Stenman 2.11.2015). Valtion kotouttamisohjelman keskeisiä linjauksia ovat edistää kansalaisten ja kansalaisjärjestöjen mahdollisuuksia osallistua vapaaehtoisesti toimintaan, kohdentaa sosiaaliturvaa vastaamaan paremmin tuleviin ja olemassa oleviin tarpeisiin sekä oman kotoutumisjärjestelmän laatiminen oleskeluluvan saaneille turvapaikanhakijoille. (Stenman 28.10.2015, 6.)

4.3 Kiintiöpakolaisten maahan tulo ja kuntiin sijoittaminen

Olemme halunneet tässä alaluvussa tuoda esille erityisesti tutkimuksemme kohde-ryhmän ja havainnollistaa heidän lähtökohtiaan ja Suomeen saapumisen prosessia. Myanmarilaisia on paennut Thaimaahan maan hallituksen ja eri kansalaisjärjestöjen ylläpitämille yhdeksälle pakolaisleireille yli 25 vuoden ajan (2015 UNHCR country..., [viitattu 6.9.2015]; Koulutusta pitkittyneessä pakolaistilanteessa, [viitattu 6.9.2015]). Myanmarilaisia on usein pakotettu jättämään sekä kotinsa että kylänsä ja he ovat joutuneet pakenemaan henkensä edestä. He ovat joutuneet todistamaan läheistensä ja perheenjäsentensä tappamista. (Voices of refugees 2015, 7.) Pakolaisleirille päästyään myanmarilaispakolaisille on pystytty turvaamaan perustarpeet, kuten suoja, ruoka ja välttämätön terveydenhuolto. Pakolaiset rekisteröidään ja he saavat väliaikaisen henkilökortin. Myanmarilaisia on sijoitettu pakolaisleireiltä YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n kautta useisiin eri maihin, kuten Suomeen. Suomessa kiintiöpakolaisten vuosittainen vastaanottomäärä päätetään eduskunnassa ja sisämi-

nisteriö tekee lopullisen päätöksen siitä mitä kansalaisuuksia ja miltä alueilta kunkin vuonna pakolaisia otetaan. UNHCR määrittää, ketkä tarvitsevat eniten apua ja lähettää Suomelle ehdotettujen pakolaisten asiakirjat maahanmuuttovirastoon. Tämän jälkeen kiintiöpakolaisten vastaanotto toteutetaan yhdessä maahanmuuttoviraston, pakolaisia vastaanottavien kuntien ja matkajärjestelyistä vastaavien järjestöjen kanssa. Kuviossa 2 on havainnollistettu maahanmuuttoprosessin vaiheita kiintiöpakolaisten osalta. (Aalto 6.6.2012; Juvonen 2012, 21–22; Kiintiöpakolaiset 2015.)



Kuvio 2. Kiintiöpakolaisten maahan tulo ja kuntiin sijoittaminen (Pakolaisten vastaanoton opaskirja, 6 [viitattu 6.9.2015]).

Suomessa vuosittain noin 2000 – 3000 kiintiöpakolaista ja myönteisen turvapaikkapäätöksen saanutta henkilöä tarvitsevat asuinkunnan. Kiintiöpakolaisten kuntiin sijoituksista ovat vastuussa maahanmuuttovirasto ja Elinkeino, - liikenne ja ympäristökeskus eli ELY-keskus, jotka sijoittavat pakolaiset alustavasti ELY-keskuksittain tiedossa olevien paikkojen ja toivottujen ryhmien mukaan. Maahanmuuttovirasto toimittaa henkilötietolomakkeet, ja muut asiakirjat ELY-keskukseen kuntapaikan varmistuttua. Sieltä asiakirjat toimitetaan edelleen kuntaan. ELY-keskuksen ja kuntien välinen sopimuskäytäntö ei ole kuitenkaan pystynyt turvaamaan kaikille pakolaisille asuinkuntapaikkaa, joten sitä joudutaan usein odottamaan. Kuntapaikan ja asunnon järjestymisen jälkeen maahanmuuttovirasto tekee matkajärjestelypyynnön IOM:lle (kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö). IOM:n tehtäviin kuuluu myös ilmoittaa matka-

aikataulut maahanmuuttovirastolle, joka maksaa kiintiöpakolaisten matkat Suomeen, sekä Suomen Punaiselle Ristille (SPR). SPR sopii matkajärjestelyistä ja aikatauluista kunnan kanssa. (Valtion kotouttamisohjelma, 57, [viitattu 19.7.2015])

ELY – keskus tekee vastaanottavan kunnan kanssa sopimuksen pakolaisten sijoittamisesta kunnan asukkaiksi. Kunnat voivat itse päättää ottavatko pakolaisia vastaan, sillä pakolaisten vastaanottaminen ei kuulu kunnan lakisääteisiin tehtäviin. Kiintiöpakolaisten sijoittamisesta kunta saa valtiolta korvausta ensimmäiseltä neljältä vuodelta ja osa näistä korvauksista on toteutuneita kustannuksia ja osa laskennallisia korvauksia yleisistä kuluista. Valtion korvauksiin vaikuttaa maahanmuuttajan oleskeluluvan luonne. (Juvonen 2012, 22–23.) Valtiolta korvausta vastaanoton järjestelyistä johtuviin kustannuksiin saavat sopimuksen tehneet kunnat. Korvaukset on tarkoitettu pakolaisten ohjaukseen ja neuvontaan sekä muuhun heidän kotoutumistaan tukevaan toimintaan. (Valtion korvaukset kunnille.) Laskennallista korvausta saa jokaisesta vastaanotetusta henkilöstä noin 2 300 €/vuosi yli 7-vuotiaista ja sitä vanhemmista ja 6 845 €/vuosi alle 7-vuotiaista. Peruskorvauksien lisäksi korvataan sosiaali- ja terveydenhuollon erityiskustannuksia, tulkkaus- ja käännöspalveluja ja toimeentulotukikustannuksia. Työ- ja elinkeinohallinto rahoittaa kotoutuskoulutusta ja opetushallinto valmistavaa opetusta. (Valtion korvaukset kunnille [viitattu 11.8.2015].)

5 KOTOUTTAMIS- JA PERUSPALVELUT SUOMESSA

Maahanmuuttajille tarkoitetut kotouttamispalvelut kuuluvat kaikille Suomeen muuttaville riippumatta maahanmuuton syistä tai maahanmuuttostatuksesta. Maahanmuuton syy ja status määrittävät sen, kuinka laajasti henkilö on oikeutettu saamaan kotouttamispalveluita. Kotouttamispalveluihin kuuluvat alkukartoitus, kotouttamissuunnitelman laatiminen ja kielipalvelut. Olemme havainnollistaneet ensimmäisen kolmen vuoden aikana saatavat kotouttamispalvelut kuvioon 3. Tutkimuksemme kohderyhmänä olevat kiintiöpakolaiset ovat olleet oikeutettuja kyseisiin palveluihin. Seinäjoen kaupunki on laatinut maahanmuuttajien kotouttamisohjelman, jossa määritellään keskeisiä tavoitteita ja painopisteitä Seinäjoella tehtävälle kotouttamistyölle. Lisäksi avaamme luvun lopussa peruspalveluita ja muita keskeisiä palveluita, jotka nousivat tutkimuksessamme esille.

5.1 Kotouttamispalvelut

Alkukartoitus. Alkukartoitus tehdään työttömille ja toimeentulotuen varassa oleville maahanmuuttajille, mutta myös muille maahanmuuttajille, joilla on oleskelulupa, on siihen mahdollisuus. Alkukartoituksessa käydään läpi tarvitseeko maahanmuuttaja erityisiä toimenpiteitä kotoutumisen tueksi. Alkukartoituksessa käydään läpi luku- ja kirjoitustaito, suomen - ja ruotsin kielen taito, opiskelutaidot ja -valmiudet, aikaisempi koulutus ja työkokemus, erityistaitoihin liittyvä osaaminen ja muut vahvuudet, omat työllistymis- ja koulutustoiveet sekä elämäntilanne ja siitä johtuvat palveluntarpeet. Seinäjoen työ- ja elinkeinotoimisto eli TE-toimisto tekee alkukartoituksen kaikille sen maahanmuuttaja-asiakkaille. Toimeentuloa saaville maahanmuuttajille, jotka eivät ole TE-toimiston asiakkaita, alkukartoituksen tekee SOTE:n toimeentulotukiyksikkö. (Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien... 2011, 8.)

Alkukartoituksen käynnistää työnhakijaksi rekisteröityneelle työttömälle työnhakijalle TE-toimisto tai kunta. Alkukartoituksen voi saada myös kuka tahansa maahanmuuttaja, jos siitä arvioidaan olevan heille hyötyä kotoutumisessa. Alkukartoituksessa arvioidaan, että tarvitseeko maahanmuuttaja kotoutumissuunnitelmaa, joka

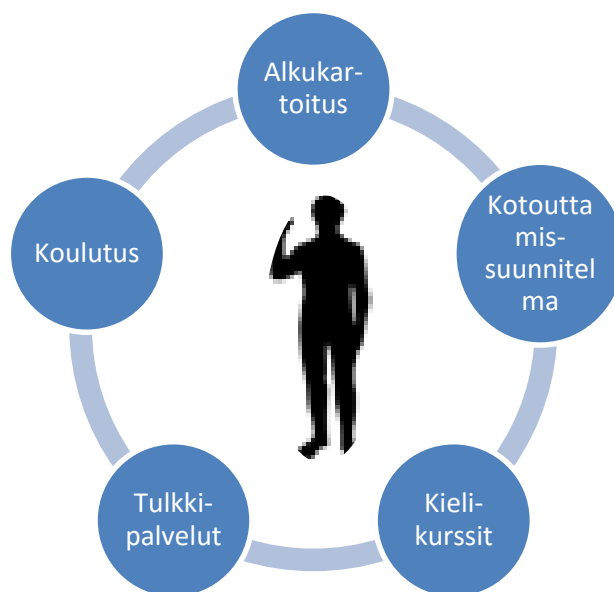
sisältää suunnitelman kotoutumiskoulutuksesta ja muusta työllistymiseen ja yhteiskuntaan osallistumisen edistämisen tuesta. Kotoutumissuunnitelman tekeminen vaatii maahanmuuttajalta sitoutumista sen noudattamiseen ja osallistumista säännöllisesti siihen sisältyviin ja siinä sovittuihin toimenpiteisiin ja palveluihin. (Saukkonen 2013, 89.)

Kotouttamissuunnitelma. Kotoutumisen edistämistä käsittelevän lain (30.12.2010/1386) 2 luvussa 12§:ssä määritetään, että kotoutumissuunnitelma on laadittava viimeistään kolmen vuoden kuluttua ensimmäisen oleskeluluvan tai oleskelukortin myöntämisestä tai oleskeluoikeuden rekisteröimisestä. Mikkosen (2005, 55) mukaan maahanmuuttajalla on oikeus kotouttamissuunnitelmaan, mikäli hänellä on oleskelulupa ja kotikunta. Lisäksi maahanmuuttajan täytyy olla ilmoittautunut työttömäksi ja saada erilaisten edellytyksin toimeentulotukea. Kotouttamissuunnitelman tekemiseen osallistuvat maahanmuuttajan lisäksi työvoimaneuvoja ja kotikunnan viranomaiset ja se laaditaan, kun maahanmuuttaja on merkitty pysyvästi Suomessa asuvaksi väestörekisteriin.

Kotouttamissuunnitelman toimenpiteiden tarkoituksena on lisätä maahanmuuttajan ja hänen perheensä kotoutumista ja valmiuksia toimia työmarkkinoilla ja yhteiskunnassa. Toimenpiteisiin kuuluu esimerkiksi kotouttamiskoulutukseen liittyvät kieli – ja yhteiskuntatietouden opinnot. (Mikkonen 2005, 55.) Kotouttamiskoulutus sisältää suomen tai ruotsin kielen opetusta sekä muuta koulutusta. Koulutus voi sisältää myös maahanmuuttajan oman äidinkielen opetusta. (Saukkonen 2013, 89.) Etelä-Pohjanmaan alueella Sedu aikuiskoulutus järjestää muun muassa maahanmuuttajille ja pakolaisille kieli- ja kotoutumispalveluita. Koulutuksessa opiskellaan luku- ja kirjoitustaitoja sekä alkeis-, perus- ja alemman keskitason kielikoulutuksia. Seinäjoen kaupungin kansainvälisyyskeskus ohjaa maahanmuuttajia kielenopetukseen. Haku Sedun maahanmuuttajille tarkoitetuille kielikursseille tapahtuu TE-toimiston kautta. (Maahanmuuttajan opas, 7 – 13 [viitattu 10.8.2015]; Maahanmuuttajien kielikoulutus...[viitattu 10.8.2015].)

Kielipalveluiden järjestäminen. Kielipalveluilla tarkoitetaan sekä tulkki- että käännöspalveluja. Kielipalveluja käytetään silloin, kun maahanmuuttajalla ja viranomaisella ei ole yhteistä kieltä, jonka kautta he voisivat ymmärtää toisiaan riittävästi. Eri-

tyisesti silloin, kun viranomaisen on päätettävä maahanmuuttajan tai turvapaikanhakijan oikeuksista, etuuksista, tai velvollisuuksista, tai kun asianselvittäminen muutoin vaatii, on käytettävä kielipalveluja. Kunta järjestää vastaanottamilleen pakolaisille kielipalveluja, jotka korvataan täysimääräisenä valtion varoista. Korvaukset maksaa ELY-keskus. Pakolaisten kielipalvelujen tulee kuitenkin liittyä pakolaiselle järjestettyihin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, pakolaisen kotoutumissuunnitelman laatimiseen, pakolaisen maahantulon alkuvaiheeseen liittyvään kotoutumista edistävien palvelujen käytön perehdyttämiseen kunnassa, tai koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön. (Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien...2011, 24.)



Kuvio 3. Kolmen vuoden aikana tarjottavia kotouttamispalveluita.

5.2 Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma

Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelmaan kuuluvat maahanmuuttajat, joilla on kotikuntalain mukainen kotipaikka Seinäjoella. Seinäjoen kaupungin kotouttamisohjelma sisältää suunnitelman tavoitteista, toimenpiteistä, voimavaroista sekä yhteistyöstä maahanmuuttajien kotouttamisessa ja se on kunnassa toteuttavan pakolais- ja maahanmuuttopolitiikan kannalta keskeinen ohjelma-asiakirja. Kotouttamisohjelmaa laatiessa ja toimeenpantaessa kuunnellaan maahanmuuttajien, kansalaisjärjestöjen ja työnantajajärjestöjen ajatuksia. Kunta vastaa kotouttamisohjelman laatimisesta, toimeenpanosta ja kehittämisestä sekä ohjelman

toteutuksen ja vaikutusten seurannasta. Seinäjoelle on saapunut tasaiseen tahtiin maahanmuuttajia. Erityisesti maailmalla tapahtuvan muuttoliikhehdinnän myötä maahanmuuttajien määrän odotetaan lisääntyvän, joten kansainvälistymisen aiheuttamat palveluntarpeet tulevat olemaan sekä maakuntakeskuksen että ympäröivien maaseutumaisten alueiden keskeinen haaste tulevaisuutta ajatellen. (Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien...2011, 3 – 7.)

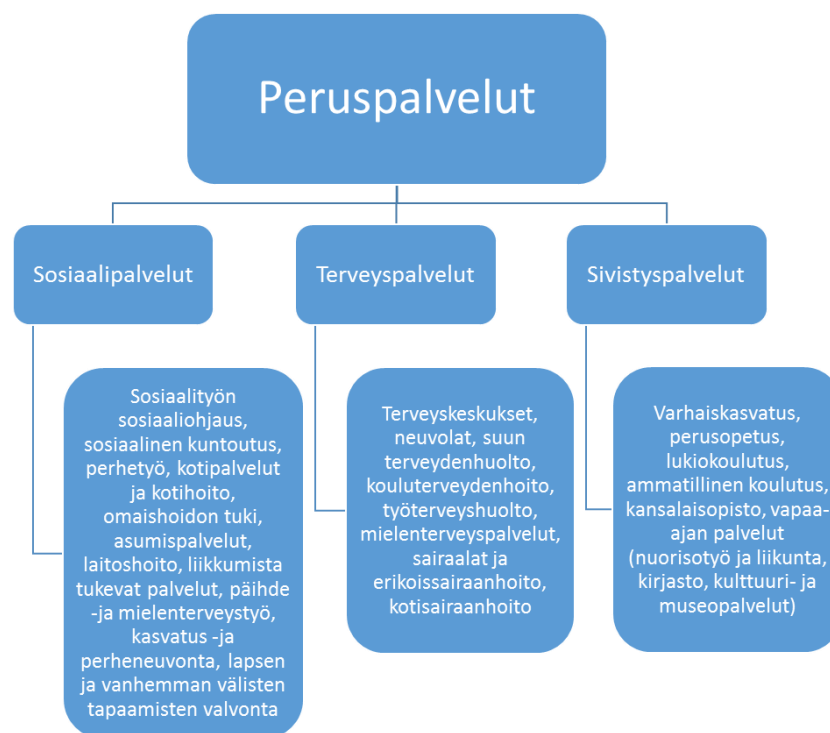
Seinäjoen kaupungin kotouttamisohjelman keskeisempiä tavoitteita on maahanmuuttajien integroituminen peruspalveluihin, sillä Seinäjoen kaupunki tarjoaa maahanmuuttajille samoja peruspalveluja, joita tarjotaan kaikille kuntalaisille (Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien... 2011, 7). Saukkosen (2013, 65 - 66) mukaan integraatiolla viitataan maahanmuuttajan oman paikkansa löytämisen prosessiin tai sillä voidaan tarkoittaa myös tietyntyyppistä kehitystä, jossa maahanmuuttaja osittain sopeutuu ja sulautuu asuinyhteiskuntaansa. Kotouttamisohjelman tavoitteena on myös, että maahanmuuttaja pystyy hyödyntämään Seinäjoella olevien kansalais- ja työnantajajärjestöjen palveluja ja aktiviteetteja. Kotouttamisohjelmassa tärkeimpiä kulmakiviä ovat peruspalveluiden läheisyys, joustavuus ja työntekijän kasvot, jokaisen maahanmuuttajan hyväksyminen työperäisenä maahanmuuttajana, maahanmuuttajaperheiden tukeminen ja opastaminen aktiivisiksi yhteisön jäseniksi sekä kansainvälistymisosaamisen kehittäminen ja kulttuurin monimuotoisuuden kunnioittaminen. (Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien...2011, 6 - 7.)

Seinäjoen kaupunki on nimennyt pakolaiskoordinaattorin vastaamaan pakolaisten kotouttamisesta. Maahanmuuttajatyöryhmä on toiminut pääasiassa pakolaistyöryhmänä uusien pakolaisryhmien kotouttamista suunniteltaessa ja toteutettaessa. Kotouttamisohjelma tukee maahanmuuttajia, jotka ovat Seinäjoella pysyvässä tarkoituksessa ja jotka ovat oikeutettuja yhteiskunnan palveluihin. (Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien... 2011, 3 - 5.)

5.3 Peruspalvelut

Kuntalaisen sosiaali – ja terveydenhuoltojärjestelmän kokonaisuus muodostuu sosiaali-, terveys-, ja sivistyspalveluista. Näitä palveluita täydentävät yksityiset palve-

luiden tarjoajat, sekä kolmas sektori. Suomessa toimii laaja sosiaali- ja terveysjärjestöjen kenttä, joka tuottaa sekä maksullisia että maksuttomia palveluja. (Sosiaali- ja terveydenhuollon... [viitattu 23.11.2015].) Kuntalaiset saavat peruspalveluiden avulla edellytykset arjen elämiseen, hyvinvointiin ja perusturvallisuuteen, jotka ovat tärkeitä ihmisen jokapäiväisen elämän kannalta (Kunnat ja kunnallishallinto 6.6.2015). Alla olevaan kuvioon on koottu sosiaali-, terveys- ja sivistyspalvelut ja avattu tarkemmin palveluiden sisältöjä.



Kuvio 4. Peruspalveluiden palvelukuvio. (Sosiaalipalvelut [viitattu 2.10.2015]; Terveyspalvelut [viitattu 2.10.2015]; Sivistyspalveluiden työryhmän raportti [viitattu 2.10.2015]).

Sosiaalipalvelut ovat keskeinen hyvinvointipalvelujen kokonaisuus ja sosiaalipalveluja tarvitsee melkein jokainen kansalainen jossain elämänsä vaiheessa. Kunnan velvollisuus on pitää huolta sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta. Osana hyvinvoinnin edistämistä kunnat järjestävät sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta sekä rakenteellista sosiaalityötä. (Sosiaalipalvelut [viitattu 23.11.2015].) Perusterveydenhuolto muodostaa kansan terveydenhuollon perustan ja sillä tarkoitetaan kunnan järjestämää väestön terveydentilan seurantaa, terveyden edistämistä ja sen osana terveysneuvontaa ja terveystarkastuksia. Perusterveydenhuollon yhteistyökumppaneita ovat kunnan sosiaalipalvelut, yksityiset terveyspalvelut ja kolmannen

sektorin toimijat. (Terveyspalvelut [viitattu 23.11.2015].) Sivistyspalveluiden sisältöä määrittelevät erinäiset lainsäädännöt esimerkiksi varhaiskasvatusta ja perusopetusta koskien. Palvelut ovat yleensä kuntakohtaisia, mutta pääpiirteissään ne käsittävät yleensä kuviossa esille tulleet asiat. Seinäjoella sivistystoimen alla olevat palvelut ovat varhaiskasvatus, liikuntapalvelut, nuorisopalvelut, perusopetus ja kirjasto. (Sivistystoimen palvelut [viitattu 23.11.2015].)

Työllistämispalvelut. Työ- ja elinkeinotoimisto eli TE-toimisto tarjoaa maahanmuuttajille kotoutumispalveluita, jotka auttavat kotoutumaan ja työllistymään. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluihin kuuluvat ohjaus ja neuvonta, alkukartoitus, kotouttamissuunnitelma ja kotoutumiskoulutus. (Maahanmuuttajien kotoutumispalvelut 30.4.2014.) TE- toimistolla on tarjota maahanmuuttajille monenlaisia työvoimapolitiikkaa, kuten työnvälitystä, ammatinvalinnan ohjausta, ammatillista kuntoutusta, koulutus- ja ammattitietopalvelua sekä työvoimapolitiittista aikuiskoulutusta. (Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien...[viitattu 3.8.2015].) Maahanmuuttajien työllistymistä pyritään edistämään sisällyttämällä maahanmuuttajien työllistymistä edistävät toimenpiteet kaikkiin hallituskauden työvoimapolitiittisiin hankkeisiin, edistämällä maahanmuuttajien työllisyyttä julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla, edistämällä työelämän hyvää laatua ja moninaisuutta, vahvistamalla maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa sekä ottamalla huomioon pääkaupunkiseudun maahanmuuttaja-asiakkaiden määrät. Kotoutumiskoulutuksen toteuttaminen pääasiassa työvoimapolitiittisena aikuiskoulutuksena tukee suuntautumista työmarkkinoille. (Valtion kotouttamisohjelma, 50 – 51 [viitattu 19.7.2015].)

Kansaneläkelaitos. Kansaneläkelaitos eli Kela hoitaa suomalaista sosiaaliturvaa. Suomen sosiaaliturvajärjestelmä perustuu joko maassa asumiseen tai täällä työs-kentelyyn. Pakolaisilla on kuntapaikka, joten he ovat oikeutettuja sosiaaliturvaan. Kela tekee päätöksen siitä onko Suomeen ulkomailta muuttava henkilö oikeutettu Suomen sosiaaliturvaan eli onko hänellä oikeus Kelan myöntämiin sosiaaliturva-etuuksiin. Päätöksen perustana on laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta. (Maasta – ja maahanmuutto 25.6.2015.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kuvaamme opinnäytetyön prosessin etenemistä kuviossa 5 prosessikuvauksen avulla. Käsitlemme tässä luvussa tutkimusmenetelmien valintaa, aineiston keruuta ja analysointia. Lisäksi nostamme esille tärkeitä seikkoja tutkimuksemme luotettavuudesta, pätevyydestä ja eettisyydestä.



Kuvio 5. Opinnäytetyön prosessikuvaus.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Teimme tutkimuksemme hyödyntäen laadullisia eli kvalitatiivisia menetelmiä. Päädyimme laadullisten tutkimusmenetelmien hyödyntämiseen omassa tutkimuksesamme, koska halusimme aiheesta yksilöllistä kokemustietoa. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2009, 161) esittävät, että laadullinen tutkimus kuvaa todellista elämää, joka on moninaista. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan tutkittavasta aiheesta mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva ja tämä oli myös meidän päämäärämme. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään ja paljastamaan

tosiasioita sen sijaan, että todennettaisiin jo olemassa olevia väittämiä. Varto (1992, 97, Vilkan 2005 mukaan) esittää, että laadullisella tutkimuksella tarkastellaan merkitysten maailmaa, jossa merkitykset ilmenevät suhteina ja niiden muodostamina merkityskokonaisuuksina. Merkityskokonaisuudet puolestaan ilmenevät toimintana, ajatuksina, päämäärien asettamisina ja mahdollisesti yhteiskunnan rakenteina. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on saada ihmisten omia kuvauksia koetusta todellisuudesta ja ne sisältävät niitä ajatuksia, joita ihmiset pitävät itsellensä merkityksellisinä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavan kokemukset eivät koskaan tule tyhjentävästi ymmärretyksi. Tutkija pystyy muodostamaan kysymyksiä vain omasta ymmärryksestään käsin, jonka vuoksi hän väistämättä tulkitsee tutkimuskohdetta. Havaitsimme tämän myös tutkimuksessamme, sillä haastattelutilanteessa ymmärryksemme tutkittavasta aiheesta oli suppeampaa, kuin tutkimuksen loppuvaiheessa.

Hirsjärvi ym. (2009, 164) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat kokonaisvaltainen tiedonhankinta, joka kootaan luonnollisessa todellisessa tilanteessa, ihmisen keskiössä oleminen sekä odottamattomien seikkojen paljastuminen tutkimuksen avulla. Lisäksi muita tyypillisiä piirteitä ovat kohdejoukon tarkoituksenmukainen valinta ja tutkittavien äänen saaminen esille eri metodeja apuna käyttäen. Teemahaastattelu on yksi esimerkki tällaisesta metodista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään jokaisen ihmisen tuottamaa tietoa ainutlaatuisesti ja se otetaan huomioon tulkinnessa. Tutkimuksen edetessä tutkimussuunnitelma muotoutuu kokoajan. Tutkimussuunnitelmamme muokkaantui koko tutkimuksen ajan.

Tutkimuksessamme laadullisen tyypilliset piirteet todentuivat hyvin. Aineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla, jolloin tutkittavien ääni pääsi kuuluville. Haastatteluiden avulla saimme tutkimusaiheesta uutta tietoa. Tutkimuksemme kohderyhmän valitsimme tarkoituksenmukaisesti. Kohderyhmän valikoitumiseen vaikutti se, että Myanmarista tulleet kiintiöpakolaiset olivat ehtineet olla kotouttamispalveluissa kolme vuotta ja siirtyneet tämän jälkeen käyttämään palvelujärjestelmää itsenäisesti. Lisäksi halusimme ottaa haastatteluihin samasta maasta tulleita kiintiöpakolaisia, jotta eri kulttuuritaustat eivät vaikuttaisi vastausten eroavaisuuksiin. Tällä tavalla pystyimme rajaamaan tutkimuksen koskemaan vain yhtä kiintiöpakolaisryhmää. Koimme jokaisen haastattelun vastauksen tärkeäksi tutkimuksemme kannalta.

6.2 Aineiston keruu

Tutkimuksen haastateltavien hankinta toteutettiin yhteistyössä Seinäjoen sosiaali-toimen työntekijän kanssa. Valitsimme yhdessä työntekijän kanssa elämäntilanteeltaan ja kielellisiltä valmiuksiltaan sopivimmat henkilöt haastatteluihin. Tärkeimmät kriteerit haastateltavia valittaessa oli, että he olivat siirtyneet kotouttamispalveluista peruspalveluiden käyttäjiksi. Lisäksi heidän suomen kielen taitonsa piti olla sellaisella tasolla, että he pystyivät vastaamaan haastattelukysymyksiin suomeksi. Koimme parhaaksi keinoksi sen, että heille tuttu työntekijä ottaa ensin yhteyttä ja kysyy henkilöiden halukkuutta osallistua haastatteluihin. Lähes jokainen henkilö suostui heti haastatteluun ja saimme sovittua yhteisen ajan haastattelua varten. Yllätyimme, kuinka ennakkoluulottomasti haastateltavat suostuivat osallistumaan tutkimuksemme haastatteluihin. Haastattelut toteutimme Seinäjoen sosiaali- ja terveyskeskuksen sekä kirjaston tiloissa. Molemmissa tiloissa saimme käyttöön erillisen huoneen haastatteluja varten. Teimme haastattelut aina yhdessä ja ensimmäisellä haastattelukerralla koimme hyväksi käytännöksi sen, että toinen meistä keskittyi haastattelemaan ja toinen kirjoitti samalla muistiinpanoja oleellisimmista havainnoista litterointien tueksi. Käytössämme oli haastattelujen tallentamista varten kaksi nauhuria. Yhtä henkilöä lukuun ottamatta kaikki tulivat paikalle haastatteluihin sovittuna ajankohtana. Haastateltavia oli kahdeksan henkilöä. Neljälle henkilölle pidimme yksilöhaastattelun ja lisäksi pidimme kaksi parihaastattelua. Haastatteluiden kesto vaihteli 20 minuutista tuntiin ja viiteentoista minuuttiin.

Käytimme tutkimuksen haastattelutyypinä teemahaastattelua (LIITE 1), joka on lo-make- ja avoimen haastattelun välimuoto. Ennen varsinaisia haastatteluja meillä oli tiedossa haastattelun teema-alueet, mutta kysymysten tarkka muoto puuttui. Tämä on tyypillistä käytettäessä teemahaastattelutyyppejä. (Hirsjärvi jne. 2009, 208.) Haastatteluiden teema-alueita olivat kotouttaminen haastateltavien kokemana, peruspalveluiden käyttö ja kokemukset, sekä asiakkaan kohtaaminen peruspalveluissa. Teema-alueet syntyivät tutkimuskysymystemme pohjalta. Tavoitteena oli, että teema-alueiden avulla saisimme tutkimuksemme kannalta olennaista tietoa.

Jokainen haastattelu oli yksilöllinen ja eteni haastateltavan tuottaman tahdin ja sisällön ehdoilla. Haastattelun sisältöön ja toteutukseen vaikuttivat haastateltavan

kielitaito, joka vaihteli paljon haastateltavien kesken. Heikomman kielitaidon omaavan haastateltavan kanssa jouduimme turvautumaan suljettuihin kysymyksiin (esimerkiksi onko mielestäsi...?) sekä myös ele- ja selkokieleen. Paremmin suomen kieltä hallitsevien kanssa pystyimme paremmin kysymään avoimia kysymyksiä (esimerkiksi millaiseksi koet...?) ja saimme laajempia vastauksia, joihin pystyimme kysymään tarkentavia kysymyksiä.

Hirsjärvi & Hurme (2001, 48 - 49) nostavat esille, että haastattelua voidaan luonnehtia ihmisten väliseksi viestinnäksi, joka perustuu kielen käyttöön. He korostavat kielen keskeistä merkitystä haastattelutilanteessa ja ilman kieltä kommunikaatio tapahtuisi vain ilmeiden, eleiden ja liikesuoritusten kautta. Yhteisen äidinkielen puuttuessa jouduimmekin haastatteluissa hyödyntämään puheen lisäksi edellä mainittuja vaihtoehtoisia keinoja. Muita haasteita haastattelutilanteissa oli joidenkin kysymysten arkaluontoisuus ja muutaman haastattelun jälkeen päätimmekin jättää yhden kysymyksen kokonaan kysymättä. Kysymys koski elinolojen kuvaamista pakolaisleirillä, joten emme usko sen poisjättämisen vaikuttaneen tutkimuksemme aineistoon. Halusimme alun perin kysyä kysymyksen, jotta meille avautuisi paremmin millaisista elinolosuhteista haastateltavamme ovat tulleet Suomeen. Päätelimme kysymyksen olevan arkaluontoinen, koska aiheesta puhuminen vaikutti olevan vaikeaa ja tunteita herättävää.

Tutkimuksen haastattelutilanteissa käytimme valmiiden kysymysten tukena muistiinpanojen kirjoittamista. Kirjasimme muistiinpanoihin tarkennuksia ja havaintoja, joita teimme haastattelutilanteissa. Näistä havainnoista oli hyötyä johtopäätelmiä kirjoittaessa, sillä pelkän litteroidun tekstin välityksellä ei välittynyt se yhteinen ymmärrys asioista, joka haastattelutilanteissa oli läsnä. Yhteiseen ymmärrykseen pääsemistä edesauttoi elekieli, äänenpainot ja ilmeet. Asioiden ymmärtäminen oli helpompaa haastattelutilanteessa läsnä ollessa vaihtelevan kielitaidon vuoksi.

6.3 Aineiston analysointi

Olemme käyttäneet tutkimuksessamme analyysimuotona sisällönanalyysiä, jonka teimme haastatteluiden pohjalta. Kyseisen analyysimenetelmän ideana on saada tietoa tutkittavasta aiheesta tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi

2002, 105). Sisällönanalyysi oli tutkimuksellemme sopivin analyysimuoto, koska tavoitteemme oli tuottaa aiheesta uutta tietoa, jota olisi mahdollista hyödyntää jossain määrin yleisessä käytössä. Tarkoituksenamme oli selvittää erityisesti Seinäjoen sosiaalitoimelle kiintiöpakolaisten toimeen tulemistä palvelujärjestelmässä, mutta halusimme myös, että tutkimustamme voisi hyödyntää laajemmin, esimerkiksi muissa kunnissa.

Laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysi jaetaan karkeasti ottaen kolmeen osaan, jotka ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämisessä analysoitava informaatio pelkistetään niin, että aineistosta karsiutuu tutkimukselle epäoleellinen tieto. Ryhmittelyssä aineistosta kootaan samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia asioita, jolloin samaa sisältöiset käsitteet ryhmitellään sisällön mukaan nimetyn luokan alle. Luokittelun avulla saadaan tiiviimpiä ja selkeämpiä aineistoja. Aineiston teoreettisten käsitteiden luomisessa erotetaan tutkimusten kannalta olennainen tieto, jonka pohjalta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Alkuperäisaineistossa olevista kielellisistä ilmauksista edetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Johtopäätöksissä tutkija pyrkii ymmärtämään mitä esille tulleet seikat tutkittaville merkitsevät. Tutkijan tavoitteena on ymmärtää tutkittavia heidän näkökulmastaan käsin analyysin kaikissa vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110 - 115.)

Muutimme haastatteluaineiston tekstimuotoon eli litteroimme haastattelut. Käytimme osittaista litterointia, joka ei edellytä välttämättä sanatarkkaa litterointia. Päädyimme tähän ratkaisuun siksi, koska haastattelutilanteet sisälsivät myös epäoleellista sananvaihtoa, jolla emme katsoneet olevan tärkeää arvoa tutkimuksemme kannalta. Meille oli kuitenkin tärkeää saada mahdollisimman tarkasti litteroitua ne kohdat, jotka antoivat suoran vastauksen tutkimuksemme teema-alueisiin. Tutkimuksessa käytetyt lainaukset on litteroitu sanatarkasti. Teemoitimme eli loimme teoreettisia käsitteitä oleellisista asiasisällöistä, joiden alle keräsimme teemasisältöihin liittyviä vastauksia. Oleellisten asiasisältöjen lisäksi halusimme tiivistää aineistoa sisällyttämällä yksittäisiä tekijöitä yleisempiin käsitteisiin, kuten esimerkiksi nimeämällä haastatteluissa esiin tulleet SPR:n ja seurakunnan palvelut yleisesti kolmannen sektorin toiminnaksi. Aineiston teemoihin jakaminen oli litteroinnin jälkeen tutkimuksen aikaa vievin ja haastavin vaihe. Tutkimustulosten ja johtopäätösten tekemisen kannalta oli tärkeää tehdä teemoittaminen mahdollisimman hyvin ja tämän

vaiheen olisimme voineet tehdä omassa tutkimuksessamme vielä tarkemmin. Haastattelut etenivät teema kerrallaan teemahaastattelurungon mukaisesti. Kun olimme saaneet riittävästi aineistoa yhden teeman alle, siirryimme haastattelussa toiseen teemaan. Tästä huolimatta saimme epäjärjestyksessä tietoa eri teemoihin, koska haastattelut toteutuivat vastavuoroisina keskusteluina. Lopputuloksena oli se, että esimerkiksi ensimmäiseen teemaan saattoi löytyä tietoa viimeisestä teemaosiosta. Litteroinnin jälkeen teemoittelua tehdessämme emme siis poimineet yksittäistä tietoa eri teemaa-alueilta tietyn teeman alle, vaan kokosimme niitä pelkästään teemahaastattelurungon mukaan isompina kokonaisuuksina.

Hämäläinen (1987, Tuomi & Sarajärvi 2002, 110, mukaan) esittää, että analyysi luo selkeyttä tutkimusaineistoon ja sen perusteella voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta aiheesta. Johtopäätösten tekeminen vaatii tulosten selittämistä, tulkitsemista ja perustelemista. Lisäksi on tärkeää pohtia tutkittavien kielellisten ilmausten ja tutkittavan ja tutkijan välisen yhteisen ymmärryksen merkitystä tulosanalyysissä. (Hirsjärvi ym. 2009, 229.) Kielellisten ilmausten ymmärtäminen ja oikein tulkitseminen aiheutti eniten haastetta ja jouduimmekin keskustelemaan ilmausten sisällöistä ja merkityksistä, sekä myös siitä, olimmeko ymmärtäneet ne samalla tavalla. Tulkitsimme haastatteluiden aineistoa litterointien ja muistiinpanojen pohjalta, jonka jälkeen siitä, olemmeko ymmärtäneet asiat samalla tavalla. Kysyimme esimerkiksi onko haastateltava saanut hyvin apua käydessään sairaalassa? Ymmärtääkö hän mitä työntekijä sanoo ja auttaako hän haastateltavaa hyvin? Saimme vastaukseksi haastateltavalta: ”Hyvin mutta jos ei ymmärrä niin kysyy mitä se tarkoittaa. Sitten he yrittää selittää”. Tulkitsimme vastauksen niin, että haastateltava saa hyvin apua sairaalassa asioidessaan. Epäselvissä tilanteissa hän uskaltaa sanoa jos ei ole ymmärtänyt asiaa ja pyytää selittämään sen uudelleen, jolloin työntekijät selittävät asian paremmin.

Mikäli haastatteluissa jäi liikaa tulkinnan varaa, päätimme olla hyödyntämättä niitä. Esimerkiksi yhden haastateltavan kohdalla jouduimme jättämään osan haastattelusta hyödyntämättä, koska sen luotettava tulkitseminen ei onnistunut. Tässä aineistossa olisi voinut olla tutkimuksellemme kannalta tärkeitä asioita, mutta sen johdosta tutkimuksemme luotettavuus olisi kärsinyt liiallisen tulkinnan takia.

6.4 Luotettavuus ja pätevyys

Luotettavuudella eli reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta eli tutkimuksen kykyä antaa toistettavia mittaustuloksia. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri on kuitenkin tutkija itse ja hänen rehellisyytensä. Luotettavuuteen vaikuttavat tutkijan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. (Vilkkä 2005, 158 - 161.) Oman tutkimukssessamme tulokset eivät välttämättä ole toistettavissa silloin, jos tutkimus tehdään jollekin toiselle haastattelujoukolle. Tämä johtuu siitä, että jokaisen haastateltavan vastaus on yksilöllinen ja siihen vaikuttavat jokaisen haastateltavan omat kokemukset. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkija kuvailee tutkimuksen toteutusta mahdollisimman tarkasti kaikissa tutkimuksen vaiheissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.) Omassa opinnäytetyössämme tarkkuus ja luotettavuus näkyvät siinä, että olemme pyrkineet kertomaan tutkimusprosessin kaikista vaiheista tasapuolisesti ja antamaan siitä mahdollisimman selkeän kuvan lukijalle.

Pätevyys eli validiteetti puolestaan tarkoittaa sitä, että mittari tai tutkimusmenetelmä mittaa sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. (Vilkkä 2005, 161.) Tutkimuksemme haastattelut antoivat tietoa tutkittavasta aiheesta, joiden ansiosta saimme tarpeellista aineistoa tutkimustuloksia ja johtopäätelmiä varten. Hirsjärvi ym. (2009, 231) toteaa, että tietoa kerättyä kyselylomakkeiden avulla, saatetaan kysymyksiin saada vastaukset, mutta vastaajat ovat voineet käsittää monet kysymykset väärin. Tästä syystä haastattelut toimivat tutkimuksemme tiedonkeruumenetelmänä hyvin, sillä kasvokkaisessa kontaktissa pystyimme varmistamaan sen, että haastateltavat ymmärsivät kysymykset oikein. Pystyimme myös tarvittaessa pyytämään haastateltavaa tarkentamaan vastaustaan ja selittämään kysymyksen uudelleen epäselvissä tilanteissa. Tältä osalta koemme, että tutkimuksemme on pätevä. Tutkimuksemme pätevyyttä horjuttaa haastateltavien kielelliset haasteet haastattelutilanteissa. Osa haastatteluvastauksista olivat lyhyitä. Tästä syystä pohdimmekin, olivatko vastaukset olleet pidempiä ja enemmän tietoa antavia, jos kielelliset valmiudet olisivat olleet paremmat. Lisäksi suomen kielen puhumisen jännittäminen saattoi estää monipuolisten vastausten syntymistä rohkaisustamme huolimatta. Tutkimuksemme luotettavuuteen ja pätevyyteen saattoivat vaikuttaa aiheen henkilökohtai-

suus ja kulttuurierot. Lumio (2011, 78) nostaa tutkimuksessaan esille, että thaimaalaiset eivät halua mielellään tuoda esille negatiivisia asioita, vaan peittävät ne hymyllä. Havaitsimme samanlaisia piirteitä myös tutkimuksemme kohderyhmän käyttäytymisessä. Päättelimme tämän olevan kulttuurisidonnaista, sillä Myanmar on Thaimaan länsinaapuri ja tutkimuksemme haastateltavat ovat asuneet osan elämästään Thaimaan pakolaisleirillä. Lisäksi omat tulkintamme vastauksista saattoivat vaikuttaa luotettavuuteen. Emme kokeneet, että haastateltavilla olisi ollut meitä kohtaan tutkimustamme haittaavia ennakkoasenteita.

6.5 Tutkimusetiikka

Perehdyimme ennen opinnäytetyön tutkimuksen aloittamista Tuomen ja Sarajärven (2002) sekä Hirsjärven ja Hurmen (2001) laatimiin tutkimuksen eettisiin ohjeistuksiin, joita olemme pyrkineet noudattamaan koko tutkimuksemme ajan. Opinnäytetyömme tutkimus on luvallinen, sillä saimme siihen tutkimusluvan Seinäjoen sosiaalityön tulosalueen johtajalta. Laadimme teemahaastattelun kysymysrunгон ilman liian tarkkoja kysymyksiä henkilötiedoista, jotta haastateltavia ei pysty myöhemmin tunnistaa. Emme opinnäytetyössämme käytä haastateltavien tai työntekijöiden nimiä tai muita tarkkoja tunnistetietoja, kuten esimerkiksi työpaikan nimiä. Tällä käytännöllä pyrimme heidän yksityisyyden suojan säilyttämiseen. Meillä ei missään tutkimuksen vaiheessa ollut haastateltavien tarkkoja henkilötietoja hallussa, sillä tarvitsimme vain haastateltavan nimen ja tiedon siitä, että onko hänellä elämäntilanteensa puolesta mahdollista osallistua virka-aikana haastatteluun.

Yhteydenotot haastateltaviin tapahtuivat haastateltaville ennestään tutun työntekijän kautta. Päädyimme tähän menettelyyn, koska uskoimme, että se oli haastateltaville miellyttävämpi tapa toimia. Saimme olla mukana tilanteessa, jossa työntekijä otti haastateltaviin yhteyttä puhelimella kaiuttimen ollessa päällä ja havaitsimme työntekijän ja haastateltavien välisen suhteen olevan tuttavallinen ja rento. Tutkimuksen haastattelut perustuivat vapaaehtoisuuteen, sillä uskomme, että tutulle henkilölle heidän olisi ollut helpompi kieltäytyä haastattelusta. Pyrimme luomaan heti haastateltavien tavatessamme hyvän luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen, joka onnistui hyvin kulttuurisista eroista ja mahdollisista molemminpuolisista ennak-

koasenteista huolimatta. Jokaisen haastattelutilanteen alussa kerroimme haastateltaville mitä ja miksi tutkitaan, heitä ei voi tunnistaa valmiissa tutkimuksessa ja opinnäytetyön valmistuttua käyttämättä jäänyt haastattelumateriaali hävitetään. Kerroimme haastattelun alussa haastateltaville, että he voivat sanoa, jos eivät ymmärrä kysymystä. Varmistimme myös koko haastatteluiden ajan, että kysymyksiä ei ymmärretty väärin. Tällä pyrimme takaamaan tutkimuksen luotettavuuden. Kerroimme haastateltaville, että haastattelut taltioidaan ja tallenteet hävitetään litteroinnin jälkeen. Haastateltavien taustoista kysyessämme havaitsimme haluttomuutta kertoa elämästä ennen Suomeen muuttamista. Päättelimme tästä, että siihen saattaa liittyä rankkojakin kokemuksia, joista he eivät ole valmiita puhumaan. Päätimme kysyä taustoista vain yleisellä tasolla ja jätimme tarkemmat kysymykset asiasta kysymättä. Haastateltaville jäi valinta siitä, kuinka paljon he haluavat asiasta kertoa. Kaikki haastattelut toteutettiin suljetuissa ja rauhallisissa tiloissa ja ne pidettiin sosiaalitoimen tiloissa ja kirjaston tutkijanhuoneessa.

Litteroituamme haastattelut hävitimme tallenteet. Litteroimme haastattelut mahdollisimman tarkasti niiltä osin, kun koimme ne tarpeellisiksi tutkimuksemme kannalta. Tutkimuksemme tulokset on tehty haastatteluiden pohjalta. Tulokset on analysoitu ja niistä on tehty johtopäätelmät, joiden luotettavuuteen on voinut vaikuttaa jo luvussa 6.4 käsitellyt taustatekijät. Olemme käyttäneet opinnäytetyössämme mahdollisimman tuoreita ja ajankohtaisia lähteitä. Lainatessamme kirjoittajan tekstiä olemme viitanneet siihen tarkasti tekstiviitteissä. Olemme olleet lähdekriittisiä ja pyrkineet käyttämään mahdollisimman luotettavia lähteitä. Olemme joutuneet hyödyntämään muiden opiskelijoiden opinnäytetöiden tutkimuksia, koska virallisten tahojen tekemiä tutkimuksia aiheesta oli heikosti saatavilla. Koska tutkimuksemme aihe on nyt ajankohtainen, jouduimme tekemään paljon tiedonhakua internetin kautta saadaksemme mahdollisimman tuoretta tietoa.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Haastatteluihin osallistui kahdeksan henkilöä ja haastatteluja pidettiin yhteensä kuusi kappaletta. Kaikki haastateltavat ovat tulleet Seinäjoelle kiintiöpakolaisena Thaimaan UNHCR:n pakolaisleiriltä. Osa haastateltavista tulivat haastatteluun perheenä, jolloin he vastasivat kysymyksiin yhdessä. Haastattelut muodostuivat neljästä eri teemasta, jotka olivat taustatiedot, kotouttaminen, peruspalveluiden käyttö ja kokemukset ja asiakkaan kohtaaminen peruspalveluissa. Näiden teemojen lisäksi haastateltavat saivat lopuksi tuoda esille omia aiheesta heränneitä ajatuksiaan. Haaluaamme tässä osiossa nostaa esille haastateltavien kokemuksia liittyen edellä mainittuihin teemoihin. Tuomme esille haastateltavien näkökulmia ja kokemuksia teemoihin liittyvistä asioista sekä yksittäisinä sanomisina että monen haastateltavan esille tuomana. Haastatteluvastausten sisällöt olivat hyvin samankaltaisia. Pyrimme saamaan haastateltavien äänet kuuluville myös suorien lainauksien kautta. Olemme korvanneet lainauksissa ihmisten ja yritysten nimet yleisillä ilmauksilla (esimerkiksi työntekijä) yksityisyyden suojan takia.

Haastateltavien ikähaarukka oli 26 – 48 vuotta. Kahdeksasta haastateltavasta viisi oli miehiä ja kolme naisia. Haastateltavat ovat asuneet Thaimaan pakolaisleirillä suurimman osan elämästään. Vastauksista kävi ilmi, että pakolaisleirillä vietetty aika oli 12 - 34 vuotta. Haastateltavista yksi oli syntynyt siellä. Haastateltavat kertoivat asuneensa pakolaisleirillä bambumajoissa. Kävi ilmi, että pakolaisleirillä on ollut vähänlaisesti vaatteita ja ruokaa saatavilla. Haastateltavat ovat käyneet koulua pakolaisleirillä ja yksi haastateltava on toiminut siellä opettajana 17 vuotta. Pakolaisleirin olosuhteet olivat aiheena arka ja haastateltavat sivuuttivat kysymyksen vastaamalla elinolojen olleen siellä ihan hyvät. Kaksi haastateltavaa halusivat kertoa enemmän kokemuksistaan pakolaisleiriltä ja sitä edeltäneeltä ajalta Myanmarissa sotilasjuntan hallinnan aikana. Haastateltavamme kuuluvat karenni-vähemmistöön. Vähemmistöryhmät ovat olleet etnisten vainojen kohteena vuosikymmenien ajan Myanmarissa (Overview of Ethnic...10.10.2014). Seuraavassa lainauksessa haastateltava kertoo väkivaltaisuuksista, joita tapahtui Myanmarissa ennen kuin hän pakeni Thaimaahan pakolaisleirille. Lainauksessa haastateltava kertoo, kuinka hänen isänsä on ollut armeijan vainon kohteena, jonka vuoksi he ovat joutuneet pakenemaan kotimaastaan.

Burma -armeija tulee käymään ja kysyy äitiki on täällä. Missä mies isä se on. Hän haluaa kiinni minun isä ja se tapa ja joskus isä käydä siellä. Hän aina tulee yöllä tai päivällä ja kattoo tulee ympäri talon. Vartijoi isä koska hän tulee. Isäkin on sisällä siellä ja sitten minä kaikki ase. Isä ja sisko ja äitiki. Hän ampuu tämä. Jotkut ihmiset kuolee. Ja sitten siellä koko matka onko 2 - 3 kuukautta makaa siellä metsässä. Ja kuuma ja ei ole ruokaa. huono elämä. Yrittää huutaa äitiä. Tosi jännittävää... Ase mukana. (Haastateltava 5.)

Haastateltavista viisi on tullut Seinäjoelle vuonna 2006, kaksi haastateltavista on tullut vuonna 2007 ja yksi haastateltavista on tullut vuonna 2009. Haastateltavista seitsemän asui yhdessä aviopuolison ja lasten kanssa ja yksi haastateltava asui kahdestaan lapsensa kanssa. Kaikilla haastateltavilla on sukulaisia Seinäjoella.

Haastateltavista kaikki ovat opiskelleet kielikurssilla Suomessa. Kuusi haastateltavista ovat opiskelleet ammatin Seinäjoella koulutuskeskus Sedussa. Haastateltavien ammatit ovat laitoshuoltaja, yhdistelmäajoneuvonkuljettaja, rakennusala, kone-mekaanikko ja kodinhuoltaja. Kolme haastateltavista on työelämässä tällä hetkellä, yhdellä heistä on kaksi työpaikkaa, toinen on saanut työharjoittelun ja määräaikaissuuden jälkeen vakituisen työpaikan ja yksi haastateltavista toimi osa-aikaisena työntekijänä.

7.1 Kotouttaminen haastateltavien kokemana

Kotouttaminen oli käsitteenä asiakkaille tuntematon. Käsitteen avaamisen ja selittämisen jälkeen kaikki haastateltavat ymmärsivät, mitä sillä tarkoitetaan. Kotouttamispalvelut konkretisoitiin nimeämällä työntekijät, jotka haastateltavien kanssa ovat työskennelleet kotouttamisen aikana. Kotouttaminen kesti asiakkaiden kokemana vuodesta reiluun kolmeen vuoteen asti. Pääasiassa suurimalla osalla asiakkaista kotouttamispalvelut kestivät kolme vuotta, joka on myös laissa säädetty keskimääräinen kotouttamisaika. Haastatteluissa kävi ilmi, että haastateltavia oli autettu maa-hantulon jälkeen lentokentältä valmiiksi hankittuihin koteihin ja alussa tärkeimpänä painopisteinä kotouttamisessa oli saada arki sujumaan uudessa maassa. Kaikki haastateltavat kokivat saaneensa kotouttamisen aikana konkreettista apua muun muassa kotitöissä, kaupassa käynnissä, virastoasioissa ja peruspalveluiden käytössä.

Ne (työntekijät) on tosi ystävällisiä ja ne auttaa paljon koska leirillä ei ole mitään. Emme osaa käyttää vaikka vessakaa ja keittää laittaa ruokaa. Ne opettaa kaikki ja pukeminenki ne opettaa. Kaikki pitää opettaa perus ne. Menee hyvin kun opi. Ne auttaa paljon pankkiasia ja kelaasia. Ja se kouluasiaki ja terveyshoitoasia. Ne käy siellä sairaala. Ne auttaa paljon sellaista ja poliisi. Mikä on. Passiasia vai mikä se on se matkustus. Se vihreä. Oleskelulupa. (Haastateltava 7.)

Auttoi paljon. Erilaisia. Koska meidän kotimaassa ei ole sähköä ja sitten me keitettiin ruoka nuotiolla. Täällä kaikki koneella. Ja sitten millä sä keität jos tehdä vahingon. Pelotti että tulee vahingossa sytyttää tai. Sitten he auttoivat meitä. (Haastateltava 6.)

Töissä niin työkaverit jos koulussa niin koulukaverit ja joskus sosiaali (työntekijät). (Haastateltava 3.)

Haastateltavat kokivat peruspalveluihin siirtymisen haasteellisena riittämättömän kielitaidon takia, sillä virallisten papereiden ymmärtäminen ja kirjoittaminen oli useille haastateltaville vaikeaa. Haastatteluista ilmeni, että he tukeutuvat paljon periasioissa Seinäjoen sosiaalitoimesta ja kansainvälisyyskeskuksesta saamaansa apuun.

Jos ei tuu mitään sellasta tosi tärkeää. Jos tärkeää asia niin minä en halua tehdä virhe ja tulin tänne (kansainvälisyyskeskus). Hakea joku passiasia tai jotakin mä en halua. Viime vuonna mä haki se passi. Suomen passi mutta ei saa vielä ja sitten tuli joku paperi kirjallinen selvitys miksi mä oon muuttanu mun nimi. Mä en muuttanu mutta mä korja sen oikea. Ja sitte mä tulin tuoho (työntekijä) autta mua. (Haastateltava 7.)

Haastatteluissa nousi esille peruspalveluita täydentävä kolmas sektori ja erityisesti kiitosta sai SPR:n Seinäjoen aluetoiminta. Toiminnasta on ollut konkreettista apua varsinkin kotouttamisen alussa.

(Mitä teette punaisen ristin kanssa?) Joskus tulee puhumaan ja opettamaan mitä tämä sano tämä. Joskus minä ei paperi tulee tämä kirje tulee sitä ei osaa kaiki ja sitten hän selitä. Joskus pitää mennä kauppaan ja vievät kauppaan ja takaisin. (Haastateltava 5.)

(Miten punainen risti auttoi?) Punainen risti on kuinka sanoa kaveri jos meillä on vapaa-aikaa se sitten tulee kaymaan. Jos mina haluan mennä kauppaan menemme yhdessä ja sitten vapaa-aika me teemme yhdessä ruoka. (Auttaako punainen risti tällä hetkellä?) Tällä hetkellä vieläkin on mutta kaikilla on nyt töissä sitten tosi harvoin. Viikossa varmaan kerran joskus pari viiko. (Haastateltava 8.)

7.2 Peruspalveluiden käyttö ja kokemukset haastateltavien kokemana

Haastateltavilla oli Seinäjoen peruspalveluiden käyttökokemuksia muun muassa Kelasta, Y – talosta (terveyskeskus), sairaalasta, työ – ja elinkeinotoimistosta, sosiaalitoimistosta, sekä heidän lastensa kautta neuvolasta, varhaiskasvatuksesta ja peruskoulusta. Kokemukset eri peruspalveluista olivat vaihtelevia haastateltavien kesken. Osa heistä koki pärjäävänsä hyvin eri palveluissa kotouttamispalveluiden päätyttyä ja osa koki tarvitsevänsä yksilöllisempää ohjausta peruspalveluissa työskenteleviltä työntekijöiltä. Haastateltavat toivoivat yksilöllisemmältä ohjaukselta lähinnä yksinkertaisempaa ja tarkempaa asioiden selittämistä.

Joo kun kysyy helppo niin ma ymmärrän, Jos kysyy vaikee niin ei ymmärrä (sairaalassa käynti). (Haastateltava 4.)

Suomessa yksi juttu tosi hyvä. Joka toimisto tai sairaala voi kysyä info sitten hän neuvoo ja selittää. Tarjoaa tosi iso apu, saa apua sieltä. (Haastateltava 8.)

Yhden haastateltavan perheen luona käy perhetyöntekijä kerran viikossa. Palvelu tarjottiin neuvolan kautta ja siitä on ollut paljon tukea perheelle lasten hoitoon liittyvissä asioissa. Haastateltavat, joilla oli lapsia päiväkodissa, kokivat varhaiskasvatuksen hyväksi keinoksi parantaa lastensa suomen kielen taitoa. Haastateltavat kokivat päivähoidon ja kodin välisen yhteistyön hyväksi. Vanhempien ja kasvattajien välinen vuorovaikutus toimi heidän mielestään hyvin.

(Lapsi) Oppii suomenkieli. Ja sata prosenttia osaa suomenkieli. Äidin kieli on suomenkieli ja toinen kieli on oma kieli, väärinpäin. (Haastateltava 5.)

Haastatteluissa kysyimme tulkkipalveluiden käyttämisestä kotouttamispalveluiden aikana ja niiden päättymisen jälkeen, sekä myös sen tarpeellisuudesta tällä hetkellä.

Haastateltavien vastauksista kävi ilmi, että kotouttamispalveluiden alussa tulkkia käytettiin usein ja tulkkipalvelut ovat olleet saatavilla varsinkin virallisissa tilanteissa. Haastateltavat toivat esille, että kotouttamispalveluiden jälkeen peruspalveluihin siirryttäessä tulkki oli käytettävissä vain kielellisesti haastavissa tilanteissa, kuten esimerkiksi synnytyksessä. Haastatteluissa kävi ilmi, että tulkkauksessa käytettiin apuna usein ystäviä, koulukavereita, työkavereita ja SPR:n vapaaehtoistyöntekijöitä.

Silloin kun mulla ei ole työpaikka mä sain vielä (tulkin). Sen jälkeen mä en ota enää mitään. Mä yritän itte pärjää. (Entä jos et ymmärrä mitä lääkäri sanoo?) Sitten mä otan sanakirjan tai sen pitää selittää mulle sellainen mitä. Tai kääntää englanniksi. Jos englanniksi ei tiedä niin sitten japaniksi. (Haastateltava 7.)

(Saatko nykyään tulkkia terveystilanteisiin?) Ei, jos se on vaikeampi ja sitten minun kaveri tulee mukaan. (Haastateltava 2.)

Haastatteluissa kävi ilmi, että kotouttamispalveluiden alussa saatavat kielikurssit eivät anna valmiuksia suomen kielellä toimimiseen ja kielitaito jää liian vahaaksi. Maahanmuuttajille tarkoitettussa koulutuksessa ei yhden haastateltavan mukaan opi suomen kieltä niin hyvin kuin suomea puhuvien opiskelutovereiden kanssa opiskeltaessa. Huomasimme tämän myös yhden haastateltavan kohdalla, kun ihmettelimme hänen hyvää suomen kielen taitoa. Hänen kielitaitonsa erosi selvästi muiden haastateltavien kielitaidosta. Haastateltavamme oli alun perin osallistunut kotouttamisen alussa vain hetken ajan kielikurssille ja oppinut kielen itsenäisesti töiden ohessa suomalaisten kanssa keskustelemalla. Kielikurssi jäi hänen kohdaltaan kesken töiden takia ja hän ei kokenut enää avun tarvetta sen jälkeen muissa kuin tärkeissä paperiasioissa.

(Puhutko suomea joka päivä?) Pakko käyttää. En puhu vielä tarpeeksi hyvin koska mä en osaa hyvin mikä oikea ja en oo käynyt oikeaa kielikurssi ja se on vähän vaikeaa. Minä kuuntelen mitä kaveri puhuu ja opin kaverilta. (Kävitkö kielikurssilla ollenkaan kun tulit Suomeen?) Mä katoin kaikki todistukset mulla ei oo mitään semmonen kielikurssi todistus...Mä muistan mä kävi ABC sellaset aakkoset. Sitten sen jälkeen mä pääsin vähän *minä olen sinä olet* sellasta kurssi. Mä kävin siellä (autoliike) ja sitten mä sain sieltä työpaikka. Kun ne haluaa ottaa niin mä lähtee pois (kielikurssilta)...Jos mulle tuli vaikea paperi niin mä tulin tänne (Kansainvälisyyskeskus) kysymään että voiko joku auttaa. (Haastateltava 7.)

Haastateltavat nostivat paljon esille peruspalveluiden lisäksi työllistymiseen liittyviä ajatuksia. Haastateltavat kokivat TE – toimistossa saamansa asiakaspalvelun olevan hyvää ja saavansa apua tarvittaessa esimerkiksi kouluihin hakemisessa. Suurimmalle osalle haastateltavista ei ollut kuitenkaan löytynyt työtä useista yrityksistä huolimatta. Haastatteluissa tuli toistuvasti esille työllistyminen ja siihen liittyvät haasteet. Haastateltavat kokivat kielitaitonsa riittämättömäksi työmarkkinoille ja osa haastateltavista kokivat syrjintää työelämässä työnantajan osalta.

Kuusi kuukautta sinä siellä harjoittelee siellä pomo tykkää sinua ja pidä. Lopussa minä kuusi kuukautta, norjalainen kuusi kuukautta ja kaksi suomalainen tulee ja sitten. Minä ahkera miksi ei hakea minä (Miksi työnantaja ei hae minua töihin?). Monta monta paikkaa, melkein kaksikymmentä paikkaa. (Haastateltava 5.)

Tämä koulu ja ei pääse hake töitä. Pääseekö tämä harjoittelu. Minä yritän kokeilla ei onnistu. Joskus tulee maasta ja joskus ei halua tehdä mitään. Sama kuin laiska. Minä en laiska. (Haastateltava 5.)

Haastatteluissa tuli ilmi, että haastateltavien motivaatio päästä työelämään ja osaksi yhteiskuntaa on suuri. Työnteko koettiin tärkeäksi ja merkitykselliseksi osaksi elämää myös muiden kuin taloudellisten syiden vuoksi.

Jos asuisin ja jää maahanmuuttajaksi ja jos on työtön niin se on helpompaa kuin työelämä. Koska saa asumistukea ja sitä mikä lasku tulee. Maksaa. Kun on töissä niin siitä saa palkan. Esimerkiksi puoli on jo vuokra ja sitte menee autolaskuja ja puhelinlasku ja kaikki. Mitä vielä. Siitä ei jää mitään. Mä olen tehnyt nyt 2008 tähän asti ja ei säästännyt vielä mitään. Mutta joku on työtön mun kaveri on niillä hienompi auto ja parempi kaikki mutta mä tykkään että mä syön oma hiki ja mä teen omalla rahalla. Mä en tarvi olla pieni (tuntea itseään riippuvaiseksi muista). Olen tyytyväinen että pärjään itse. (Haastateltava 7.)

7.3 Asiakkaan kohtaaminen peruspalveluissa haastateltavien kokemana

Kysyimme haastateltavilta, kuinka heitä on kohdeltu peruspalveluissa. Haastateltavat olivat tyytyväisiä kohteluunsa, eivätkä he olleet kokeneet huonoa kohtelua peruspalveluissa toimivien työntekijöiden toimesta. Huomasimme haastatteluiden aikana, että kohderyhmämme on kulttuuriselta taustaltaan tyytyväistä ja nöyrää kansaa. He ovat kiitollisia kaikesta avusta, jonka ovat saaneet uudessa maassa, eivätkä

halunneet antaa negatiivista palautetta. Suurin osa haastateltavista eivät olleet huomanneet tai osanneet sanoa eroa siinä, onko heitä kohdeltu peruspalveluissa erilailla verrattuna kantasuomalaisiin. Yhdeltä haastateltavalta saimme selkeän vastauksen kohteluun liittyen. Haastateltava koki saaneensa palveluissa ja virastoissa hyvää ja tasa-arvoista kohtelua.

Suomessa tosi hyvä tasa (tasa-arvo). Hän katso suomalainen tämä on maahanmuuttaja. Meidän maassa on iso ero jos hän katsoo vain mikä heimo. Nyt Suomessa on kaikki tasa-arvo. Tosi hyvä. Minä en sano mitään mutta minä huomaan. Minä katson pankissa sama, sairaalassa sama, kelassa ja poliisitalossa. Minulla on aikaa minä mene. Se on tosi hyvä. Suomen maa on hyvä tosi hyvä. Suomen ihmiset on tosi hyviä. Minä ajattele. Meidän maassakin jos saa kuinka Suomessa tosi hyvä. Varmaan tosi onnellinen. (Haastateltava 8.)

Haastatteluissa korostui se, kuinka tärkeää työntekijän on kärsivällisesti selittää asiat mahdollisimman ymmärrettävästi. Lisäksi eri virastojen info-pisteet saivat kiitosta monelta haastateltavalta.

Minä ajattelen tosi tärkeä sairaala info mennä. Nyt on tosi hyvä sanoa kantasairaala sitten infossa neuvoo. Sitten jos minä mukana paperi ja minä etsin huonetta ja vielä ei löydy. Sitten kysyn henkilökunta ja vastaa ja neuvoo. Tosi hyvä. Ne sanoo ei minulla kiire minulla on aikaa. Joskus minä seison ja he sanoo tarviitko apua. On joku hukassa. Tosi hyvä ja tuntuu lämpöinen täällä sydämessä. (Haastateltava 8.)

Kysyimme haastattelussa siitä, onko peruspalveluissa työntekijöillä riittävästi aikaa asiakkaille. Haastateltavien kokemuksen mukaan työntekijöillä voi olla omassa työssään kiire, mutta se ei näy ongelmallisena asiana peruspalveluiden asiakastyön laadussa.

Sosiaalitoimistoa on henkilökuntaa varmaan minä ei tiedä onko varmaan vähän kiire. Mutta riittävästi hän selittää hyvä ja ehtii selittää kuinka mikä minä tarvi apua. Sitten varmaan työntekijä tosi kiire silti. Mutta tosi hyva työntekijä. Tosi hyva. Jos hänellä on kahdeksan tuntia jos kiireinen kymmenen tuntia jatkaa. Sitten yrittää. Minä ymmärrän hyvin tämän työelämän. (Haastateltava 8.)

8 JOHTOPÄÄTELMÄT

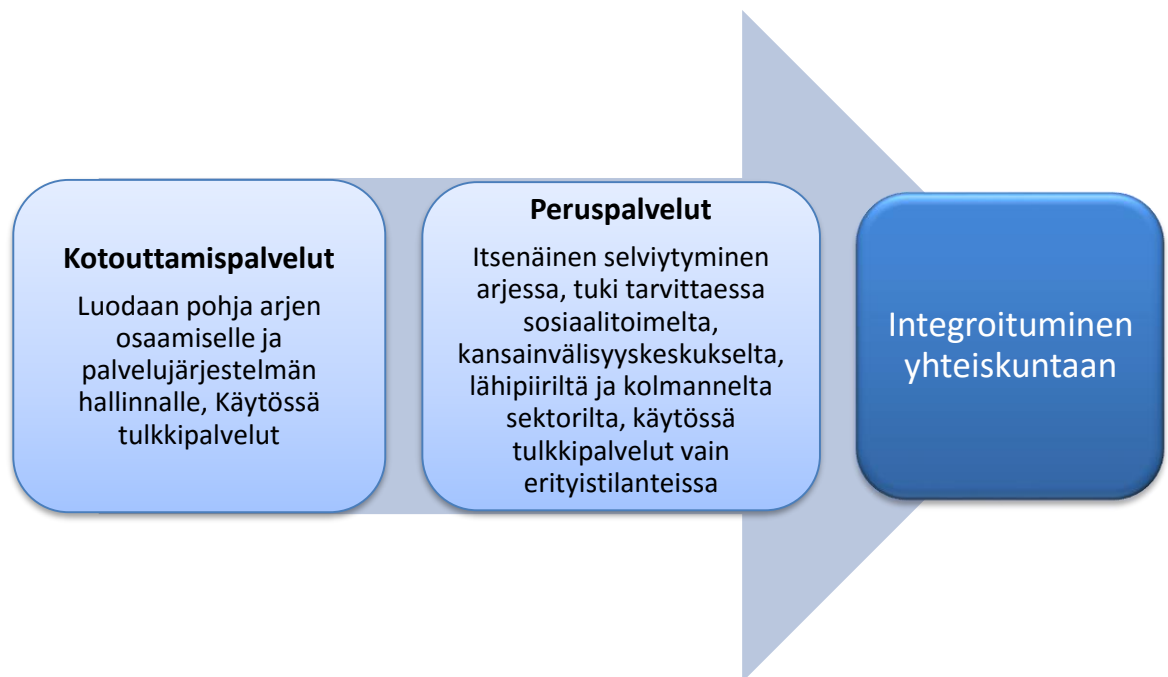
Käsitlemme tässä luvussa tutkimuksemme haastatteluiden teemoista nousseita johtopäätöksiä. Tutkimuksemme tavoitteena oli tutkia, miten kotouttamispalveluista peruspalveluihin siirtyminen on onnistunut kohderyhmämme myanmarilaispakolaisten näkökulmasta. Tarkoituksenamme oli selvittää peruspalveluiden riittävyttä ja kohderyhmän kielellistä valmiutta selvitä itsenäisesti. Selvitimme myös, miten asiakkaat kokivat tulleen kohdatuksi ja kohdelluiksi peruspalveluiden asiakastyössä. Näiden teemojen lisäksi nostamme esiin työllistymisen haasteet, sillä ne toistuivat tutkimuksemme haastatteluiden vastauksissa. Vertailemme omia tutkimustuloksiamme luvussa 3 esitettyihin aikaisempiin tutkimuksiin.

8.1 Siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin

Tutkimuksessamme korostui kotouttamispalveluiden hyvän laadun merkitys sekä arjen hallinnassa että peruspalveluiden kokonaisuuden hahmottamisessa. Arjen hallintaan saatu konkreettinen kädestä pitäen annettava ohjaus on mahdollistanut alkuun pääsemisen uudessa maassa ja kulttuurissa. Arjen osaaminen ja kulttuuri tuntemus helpottavat ja antavat hyvän pohjan uuden oppimiselle. Arjen käyntiin pääsemisen jälkeen kotouttamispalveluissa tuetaan peruspalveluiden käytössä ja palvelujärjestelmän toimintatapojen ymmärtämisessä. Kuten tutkimuksessamme myös Vainikaisen (2011, 34 – 39) tutkimuksessa todetaan kiintiöpakolaisten saaneen perusteellista ohjausta sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden käyttämisestä maahanmuuttajapalveluissa. Lisäksi heitä oli autettu kotouttamispalveluiden aikana kaikissa arjen ongelmatilanteissa.

Kotouttamispalveluiden pituus vaihtelee asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Haastatteluidemme perusteella kävi ilmi, että kohderyhmämme palveluosaaminen oli hyvällä tasolla kotouttamisajasta riippumatta. Tämä näyttäytyi esimerkiksi siten, että haastateltavat olivat tietoisia siitä mitä tukea ja palvelua voi hakea mistäkin peruspalvelusta. Tämän lisäksi myös ajanvaraus käytännöt olivat tuttuja. Vainikaisen (2011, 36) tutkimuksessa todetaan, että maahanmuuttajapalvelut koettiin riittäviksi, eikä varsinaisia kehittämisideoita tullut ilmi. Palvelujen saatavuus koettiin kuitenkin

ajoittain haasteelliseksi työntekijöiden vähäisen määrän vuoksi. Lisäksi Uusikylän ym. (2010, 17, 47) tutkimuksessa nousi esille, että heidän haastattelewansa maa-hanmuuttaja-asiakkaat kokivat usean eri viranomaisen kanssa asioinnin työlääksi. Tutkimuksemme haastateltavat kokivat kuitenkin saaneensa kotouttamisaikana riittävästi apua, eikä palveluiden saatavuudessa tai asioinnissa ilmennyt ongelmia. Päättelimme tutkimuksemme perusteella, että kotouttamispalveluissa saatu hyvä palvelujärjestelmän tietämys on edesauttanut suomalaiseen yhteiskuntaan integroi-tumista (kuvio 6). Tutkimuksemme perusteella voidaan todeta kotouttamispalve-luista peruspalveluihin siirtymisen onnistuneen hyvin. Tämä ei kuitenkaan välttä-mättä olisi ollut mahdollista ilman haastatteluissa hyväksi todettua pakolais- ja ko-touttamistyötä ja sen jälkeistä Seinäjoen sosiaalitoimen ja kansainvälisyyskeskuk-sen tarjoamaa tukea asiakkaille. Myös muissa virastoissa tutun työntekijän kohtaa-minen on helpottanut palveluissa asioimista.



Kuvio 6. Siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin ja integroituminen yhteiskuntaan.

Tutkimuksestamme ilmeni, että haastateltavat käyttivät kotouttamispalveluiden alussa tulkkia usein ja tulkkipalvelut ovat olleet saatavilla varsinkin virallisissa tilanteissa. Vainikaisen (2011, 35 – 38) haastateltavat olivat saaneet tulkkipalveluita käyttöönsä vaihtelevasti kotouttamispalveluiden aikana. Näiden tulosten pohjalta vaikuttaa siltä, että tulkkipalveluiden saatavuus kotouttamispalveluiden aikana voi

vaihdella kunnittain. Tutkimustulostemme perusteella näyttäisi siltä, että Seinäjoella tulkkipalveluita on hyvin saatavilla kotouttamispalveluiden aikana.

Kolmas sektori nousi esiin tutkimuksessamme peruspalveluita täydentävänä osana. Kolmannella sektorilla toimivasta SPR:stä koettiin olevan hyötyä sekä kotouttamispalveluiden aikana että niiden jälkeen. Yksi haastateltava toi ilmi, että hänen lapsensa ovat mukana SPR:n vapaaehtoistoiminnassa. Vapaaehtoistyö on tuonut hänen lapsilleen uusia ystävyyssuhteita kantaväestön nuorten kanssa. Haastateltava koki, että olisi tärkeää lisätä tämän kaltaista toimintaa myös tulevaisuudessa. Luonnolliset kontaktit ja yhteistyö maahanmuuttajanuorten ja kantasuomalaisten nuorten välillä on tärkeää. Vapaaehtoistyön lisäksi myös nuorisotyö antaa hyvät edellytykset vapaa-ajan verkostojen luomiseen ja sitä kautta kiinnittyä yhteisöön ja yhteiskuntaan. Kiinnittyminen yhteisöihin ja yhteiskuntaan ennaltaehkäisee osaltaan osattomuutta. Kivijärvi (2013, 15 – 16) on pohtinut monikulttuuristen nuorten yhteisöihin kiinnittymistä nuorisotyön näkökulmasta. Hänen mukaansa monikulttuurisen nuorisotyön ideaalitalanteessa monikulttuuristen nuorten ja kantaväestöön kuuluvien nuorten kohtaamisissa ennakoluulot vähenevät, syntyy uusia ystävyyssuhteita ja tapahtuu molemminpuolista oppimista. Honkasalon ym. (2007, 12) tutkimuksessa käy ilmi, että kunnallista nuorisotyötä pidettiin erittäin tärkeänä lähiyhteisöihin kiinnittymisen kannalta erityisesti vastikään maahan muuttaneiden nuorten parissa.

8.2 Peruspalvelut ja asiakkaiden kohtaaminen

Haastateltavamme olivat käyttäneet Kelan, Y – talon (terveyskeskus), sairaalan, TE-toimiston, sosiaalitoimen, sekä heidän lastensa kautta neuvolan, varhaiskasvatuksen ja peruskoulun palveluita. Tutkimuksemme perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat todella tyytyväisiä Suomen peruspalveluiden tasoon. Tähän voi vaikuttaa se, että tutkimuksemme kohderyhmä on elänyt ennen Suomeen saapumista köyhissä ja vaatimattomissa oloissa, joissa palveluiden taso on ollut heikko tai sitä ei ole ollut ollenkaan. Mahdollisesti tästä johtuen haastateltavat olivat todella tyytyväisiä ja kiitollisia Seinäjoen peruspalveluiden tasoon. Tyytyväisyyteen voi vaikuttaa myös kohderyhmämme kulttuurinen käyttäytyminen. Myös Lumio (2011, 77 – 78) on todennut tutkimuksessaan, että mahdollisesti kulttuuritaustastaan johtuen thai-

maalaiset haastateltavat eivät halunneet nostaa esille negatiivisia kokemuksia viiranomaistytöstä. Lumio toteaa tutkimuksessaan, että thaimaalaisessa kulttuurissa hymyllä peitetään huonosti olevia asioita. Lumion havainnot näyttäytyivät myös tutkimuksemme haastattelutilanteissa iloisuutena, hymyilynä ja haluna tuoda esille vain positiivisia asioita. Häkkisen ja Mattilan (2011, 174) tutkimuksen vastaajat ovat olleet tyytyväisiä julkisiin palveluihin Etelä–Pohjanmaan alueella. Tutkimukssamme haastateltavat ovat olleet erityisen tyytyväisiä varhaiskasvatuksen, neuvolan ja koulun kanssa tehtävään yhteistyöhön. Sama asia nousi esille myös Heinon (2015, 359) sekä Häkkisen ja Mattilan (2011, 174) tutkimuksissa. Lisäksi tutkimukssamme neuvolan kautta saatu perhetyö koettiin myös merkitykselliseksi. Tästä voimmekin päätellä, että lapsille ja nuorille tarjottavissa palveluissa on onnistuttu ottamaan hyvin huomioon palveluiden käyttäjien monikulttuurinen tausta.

Laurenin (2014, 20) haastateltavat ovat kokeneet suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän oppimisen ja hahmottamisen vaikeaksi. Lisäksi Heinon (2015, 356) tutkimuksesta ilmenee, että hänen tutkimuksensa kohderyhmä koki palveluista saamansa informaation olevan vaikeasti hahmoteltavaa, koska palveluista puhutaan ainoastaan yleisluontoisesti. He olisivat toivoneet tarkempaa tietoa siitä, että kenellä on oikeus palveluihin ja mistä ja miten niitä voidaan konkreettisesti hakea. Päättelimme, että Laurenin ja Heinon tutkimuksen kohteena olleet maahanmuuttajat eivät ole välttämättä saaneet kotouttamispalveluita siinä määrin kuin kohderyhmämme on saanut. Heino (2015, 358, Turtiainen 2012 mukaan) esittää, että riittävä tietämys palveluista antaa elämän hallinnan tunteen. Lisäksi se antaa vaikuttamisen mahdollisuuden valtaistaen asiakasta toimimaan omatoimisesti palvelujärjestelmässä ja ennaltaehkäisee ongelmien syntymistä, sillä palveluita ymmärretään hakea ajoissa.

Seinäjoen peruspalveluissa annettavaa asiakastyötä pidettiin tasa-arvoisena. Tästä voimme päätellä, että työntekijöillä ei ole ennakoluuloja eri kulttuuritaustaisia asiakkaita kohtaan, tai mahdolliset ennakoluulot eivät näyttäytyä asiakaspalvelussa erilaisena asiakkaan kohteluna. Haastateltavat kertoivat kokemuksiaan asiakaspalvelusta, joissa ilmeni halu auttaa ja neuvoa, sekä myös kohdata asiakas yksilöllisesti. Tällaisesta kohtelusta oli tullut heille lämmin olo ja hyvä mieli. Johtopäätelminä voidaan todeta, että sosiaali- ja terveysalalle on valikoitunut alalle soveltuvia henkilöitä ja työ- tai koulumaailmassa on opittu hyviä vuorovaikutus- ja asiakkaan koh-

taamistaitoja. Mattilan (2007, 12) mukaan opituista taidoista huolimatta kohtaaminen ei ole suoritus vaan se on käymistä kohti toista ihmistä. Kohtaaminen voi tapahtua vain ihmisyyden välityksellä. Heinon (2015, 361) tutkimuksessa esitetään, että myönteiset kokemukset haastateltaville ovat tärkeitä erityisesti silloin, jos maahanmuuttaja-asiakas kokee itsensä ulkopuoliseksi suomalaisessa yhteiskunnassa. Tutkimuksen haastateltavat pitivät työntekijän asennetta jopa tärkeämpänä kuin tapaaamisen lopputulosta.

Tutkimuksemme perusteella kotouttamispalveluiden jälkeen tulkkia saa vain erityistilanteissa ja tulkin sijaan arkiasioden hoitamisessa käännytään ystävien, sukulaisien ja kolmannen sektorin edustajien puoleen. Tämä käy ilmi tutkimuksemme lisäksi myös Heinon (2015, 356) ja Uusikylän ym. (2010, 48 – 53) tekemistä tutkimuksista. Uusikylän tutkimuksessa nousi esille, että tämä käytäntö vaarantaa potilaan terveyden ja yksityisyyden, sillä haastateltavat kertoivat saaneensa vääriä diagnooseja ammattimaisen tulkkauksen puutteesta johtuen. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että tulkkipalveluita tulisi olla enemmän käytettävissä myös kotouttamispalveluiden jälkeen. Näin voitaisiin taata asiakkaille tasa-arvoisempi ja oikeudenmukaisempi palveluiden käyttö.

Havaitsimme tutkimuksemme haastatteluiden aikana, kuinka tärkeää on ilmaista itseään selkokielisesti. Jouduimme haastattelutilanteissa lyhentämään ja yksinkertaistamaan lauseita, sekä käyttämään elekieltä apuna asioiden ilmaisemisessa. Tästä huolimatta meidät ymmärrettiin välillä väärin ja jouduimme selittämään asiat uudelleen eri sanoin. Sovitimme haastattelutilanteissa oman ilmaisumme asiakkaan kielitaidon mukaan ja joissakin haastatteluissa myös englanti toimi tukikielenä. Haastattelutilanteet konkretisoivat meille kuinka tärkeää peruspalveluiden työntekijöiden on ilmaista itseään selkeästi, ymmärrettävästi ja asiakkaan tason mukaan. Lisäksi työntekijöiltä vaaditaan kärsivällisyyttä, sillä asioita joudutaan toistamaan ja keksimään vaikeasti ymmärrettävien sanojen tilalle konkreettisempia ilmauksia. Hallikaisen ([viitattu 10.2.2016], 5) opinnäytetyöstä käy ilmi, että viranomaiset kokevat ongelmalliseksi maahanmuuttaja-asiakkaiden kieliongelmat ja olemattomat tulkkausjärjestelyt. Maahanmuuttajat tarvitsevat usein palveluissa tavallista kokonaisvaltaisempaa ja pitkäaikaisempaa suunnitelmallisuutta, sekä tukea ja ohjausta (Palvelut 2016). Menetelminä voi käyttää selkokieltä, kuvia ja elekieltä puheen tukena sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka osaavat heikosti suomea (Maahanmuuttajat

2016). Olisikin hyvä, että peruspalveluissa työskentelevät työntekijät voisivat saada selkokielen koulutusta. Selkokielen koulutus voisi antaa työntekijöille valmiuksia toimia erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Lauren (2014, 17) tuo myös esille tutkimuksessaan, että työntekijän on tärkeää puhua selkokielellä ja välttää ammattislangia.

Selkokielisyydestä on tehty kampanja, jossa Selkokeskus ja Yle uutiset selkosuomeksi haastavat suomalaiset työpaikat mukaan Puhu selkokieltä -kampanjaan. Kampanjan tavoitteena on herätellä suomalaiset huomaamaan, että suomea voi puhua yksinkertaisella ja helpolla tavalla. Tällä tavalla pyritään tukemaan Suomeen muuttavien ihmisten kotoutumista ja kielen oppimista. (Puhu selkokieltä! [viitattu 16.2.2015].) Selkokielisyyden tueksi on olemassa Papunet – verkkosivu, joka tarjoaa muun muassa ohjeita ja materiaalia selkokielen käyttöön.

8.3 Työllistyminen

Meille haastattelijoina jäi sellainen tunne, että työttömyys aiheutti haastateltaville häpeää. Tämä ilmeni haastateltaville tarpeena selittää sitä, miten paljon he ovat nähneet vaivaa työllistymisensä eteen. Eräs haastateltava toi haastattelutilanteeseen meille näytettäväksi kaikki hänen opiskeluihin ja työhön liittyvät todistukset.

Haastatteluiden perusteella voimme päätellä, että työmarkkinoille tarvittaisiin lisää vaihtoehtoja työllistymisen edistämiseksi. Pohdimme ratkaisuja kielenoppimisen haasteisiin, koska haastatteluissa nousi monta kertaa esille kielitaidon riittämättömyyden vaikutus työllistymiseen. Tulevaisuudessa maahanmuuttajille voitaisiin järjestää englannin kielen opetusta suomen kielen opetuksen ohella. Universaalinen englannin kielen oppiminen saattaisi olla helpompaa, kuin suomen kielen oppiminen. Yhä useampi suomalainen osaa nykyään englantia ja sen osaaminen on kaikille kansalaisuudesta riippumatta eduksi niin työ- kuin siviilielämässäänkin. Pidämme suomen kielen oppimista erittäin tärkeänä kotoutumisen kannalta, mutta englannin kielestä maahanmuuttajat voisivat saada tukea kommunikointiin. Tätä johtopäätelmää tukee myös se, että Häkkisen ja Mattilan (2011, 54) tutkimuksessa kerrotaan maahanmuuttajien käyttävän Suomen kielen lisäksi eniten englantia työelämässä. Englantia työelämässä käytti jopa 28 % tutkimukseen vastanneista. Lauren (2014, 16)

on puolestaan omassa opinnäytetyössään saanut selville, että haastateltavat, jotka osasivat hyvin englantia, eivät olleet yhtä motivoituneita oppimaan suomen kieltä kuin ne, jotka eivät sitä osanneet. Vaihtoehtojen miettiminen on kuitenkin tärkeää erityisesti siksi, että Suomeen saapuu koko ajan lisää eri kulttuureista tulevia eri alojen osaajia.

Löysimme hyvän esimerkin maahanmuuttajien työllistymisen parantamisesta, jossa maahanmuuttaja itse ryhtyi yrittäjäksi. Itsensä työllistämisen lisäksi hän työllisti monta muuta maahanmuuttajaa ja kantasuomalaista, jotka olivat valmiita tekemään matalapalkkaista työtä. Yrittäjä Abdi Osman on perustanut Horn Africa Oy:n, joka tarjoaa työvoimapalveluja ja hän työllistää tällä hetkellä 80 ihmistä. Yrityksen idea on välittää työntekijöitä niitä tarvitseville yrityksille ja idea muistuttaa henkilöstövuokrausfirmojen toimintaa. Erona normaalin henkilöstövuokrausfirman toimintatapaan on se, että Horn Africa Oy:n kirjoilla on ihmisiä 40:sta eri kansalaisuudesta ja yrittäjä Abdi Osman valmentaa ja opettaa työntekijöitä tarpeen tullen suomalaiseen kulttuuriin liittyvissä asioissa. (Palokari 2015, 16.)

9 POHDINTA

Keskustelimme reilu vuosi sitten yhdessä mahdollisista opinnäytetyön aiheista, jotka kiinnostaisivat meitä molempia. Monikulttuurisuus oli molempia kiinnostava teema, jonka pohjalta idea tämän opinnäytetyön tekemiseen syntyi. Opinnäytetyön aiheen yllättävä ajankohtaisuus turvapaikanhakijoiden muuttoliikkeen runsaan kasvun myötä, on saanut meidät seuraamaan aktiivisesti uutisointia aiheesta. Opinnäytetyö on ollut yli vuoden kestänyt prosessi, jonka aikana olemme oppineet paljon itsestämme ja toistemme kanssa työskentelystä.

Työskentelyn alussa laadimme yhdessä aikataulun opinnäytetyöprosessille, joka on täsmentynyt prosessin aikana. Olemme pysyneet aikataulussa, vaikka välillä se on vaatinut molemmilta ponnisteluja. Olemme kokeneet tärkeäksi sen, että olemme osanneet ottaa huomioon molempien elämäntilanteet ja joustaa niiden mukaan. Haasteena opinnäytetyön prosessille on ollut varsinkin alussa molempien erilainen tyyli työskennellä, mutta prosessin edetessä työroolit ovat hahmottuneet ja olemme oppineet hyödyntämään molempien vahvuuksia. Tämä on vaatinut kärsivällisyyttä ja joustamista. Opinnäytetyön aikana vahvuuksiamme ovat olleet keskusteleminen ja reflektointi, joiden kautta koemme onnistuneemme saamaan opinnäytetyöhön lisää ulottuvuuksia ja syvyyttä. Opinnäytetyön aiheita olemme miettineet paljon yhdessä ja kyseenalaistettu toistemme ajatuksia hyvässä hengessä säilyttäen koko ajan keskusteluyhteyden. Opinnäytetyö on tehty konkreettisesti yhdessä ja se on tasapuolisesti molempien käsialaa.

Opinnäytetyössä pääsimme hyödyntämään monipuolisesti sosionomikoulutuksen aikaisia opintoja. Koemme, että meillä oli opintojen kautta valmiuksia työstää opinnäytetyötä tässä vaiheessa, sillä koulutuksen eri osa-alueista olimme saaneet paljon eväitä siihen. Erityisesti lainsäädännöstä, palvelujärjestelmäosaamisesta, monikulttuurisuuteen ja ohjaamiseen liittyvistä opinnoista on ollut hyötyä prosessin aikana. Erilaiset harjoittelut ovat myös tuoneet varmuutta erilaisten ihmisten kohtaamiseen. Opinnäytetyön prosessin myötä olemme oivaltaneet entistä paremmin sen, että puhuttaessa maahanmuuttajista, esimerkiksi heidän tarpeistaan, ei voida yhdistää heitä yhdeksi homogeeniseksi massaksi. Käyttäytymisen ja tarpeiden taust-

talla voi vaikuttaa ihmisten erilaiset kulttuuritaustat ja kokemukset, sekä myös yksilölliset tekijät. Ennen opinnäytetyön tutkimuksen haastattelutilanteita kyseenalaistimme omaa osaamista ja vuorovaikutustaitoja, koska tiesimme, että se voi olla haastavaa haastateltavien vaihtelevan suomen kielen taidon vuoksi. Pelot ja ennakkoluulot karisivat heti ensimmäisessä haastattelutilanteessa huomattessamme, että kohtaaminen haastateltavan kanssa oli inhimillinen ja haastattelun aikana syntyi molemminpuolinen halu ymmärtää toista. Haastateltavat mahdollisesti aistivat meidän aidon kiinnostuksen heidän tilanteestaan ja olivat halukkaita jakamaan ajatuksiaan kanssamme. Meidät yllätti haastateltavien avoimuus ja se, miten tärkeänä he pitivät haastatteluun vastaamista sekä tutkimuksen tekemistä tulevaisuutta ajatellen. Haastateltavat olivat imarreltuja siitä, että olemme kiinnostuneita tutkimaan tätä aihetta ja että he saavat olla siinä mukana.

Haastattelu tämä hyvä eteenpäin. Sitte kehittyi kommunikointi ja tämä kaikki. Minäkin haluan tämä ja siksi suomalainen ja meidän ulkomaalainenki kaikki tasan (tasa-arvoinen)... Te teette tämän hyvä juttu. Sydämessä lämmin feeling. (Haastateltava 5.)

Sitten tosi hyva jos haastattelu mitä maahanmuuttaja tarvii apua. Jos sairaala, tai jos poliisitalossa, kela ja sitten saa kokemus millainen maahanmuuttaja kautta. Ja sitten suomalainen ja saa kuvan varmaan (suomalaiset saavat käsityksen aiheesta). (Haastateltava 8.)

Pelkäsimme, että kommunikointi haastateltavien kanssa olisi ollut haastavampaa ilman tulkkausta. Saimme kuitenkin laajempia vastauksia mitä olimme odottaneet. Kuvittelimme, että haastateltavien kehitysideoita palveluiden toimivuuteen olisi tullut enemmän. Saimme iloksemme huomata, että haastateltavat ovat tulleet Suomeen jäädäkseen ja haluavat olla osallisena suomalaisessa yhteiskunnassa. He ovat kiitollisia siitä, että heidän lapsensa saavat kasvaa turvallisessa ympäristössä ja heillä on koulutus- ja uramahdollisuuksia.

Tavoitteenamme oli haastaa itseämme valitsemalla aiheen, joka oli molemmille ennestään lähes tuntematon. Haasteita ilmeni opinnäytetyömme teoreettisen viitekehyksen laatimisessa ja tiedonhaussa, sillä aihetta oli tutkittu melko vähän ja kirjallisuuslähteitä oli rajallisesti. Tämän takia jouduimme käyttämään runsaasti verkkolähteitä ja opinnäytetyönä tehtyjä tutkimuksia. Itsemme haastamisesta saimme motivaatiota ja energiaa työskentelyyn ja mielenkiinto aiheeseen säilyi koko prosessin

ajan. Aiheen parissa työskentely on tuonut meille monipuolisempia näkökulmia pakolaisuuteen ja maahanmuuttoon liittyen. Koko opinnäytetyön prosessin ajan turvapaikanhakijoihin liittyvä uutisointi ja keskustelut ovat saaneet meidät miettimään omaa suhtautumistamme aiheeseen. Aiheesta on esitetty jyrkkiä mielipiteitä sekä puolesta että vastaan ja välillä niiden kuuleminen on ollut raskasta opinnäytetyön työstämisen aikana, sillä teimme aiheen parissa tiiviisti töitä. Opinnäytetyön loppuvaiheessa opimme ottamaan aiheesta etäisyyttä ja muodostamaan asioista omia mielipiteitä.

Opinnäytetyömme haastatteluissa yksi haastateltava oli huolissaan turvapaikanhakijoiden lisääntyneestä määrästä Suomessa ja pohti sen vaikutuksia muun muassa työllisyyteen. Huoli kiintiöpakolaisen äänellä kuultuna auttoi meitä ajattelemaan asioita kriittisemmin ja miettimään niiden seurauksia. Mielestämme tilanteisiin tulee varautua ennalta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja kehittää palvelurakenteita vastaamaan tuleviin tarpeisiin. Opinnäytetyömme tavoitteena olikin selvittää kiintiöpakolaisten kokemuksia kotouttamis- ja peruspalveluista, sekä sitä kautta lisätä myös tietoutta maahanmuuttajista palveluiden käyttäjinä. Tutkimuksista saadun tiedon avulla palveluita pystytään kehittämään vastaamaan palveluiden käyttäjien erilaisia tarpeita ja lisäämään työntekijöiden tietoutta monikulttuurisesta työstä.

Kuten johtopäätelmissä toteamme, ovat Seinäjoen kaupungin pakolaistyö ja kotouttamispalvelut onnistuneet hyvin työssään. Tämän voi päätellä tutkimuksemme perusteella siitä, että kiintiöpakolaisten siirtyminen kotouttamispalveluista peruspalveluihin on sujunut ilman suurempia vaikeuksia. Toimivat ja riittävät palvelut, sekä yksilöllinen ja kunnioittava kohtelu, ovat antaneet valmiudet tutkimuksemme kohde-ryhmälle toimia yhteiskunnassa tasavertaisina ja osallistuvina jäseninä. Toivomme, että Seinäjoella osataan arvostaa laadukasta pakolais- ja kotouttamistyötä myös tulevaisuudessa.

LÄHTEET

- 2015 UNHCR country operation profile: Thailand. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. UNHCR The UN Refugee Agency. [Viitattu 6.9.2015]. Saatavana: <http://www.unhcr.org/pages/49e489646.html>
- Aalto, K. 6.6.2012. Thaimaan pakolaisleireillä varttuu uusi sukupolvi. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen pakolaisapu. [Viitattu 6.9.2012]. Saatavana: <http://www.pakolaisapu.fi/fi/tietoa/uutiset/ulkomaat/thaimaa/item/452-thaimaan-pakolaisleireillä%C3%A4-varttuu-uusi-sukupolvi.html>
- Anis, A. 2013. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet –ja kotoudumme: Maahanmuuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Vaasa: Väestöliitto, 147 - 161.
- Buchert, U. 2015. Maahanmuuttajat hyvinvointipalveluiden asiakkaina: Universalismin ja monikulttuurisuuden mahdollisuudet. [Verkkosivu]. Helsinki: Kuntoutussäätiö. [Viitattu 11.2.2016]. Saatavana: http://www.kuntoutussaatio.fi/tutkimus/hankkeet/hankerekisteri/opinnaytehankkeita/maahanmuuttajat_hyvinvointipalveluiden_asiakkaina_universalismin_ja_monikulttuurisuuden_mahdollisuudet.885.xhtml
- Hallikainen, M. Ei päiväystä. ”Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä”: Tutkimustuloksia maahanmuuttajien kokemuksista suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. [Verkkoartikkeli]. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu. [Viitattu 10.2.2016]. Saatavana: <http://pointti.eu/wp-content/uploads/2012/10/Hukassa-olemisen-tunne-on-suurin-silloin-kun-ei-tied%C3%A4-mit%C3%A4-pit%C3%A4isi-kysy%C3%A4.pdf>
- Hallituksen maahanmuuttopoliittiset toimenpiteet. 2015. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 25.1.2016]. Saatavana: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/334517/Hallituksen+maahanmuuttopoliittiset+toimenpiteet/186046e8-46c7-450c-98cf-45b2e2d19c2c>
- Halminen, L., Mansikka, O. & Rajamäki, T. 7.2.2016. ”Turvapaikanhakuoikeus pois” – Maahanmuuton vastustajat kokoontuivat Helsingissä. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin Sanomat. [Viitattu 8.2.2016]. Saatavana: <http://www.hs.fi/kaupunki/a1454725439900>
- Hämäläinen, J. 1987. Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä: Johdatus laadulliseen sosiaalitutkimuksen ”käsityötaitoon”. Kuopio: Kuopion Yliopisto. Tilastot ja selvitykset 2/1987.
- Heino, E. 2015. Venäläisten perheiden kokemuksia peruspalveluista. Janus (4), 351 - 368.

- Hirsjärvi, S. & Hurma, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria- käytäntö. Helsinki: University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Honkasalo, V., Souto, A.-M. & Suurpää, L. 2007. Mikä tekee nuorisotyöstä monikulttuurisen?: Kokemuksia, käytäntöjä ja haasteita 10 suurimmassa kunnassa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 16. [Viitattu 22.1.2016]. Saatavana: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/kymppikerho.pdf>
- Häkkinen, A. & Mattila, M. 2011. Etelä-Pohjanmaan maahanmuuttajat. Seinäjoki: Siirtolaisinstituutti, Pohjanmaan aluekeskus. Pohjanmaan aluekeskuksen tutkimuksia 4.
- Juvonen, A-M. 2012. Maahanmuuton juridiikkaa: Käytännön käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Kataja-Lian, M. 10.9.2015. Tiesitkö näitä? Yhdeksän syytä miksi pakolaiset ovat liikkeellä juuri nyt. [Verkkosivu]. Beirut: Yle uutiset. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/tiesitko_naita_yhdeksan_syyta_miksi_pakolaiset_ovat_liikkeella_juuri_nyt/8294377
- Kauhanen, A.-N. & Juntunen, E. 20.8.2015. Turvapaikan hakijoiden määrä kolminkertaistui – Suomi valmistautuu tänä vuonna jopa 15 000 tulijaan. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin Sanomat. Saatavana: <http://www.hs.fi/kotimaa/a1305978821434#>
- Keskeisiä maahanmuuttoon liittyviä termejä. 2015. [Verkkosivu]. Maahanmuuttovirasto. [Viitattu 22.10.2015]. Saatavana: https://www.migri.fi/medialle/sanasto#M_fi
- Keskinen, S., Vuori, J., & Hirsiaho, A. (toim.). 2012. Monikulttuurisuuden sukupuoli: Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Kiintiöpakolaiset. 2015. [Verkkosivu]. Maahanmuuttovirasto. [Viitattu 6.9.2015]. Saatavana: http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/kiintiopakolaiset
- Kivijärvi, A. 2013. Monikulttuurisuus nuorisotyön arjessa: Maahanmuuttajataustaisten ja kantaväestön nuorten välisten rajanvetojen purkaminen. Nuorisotutkimus 31 (2), 3 – 18.
- Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS – kustannus.

Koulutusta pitkittyneessä pakolaistilanteessa. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen pakolaisapu. [Viitattu 6.9.2015]. Saatavana: <http://www.pakolaisapu.fi/fi/ulkomaan-tyo/thaimaa.html>

Kunnat ja kunnallishallinto. 6.6.2015. [Verkkosivu]. Suomi.fi. [Viitattu 23.11.2015]. Saatavana: https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/kunnat_ja_kunnallishallinto/index.html

L 30.12.2010/1386. Laki kotoutumisen edistämisestä.

L 30.4.2004/301. Ulkomaalaislaki.

L 6.6.2003/ 423. Kielilaki.

Lauren, S. 2014. "Olen oikein kiitollinen maahanmuuttaja": Maahanmuuttajanaiset ja suomalaiset sosiaalipalvelut. [Verkojulkaisu]. Tikkurila: Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 10.2.2016]. Saatavana: http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/75856/Lauren_Sonja.pdf?sequence=1

Leiwo, H. 2015. Seinäjoen vastaanottokeskus pian täynnä 21.10.2015. [Verkkosivu]. Yle uutiset, Pohjanmaa. [Viitattu 25.1.2016]. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/seinajoen_vastaanottokeskus_pian_taynna/8396584

Lumio, M. 2011. Hymyn takana: Thaimaalaiset maahanmuuttajat, viranomaiset ja kotoutuminen. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.

Maahanmuuton tulevaisuus 2020 –strategia. 2015. [Verkkosivu]. Sisäministeriö. Saatavana: <http://www.intermin.fi/maahanmuutto2020>

Maahanmuuttajan opas. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen kansainvälisyyskeskus. [Viitattu 10.8.2015]. Saatavana: https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/seinajoenkaupunki/kansainvalisyyskeskus/6J5JMUdI/Maahanmuuttajan_opas_guide1.pdf

Maahanmuuttajat. 2016. [Verkkosivu]. Helsinki: THL. [Viitattu 11.2.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/palvelut/maahanmuuttajat>

Maahanmuuttajien kielikoulutus. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Sedu aikuiskoulutus. [Viitattu 10.8.2015]. Saatavana: <http://www.sedu aikuiskoulutus.fi/koulutus/Maahanmuuttajien-kielikoulutus,-tasot-A13-ja-A22/k3ltq5ji/422643061>

Maahanmuuttajien kotoutumispalvelut. 30.4.2014. [Verkkosivu]. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 23.8.2015]. Saatavana: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakkijalle/tukea_tyollistymiseen/kotoutumispalvelut/index.html

- Maahanmuuttopolitiikka. 2015. [Verkkosivu]. Sisäministeriö. [Viitattu 22.6.2015]. Saatavana: <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka>
- Maasta – ja maahanmuutto. 25.6.2015. [Verkkosivu]. Kela. [Viitattu 22.10.2015]. Saatavana: <http://www.kela.fi/maasta-ja-maahanmuutto;jsessionid=6A66D9917207F299BBADA5A7F1BAB5C3>
- Mattila, K. - P. 2007. Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS – kustannus.
- Mikkonen, A. 2005. Työttömät ja työvoiman ulkopuolella olevat maahanmuuttajat: kokemuksia kotouttamistoiminnasta. s. 53 - 71. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, A., Söderling, I. & Fågel S. (toim.) Olemme muuttaneet: Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotouttamiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto.
- Myanmar profile – Overview. 19.6.2015. [Verkkosivu]. BBC News. [Viitattu 23.6.2015]. Saatavana: <http://www.bbc.com/news/world-asia-pacific-12990563>
- Näsälä, M. 2009. Näkökulmia monikulttuuriseen ohjaukseen. Jyväskylä: Jyväskylän ammatillinen opettajakorkeakoulu. Kehittämishankeraportti.
- Overview of Ethnic Conflict. 10.10.2014. [Verkkosivu]. Burma Link. [Viitattu 15.2.2016]. Saatavana: <http://www.burmalink.org/background/burma/dynamics-of-ethnic-conflict/overview/>
- Pakolaisten vastaanoton opaskirja: Henkilökunnalle Pietarsaaren, Uuden Kaarlepyyn, Pedersören, Luodon ja Kruunupyyn yhteistoiminta-alueella. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Pakolaisrahasto. [Viitattu 6.9.2015]. Saatavana: <https://www.sochv.jakobstad.fi/download/20174/A%20href=>
- Pakolaistyö. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 28.1.2016]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/seinajoenkaupunki/kansainvalisyyskeskus/pakolaisty.html>
- Palokari, S. 2015. Suomalaiseksi vain kovalla työllä. Lapsen maailma (10), 14 - 18.
- Palvelut. 2016. [Verkkosivu]. Helsinki: THL. [Viitattu 11.2.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/palvelut>
- Pitkänen, P. 2006. Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus asiakastyössä. Helsinki: Edita.
- Puhu selkokieltä! Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Selkokeskus. [Viitattu 16.2.2015]. Saatavana: <http://papunet.net/selkokeskus/selkokeskus/puhu-selkokielta-kampanja/>

- Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. 29.5.2015. Ratkaisujen Suomi. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 19.7.2015]. Saatavana: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82
- Rautanen, P. 25.3.2015. Etelä-Pohjanmaa sulkee ovensa pakolaisilta ainoana maakuntana Suomessa. [Verkkosivu]. [Viitattu 4.9.2015]. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/etela-pohjanmaa_sulkee_ovensa_pakolaisilta_ainoana_maa-kuntana_suomessa/7890219
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Saukkonen, P. 2013. Erilaisuuksien Suomi – Vähemmistö – ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Seinäjoen kaupungin hallitus. 2015. Asialista/pöytäkirja 7.12.2015.
- Seinäjoen kaupungin maahanmuuttajien kotouttamissuunnitelma. 2011. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 3.8.2015]. Saatavana: http://www.kotouttaminen.fi/files/43470/Seinajoen_kotouttamisohjelma_2000.pdf
- Sivistyspalveluiden työryhmän raportti. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Sivistyspalvelut-työryhmä. [viitattu 2.10.2015]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/seinajoenkaupunki/erityinenkuntajakoselvitys2014-2015/toimialatyoryhmat/sivistyspalvelut-tyoryhma.html>
- Sivistystoimen palvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 23.11.2015]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/seinajoenkaupunki/organisaatio/kaupunginkanslia/ylistaronpalvelutoimisto/sivistystoimenpalvelut.html>
- Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 23.11.2015]. Saatavana: <http://stm.fi/sote-palvelut/jarjestelma-vastuut>
- Sosiaalipalvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2.10.2015]. Saatavana: <http://stm.fi/sosiaalipalvelut>
- Sosiaalipalvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 23.11.2015]. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/Sivut/default.aspx>
- Stenman, K. 2.11.2015. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.2.2016]. Saatavana: https://www.tem.fi/ajankohtaista/blogit/tematiikkaa-blogi?104488_m=119209
- Terveysspalvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2.10.2015]. Saatavana: <http://stm.fi/terveyspalvelut>

- Terveyspalvelut. Ei päiväystä. Suomen Kuntaliitto. [Verkkosivu]. [Viitattu 23.11.2015]. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/terveyspalvelut/Sivut/default.aspx>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, K. 2012. Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities: resettlement as a part of durable solutions of forced migration. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Turvapaikanhakijoita saapui viime vuonna ennätysmäärä. 2016. [Verkkosivu]. Sisäministeriö. [Viitattu 10.2.2016]. Saatavana: <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat>
- Uusikylä, P., Puurtinen, S., Terävä, E. & Kinnunen, K. 2010. Maahanmuuttajat kuntalaisina: Selvitys maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa 2010. [Verkkojulkaisu]. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen julkaisuja 8/2010. [Viitattu 9.2.2016]. Saatavana: http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/87609/Etela_Savon_ELY-keskuksen_julkaisuja_8_2010.pdf?sequence=1
- Vainikainen, H. 2011. Kiintiöpakolaisena Jyväskylässä: Kiintiöpakolaisten kokemuksia heille suunnatuista palveluista Jyväskylässä. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, kuntoutusohjauksen -ja suunnittelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 9.2.2016]. Saatavana: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37490/Vainikainen_Hanna.pdf?sequence=1
- Valtion korvaukset kunnille. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Työ –ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 11.8.2015]. Saatavana: http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/pakolaisten_vastaanotto/korvaukset_kunnille
- Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Voices of refugees: Situation of Burma's Refugees Along the Thailand – Burma Border. 27.4.2015. [Verkkojulkaisu]. Burmapartnership and Burmalink. [Viitattu 22.1.2016]. Saatavana: <http://www.burmalink.org/wp-content/uploads/2015/04/27.04.05-Voices-of-Refugees-Along-Thailand-Burma-Border.pdf>
- Vuosikymmeniä paossa. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen pakolaisapu. [Viitattu 23.6.2015]. Saatavana: <http://www.pakolaisapu.fi/fi/ulkomaan-tyo/thaimaa/taustatietoa.html>

Yleisimmin käytetyt termit. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen pakolaisapu. [Viitattu 7.2.2016]. Saatavana: <http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

LIITE 1.

Teemahaastattelurunko

1. Taustat

- sukupuoli
- ikä
- perhesuhteet
- kauanko ollut Suomessa
- toimeentulo
- ammatti
- asuminen
- elinolot lähtömaassa

2. Kotouttaminen

- Kauanko olet ollut kotouttamispalveluiden piirissä?
- Millaista ohjausta olet saanut kotouttamisen aikana peruspalveluiden käytössä?
- Miten sinua tuettiin siirtymisessä kotouttamispalveluista peruspalveluiden piiriin?

3. Peruspalveluiden käyttö ja kokemukset

- Mitä peruspalveluita käytät?
- Millaisia kokemuksia sinulla on palvelujen käytöstä (toimivuus, käytännöllisyys, riittävyys, laatu, selkeys)
- Tarvitsetko tulkkipalveluita? Jos kyllä, niin saatko tulkkipalveluita riittävästi peruspalveluissa asioidessasi?

4. Asiakkaan kohtaaminen peruspalveluissa

- Millaista kohtelua saat asioidessasi peruspalveluiden piirissä/miten tulet kohdatuksi (yksilöllinen kohtaaminen)?
- Kuinka haluaisit tulla kohdatuksi?
- Mitä työntekijän tulisi ottaa huomioon työskentelyssään (esim. kulttuuriset erot, kieli, vuorovaikutus)?
- Oletko kokenut ennakkoluuloja asioidessasi peruspalveluissa? Jos olet, niin miten se on ilmennyt?
- Miten olet kokenut peruspalveluissa annettavan ohjauksen ja neuvonnan?
- Millaisia puutteita olet havainnut peruspalveluissa ohjauksessa (kehittämisideat asiakasnäkökulmasta)

5. Lopuksi

- Mitä on mielestäsi vielä hyvä nostaa esille?
- Mitä ajatuksia sinulla on vielä aiheeseen liittyen?