

Anni Viinikainen

MAAHANMUUTTAJIEN
KOKEMUKSIA ALKUVAIHEEN
OHJAUKSESTA JA NEUVONNASTA
YLÄ-SAVOSSA

Opinnäytetyö
YHTEISÖPEDAGOGI (Ylempi amk)


Lokakuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 19.10.2012				
Tekijä(t) Anni Viinikainen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma Yhteisöpedagogi (Ylempi amk)				
Nimeke MAAHANMUUTTAJIEN KOKEMUKSIA ALKUVAIHEEN OHJAUKSESTA JA NEUVONNASTA YLÄ-SAVOSSA					
Tiivistelmä <p>Viimeisten parin vuosikymmenen aikana huomattavasti lisääntynyt maahanmuutto Suomeen on kasvattanut tarvetta uusille muuttajille suunnattujen palveluiden kehittämiseksi ja lisäämiselle suomalaisessa yhteiskunnassa. Luotettavan tiedon tarve Suomesta ja suomalaiseen yhteiskuntaan asettautumisesta on maahan muuttaneille suuri erityisesti maahantulon alkuvaiheessa. Maahanmuuttajille suunnatut alkuvaiheen ohjaus -ja neuvontapalvelut ovat yksi palvelumuoto, joilla maahanmuuttajien kotoutumista pyritään tehostamaan.</p> <p>Tässä tutkimuksessa tarkastelin maahanmuuttajien näkökulmia maahanmuuton alkuvaiheen ongelmakohtista ja alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan merkityksestä kotoutumisessa. Opinnäytetyöhön haastattelin kahdeksaa Ylä-Savossa asuvaa alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalvelun asiakasta. Tutkimus oli otteeltaan fenomenologinen ja kohdistui maahanmuuttajien ohjaukskokemuksen ja sen vaikuttavuuden arviointiin.</p> <p>Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta näyttäytyi tässä tutkimuksessa tärkeänä kotoutumista tukevan palveluna. Maahanmuuton alkuvaihe koetaan haasteellisena, jolloin ulkopuolista tukea ja ohjausta kaivataan. Erityisesti viranomaispalveluissa asioiminen ja palveluihin ohjautuminen koetaan haasteellisina. Oikeaa, ajantasaista tietoa kaivataan henkilöiltä, jotka ymmärtävät maahanmuuttoon liittyviä erityiskysymyksiä ja tuntevat palvelut. Alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta onkin nostettu esille uudessa kotoutumislaissa ja valtion kotouttamisohjelmassa, johon tulisi jatkossa osoittaa pysyviä resursseja.</p>					
Asiasanat (avainsanat) Maahanmuuttajat, alkuvaiheen ohjaus -ja neuvontapalvelut, kotoutuminen					
Sivumäärä 61 + 1 liite (2 sivua)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Kieli</td> <td style="width: 50%;">URN</td> </tr> <tr> <td>suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	suomi	
Kieli	URN				
suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä)					
Ohjaavan opettajan nimi Pekka Penttinen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Iisalmen kaupunki				

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the master's thesis 19.10.2012	
Author(s) Anni Viinikainen		Degree programme and option NGO and Youth work (Master of Humanities)	
Name of the master's thesis IMMIGRANTS' EXPERIENCES OF COUNCELLING AND GUIDANCE IN UPPER -SAVO AREA			
Abstract <p>Increased immigration to Finland in the last few decades has also increased a need to develop public services to serve all our inhabitants. Information about Finland, Finnish society and services is especially needed in the early stages of migration. In the current situation information available for immigrants is too scattered and often explained in a very complex way. Developing information services for immigrants has been one solution to support immigrants integration into Finland.</p> <p>The aim of this thesis was to study the experiences of the customers of the immigrant information services. How do customers see the meaning and importance of the service, is this kind of service supporting integration and what kind of challenges do people generally have when they move to Finland.</p> <p>The results of this thesis indicate that information services for immigrants are regarded very important. Especially the early stages of immigration are regarded very challenging and support is needed in terms of using public services, receiving guidance and filling out forms. Professional counseling from a person who knows the general services and has knowledge of immigration issues is highly needed.</p> <p>The importance of efficient information given to immigrants in the early stages of immigration is also mentioned in the new act on integration. Immigration information services are developed currently to become a permanent service to serve all people moving to Finland.</p>			
Subject headings, (keywords) Immigrants, counseling and guidance services, integration			
Pages 61 p. + appendix (2 pages)	Language finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Pekka Penttinen		Master's thesis assigned by The municipality of Iisalmi	

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
2 SUOMI MAAHANMUUTTOKOHTEENA.....	8
2.1 Suomi kansainvälistyy	8
2.3 Kotoutuminen ja kotouttaminen.....	12
2.4 Uudistettu kotoutumislaki	14
2.5 Valtion kotouttamisohjelma 2012 – 2015	16
2.6 Kuntien kotouttamisohjelmat.....	17
3 KOTOUTUMISEN TUKEMINEN	19
3.1 Kotoutumisen tuen toimenpiteet	19
3.2 Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen lähtökohtia	21
3.2.1 Alkuvaiheen ohjauksen tavoitteena tukea kotoutumista.....	23
3.2.2 Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen kehittäminen ja käytäntöjä Suomessa	24
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
4.1 Tutkimustehtävä.....	27
4.3 Tutkimusote.....	30
4.4 Tutkimusaineiston koonti.....	32
4.5 Aineiston analyysi.....	36
5 TULOKSET	39
5.1 Maahanmuuttajan kotoutumisen ensiaskeleet.....	39
5.2 Ohjautuminen maahanmuuttajaneuvontaan	41
5.3 Kokemukset maahanmuuttajaneuvonnan tarjoamasta tuesta.....	43
5.4 Tarve oikea-aikaiseen tiedotukseen ja tukeen.....	48
5.5 Omat verkostot kotoutumisen tukena.....	53
5.6 Henkilökohtaisen palvelun merkitys.....	54
6 POHDINTA	56
LIITE	
1 Monisivuinen liite	

1 JOHDANTO

Suomi on mukana globaalissa kehityksessä ja kansainvälistyminen on nykyisin arkipäivää. Kansainvälisyyden lisääntyminen näkyy ulkomailta Suomeen muuttaneiden määrään lisääntymisenä huomattavasti viimeisten vuosikymmenten aikana. Lisääntynyt maahanmuutto on lisännyt myös tarvetta muuttajille suunnattujen palveluiden kehittämiseksi ja lisäämiselle suomalaisessa yhteiskunnassa. Tiedontarve Suomesta ja suomalaiseen yhteiskuntaan liittyvistä asioista on maahan muuttaneille suuri erityisesti maahantulon alkuvaiheessa. Tiedon saaminen voi olla kuitenkin haasteellista, koska tietoa on saatavilla hajanaisesti useasta eri paikasta ja lähteestä ja se on usein vaikeasti ymmärrettävässä muodossa.

Maahanmuuttajien integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan kutsutaan kotoutumiseksi. Kotoutumisessa painotetaan sen kaksisuuntaisuutta: maahanmuuttajaa tuetaan pääsemään mahdollisimman nopeasti mukaan työelämään ja sisään suomalaiseen yhteiskuntaan. Samalla maahanmuuttajalta odotetaan omaa aktiivisuutta, omatoimisuutta ja halua integroitua. Suomen kuntaliiton maahanmuuttopoliittisissa linjauksissa on todettu kotoutumisen onnistuneen kun maahanmuuttaja on saavuttanut tasavertaisen aseman muun väestön kanssa niin oikeuksissa kuin velvollisuuksissa (Työministeriö 2005, 5).

Maahanmuuttajien kotoutumista tukevia toimia määritellään laissa maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisestä. Lakia on tarkistettu ja uudistettu vuonna 2011, päivitetty laki hyväksyttiin eduskunnassa 8.12.2010 ja se astui voimaan 1.9.2011. Uudessa laissa mm. kuntien vastuuta maahanmuuttajien kotouttamisesta korostetaan. Kunnat ovat muiden viranomaisten tavoin muun muassa velvollisia tarjoamaan asianmukaista ohjausta ja neuvontaa kotoutumista edistävistä toimenpiteistä, palveluista sekä työelämästä (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010).

Tilanne maahanmuuttajien kotoutumispalveluissa on tällä hetkellä se, että kotoutumissuunnitelmien ja -palveluiden ulkopuolelle jää huomattava määrä avioliiton, työn, oman tai puolison työn tai perheen vuoksi maahan muuttaneista henkilöistä. Tarpeita näiden henkilöiden kotoutumispalveluiden kehittämisessä olisi mm. tiedotus-, ohjaus- ja neuvonpalveluiden osalta. (Väänänen ym. 2009, 75)

Kaiken kaikkiaan maahanmuuttajat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä. Maahanmuuttajien tausta vaihtelee kansallisuuden, kansalaisuuden, kielen, syntymämaan, koulutuksen, työmarkkina-aseman ja maahanmuuton perusteen mukaan. Näin ollen ei voida myöskään ajatella luotavan yhtä yhtenäistä ja kattavaa järjestelmää, joka sopisi kaikille maahanmuuttajille, tarpeet ovat niin erilaisia. (Arajärvi 2009, 12).

Uusia palveluita ja joustavia tukijärjestelmiä kuitenkin tarvitaan ja moni maahan muuttanut tarvitsee tukea. Kaikille maahan muuttaneille avoimet matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat yksi palvelumuoto tähän tarpeeseen. Alkuvaiheen tehokkaat ohjaus- ja neuvontapalvelut edesauttavat nopeaa kiinnittymistä ympäröivään yhteiskuntaan. (Karinen 2011, 26)

Juutin ym. (2010, 13 - 20) Sisäministeriön maahanmuutto-osastolle tuottamassa selvityksessä maahanmuuttajien omakielisistä palveluista todetaan, että selvitykseen vastanneista 73 % (n=537, vastaajina maahanmuuttajia sekä valtaväestön edustaja) on sitä mieltä että maahanmuuttajat eivät tiedä millaisia palveluita maassamme on. Selvitykseen vastanneista valtaosa (68-97 %) arvioi myös maahanmuuttajien saavan omakielisiä palveluita Suomessa harvoin, melko harvoin tai ei koskaan.

Ohjaus- ja neuvontapalveluiden tarve onkin usein suurinta maahanmuuton alkuvaiheessa. Usein muutettaessa ei vielä tiedetä miten ja mihin palveluihin tulisi ohjautua. Tietoa ei myöskään usein ole mistä saada tietoa arjen järjestämiseen liittyvissä asioissa, kuten asumisesta, päivähoitopaikoista tai sosiaali- tai terveyspalveluista.

Sisäministeriön maahanmuutto-osasto (vuoden 2012 alusta alkaen Työ –ja elinkeinoministeriö) koordinoi vuosina 2007 - 2013 Alpo- maahan muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen tukirakennetta, jonka yhtenä tavoitteena on valtakunnallisen maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan järjestelmän käyttöönotto. Yhtenä esimerkkinä alkuvaiheen ohjauksesta ja neuvonnasta ovat paikalliset matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapisteet ja niiden vakinaistaminen. Alpo -tukirakenteeseen kuuluu lukuisia aluehankkeita, joissa useissa on kehitetty paikallisia matalan kynnyksen ohjaus-

ja neuvontapalveluita. (Alpo - Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen –tukirakenne 2010)

Pohjois-Savossa toteutettiin vuosina 2008 – 2011 Alpo -tukirakenteeseen kuulunut alueellinen ESR -kehittämishanke ”Vastaanottavat Pohjois-Savo”, jonka yhtenä päätavoitteena oli maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittäminen Pohjois-Savon alueella. Hankkeen tuloksena perustettiin Ylä-Savon kuntien yhteisrahoituksella Iisalmen kaupunkiorganisaatioon vuoden 2012 alusta maahanmuuttajaneuvojan toimi. Maahanmuuttajaneuvojan yksi perustehtävistä on maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvonta Ylä-Savon kuntien alueella. (Viinikainen ym. 2011, 24)

Opinnäytetyössäni pyrin nostamaan esille maahanmuuton alkuvaiheen ongelmakohtia ja alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan merkitystä kotoutumisessa maahanmuuttajien näkökulmasta. Opinnäytetyöhön haastattelin Ylä-Savossa asuvia maahanmuuttajia, jotka olivat käyttäneet alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalveluita. Haastattelututkimuksella selvitän millaisiin kysymyksiin vastauksia maahanmuuttajaneuvontaan ohjautuneet asiakkaat ovat palvelusta hakeneet, millaisia haasteita maahanmuuton alkuvaiheessa kohdataan ja ovatko maahanmuuttajat kokeneet ohjauksen ja neuvonnan tukeneen heidän kotoutumistaan.

Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ollessa verrattain uusi palvelumuoto, mielestäni on tärkeä tutkia maahanmuuttajien omakohtaisia kokemuksia alkuvaiheen ohjauspalveluista. Opinnäytetyön tulokset toimivat myös validina tietona maahanmuuttajien kokemuksista maahan asettautumisessa ja sen haasteista sekä palvelutarpeista ja niiden kehittämisestä.

2 SUOMI MAAHANMUUTTOKOHTENA

Globaali maailma merkitsee ihmisten suurempaa liikkuvuutta, joka näkyy myös Suomessa. Maahanmuuttajien väestönosuus onkin viime vuosina kasvanut myös Suomessa. Työikäisen väestön määrän supistuessa maahanmuutto onkin Suomelle myös tärkeä työvoiman saatavuuden kannalta. Maahanmuuttajien määrän kasvu edellyttää kuitenkin myös vahvaa panostamista kotouttamista edistäviin toimiin. Suomen kieli ja työllistyminen ovat keskeisiä edellytyksiä päästä mukaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Väestömuutokset kaikissa muodoissa antavat kunnalliselle sosiaalipolitiikalle leiman ja pakottavat kunnat miettimään keinoja ja pohtimaan mitkä ovat paikalliset edellytykset kansalaisten sosiaalisten olosuhteiden ja toimintakyvyn vahvistamiseen siten että suuria kustannuksia vaativilta sosiaalisilta ongelmilta voidaan välttyä. Erityisesti nämä toimet tulee kohdistaa niille kansalaisille joiden riski jäädä syrjään yhteiskunnasta on suuri. (Kananoja ym. 2008, 68-69)

2.1 Suomi kansainvälistyy

Useista läntisen Euroopan valtioista Suomeen ei ole kohdistunut 1900- luvulla suurelta osin maahanmuuttoa. Suomesta onkin pääasiassa muutettu ulkomaille, eikä maahamme ole tullut juurikaan muualta tulleita muuttajia historiamme aikana. Vähäinen maahanmuutto Suomeen on vaikuttanut myös siirtolaisuuspolitiikkaamme. Esimerkiksi pakolaiskysymys tuli Suomessa keskeiseksi vasta 1970 -luvun alussa, jolloin maahamme saapuivat ensimmäiset pakolaiset Chilestä vuonna 1973. Tällöin voidaan katsoa mm. Suomen nykyisen pakolaispolitiikan alkaneen. (Mykkänen 1998, 6). Kaiken kaikkiaan maailman muuttuminen monikulttuuriseksi nopeutui erityisesti 1970- luvulta alkaen, jolloin monet entiset siirtomaat itsenäistyivät ja synnyttivät muuttovirtoja emämaihin (Talib 2002, 32).

Muuttovirta ulkomailta Suomeen onkin ollut vähäistä ennen kuin 90 -luvun alussa Neuvostoliitto hajosi ja muuttovirta Suomeen alkoi kasvaa. Maahanmuuton yleisin peruste oli tuolloin humanitääriin. Suomeen saapui tuolloin kasvava määrä turvapaikanhakijoita ja Inkerinmaalta paluumuuttajia. (Arajärvi 2009, 6).

Suomen maahanmuuttopolitiikassa korostuikin 90 -luvulla vahvasti humanitäärinen maahanmuutto mikä käytännössä tarkoitti sitä että maahanmuutto oli tuolloin pakolaisten vastaanottoa, inkeriläisten paluumuuttoa sekä perhesiteen perusteella Suomeen muuttoa. Vuosituhannen vaihtuessa ja väestön ikääntyessä maahanmuuttopolitiikassa on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota työperusteisen maahanmuuton edistämiseen. (Uusikylä ym. 2010, 7-8)

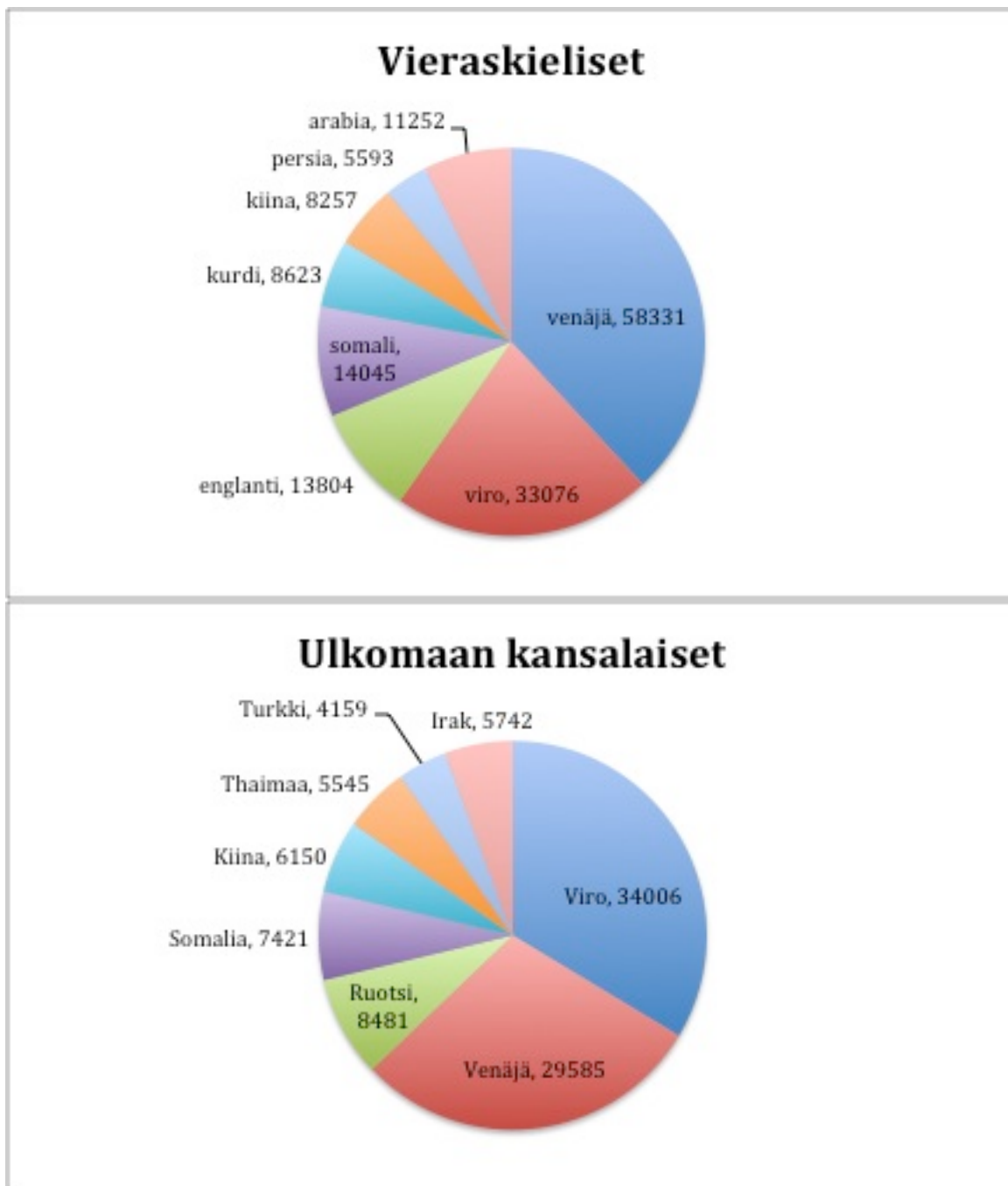
Vuodesta 1995, jolloin Suomessa asui n. 68 000 ulkomaalaista, määrä on yli kaksinkertaistunut reilussa kymmenessä vuodessa. Selkeästi suurimmat ulkomaalaisryhmät Suomessa ovat nykyisin venäläiset, virolaiset ja ruotsalaiset. Seuraavaksi suurimmat ryhmät ovat somalialaiset, kiinalaiset ja thaimaalaiset. (Uusikylä ym. 2010, 7).

Vaikka muuttoliike Suomeen on kasvanut vuosi vuodelta, on se kuitenkin kääntynyt hienoiseen laskuun viime vuosina. Suomeen muutti vuonna 2010 ulkomailta 25 650 henkilöä, joka on 3 464 henkilöä vähemmän kuin esimerkiksi vuonna 2008. Myös turvapaikanhakijoiden määrä väheni niin Suomessa kuin maailmanlaajuisesti. Suomesta turvapaikkaa hakeneita oli vuonna 2010 edellisvuoteen verrattuna 33 % vähemmän, 4018 henkilöä. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2010, 3).

Turvapaikanhakijoiden määrän lasku ei tosin kerro siitä että maailmalaajuiset kriisit ja turvapaikkaa tarvitsevien määrä olisi laskenut maailmanlaajuisesti. Esimerkiksi Euroopan rajoja vartioidaan yhä tarkemmin, mikä on vähentänyt turvapaikanhakijoiden määrää. Turvapaikanhakijat joutuvatkin ottamaan enenevässä määrin yhä suurempia riskejä päästäkseen turvaan (10 väitettä ja faktaa turvapaikanhakijoista ja pakolaisista)

Suomessa asui vuoden 2011 lopussa vakinaisesti 183 133 ulkomaan kansalaista, mikä on n. 3,4% prosenttia koko väestöstä. Vieraskielisten, eli äidinkielenään jotain muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvien osuus väestöstä vuonna 2011 oli 244 827, joka on 4,5% koko väestöstä. Vieraskielisten osuudessa näkyy jo esim. suomen kansalaisuuden saaneet henkilöt. Koko maassa asuvista ulkomaalaisista suurimmat kansalaisuusryhmät olivat virolaiset (34 006 henkilöä) ja venäläiset (29 585 henkilöä). Seuraavaksi suurimmat kansalaisuusryhmät ovat jo huomattavasti pienempiä: Ruotsi 8 481, Somalia 7 421, Kiina 6 159, Irak 5 742, Thaimaa 5 545, Turkki 4 159. Yhteensä ulkomaan kansalaisia

on Suomessa yli 170:stä kansalaisuusryhmästä (Arajärvi 2009, 6). Vieraskielistä suurimmat kieliryhmät olivat niin ikään venäjänkieliset (58 331) ja vironkieliset (33 076). Muita merkittävän suuria kieliryhmiä olivat mm. englanninkieliset (13 804), somalinkieliset (14 045) ja arabiankieliset (11 252). (Tilastokeskus 2011)



KUVIO 1 ja 2. Suurimmat kansalaisuus- ja kieliryhmät Suomessa asuvista ulkomaan kansalaisista sekä vieraskielisistä 2011. (Tilastokeskus 2011)

2.2 Suomeen muutetaan monista eri syistä

Omasta maasta poismuuttoon on aina jokin paina syy. Maahan muuttaneet voivat olla esimerkiksi Suomeen työn kautta tulleita siirtolaisia, tai heillä voi olla jonkinlaiset perhesiteet Suomeen, jolloin heitä kutsutaan paluumuuttajiksi. (Talib 2002, 18) Muuton syystä riippumatta kaikki tulijat, jotka eivät ole lähtöisin EU -maasta tai Pohjoismaasta, tarvitsevat Suomeen muuttoa varten oleskeluluvan. (Arajärvi 2009, 13).

Ensisijaisesti Suomeen saavutaan perhesyistä, opiskelijana tai työn vuoksi. Vuoden 2010 ulkomaalaisille myönnettyistä oleskeluluvista 31% myönnettiin perhesiteen perusteella, 25% opiskelun ja 17% työntekijä- ja elinkeinoharjoittajan perusteella. Vain pieni osa oleskeluluvan saaneista maahanmuuttajista on turvapaikanhakijoita tai pakolaisia (Kivilä 2011, 5).

Suomi osallistuu YK:n pakolaisasiain päävaltuutetun UNHCR:n ehdotusten perusteella vastaanottamaan ns. uudelleensijoitettavia henkilöitä eli kiintiöpakolaisia. Kiintiöpakolaiset ovat henkilöitä, jotka UNHCR on määritellyt pakolaisiksi tai muutoin kansainvälistä suojelua tarvitseviksi henkilöiksi. He tarvitsevat uudelleensijoitusta koska eivät kykene palaamaan omaan maahansa ja oleskelevat sellaisessa maassa jonne pysyvästi jääminen ei ole mahdollista. Suomen määrittelemä kiintiöpakolaisten vastaanottomäärä on ollut vuodesta 2001 alkaen 750 henkilöä vuodessa (Arajärvi 2009, 15).

Suomi on myös sitoutunut antamaan turvapaikan ja kansainvälistä suojelua niille, jotka saapuvat rajoillemme ja pyytävät turvapaikkaa. Heitä kutsutaan turvapaikanhakijoiksi. Ulkomaalaislaissa on määritelty ne perusteet niistä menettelyistä ja perusteista, joilla turvapaikka myönnetään. (Arajärvi 2009, 14)

Suomeen saapuvien turvapaikanhakijoiden määrä on hyvin pieni verrattuna moniin muihin maihin. Esimerkiksi Ruotsista turvapaikkaa vuonna 2011 haki 29 710 henkilöä kun taas vastaavasti Suomesta 3088 henkilöä. Erot hakijamäärissä naapurimaiden välillä on merkittävä. (Turvapaikka –ja pakolaistilastoja 2011).

Suomessa asui vuoden 2011 alussa 13 946 henkilöä, jotka ovat saapuneet Suomeen kiintiöpakolaisena, turvapaikanhakijana tai näihin rinnastettavissa olosuhteissa. Vastaavasti Ruotsi on vastaanottanut samoista syistä maahan saapuneita yhteensä 110 608 henkilöä. (UNHCR 2011)

Kaikista maailman pakolaisista suurimman humanitäärisen vastuun kantavat kehitysmaat. YK:n pakolaisjärjestö UNHCR arvioi vuoden 2009 lopulla pakolaisten määräksi 43 miljoonaa, joista 80% eli pakolaisena kehitysmaissa. Eniten pakolaisia eli yksittäisistä maista Pakistanissa, 1,7 miljoonaa, ja Saharan eteläpuoleisessa Afrikassa asui pakolaisleireillä 80% kaikista pakolaisista. (10 väitettä ja faktaa turvapaikanhakijoista).

Globaalissa maailmaa ihmiset joka tapauksessa liikkuvat entistä enemmän, toiset omasta tahdosta, toiset pakon edessä. Ylipäätään koko maahanmuuttaja- määritelmänä on moniulotteinen eikä usein kovin yksiselitteinen. Tasavallan Presidentti Tarja Halonen (2005, 8) kirjoittaa esimerkiksi nykyajan pakolaisuudesta artikkelissaan ”Suomalaisikkunoita pakolaisuuteen” - teoksessa:

” Pakolaisia ei tule vain kehittymättömistä maista vaan myös pitkälle kehittyneistä maista. Rajanvetoa varsinaisten pakolaisten tai muuten vaikeista oloista lähteneiden ihmisten välillä on nykyään vaikea tehdä. Tämän päivän pakolaiset liikkuvat poliittisen painostuksen ja ihmisoikeusloukkausten takia, mutta myös siksi että heillä on muuten niin epäinhimilliset olot.”

2.3 Kotoutuminen ja kotouttaminen

Kotoutumisella tarkoitetaan sitä, että maahanmuuttaja sopeutuu suomalaiseen yhteiskuntaan omaksuen uusia tietoja, taitoja ja toimintatapoja, jotka auttavat häntä toimimaan tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Osa maahanmuuttajista kotoutuu nopeasti ja ilman erityistoimenpiteitä, mutta toiset tarvitsevat kotoutumiseen enemmän aikaa ja tukipalveluita eli kotouttamistoimia. Yhteiskunnalliset tiedot ja taidot sekä suomen tai ruotsin kielen taito ovat kotoutumisen tärkeitä edellytyksiä. (Maahanmuuttajien kotouttaminen 2012)

Kotouttamisella tarkoitetaan viranomaisten toimenpiteitä kotoutumisen edistämiseksi. Vuoden 2011 loppuun kotouttamisasiota valtion tasolla on ohjannut Sisäasiainministeriö ja vuoden 2012 alusta alkaen vastuu kotouttamisasiosta on siirtynyt Työ –ja elinkeino- ministeriölle. Paikallisesti tärkeimmät toimijat kotouttamisasiissa ovat kunnat, jotka tarjoavat maahanmuuttajille niin peruspalveluita kuin räätälöityjä palveluita, sekä TE –toimistot. Tärkeimmät toimijat kotouttamisasiissa alueellisesti ovat Elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskukset, jotka (ELY keskukset) ohjaavat ja tukevat kuntia ja TE –toimistoja kotouttamiseen liittyvissä asioissa. (Kotouttamisen tärkeimmät toimijat 2012)

Myös EU –tasolla jäsenvaltiot tekevät yhteistyötä kotouttamisasiissa. EU:n jäsenvaltiot ovat vuonna 2004 allekirjoittaneet yhteiset eri valtioiden kotouttamispolitiikkoja määrittelevät peruseriaatteet, joiden tavoitteena on mm. tarjota jäsenvaltioille perusta jonka avulla voidaan tutkia miten alueelliset, paikalliset sekä EU –tason toimijat voivat yhdessä edistää eri maiden kotoutumispolitiikkojen kehittymistä ja täytäntöönpanoa. (Niessen ym. 2010, 16)

Euroopan Unionin yhteiset peruseriaatteet kotouttamispolitiikalle perustuu ajatukseen että kotoutuminen on kaksisuuntainen prosessi, jossa niin maahanmuuttajien kuin kanta- väestön edustajien odotetaan tulevan toisiaan vastaan. Työllistymiseen tähtääminen on kotouttamispolitiikan tärkeä osa, sekä kielen ja yhteiskunnallisten asioiden oppimisen mahdollisuuksien toteuttaminen jäsenvaltioissa. Kulttuurienväliselle vuoropuhelulle tulisi olla sijansa myös yhteiskunnassa, sekä mahdollisuus oman kulttuurin ja uskonnon harjoittamiselle. Maahanmuuttajille tulee olla myös mahdollisuus osallistua tasavertaisina jäseninä yhteiskuntaan ja olla mahdollisuus käyttää syrjimättömästi sen palveluita. (Niessen ym. 2010, 164)

Maahanmuuttajien kotoutuminen, (engl. integration) on tavoitteellinen päämäärä, johon Eurooppaan Unionin jäsenvaltiot ovat sitoutuneet. Berry (1997, 9) on määritellyt integraation osaksi akkulturaatiostrategioita, joihin liittyvät myös käsitteet assimilaatio, segregatio ja marginalisaatio. Berryn mukaan ihmisen arvoissa, asenteissa ja tavoissa tapahtuu muutoksia kun hän sopeutuu uuteen kulttuuriin. Barry kutsuu tätä prosessia akkulturaatioprosessiksi. Keskeisinä akkulturaatioprosessin lopputulokseen vaikuttavina kysymyksinä Berryn mukaan ovat: 1) kuinka tärkeinä omat kulttuuriset tavat ja identiteettiä pide-

tään ja 2) halutaanko ottaa kontakti valtaväestöön ja muihin kulttuuriryhmiin vai pysyä vain oman kulttuurin edustajien parissa. Berryn mukaan integraatiossa ihminen pyrkii säilyttämään oman kulttuurinsa mutta pyrkii aktiivisesti mukaan yhteiskuntaa etsimällä valtaväestöstä kontakteja. Assimilaatiossa puolestaan ihminen luopuu omasta kulttuuristaan täysin ja sulautuu osaksi yhteiskuntaa korvaten vanhat tavat, asenteet ja arvot uusilla. Segregaatiossa puolestaan eristäydytään vain oman kulttuurin edustajien pariin ja marginalisaatiossa yhteydet kaikkiin ryhmiin katkeaa, niin oman kulttuurin kuin valtaväestön edustajien.



KUVIO 3. Akkulturaatiostrategiat. (Berry 1997, 11)

Integroituessaan uuteen yhteiskuntaan ihminen asettuu ja tulee osaksi yhteiskuntaa niin sosiaalisesti, taloudellisesti kuin poliittisesti. Sopeutuminen tapahtuu yleensä eri tahdissa eri elämäalueilla, eli kulttuurinen sopeutuminen, työelämään integroituminen ja kielenoppiminen voivat kehittyä eri nopeudella (Martikainen ym. 2007, 19). Kaikilla elämän osa-alueilla tapahtuva integroituminen on tavoiteltava, johon pääsemistä mm. tuetaan viranomaisten kotouttamistoimilla, ja johon lainsäädäntö maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisesta tähtää.

2.4 Uudistettu kotoutumislaki

Maahanmuuttajien kotouttamistoimenpiteitä Suomessa määrittelee laki maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisestä. Laki on uudistettu vuonna 2011 vastaamaan maahanmuutos-

sa viime vuosina tapahtuneisiin muutoksiin. Aikaisemman lain keskiössä olivat pakolaisina ja turvapaikanhakijoina Suomeen saapuneet henkilöt, mutta nykyisin Suomeen muutetaan hyvin monista eri syistä, ja uuden lain tavoitteena on huomioida kaikki vakituisesti Suomeen muuttavat henkilöt. Uudella lailla halutaan erityisesti parantaa alkuvaiheen kotoutumispalveluita- ja ohjausta. (Laki kotoutumisen edistämisestä voimaan 2011)

Kotoutumista edistetään jatkossa tehostetuilla alkuvaiheen toimenpiteillä, kuten kaikille tarjolla olevalla alkukartoituksella, sekä siihen perustuvalla kotoutumissuunnitelmalla ja koulutuksella. Alkukartoituksessa arvioidaan henkilön kotoutumisvalmiuksia, kuten työllistymis-, opiskelu- ja muita kotoutumisvalmiuksia, ja ohjataan hänet tarvelähtöisesti toimenpiteisiin. (Laki kotoutumisen edistämisestä voimaan 2011)

Uudistettu laki maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisestä on astunut voimaan 1.9.2011. Uudessa kotoutumislaisissa tehokkaita alkuvaiheen toimenpiteitä painotetaan. Tavoitteena on tavoittaa kaikki Suomeen saapuvat maahanmuuttajat ja saada heille heidän tarvitsemansa tieto palveluista, yhteiskunnasta ja heille tarjotuista mahdollisuuksista ja velvollisuuksista. Sisäministeriö on tuottanut Perustietoa Suomesta -materiaalin Suomen yhteiskunnasta ja palveluista, ja sitä jaetaan maahanmuuttajille mm. Maistraateista ja Poliisilta. Perustiedon lisäksi viranomaisten vastuuta ohjauksesta ja neuvonnasta painotetaan. Laissa maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisestä 2:n luvun 8§ pykälän mukaan kunnan tulee muiden viranomaisten tavoin antaa asianmukaista ohjausta ja neuvontaa mm. kotoutumista edistävästä toimenpiteistä, työelämästä sekä palveluista maahanmuuttajalle. (Uusi kotoutumislaki voimaan 2011)

Alkuvaiheen toimenpiteisiin lukeutuu myös ns. alkukartoitus, jossa kunta tai TE-toimisto kartoittaa tarvittaessa alustavasti maahanmuuttajan opiskelu-, työllistymis-, ja muut kotoutumisvalmiudet. Alkukartoituksessa määritellään kielikoulutuksen ja muita kotoutumista edistävien toimenpiteiden tarve. Alkukartoituksen perusteella kunta tai TE-toimisto määrittelee tarvitseeko maahanmuuttaja myös kotoutumissuunnitelman. Kotoutumissuunnitelma laaditaan aina työttömälle työnhakijalle, toimeentulotukea saavalle tai yksin ilman huoltajaa tullee oleskeluluvan saaneelle alaikäiselle. (Huttunen ym. 2012, 9)



KUVIO 4. Alkuvaiheen toimenpiteet laissa maahanmuuttajien kotoutumisen edistämistä. (Huttunen ym. 2012, 9)

2.5 Valtion kotouttamisohjelma 2012 – 2015

Valtion kotouttamisohjelma on kirjattu uudistettuun kotoutumislakiin ja siinä asetetaan hallituksen kotouttamisen painopisteet vuosille 2012 – 2015. Ohjelman tavoitteena on tehostaa valtakunnallisella tasolla kotouttamistoimenpiteiden suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Ohjelman yleisenä tavoitteen on maahanmuuttajien osallisuuden tukeminen ja painopisteinä työllisyyden edistäminen ja erityisesti maahanmuuttajat lasten- ja nuorten sekä perheiden ja naisten tuki. (Valtion kotouttamisohjelma 2012, 4)

Kasvava maahanmuutto edellyttää sekä erityisten kotouttamistoimenpiteiden toteuttamista että kunnallisten peruspalveluiden kehittämistä maahanmuuttajille soveltuviksi. Keskeisiä palveluita ovat valmistava koulutus ja tukiopetus eri kouluasteilla, oman äidinkielen opetus, kieli- ja yhteiskuntaan perehdyttävä koulutus aikuisille ja suomi tai ruotsi toisena kielenä opetus. Myös erityisesti työvoima-, sosiaali- ja terveys- sekä sivistyspalveluissa on varauduttava tulkkien käyttöön, sekä eri kielillä tiedottamiseen ja erityisesti alkuvaiheessa tehostettuun ohjaukseen ja neuvontaan. Kotouttamisen edistämiseen ja sen ohjaukseen tulee lähivuosina ohjata riittävät resurssit. Näin vältetään suurilta syrjäytymi-

sen kustannuksilta tulevaisuudessa ja eri väestöryhmien välisten suhteiden kärjistymisestä. (Valtion kotouttamisohjelma 2012, 14)

Maahanmuuttajien kotoutuminen käynnistyy tehokkaasti, jos heille on tarjolla alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalveluita ja ne on toteutettu siten, että ne vastaavat erilaisista kieli- ja kulttuuriryhmistä tulevien maahanmuuttajien tarpeisiin. Tavoitteena on että koko maassa on maahanmuuttajille tasapuoliset ja yksilön tarpeisiin vastaavat ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat tarjolla osana yhteispalvelua, kuntainfoa tai erillisinä maahanmuuttajapalveluina toteutettuna. Tavoitteena on juurruttaa alkuvaiheen ohjauksen- ja neuvonnan ESR –hankkeiden hyvät käytännöt ja siten vahvistaa valtakunnallisesti monikielisten palveluiden käyttöä. (Valtion kotouttamisohjelma 2012, 30 - 31)

2.6 Kuntien kotouttamisohjelmat

Kotoutumislain mukaan kunnan tai useamman kunnan yhdessä on laadittava kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi paikallistasolla kotouttamisohjelma, joka hyväksytään kunkin kunnan kunnanvaltuustossa ja jota tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Ohjelma otetaan huomioon talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa. Muiden viranomaisten on kunnan aloitteesta osallistuttava oman toimialansa osalta ohjelman laadintaan, toteutukseen ja toimeenpanon seurantaan. Paikalliset maahanmuuttaja-, kansalais-, työntekijä- ja työnantajajärjestöt sekä uskonnolliset yhteisöt voivat tarvittavassa laajuudessa osallistua kotouttamisohjelman laadintaan, toteutukseen ja sen toimeenpanon seurantaan. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2011)

Kunnan kotouttamisohjelma voi lain mukaan sisältää mm. selvityksen siitä, miten ohjelma kytkeytyy kunnan strategiseen suunnitteluun ja seurantaan, sekä kuinka kunnan yleiset palvelut toteutetaan maahanmuuttajille soveltuvina. Ohjelmassa voidaan määritellä myös suunnitelma erityisesti kotoutumista edistävästä ja tukevista toimenpiteistä sekä hyvien etnisten suhteiden ja kulttuurien välisen vuoropuhelun edistämisestä. Ohjelmassa voidaan määritellä myös eri toimenpiteistä vastaavat tahot, sekä suunnitelma lasten ja nuorten kotoutumisen sekä sosiaalisen vahvistamisen edistämisestä ja työvoiman ulkopuolella olevien ryhmien kotoutumisen ja sosiaalisen vahvistamisen edistämisestä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2011)

Tutkimuksen kohdealueella Ylä-Savossa kotouttamisohjelma on laadittu 7 kunnan yhteisenä ohjelmana uuden kotouttamislain mukaiset muutokset huomioon ottaen vuosille 2011 - 2015. Ylä-Savon kotouttamisohjelman tavoitteena on toimia käytännön työkaluna alueen viranomaisille, jossa kotouttamistoimet ja eri toimijoiden välinen työnjako on selkeästi kirjattu. Kotouttamisohjelma voi toimia myös henkilöstön perehdytysmateriaalina maahanmuuttajatyössä. Ylä-Savon kotouttamisohjelmassa on määritelty myös vuosittain seurattavia kehittämiskohteita. (Viinikainen ym. 2011, 7)

Ylä-Savon kotouttamisohjelmassa (2011, 16) on kirjattu myös maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan toteuttaminen Ylä-Savon kuntien yhteistyönä. Kuntien yhteisen maahanmuuttajaneuvojan tehtäväksi on ohjelmaan kirjattu mm. avustaa maahanmuuttajia heille kuuluvien viranomaispalveluiden tai muiden palveluiden piiriin.

Ylä-Savon kotouttamisohjelmassa (2011, 14) on määritelty perustettavaksi myös alueellinen maahanmuuttajatyön neuvottelukunta, jonka tehtävänä on paikallistasolla kehittää ja suunnitella kotouttamisen toimeenpanoa sekä edistää hyviä etnisiä suhteita. Ylä-Savossa maahanmuuttajatyön neuvottelukunta toimii myös ohjaavana tahona ja ohjausryhmänä alueen maahanmuuttajaneuvojalle.

3 KOTOUTUMISEN TUKEMINEN

Ulkomaalaisten määränä nopea kasvu viime vuosikymmeninä on asettanut kunnille haasteita maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa ja palveluiden kehittämisessä. On selvää, että lisääntyvä maahanmuutto voi aiheuttaa ongelmia vastaanottavalle yhteiskunnalle jos palveluihin ja kotouttamiseen ei kiinnitetä huomiota, ja juuri tästä syystä kunnan rooli maahanmuuttajien tukemisessa on erityisen tärkeää. Mahdollisia ongelmia voidaan ehkäistä tehokkailla kotouttamis- ja opastustoimilla, sekä hyvien etnisten hyvien suhteiden edistämällä ja monikulttuurisuuden tukemisella paikallistasolla. (Uusikylä 2011, 8)

3.1 Kotoutumisen tuen toimenpiteet

Eri maiden maahanmuuttajia koskevaa integraatiopolitiikkaa vertaileva MIPEX -selvitys vertailee ja selvittää missä määrin eri maiden maahanmuuttajille on yhdenvertaiset oikeudet ja velvollisuudet ja saavatko kaikki sellaista tukea joka vastaa heidän erityistarpeitaan. MIPEX:n avulla voidaan arvioida, vertailla ja parantaa eri maiden kotouttamispolitiikkaa. MIPEX -vertailussa on mukana 31 Euroopan ja Pohjois-Amerikan maata. (Huddleston ym. 2011, 6)

Kotouttamiskäytäntöjä vertaillaan MIPEX:ssä koulutuksen, perheen yhdistämiskäytäntöjen, liikkuvuuden työmarkkinoilla, syrjinnän vastaisten toimien, kansalaisuuden saamisen, pitkäaikaisen maassa oleskelun sekä poliittisen osallistumisen kautta. Suomen sijoitus vertailussa on neljäs Ruotsin, Portugalin ja Kanadan jälkeen. Suomen kotouttamiskäytännöt ovatkin jokseenkin hyviä mutta siitä huolimatta maahanmuuttajat törmäävät useisiin esteisiin monilla keskeisillä sektoreilla. (Huddleston ym. 2011, 26)

Vaikka maahanmuuttajille räätälöidyt palvelut lisäävät julkisen sektorin kustannuksia, maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden kehittäminen voi olla avainkysymys osaavan työvoima saannin kannalta. Lähivuosina mm. kunta-alalta siirtyy yli puolet henkilöstöstä eläkkeelle ja osaavaa työvoimaa tarvitaan erityisesti terveydenhuoltoon, sosiaalialalle, koulutukseen ja vanhustenhuoltoon. Kuntien toiminnan ja talouden turvaaminen edellyttää osaavaa työvoimaa. Työvoima niukkuus ei kuitenkaan ole vain Suomen ongelma, ja

tulevaisuudessa työvoimasta taistellaankin niin paikallisesti, alueellisesti kuin kansallisessa tasolla (Uusikylä 2011, 8 – 9).

Kotoutumiskoulutus on yksi keskeinen kotouttamistoimenpide, jonka tavoitteena on antaa aikuiselle maahanmuuttajalle tarpeelliset kielelliset, yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet, joiden avulla on mahdollista selviytyä jokapäiväisen elämän tilanteista uudessa maassaan, sekä toimia työelämässä ja hakeutua jatko-opintoihin. Kotoutumiskoulutuksen aikana maahanmuuttajaa autetaan myös selvittämään, miten esimerkiksi hänen muualla hankkimansa ammatti tai tutkinto voidaan saattaa suomalaisen työelämän vaatimuksia vastaavaksi ja millaista lisä- tai täydennyskoulutusta hän mahdollisesti tarvitsee. (Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus 2007, 10)

Tehokas ja tarpeista nouseva kotoutumiskoulutus on keskeinen polku maahanmuuttajan kotoutumiseen ja väylä muuhun koulutukseen ja avoimille työmarkkinoille. Nykyisellään kotoutumiskoulutusta toteutetaan pääsääntöisesti työvoimapolitiittisena aikuiskoulutuksen, sen lisäksi kotoutumiskoulutusta voidaan järjestää kotoutumislain mukaisesti omaehtoisena opiskeluna. Omaehtoisessa opiskelussa maahanmuuttaja hakeutuu itse koulutukseen, jota voidaan kotoutumislain edellytysten täytyessä tukea. Haasteina kotoutumiskoulutuksessa on ollut koulutuksen riittävä saatavuus, joka on johtanut siihen että usein koulutukseen pääsyä joudutaan odottamaan joskus hyvinkin kauan. Kotoutumiskoulutukset eivät myöskään ole aina edenneet riittävän johdonmukaisesti ja tavoitteellisesti, ja osa maahanmuuttajista on siirtynyt koko kotoutumisajan kurssilta toiselle ilman riittävän kielitaidon saavuttamista ja työllistymistä. Selkeää tarvetta on myös koulutukseen ja koulutuksen aikaisen ohjauksen lisäämiselle. (Valtion kotouttamisohjelma 2012, 51)

Näistä tarpeet huomioon ottaen uuteen kotoutumislakiin on kirjattu Osallisena Suomessa kokeilulaki, jota toteutetaan Osallisena Suomessa –kokeilun kautta kehittäen vuosina 2010 – 2013 uudenlaista kotoutumiskoulutuksen mallia. Tavoitteena kokeilussa on kehittää koulutusmalli, jossa kaikille maahanmuuttajille turvataan entistä tehokkaammin edellytykset tarvetta ja omaa tasoa vastaavaan kielen ja yhteiskunnan sääntöjen opiskeluun sekä nopeampaan sijoittumiseen työmarkkinoille. Kokeilusta saatujen tulosten pohjalta tehdään tarvittavia taloudellisia, toiminnallisia ja lainsäädännöllisiä päätöksiä kotoutumiskoulutuksen kehittämiseksi. (Valtion kotouttamisohjelma 2012, 52)

3.2 Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen lähtökohtia

Ohjaus, engl. counselling, on alunperin ollut hyvin amerikkalainen ilmiö (Onnismaa ym. 2000, 8). Termin etymologia antaa viitteitä millä tavoin tehtävää hoidetaan ja millaiseen paikkaan asiantuntija asettuu: avun antaminen tarjoamalla tietoa tai harkittuja mielipiteitä ja avustaa näin tulevaisuuteen koskevassa punninnassa. Suomalaisen vastineen alkuperä tulee sanoista ohja, ohjas, ohjata, jonka koettiin vastaavan paremmin ohjaustehtävää kuin suora käänös konsultointi (Kosonen 2000, 315).

Ohjaus -ja neuvontatyötä on määritelty mm. Onnismaan, Pasasen ja Spangarin ”Ohjaus ammattina ja tieteenalana” -teoksessa (2000, 6-7), jossa ohjaus ja neuvontatyö määritellään tilanteeksi, jossa henkilö, jolla on säännöllisesti tai tilapäisesti ohjaajan rooli, antaa tai sopii antavansa aikaa, huomiota tai kunnioitusta määräaikaisesti asiakkaan roolissa olevalle yhdelle tai useammalle henkilölle.

Ohjaus -käsitteellä viitataan toisaalta opetus - ja ihmissuhdeammateissa käytettävään työmuotoon, jolle on annettu sisällölliset tavoitteet ja joissa käytetään tiettyjä työmenetelmiä. Ohjausta käsittelevät määritelmät poikkeavat siten toisistaan sen mukaan, korostetaanko niissä itse menetelmää, ohjaajan ja ohjattavan välistä vuorovaikutussuhdetta, vai sitä prosessia johon ohjauksella pyritään vaikuttamaan. Ohjauksen tehtävänä on antaa asiakkaalle tilaisuus itse tutkia ja löytää tapoja elää hyvinvoivemmin ja voimavaraisemmin. Näistä puitteista ohjaustyön lähtökohdaksi muodostuu vuorovaikutustoimintojen tuottaminen niin, että ohjattava tulee kuulluksi, hyväksytyksi ja ymmärretyksi sekä pääsee eteenpäin. Ohjauksessa luodaan mahdollisuuksia ja tarjoumia tehdä asiat ainakin ”hieman toisin”. (Onnismaa ym. 2000, 6-7)

Peavyn (1999) kehittämä sosiodynaaminen ohjaaminen on ohjaajan ja ohjattavan yhteiskonstruktointiprosessi, jossa ohjaaja ja asiakas toimivat tiiminä, joka tutkii asiakkaan elämänkenttää ja kartoittaa asiakkaan nykyistä tilannetta ja suunnittelee kuinka asiakas saavuttaisi toivotunlaisen tulevaisuuden. Sosiodynaaminen ohjausnäkemys on yleisesti ottaen konstruktivistinen ja se toimii käytännöllisenä, yleisluontoisena ja kokonaisvaltaisena elämänsuunnittelun menetelmänä (Onnismaa ym. 2000, 23).

Ohjauksen missiota tarkasteltaessa Kosonen (2000, 314-315) toteaa että koska ohjauksella pyritään edistämään asiakkaan hyvinvointia, ohjauksen tulisi olla mahdollisimman esteettömästi sitä tarvitsevien saatavilla. Ohjauksessa ratkaisukeskeisiä lähestymistapoja voidaan pitää välttämättöminä ohjaajan työkalupakissa. Ohjaajalla tulee olla myös ymmärrys asiakasyhteistyöstä ja yhteiskuntasuhteiden muutoksista. Kun yhteiskunnalliset valta-, merkitys- ja toimintarakenteet muuttuvat, joutuu myös ohjaus kysymään miten luontevasti ja ajantasaisesti se palvelee tarvitsevia.

Kun ympäröivä maailmamme muuttuu jatkuvasti ja maailmanlaajuiset ongelmat lisääntyvät, uudenlainen kulttuuri ja tietoyhteiskunta tarvitsevat alamaisten sijaan itsenäisiä ja omatoimisia ihmisiä. Ajatus, että ulkopuolinen ekspertti, ohjaaja tai opettaja tietäisivät mitä ohjattavat tarvitsee, sopi hyvin teollisuusyhteiskunnan ja massatuotannon tarpeisiin, mutta ei enää postmoderniin yhteiskuntaan. (Ojanen 2000, 38)

Maahanmuuttajien ohjauksen ja neuvonnan, joka tässä tutkimuksessa käsittää yleisen esim. kunnan tai muun toteuttajatahon toteuttaman kaikille maahanmuuttajille avoimen matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelun, tavoitteena on tukea asiakkaan omatoimisuutta ja tätä kautta tukea maahanmuuttajan kotoutumista erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa. Alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle mm. oikeaa tietoa olemassa olevista palveluista ja yhteiskunnan velvoitteista ja ohjata hänet oikeiden palvelun piiriin ja toimimaan itsenäisesti. (Viinikainen ym. 2011, 21)

Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalveluiden yleiset toimintaperiaatteet ovat vasta muotoutumassa valtakunnallisen kehittämistyön tuloksena, mutta ohjaustyöstä löytyy vahvasti piirteitä sosiodynaamisen ohjauksen sekä myös palveluohjauksen teorioista.

Ohjaus - ja neuvontatyöhön on olemassa paljon erilaisia teoriasuuntauksia ja koulukuntia. On kuitenkin lähes mahdotonta osoittaa kuinka eri suuntauksset ja koulukunnat vaikuttavat itse ohjaustyöhön, ja käytännön työssä ohjaajan lähestymistapoja on usein vaikea luokitella. Eri menetelmiä ja lähestymistaloja käytetään usein rinnakkain, ja vaikka ohjauksen teorioiden ja lähestymistapojen tuntemus antaa ammatillista itseluottamusta, voidaan

myös asettaa kyseenalaiseksi on ohjaukseen olemassa yhtä suurta teoriaa ja vaikka olisi-kin, voiko tällaista teoriaa soveltaa ohjaustilanteessa. (Onnismaa 2011, 22)

3.2.1 Alkuvaiheen ohjauksen tavoitteena tukea kotoutumista

Valtaosa Suomeen muuttavista maahanmuuttajista on saapunut tänne työn, opiskelun tai perhesiteen perusteella. He ovat automaattisesti tullessaan kuntansa peruspalveluiden asiakkaita. Kuitenkin kunnan ja TE- toimistojen palveluista huolimatta kotoutuminen on paljolti henkilön itsensä tai suomalaisen puolison aktiivisuuden varassa. Tämän ryhmän tarpeet on viimeisten 10-15 vuoden aikana havaittu, ja etenkin suuriin kaupunkeihin on alettu perustaa neuvontapisteitä, joista maahanmuuttaja saa tietoa omalla kielellään. (Susi ym. 2011, 5)

Juutin ym. (2010, 48) selvityksen maahanmuuttajille suunnatuista omalla kielellä toteutuista palveluista hyvin suuri osa vastanneista (n=533, vastaajina maahanmuuttajia sekä kantaväestön edustajia) koki etteivät maahanmuuttajat tiedä millaisia palveluista maassamme on saatavilla. Suuri osa vastanneista myös koki että maahanmuuttajilla on vaikeuksia mm. täyttää lomakkeita joita viranomaiset heiltä vaativat. Yli puolet vastaajista oli myös sitä mieltä että maahanmuuttajien on vaikea olla yhteydessä viranomaisiin ja he eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen.

Myös Mustosen (2007, 65) tutkimuksen mukaan maahanmuuttajilla on kielteisiä kokemuksia julkisiin palveluihin liittyen. Asiointia viranomaisten luona vaikeuttavat ongelmat ymmärtämisessä puolin ja toisin, ja maahanmuuttajat kokevat että heidän taustojaan ei ymmärretä.

Hallikaisen (2011, 70-71) tutkimuksessa maahanmuuttajat kertoivat vieraassa palvelujärjestelmässä toimimisen haasteellisuudesta, erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa, jolloin palvelujärjestelmän kokonaisuus ei vielä ole hahmottunut. Epävarmuutta aiheuttaa mm. epätietoisuus siitä mitä viranomaisia ylipäättään suomalaisessa palvelujärjestelmässä on, keneen viranomaiseen tulisi olla yhteydessä ja minkä vuoksi. Palveluihin on vaikea ohjautua kun ei edes tiedä mitä pitäisi kysyä ja keneltä.

Tutkimukset osoittavat että maahanmuuttajat eivät usein tiedä millaisia palveluita on tarjolla ja kuinka niihin ohjaututaan. Viranomaislomakkeet ovat vaikeaselkoisia ja asiointi virastoissa ja muissa palveluissa tai niihin ohjautuminen on haastavaa.

Tarvetta tukea maahanmuuttajia toimimiaan palvelujärjestelmässämme siis on, mutta maassamme tarjotaan tällä hetkellä neuvontapalveluita maahanmuuttajille lähinnä hankkeiden turvin. Riskinä onkin, että ne päättyvät aikanaan ja hankkeiden kehittämät hyvät käytännöt jäävät hyödyntämättä hankkeiden jälkeen. (Juuti ym. 2010, 50).

Myös Itä-Suomen maahanmuuttopoliittista strategiaa tukevan selvitystyön (2012, 31) mukaan kunnissa olevia maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalveluita tarjotaan useimmiten hankerahoituksella maahanmuuttajaneuvojien avulla.

Suomen historia laajemman maahanmuuton suhteen on niin lyhyt, että nyt esiin tulevat kotoutujien tarpeet ja kompastuskivet tulisi huomioida. Neuvojat ja palveluohjaajat ovat tässä tehtävässä ensisijaisen tärkeitä tiedon välittäjiä. (Susi ym. 2011, 10)

Sisäministeriön kartoitus on osoittanut että niillä seuduilla joilla on käytössä neuvontapisteitä maahanmuuttajille on saatu hyviä kokemuksia omakielisistä palveluista. Kaiken kaikkiaan maamme monimutkainen ja omintakeinen viranomaispalveluiden viidakko edellyttää sitä, että maahamme muuttavia henkilöitä on perehdytettävä maamme käytäntöihin. Perehtyminen voi tapahtua myös virheiden ja väärin johtopäätösten myötä kanta-pään kautta, mutta tämä tulee usein hyvin paljon kalliimmaksi kuin se että palvelut suoritettaisiin heti ensimmäisellä kerralla oikealla tavalla. Maahanmuuttajien omakielisten palveluiden lisääminen auttaa niin toiminnan sujuvuuden kehittämisessä sekä nopeuttaa maahanmuuttajien integroitumista yhteiskuntaamme. (Juuti ym. 2010 , 51-52)

3.2.2 Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen kehittäminen ja käytäntöjä Suomessa

Maahanmuuttajien neuvontapalveluita on kehitetty viime vuosina Suomessa useissa hankkeissa, joiden työn tuloksia kootaan parhaillaan Sisäministeriön tukirakenneprojekti Alpossa. Alpo- hankkeen tavoitteena on koota yhteen hyviä käytäntöjä ja luoda yhtenäistä

alkuvaiheen palvelumallia Suomeen. (ALPO- Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen –tukirakenne 2011).

Yhtenä keskeisenä työmenetelmänä valtakunnallisesti Alpo- hankkeissa kehitettävissä neuvontapalveluissa maahanmuuttajien ohjauksessa ja neuvonnassa on palveluohjaus. (Hallikainen 2011, 30).

Palveluohjaus (case management) on asiakkaan etua korostava asiakaslähtöinen työtapa, joka Suomessa on vakiintunut tarkoittamaan yksilökohtaista palveluohjausta tai yksinkertaisesti palveluohjausta, jossa olennaista on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. Palveluohjaus on käytännön työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. (Sosiaaliportti 2011)

Palveluohjaus on perinteisesti mielletty pitkäkestoiseksi toimenpiteeksi, mutta erityispiirteenä maahanmuuttajien ohjauksessa voidaan pitää neuvonnan kertaluonteisuutta ja lyhytkestoisuutta. Esimerkiksi Mikkelissä Pointti- hankkeessa maahanmuuttajien ohjausta ja neuvontaa toteutetaan eri konteksteissa kulttuuritietoisen palveluohjauksen työmenetelmällä, jossa palveluohjauksen periaatteet on sovellettu monikulttuurisiin asiakkaisiin. (Hallikainen 2011, 30)

Maahanmuuttajien palveluohjausta on määritelty mm. Minna Hallikaisen tutkimuksessa Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. Hallikaisen (2011, 101) tutkimuksessa todetaan tutkimukseen osallistuneiden maahanmuuttajien toivoneen, että erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa löytyisi yksi virallinen kotoutumista tukeva ja ammatillista ohjausta ja neuvontaa antava paikka.

Palveluohjauksen yhtenä työmuotona on neuvova työote, jossa haetaan ratkaisua johonkin tiettyyn asiakkaan ongelmaan (Suominen ym. 2007, 27). Pohjois-Savossa kehitettiin Vastanottava Pohjois-Savo- hankkeen toimesta vuosien 2009 - 2011 aikana alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalveluja maahanmuuttajille 10 kunnan alueella. Myös Vastanottava Pohjois-Savo –hankkeen maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelussa työmenetelmänä sovellettiin neuvovaa palveluohjauksellista työtapaa. Hankkeen neuvonnan työtö-

teena käytettiin neuvovaa työtettä tämän soveltuessa hyvin neuvontatyöhön, jossa haettiin ratkaisua tiettyihin ongelmiin.

Alkuvaiheen neuvontapalveluita on kehitetty Suomessa Vastaanottava Pohjois-Savo -hankkeen sekä Pointti- hankkeen lisäksi myös mm. Tampereella Alma- hankkeessa. Pajari & Takala (2010, 9) kuvaavat maahanmuuttajaneuvontaa Tampereen Alma-hankkeessa myös matalan kynnyksen palveluksi. Maahanmuuttajien neuvonnan tavoitteena on kotoutumisen tukeminen matalan kynnyksen palvelun kautta. Kynnystä pyritään madaltamaan antamalla neuvontaa asiakkaan omalla äidinkielellä ja toteuttamalla palvelua ilman ajanvarausta. Neuvonnassa voi kysyä neuvoa asumiseen, koulutukseen, työhön, sosiaaliturvaan, lupa-asioihin, terveyteen ym. arkipäivän asioihin liittyvissä asioissa. Neuvojan tehtävänä on mm. ohjata asiakas oikean viranomaisen luokse, auttaa lomakkeiden täyttämässä ja tarvittaessa lähteä asiakkaan mukaan asioimaan eri virastoihin. Neuvojan tärkeänä tehtävänä on pyrkiä tekemään itsestään tarpeeton, eli tukemaan asiakkaan omatoimisuutta toimia jatkossa itsenäisesti eri palveluissa.

Myös Vastaanottava Pohjois-Savo –hankkeen maahanmuuttajaneuvojien tehtävänä oli kertoa kunnan eri palveluista sekä ohjata maahanmuuttaja oikean palvelun ja viranomaisen luokse. Maahanmuuttajaneuvojat antoivat maahanmuuttajille ohjausta ja neuvontaa mm. arjen asioihin, kuten esim. asumiseen, päivähoidon, kouluun, suomen kielen opiskeluun ja terveystalouteihin liittyvissä kysymyksissä. Valtaosa kysymyksistä liittyi terveydenhuoltoon (ajanvaraus, yleinen ohjaus terveystalouteihin), sosiaaliturvaan (Sosiaalitoimi, kela ym. ohjaus), työllistymiseen sekä päätösten ja prosessien selventämiseen liittyviin asioihin. Neuvonnasta kysyttiin neuvoa myös paljon muihin arkipäivän tilanteisiin. Hankkeen aikana neuvontaan hakeutuneista asiakkaista yli puolet (62 %, n= 368) oli asunut Suomessa alle kolme vuotta. Myös osa pidempään asuneista hakeutui ohjauspalveluita, yli 5 vuotta Suomessa asuneita ohjauksen asiakkaista oli 22 %. (Alpo –asiakasrekisteri 2011).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksessani kerään asiakaslähtöistä laadullista tietoa maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalvelusta Ylä-Savossa. Tutkimustehtävänä on selvittää millaista tietoa maahanmuuttajat hakevat ohjaus- ja neuvontapalvelusta, kuinka palveluun ohjautaan ja millaisia haasteita maahanmuuttajat kokevat kohtaavansa maahanmuuton alkuvaiheessa. Selvitän myös ohjauksen- ja neuvonnan merkitystä kotoutumisessa maahanmuuttajien näkökulmasta.

4.1 Tutkimustehtävä

Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauspalveluista ei ole olemassa vielä paljon tutkimustietoa, joten tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa palvelun tarpeista asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat ne maahanmuuttajat jotka ovat käyttäneet alueen maahanmuuttajaneuvojan ohjaus- ja neuvontapalveluita.

Opinnäytteeni tutkimusongelmat ovat:

Millaisia haasteita maahanmuuton alkuvaiheessa maahanmuuttajat kohtaavat?

Millaista tietoa maahanmuuttajat hakevat ohjaus- ja neuvontapalveluista? Kuinka palveluun ohjaututaan?

Onko ohjaus- ja neuvontapalvelun asiakkuus edistänyt asiakkaiden kotoutumista? Millä tavoin?

Tutkimuksen tarkoituksena on nostaa esille keskeisiä teemoja ja aihealueita, joihin maahanmuuttajat kokevat tarvitsevänsä ohjausta ja neuvontaa Suomeen muutettuaan.

Tutkimuksesta hyötyvät ohjaus- ja neuvontapalveluita tarjoavat tai kehittävät yhteisöt, kunnat, järjestöt tai muut tahot. Tutkimustiedon myötä asiakkaiden palvelutarpeita saadaan profiloitua ja hyödynnettyä mm, ohjaajien ja neuvojien perehdytyksessä ja koulutuksessa.

4.2 Tutkimuskohde

Opinnäytteen tutkimusympäristönä on Ylä-Savon seutukunta ja tutkimuskohteena Ylä-Savon kuntien yhteisen maahanmuuttajaneuvojan maahanmuuttaja-asiakkaat.

Ylä-Savon seutukunta kuuluu Pohjois-Savon maakuntaan. Ylä-Savon seutukuntaan kuuluu 7 kuntaa: Iisalmi, Keitele, Pielavesi, Lapinlahti, Kiuruvesi, Vieremä ja Sonkajärvi. Asukkaita Ylä-Savon seutukunnassa on 59 000.



KUVIO 5. Ylä-Savon seutukunta. (Ylä-Savon kunnat 2012)

Ylä-Savon elinkeinorakenteen perustana ovat 3100 yritystä ja 2700 maatilayritystä, joista 883 on maidontuotantotiloja. Valtaosa alueen yrityksistä on pienyrityksiä (98%). Suuri, yli 100 henkilön yrityksiä on alueella vain 1% kaikista yrityksistä. (Kohti yhteistä elinkeinopolitiikka 2008, 8)

Ylä-Savon tulevaisuuden haasteina on alueen ikääntymisen myötä mm. osaavan työvoiman saatavuus. Sosiaali- ja terveyssektorilla eläköitymisen myötä työväestöstä poistuu vuoteen 2020 mennessä 50 % alueen työväestöstä. (Kohti yhteistä elinkeinopolitiikka 2008, 11)

Ylä-Savon elinkeinopoliittinen visio on luoda vuoteen 2020 mennessä alueelle osaamiskeskittymät maidon ja lihan tuotannon sekä metalli – ja puuteollisuuden alueilla perustuen alueella jo oleviin vahvuuksiin näillä elinkeinoaloilla. (Ylä-Savon koheesio – ja kilpailukykyohjelma 2009, 2)

Väestön ikääntymisen sekä alueelta poismuutto aiheuttavat työvoimapulaa, jonka vuoksi alueelle tarvitaan aktiivisia toimenpiteitä myös maahanmuuton ja kotouttamisen edistämiseksi. (Ylä-Savon koheesio ja kilpailukykyohjelma 2009, 6)

Ylä-Savon alueelle on jo vahvasti suuntautunut työperäistä maahanmuuttoa, mm. maatalouden sektorilla. Alueella asui ulkomaan kansalaisia 542 henkilöä vuonna 2011, joka on 0,9 % koko alueen väestöstä. Muita kuin suomea tai ruotsia puhuvia asui alueella 642 henkilöä. Luku sisältää mm. Suomen kansalaisuuden saaneet henkilöt. Alueen kansainvälistyminen on noussut samaan tahtiin koko Suomen maahanmuuton lisääntymisen myötä. Joissakin kunnissa, kuten esim. Vieremällä, maahanmuuttajien määrä on kasvanut merkittävästi viimeisen kymmenen vuoden aikana. (Tilastokeskus 2011)

	Vieraskieliset				Ulkomaan kansalaiset			
	1980	1990	2000	2011	1980	1990	2000	2011
Iisalmi	9	51	123	262	19	59	105	216
Keitele	0	1	9	23	6	4	14	22
Kiuruvesi	3	18	65	72	2	26	66	66
Lapinlahti	3	12	29	120	7	18	30	96
Pielavesi	0	5	47	73	2	6	46	55
Sonkajärvi	2	3	9	32	3	5	11	27
Vieremä	6	1	4	63	6	3	6	60
Yhteensä	23	91	286	645	45	121	278	542

KUVIO 6. Ylä-Savon vieraskieliset sekä ulkomaan kansalaisten määrä kunnittain 1980 -2011. (Tilastokeskus 2011)

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Ylä-Savon seudun kuntien yhteisen maahanmuuttajaneuvojan asiakkaat. Maahanmuuttajaneuvontaa on toteutettu kunnissa vuodesta 2009 läh-

tien, ensin hankerahoituksella, ja vuoden 2012 alusta alkaen kuntien rahoittamana kunnan palveluna. Palvelusta vastaa alueen kiertävä maahanmuuttajaneuvoja, joka tarjoaa neuvontaa ja ohjausta kaikkien Ylä-Savon kuntien maahanmuuttajille.

Kymmenen kunnan alueella toteutettuun maahanmuuttajaneuvonnan palveluun ohjautui hankerahoituksella toteutettuna kahden vuoden toiminta-aikana vuosina 2009 – 2011 yhteensä 368 asiakasta. Neuvojia alueella toimi hankeaikana neljä, joista kaksi Ylä-Savon alueella. Maahanmuuttajia koko 10 kunnan hankealueella oli yhteensä n. 2500 henkeä, joista suurin osa, eli n. 1700 henkilöä asui Kuopiossa. Hankealueen maahanmuuttajista siis n. 15 % käytti hankkeen aikana neuvontapalveluita. Suurin osa asiakkaista (69 %) oli venäjänkielisiä ja pääosa asiakkaista oli muuttanut Suomeen perhesiteen tai työn perusteella. Myös paluumuuttajia oli asiakkaissa paljon. (Alpo –asiakasrekisteri 2011)

Maahanmuuttajaneuvonnan käytännön toteutus on pyritty rakentamaan siten, että se tavoittaisi mahdollisimman helposti tietoa tarvitsevat asiakkaat ja palveluun olisi helppo ohjautua. Tavoitteena on ollut saattaa heti kuntaan muuton alkuvaiheessa tieto neuvontapalvelusta maahanmuuttajalle, jotta hän tarvittaessa voi ottaa neuvojaan yhteyttä. Yhteydenotto tapahtuu asiakkaan aloitteesta, mutta palvelu on pyritty rakentamaan matalan kynnyksen periaatteella, jotta yhteydenotto olisi mahdollisimman helppoa. (Rahkema 2012)

Maahanmuuttajaneuvojalla on toimisto Iisalmen kaupungin keskustassa, sekä häneen voi olla yhteydessä myös sähköpostitse sekä puhelimitse. Palvelusta tiedotetaan Iisalmen kaupungin nettisivuilla, ja neuvoja tiedottaa palvelusta vierailemalla esimerkiksi alueen suomen kielen kursseilla. Neuvoja on myös säännöllisesti ollut esillä paikallisessa mediassa, jonka myötä palvelua on tehty tutuksi kuntalaisille. (Rahkema 2012)

4.3 Tutkimusote

Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on oikean, eli todellisen elämän kuvaaminen ja tarkastelu, joka sisältää ajatuksen todellisuuden moninaisuudesta. Todellisuutta ei kuitenkaan voi mielivaltaisesti pirstoa osiin vaan tapahtumat muokkaavat toinen toistaan ja niiden välillä on mahdollista löytää erilaisia syy-seuraussuhteita. Laadulliselle tutkimukselle

ominaista onkin pyrkiä kuvaamaan tutkittavaa kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti huomioon ottaen kuitenkin tutkijan arvolähtökohdat ja kykeneväisyyden objektiivisuuden, jotka vaikuttavat aina lopputulokseen. Laadullisessa tutkimuksessa tuloksena on aina ehdollisia selityksiä johonkin aikaan tai paikkaan rajoittuen (Hirsjärvi ym.1997, 161).

Tutkimuksessani perehdytään maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden asiakkuuksien tutkimukseen kokemuksen kautta. Asiakkuuskokemuksia kartoitan haastattelututkimuksen avulla. Tutkimukseni on otteeltaan fenomenologinen ja kohdistuu maahanmuuttajien ohjauskokemuksen ja sen vaikuttavuuden arviointiin. Tutkimusaineiston kokoon teema-haastatteluna.

Fenomenologisen tutkimuksen keskeinen tutkimuskohde on ihmisen kokemus. Tämä tutkimuskohde voi antaa uusia lähestymistapoja eri tieteenaloille lähestyä jotain jo tutkittua aihetta. Kokemukset ovat aina mukana ja kokemuksen kautta tutkimusaiheeseen palaaminen voi antaa uutta ja mielenkiintoista tietoa. (Metsämuuronen 2006, 152) Maahanmuuttajilla näitä kokemuksia voivat jäsentää aikaisemmat kokemukset ja elämänhistoria, kulttuuri ja koulutustausta. Nämä kokemukset jäsentävät uuteen maahan ja kulttuuriin asettautumista, joilla voi olla suurikin merkitys uuteen maahan asettautumisessa.

Fenomenologia voidaan ymmärtää tieteellisenä lähestymistapana, tutkimusotteena tai metodina (Metsämuuronen 2006, 153). Fenomenologian lähtökohta on siinä, että ihminen on tajunnallinen olio, jonka tajunnallinen toiminto suuntautuu aina johonkin. Näin ollen aina kun ihmisen toiminta valitsee kohteensa, kokee hän elämyksiä, siitakin huolimatta että hän ei aina pysty tunnistamaan toimintansa kohdetta josta elämys syntyi. Kokemus onkin suhde toiminnan ja kokemuksen välillä, joka syntyy ihmisen ja hänen elämäntilanteensa välille. (Metsämuuronen 2006, 165)

Fenomenologiassa ihmisen kokemus käsitetään hyvin laajasti kokemuksellisena suhteena omaan todellisuuteen maailmasta jossa hän elää. Yksilön suhde toisiin ihmisiin, kulttuuriin ja luontoon ilmenee hänen kokemuksessaan joka muodostuu vuorovaikutuksessa hänen todellisuutensa kanssa. Fenomenologian lähtökohtana on kokemuksellisuus, joka

käsitellään ihmisen maailmansuhteen perusmuotona. Todellisuus ei ole neutraali massa, vaan kokemus muotoutuu merkitysten mukaan. (Aaltola ym. 2007, 29)

Fenomenologisen näkökulman mukaan kokemus muotoutuu merkityksen mukaan. Kokemuksellisuus puolestaan on ihmisen maailmansuhteen perusmuoto, joka on intentionaalinen eli kaikki merkitsee meille jotain. Todellisuus ei ole vain neutraali olomuoto, vaan jokainen havaintomme määräytyy havaittujen kiinnostusten, pyrkimysten ja uskomusten valossa. Ihmisen toimintaa voidaan ymmärtää selvittämällä millaisten merkitysten pohjalta hän toimii. (Laine 2007, 29)

Tutkimuksessani maahanmuuttajien ohjauskokemuksista pyrin löytämään asiakkuuskokemuksen kautta syntyneitä tietoja syy-seuraussuhteista ohjauspalveluun hakeutumisessa. Millaisissa asioissa asiakkaat hakevat ulkopuolista tukea arjen hallintaan ja kuinka he kokevat ohjauksen tukevan heidän kotoutumistaan ja arjessa selviytymistään, ja kuinka elämäntilanne maahanmuuttajana vaikuttaa tuen tarpeeseen.

4.4 Tutkimusaineiston koonti

Tutkimuksessani käytän tutkimusmenetelmänä tutkimushaastattelua ja tutkimusaineiston hankinnassa metodina puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua.

Teemahaastattelu on eräänlainen tutkijan aloitteesta tapahtuva keskustelu, jossa selvitetään kohderyhmän ajatuksia halutusta aiheesta. Teemahaastattelu tapahtuu tutkijan aloitteesta ja tutkijan ehdoilla, ja haastattelulla pyritään vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa selvittämään haastateltavien ajatukset ja mielipiteet tutkimuksen aihepiiristä. (Aaltola ym. 2007, 25).

Teemahaastattelussa ei ole tarkoin valittua kysymysten muotoa tai esittämisjärjestystä mutta haastattelu kohdistuu ennalta valittuihin teemoihin (Hirsjärvi ym. 1985, 36).

Vaikka teemahaastattelussa haastattelun aihepiiri on ennalta määritelty, menetelmästä puuttuu kuitenkin kysymysten tarkka muoto ja järjestys, haastattelijalla vain varmistaa että ennalta päätetyt teema-alueet käydään haastattelussa läpi. (Aaltola ym. 2007, 28).

Maahanmuuttajien ollessa kohteena valitsin teemahaastattelun tutkimusmenetelmäksi, koska uskon tällä menetelmällä saavani vuorovaikutuksellisempaa kokemuksellista tietoa tutkimusaineistoon haastateltavien kokemuksista ja ohjauksen merkityksistä, kuin esimerkiksi lomakehaastattelulla. Haastattelulla voidaan myös pienentää väärinymmärryksen riskiä ja avata tarvittaessa haastattelutilanteessa käsitteitä tai teemoja tarkemmin. Koska haastateltavat eivät voi käyttää omaa äidinkieltään haastattelutilanteessa, on haastattelutilanteessa käytettävä erityistä tarkkuutta ja herkkyyttä jotta haastattelija ja haastateltavat ovat samalla ymmärryksen tasolla haastattelun teemoissa.

Teemahaastattelussa vaaditaan joustavuutta kielellisessä ilmaisussa abstraktin ja konkreettisen ilmaisun välillä. Haastattelun alkumetreillä haastattelija saa käsityksen haastateltavan kielellisestä tasosta, jonka pohjalta haastattelijan olisi löydettävä oikea ilmaisun taso ja pyrittävä omaksumaan haastateltavien ymmärtämiä ilmaisuja. (Hirsjärvi ym. 2008, 103)

Teemahaastattelun juuret pohjautuvat Mertonin, Fiskin ja Kendallin määrittelemään kohdennettuun haastatteluun (the focused interview), jonka ominaispiirteitä on mm. haastateltavien kokemus tietystä tilanteesta. Teemahaasta eroaa kohdennetusta haastattelusta kuitenkin mm. siitä ettei se edellytä mitään kokeellisesti tuotettua yhteistä kokemusta. Teemahaastattelun perusideana on että yksilön kokemuksia, ajatuksia ja tunteita voidaan teemahaastattelun menetelmällä tutkia. Teemahaastattelussa fokuksessa on haastateltavien elämymaailma ja heidän määritelmä kokemistaan tilanteista. Teemahaastattelu ottaa kuitenkin huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja sen että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi ym. 2008, 48)

Teemahaastattelun toteutusta ohjaavat tietyt säännöt. Haastattelussa on otettava huomioon haastateltavan juridiset, eettiset ja moraaliset oikeudet. Haastattelun on tapahduttava etikettisääntöjen puitteissa ja haastattelijaa koskee vaitiolovelvollisuus. Teemahaastattelussa haastattelijan edellytetään pidättäytyvän liiallisista omista kommentteista. (Hirsjärvi ym. 2008, 101)

Kun kyse on tutkimushaastattelusta, haastattelulla on välillinen arvo tutkimusprosessissa ollen osa laajempaa tieteellisen päättelyn ketjua. Haastattelu on myös ennen kaikkea kä-

sitteisiin, merkitykseen ja kieleen perustuvaa toimintaa. Tutkimusprosessi ja kieli kytkeytyvätkin kiinteästi toisiinsa. Tutkimushaastattelussa tulee myös huomioida että haastattelutilanteessa henkilöt tuovat tilanteeseen aiemman kokemuksensa, jotka huomioiden haastattelua tulkitaan. (Hirsjärvi ym. 2000, 41) Teemahaastattelussa tunnusomaista on ottaa huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi ym. 2000, 48)

Toteutin tutkimuksen aineiston keruun täsmäryhmähaastatteluna. Täsmäryhmähaastattelussa (engl. focus group interview) haastattelu toteutetaan ennalta valitulle ryhmälle. Ryhmä koostuu henkilöistä, joiden mielipiteillä ja asenteilla on vaikutusta tarkasteltavaan ilmiöön. Täsmäryhmiä käytetään yleisimmin silloin, kun tarkoituksena on mm. paljastaa kuluttajien tarpeita tai asenteita tai kehittää uusia palveluita. (Hirsjärvi ym. 2000, 62). Tutkimuksen kohteena tässä tutkimuksessa on maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelu Ylä-Savossa ja täsmäryhmänä ohjauksen asiakkaat.

Opinnäytetyötäni varten haastattelin kahdeksaa maahanmuuttajaneuvonnan asiakasta. Haastattelut toteutettiin kahtena täsmäryhmähaastatteluna. Toinen haastattelu toteutettiin englanniksi ja toinen suomeksi. Toisessa haastattelussa ryhmän koko oli kolme henkilöä ja toisessa viisi henkilöä. Haastateltavat tavoitettiin maahanmuuttajaneuvonnan kautta. Neuvoja toimitti asiakkailleen opinnäytetyöstäni tiedotteen, jossa pyydettiin osallistumaan haastatteluun. Haastattelun toteutettiin huhtikuussa 2012, toinen Iisalmessa ja toinen Vieremällä. Kumpikin haastattelu kesti noin 60 minuuttia ja haastattelut nauhoitettiin, litteroitiin ja analysoitiin.

Haastatteluiden aluksi esittäydyin, kerroin tutkimukseni taustoista sekä tavoitteista. Kerroin haastatteluaineiston käytöstä vain tutkimustarkoitukseen, kaikkia haastatteluun osallistuneita koskevasta vaitiolovelvollisuudesta ja aineiston tuhoamisesta sen analysoinnin jälkeen. Haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi en käytä tarkkoja kuvauksia haastateltavista. Haastateltavien suoria lainauksia käytettäessä käytän heistä tunnuksia haastateltava 1-8 (H1-8).

Haastateltavat olivat asuneet Suomessa muutamasta kuukaudesta kahdeksaan vuoteen. Maahanmuuttajaneuvonnan ensisijainen kohderyhmä on tarjota palveluita vasta Suomeen

muuttaneille maahanmuuttajille, mutta usein myös pidempään Suomessa asuneet tarvitsevat ohjausta. Alpo –tukirakenteeseen kuuluvien hankkeiden maahanmuuttajille suunnattuihin neuvontapalveluihin hakeutuneista 39 % on asunut Suomessa 1 – 3 vuotta ja 24 % yli viisi vuotta. (Hallikainen 2011)

Haastatelluista maahanmuuttajista kolme oli asunut yli 3 vuotta Suomessa ja viisi alle 3 vuotta. Tämä osoittaa osaltaan sitä, kuinka kotoutumisprosessi on yksilöllinen ja monet maahanmuuttajat tarvitsevat ohjausta myös useamman vuoden Suomessa asumisen jälkeen. Haastatelluista kuusi tuli EU- maista ja kaksi EU:n ulkopuolelta. Kaikki haastateltavat olivat saapuneet suomeen työn tai perhesiteen perusteella (viisi työn ja kolme perhesiteen perusteella). Lähtömaalla on merkitystä monessa prosessissa mm. maahanmuuton alkuvaiheissa, esimerkiksi EU:n ulkopuolelta tulleiden haettava oleskelulupaa kun taas EU- maista tulleille riittää yli kolmen kuukauden oleskelussa rekisteröinti Maistraatissa. Tämä osaltaan vaikuttaa myös tutkimustuloksiin, toiset joutuvat hoitamaan enemmän ja erilaisia maahanmuuton alkuvaiheen asioita kuin toiset lähtömaasta, ja mm. tuloperusteesta johtuen.

Kun kyse on tutkimushaastattelusta, haastattelulla on välillinen arvo tutkimusprosessissa ollen osa laajempaa tieteellisen päättelyn ketjua. Haastattelu on myös ennen kaikkea käsitteisiin, merkitykseen ja kieleen perustuvaa toimintaa. Tutkimusprosessi ja kieli kytkeytyvätkin kiinteästi toisiinsa. Tutkimushaastattelussa tulee myös huomioida että haastattelutilanteessa henkilöt tuovat tilanteeseen aiemman kokemuksensa, jotka huomioiden haastattelua tulkitaan. (Hirsjärvi ym. 2000, 41) Teemahaastattelussa tunnusomaista on ottaa huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi ym. 2000, 48)

Haastattelussa käyttämäni teemahaastattelurunkoa lähdin hahmottamaan tutkimuskysymysten pohjalta. Jokaiseen tutkimuskysymykseen liittyen erittelin teemoja, joiden alle tein tarkentavia kysymyksiä. Kumpikin tutkimushaastattelu eteni hieman eri järjestyksessä, mutta kaikki teemahaastattelurungon teemat läpikäyden. Haastatteluiden analysoinnissa käänsin toisen haastatteluaineiston myös englannista suomeksi.

Teema	Teoriayhteys	Kysymysmuotoilu
Maahanmuuton alkuvaiheen haasteet	Laki kotoutumisen edistämisestä 2011; Arajärvi 2009; Hallikainen 2011; Huddleston ym. 2011	Mitkä asiat ovat erityisen haastavia maahanmuuton alkuvaiheessa?
Ohjautuminen ohjaus ja neuvontapalveluihin	Laki kotoutumisen edistämisestä 2011; Valtion kotouttamisohjelma 2012; Huttunen ym. 2012	Miten ohjaus- ja neuvontapalveluihin ohjaututaan?
Ohjauksen ja neuvonnan sisällöt	Hallikainen 2011; Juuti ym. 2010; Mustonen 2007	Millaista tietoa neuvontapalveluista haetaan?
Maahanmuuttajaneuvonnan asiakkuuden merkitys kotoutumisessa	Laki kotoutumisen edistämisestä 2011; Valtion kotouttamisohjelma 2012; Karinen 2011; Juuti ym. 2010; Viinikainen 2011; Uusikylä 2011; Susi ym. 2011	Tukeeko alkuvaiheen ohjaus – ja neuvonta kotoutumista?

KUVIO 7. Teemahaastattelun haastatteluteemat

4.5 Aineiston analyysi

Hirsjärven (2009, 221) mukaan aineiston analyysi on tutkimuksen ydinasia. Aineiston analyysissä tutkijalle selviää millaisia vastauksia hän saa tutkimusongelmiinsa. Aineiston analyysi vaatii tutkijalta aineiston luokittelua, vertailua, tulkitsemista ja teorisointia (Aaltola ym. 2007, 113).

Haastattelun ollessa aineiston tuottamisen tapana tutkimuksessa, tuloksena on usein laaja ja monikerroksinen aineisto, jota voi hyödyntää monella eri tavalla. Aineiston kokoami-

nen ja käsittely linkittyvätkin tiiviimmin yhteen kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Aineiston luokittelu, sen analysointi ja raportointi ovat kolme olennaista osaa aineiston käsittelyssä, joiden painotukset vaihtelevat riippuen tutkimuskohteesta tai muista tutkimukseen vaikuttavista tekijöistä. (Ruusuvuori 2010 11)

Aineiston analyysin vaiheet koostuvat Ruusuvuoren (2010, 12) mukaan pääpiirteittäin seitsemästä eri vaiheesta. Tutkimusongelman määrittely ja aineiston keruu muodostavat luonnollisesti kaksi ensimmäistä vaihetta. Aineiston ollessa kerättynä siihen tutustutaan ja tarpeen mukaan rajataan ja järjestellään (3. vaihe). Aineiston analyysi ja teemojen vertailu muodostaa viidennen vaiheen analyysissä, jonka jälkeen tuloksia voidaan koota ja tulkita (6. vaihe). Viimeisenä vaiheena aineiston analyysissä on käytännön vaikutusten ja jatko-tutkimuskohteiden identifointi.

Aineiston analyysissä luokittelu on yksi keskeinen osa aineiston käsittelyä. Aineiston luokittelu luo kehyksen sille kuinka aineistoa voidaan myöhemmin tulkita. Luokittelussa onkin kyse päättelystä, jossa luokittelun pääkriteerinä on tutkimusongelma, ja jossa teemahaastattelun teemat voivat toimia alustavina luokkina. (Hirsjärvi ym. 2000, 178 – 148).

Luokat, joihin aineisto kootaan, voidaan valita jo ennen aineiston jäsentämistä eli koodaamista, aiemman teoreettisen tiedon pohjalta, tai sen aikana aineistosta nousseiden olennaisten teemojen pohjalta. Teknisesti koodaus tarkoittaa tekstin teemoittelua valittujen luokkien pohjalta ja niiden kokoamista yhteen. Aineiston tulkinta koostuu aineiston lukemisen, teoreettisen viitekehyksen sekä tutkijan kokemuksen pohjalta. Sisällöllisesti koodaus onkin aineiston tulkintaa ja osa analyysiä, sillä etsiessään tekstistä sisältöä teemoittain, tutkija samalla tulkitsee aineistoaan. (Aaltola ym. 2007, 113 – 114)

Tutkimuksessani teoreettinen viitekehys rakentui maahanmuuttajien kotoutumisen tuen ympärille ja aineiston luokittelu muodostui tutkimusongelmien pohjalta ja jäsenyi tutkimushaastatteluiden myötä.

Teemahaastattelussa aineiston voi jäsenellä uudestaan litteroinnin jälkeen teemoittain eli siten että jokaisen teeman alla on jaettu haastateltavien vastaukset tähän teemaan liittyen. Teemoittelun jälkeen aineiston analysointi voidaan aloittaa valitsemalla yksi teema ker-

rallaan ja valita vastauksista antoisimmalta tuntuva vastaus ja katsoa mitä se sisältää. (Eskola ym. 2007, 42)

Aineiston analyysissä tutkija tulkitsee koko aineiston ja esittää sen pohjalta tulkintansa. Analyysin tehtävä on tiivistää ja jäsentää aineisto siten että mitään olennaista ei jää pois vaan päinvastoin sen informaatioarvo lisääntyy. Tähän päästään mm. aineiston tematisoinnilla ja tyypittelyllä. Tematisoinnissa aineisto ryhmitellään teemoittain ja nostetaan tutkimusongelmaa koskevia ja konkretisoivia sitaatteja esiin. (Aaltola 2007, 171 - 173)

Kahdeksan haastateltavan teemahaastatteluaineiston litterointi tuotti aineistoa lähes viidenkymmenen liuskan verran. Aineiston litterointi oli suhteellisen hidasta ja työlästä. Litterointia hidasti osallaan myös se, että litteroinnin ohessa käänsin englanniksi toteutetun haastattelun suomeksi. Litteroinnin jälkeen jatkoin analysoimalla aineistoa ja teemoitteen haastatteluaineiston tutkimusongelmien mukaisiin teemoihin. Poimin aineistosta tekstiin myös suoria sitaatteja konkretisoimaan tuloksia.

Tutkija voi lähteä rakentamaan analyysiä aineistosta joko haastateltavien mukaan tai teemoittain, kuten edellä on kuvattu. Haastateltavien mukaan analyysissä edetään haastateltava kerrallaan, jolloin voidaan rakentaa erilaisia tapauskuvauksia tai tyypittelyjä. Teemoittain edetessä analyysissä edetään tutkijan valitsemien teemojen mukaan, jolloin analyysin kohteena ei suoraan ole välttämättä kokonainen teema vaan analyysi voidaan pilkkoa tässä vaiheessa pienempiin osiin. (Aaltola 2007, 174)

Aineistosta nousi tutkimusongelmien mukaisia pienempiin kokonaisuuksiin jaettuja teemoja esille analyysin myötä. Jaoin aineistosta nousseet ydinasiat ensin tutkimusongelmien mukaisiin teemoihin, jonka jälkeen pilkoin tutkimusongelmien pohjalta esille nousseita alateemoja. Teemat on esitelty seuraavassa kappaleessa tutkimustuloksissa.

Alasuutari (2001, 44) vertaa laadullisen tutkimuksen analyysiä arvoituksen ratkaisemiseen. Laadullisessa tutkimuksessa arvoituksen ratkaisemisessa käytetään hyödyksi aineistoa eli saatuja vihjeitä ja johtolankoja saadakseen tehtyä tulkintoja tutkittavasta ilmiöstä.

5 TULOKSET

5.1 Maahanmuuttajan kotoutumisen ensiaskeleet

Maahanmuuttaja kohtaa usein maahan tulon alkuvaiheessa monenlaisia viranomais- ja muita prosesseja, jotka koetaan haastaviksi hoitaa. Maahanmuuttajan lähtömaa ja tausta vaikuttavat mm. siihen millaisia lupa- ja muita viranomaisprosesseja maahanmuuttaja alkuvaiheessa Suomeen muutettaessa kohtaa. Vapaan liikkuvuuden myötä EU- maista tulevat pääsevät monessa asiassa kevyemmällä byrokratialla kuin esimerkiksi EU- maiden ulkopuolelta tulevat. Myös mm. koulutustausta ja yhteiskunnalliset erot lähtömaan ja tulomaan välillä voivat vaikuttaa siihen kuinka haastavaksi esimerkiksi viranomaisasiointi koetaan. Hyvin erilaisista yhteiskuntarakenteista tulleilla kotimaassa vastaavia yhteiskuntapalveluita tai viranomaisia kuin Suomessa ei välttämättä ole ollenkaan.

Virkakoneistossa asioinnin haasteet

Sekä EU- maista kuin EU:n ulkopuolelta tulleet maahanmuuttajat toivat haastatteluissa esille eri viranomaisten luona asioiden hoitamisen työlääksi. Useassa eri virastossa asioinnin vaikeus ja avuttomuuden tunne kyvyttömyydessä hoitaa omia asioita nousi haastatteluissa esille. Myös arkipäiväiset asiat, kuten kaupassa asiointi koettiin hyvin vaikeaksi ilman suomen kieltä. Kokemuksiin asioinnin haasteellisuudesta voi vaikuttaa osaltaan yhteiskunta- ja palvelurakenteiden erilaisuus eri maissa. Jos asiointikokemus virastoissa omalla kielellä on ollut jo omassa lähtömaassa vähäistä, voi se jo osaltaan vaikeuttaa palveluissa asioinnin omaksumista uudessa kulttuurissa.

”Se, että olen EU –maasta, teki monet asiat minulle helpommaksi..mutta haastavinta minulle oli työttämyysasiat, kursseille hakeminen, KELA:n kanssa asioiden selvittely..ja minulla oli se verokorttiasia..en tiedä onko se tavallista, mutta minulla oli tällainen koominen päivä, jolloin kirjaimellisesti ajoin kolmen paikan väliä ja minun piti tehdä asiat juuri oikeassa järjestyksessä että sain annetuksi paperit eteenpäin ja leimat niihin...”(H5)

”..Sellaiset maahanmuuttajat kuin minä, jotka tulevat maista joissa on täysin erilaiset säännöt, yhteiskunta ja kulttuuri, kaikki on täällä uutta ja hämmentävää ja niin vaikea ymmärtää...se ei riipu siitä oletko älykäs tai mikä on sinun koulutustaso, ei, koska kaikki on niin uutta ja pitäisi olla kurssi näistä asioista, muutama tunti jossa voisi kuulla tästä yhteiskunnasta...koska tarvitset tietää perusasiat ja sitten voit saada lisätietoa asioista... niin monta kertaa minulla ei ollut juuri näitä perustietoja..” (H3)

Asiakaspalvelussa piilevien asenteiden haasteet

Maahanmuuttajat toivoivat viranomaisilta auttavaisempaa otetta asioiden käsittelyssä tai asioiden selventämisessä. Niukat resurssit rajoittavat usein kuitenkin syvemmän yksilöllisen ohjauksen mahdollisuuksia. Viranomaisasioiden haasteellisuuden koettiin olevan kytköksissä kuitenkin myös mm. työntekijöiden omiin asenteisiin. Asioiden helppous tai vaikeus oli sidoksissa haastateltavien mielestä virkailijan omiin asenteisiin maahanmuuttajia kohtaan. Osa haastatelluista kertoi tästä syystä jopa välttävänsä asiointia tietyissä paikoissa tai sellaisten henkilöiden kanssa, joiden kanssa he olivat kokeneet asioiden vaikeaksi. Toisaalta näiden todettiin olevan tiettyjä erityistapauksia, ja yleisesti oltiin tyytyväisiä palveluihin.

”Minulla on pointti, jos suomalaiset haluavat että opimme suomen kielen, miksi he eivät auta..jos menen johonkin toimistoon jossa täytyisi täyttää joku lomake, vain suomeksi, ja jos puhut virkailijalle, hän puhuu sinulle vain suomeksi, se on vaikeaa, joskus huomaan että he puhuisivat hyvää englantia, mutta he haluavat puhua suomea..koska se on helpompaa heille..oli sinulla ongelma tai ei, se ei ole heidän velvollisuutensa, heidän työnsä..on sama heille onko sinulla ongelma tai ei..täytyä lomake tai jätä täyttämättä..” (H3)

”jos se ihminen auttaa ja niin ku ymmärtää minua, minulla kun on vaikeuksia kun mä puhun, mutta jos hän haluaa meitä auttaa niin sitten hän ymmär-

tää mitä minä puhun, mutta jos hän ei oo minusta kiinnostunut..niin et ulkomaalainen, ni ei hän ymmärrä ei mitään...”(H1)

”Meidän on niin ku vaikea...mit se on..niin ku selittää, tehdä itsensä, niin ku ymmärtettäväksi..meillä ei oo, riitä niitä sanoja...ja et, se riippuu ihmisestä, kuka haluaa ymmärtää ja kuka ei...(H6)

Maahanmuuttajien määrän kasvun alueella katsottiin muokanneen ihmisten asenteita positiiviseen suuntaan. Myös maahanmuuttajaneuvojan olemassaolon uskottiin vaikuttaneen positiivisesti viranomaisten suhtautumiseen maahanmuuttajia kohtaan.

”Tuntuu että sen verran kun minäkin 6 vuotta kun ollut niin sen verran enemmän näitä maahanmuuttajia tullut että Iisalmeenkin että se suhtautuminen on paljon myönteinen...”(H7)

Tulokset maahanmuuton alkuvaiheen vaikeudesta ovat samansuuntaisia Mustosen (2007, 59) kanssa. Mustosen mukaan maahanmuuttajien kokemukset maahanmuutosta ovat vaikeita. Maahanmuuttajia mietityttää mm. uudessa maassa pärjääminen ja palveluiden saatavuus, mistä niistä saa tietoa ja onko oikeutettu niihin.

Uusikylän (2010, 47) mukaan maahanmuuttajat ovat Itä-Suomessa tyytyväisiä kunnan palveluihin byrokratiasta ja moneen lukuun asioinnista huolimatta. Maahanmuuttajat ovat tosin asiakaskuntana vaatimattomia, koska monet vertaavat palveluiden tilaa oman kotimaansa tilanteeseen, joka johtuu ainakin osin siitä että moni on lähtöisin hyvin vaatimattomista yhteiskunnallisista oloista.

5.2 Ohjautuminen maahanmuuttajaneuvontaan

Haastatellut olivat ohjautuneet neuvontaan monin eri tavoin. Hieman yli puolet haastatelluista maahanmuuttajista oli kuullut palvelusta suoraan maahanmuuttajaneuvojalta mm. kielikurssilla ja sitä kautta ohjautunut palveluun. Neuvonnasta oli saatu tietoa myös lehti-ilmoituksesta, internetistä ja toisten maahanmuuttajien kautta. Neuvontapalveluun ohjautumisessa henkilökohtaiset suorat kontaktit olivat merkittävässä roolissa palveluun ohjau-

tumisessa. Vain kaksi haastatelluista oli ohjautunut muun kuin henkilökohtaisten kontaktien (opettaja, tuttavat) kautta palveluun.

Henkilökohtainen kontakti maahanmuuttajiin on tärkeässä roolissa maahanmuuttajille tiedottamisessa, ja Ylä-Savossa neuvontapalvelun tiedotusta toteutetaan jalkautumalla paljon sellaisiin paikkoihin, joissa maahanmuuttajia on mahdollista kohdata, esimerkiksi käymällä säännöllisesti kielikursseilla esittäytymässä. (Rahkema 2012)

Kaikista Ylä- Savon maahanmuuttajaneuvontaan ohjautuneista asiakkaista vuoden 2102 ensimmäisellä kolmanneksella lähes puolet (42 %) oli saanut tiedon palvelusta tuttaviltaan, ja (34 %) opettajalta. Henkilökohtaiset kontaktit osoittavat siis olevan merkittävässä roolissa palveluun ohjautumisessa. (Asiakasrekisteri 2012)

Myös Juutin (2010, 31) selvityksen mukaan maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden parhaana tiedotusväylänä toimivat tuttavat ja omaiset. Myös muu kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus koetaan merkittäväksi tiedotusväyläksi. Näiden jälkeen tärkeiksi tiedotuskanaviksi nostetaan internet, maahanmuuttajajärjestöt, esitteet, valtion virastot ja laitokset, kunnat ja puhelinpalvelu.

Neuvontapalveluun oli myös otettu yhteyttä ennen Suomeen muuttoa. Yhteydenoton mahdollisuus ennen Suomeen muuttoa koettiin hyödyllisenä, erityisesti siksi että yhteydenotto oli mahdollista suorittaa muullakin kuin suomen kielellä.

Maahanmuuttajaneuvonnan kaikista asiakkaista vain 3 % on ottanut yhteyttä neuvojaan ennen Suomeen muuttoa, joten kyseessä on ainakin vielä hyvin marginaalinen osa asiakkaista. (Asiakasrekisteri 2012)

” Kun tiesin että olen muuttamassa Suomeen, mietin heti kielikurssille menemistä ja sitä millainen tilanne Suomessa niiden suhteen olisi...löysin maahanmuuttajaneuvojan sähköpostiosoitteen Iisalmen kaupungin nettisivuilta, se oli minulle selvästi ensimmäinen paikka mistä etsiä tietoa. Oli erittäin hyvä minulle että oli mahdollisuus kirjoittaa, ja vielä englanniksi.”
(H5)

5.3 Kokemukset maahanmuuttajaneuvonnan tarjoamasta tuesta

Haastatellut maahanmuuttajat kertoivat neuvonnan edesauttaneen yhteiskuntaan sopeutumisessa. Kokemus siitä että kotoutumista pyritään edistämään maahanmuuttajille suunnatulla neuvontapalvelulla pidettiin tärkeänä. Maahanmuuttajat kokivat että oli tärkeää että oli olemassa henkilö, joka ymmärsi heitä koskevien asioita ja osasi kysyä oikeat kysymykset kysymykset ja ymmärsi kokonaisuudet asioiden hoitamiseen liittyen. Kokemus siitä että oli olemassa henkilö johon ottaa yhteyttä tarpeen tullen nähtiin tärkeänä. Tieto siitä että tarvittaessa joku auttaa, vei jo eteenpäin. Neuvonnasta koettiin myös saaneen oleellisia tietoja, joita ilman maahanmuuttajaneuvonnan asiakkuutta ei olisi muuten välttämättä tullut haastateltujen tietoon. Maahanmuuttajaneuvonnassa asiointi koettiin positiivisena maahanmuuttajat kokivat että heitä haluttiin aidosti auttaa ja tukea maahanmuuttajaneuvonnassa. Maahanmuuttajaneuvojan koettiin osaavaan katsoa asioita monelta kantilta ja neuvonnasta saadun tiedon olleen kokonaisvaltaista.

”Sopeutuu uuteen yhteiskuntaan nopeammin, siinä säästää aikaa, voimia, rahaa, kaikkea...hyvinvointia...pidän sitä aika välttämättömänä (alkuvaiheen neuvontaa ja ohjausta)” (H3)

”Joskus on vaikea...se on loogista tai jotain...kun olin (kotimaassani)...ja kirjoitin (maahanmuuttajaneuvojalle), se tuntui minusta hyvältä. Vain se että oli joku jolle kirjoittaa ja kysyä kysymyksiä...ehkä olisin voinut saada saman informaation puhumalla muille ihmisille, kuten ystäville Suomessa, mutta jotkut asiat ovat jotain jota ei voi mitata. Se tärkeys, se on se subjektiivinen tunne kun olet menossa uuteen maahan ja sinusta tuntuu että siellä tehdään jotain toivottaakseen sinut tervetulleeksi ja edesautetaan sinun kotoutumista” (H5)

”Mutta jos...muuttaa niin ku Suomeen se on tosi tärkeää että on ihminen keneltä saa niin ku apua ja jos vielä muutat niin ku yksin ja sinulla ei ole yhtään tuttua että on vaan mahdollisuus saada niin ku työpaikka niin se on hyvä et on sellanen ihminen (maahanmuuttajaneuvoja).” (H6)

”koska hän (maahanmuuttajaneuvoja) ymmärtää noita asioita ja hän osaa heti kysyä kaikki asioita ja kun juttelen..niin se on tosi tärkeää.....ja hän voi neuvoa ja tarkistaa tätä tai kysyä vielä sieltä apua ja..itse ei edes muista kysyä näitä asioita...” (H1)

”Jos on joku joka opastaa...tarvitset vain yhden kerran ja opit, mutta jos sinulla ei ole ketään, teet samat virheet moneen kertaan, ja miten voit oppia..se ottaa aikaa ja maksaa niin paljon.” (H3)

”Jos muuttaa niin ku Suomeen se on tosi tärkeää että on ihminen keneltä saa niin ku apua ja jos vielä muutat niin ku yksin ja sinulla ei ole yhtään tuttua että on vaan mahdollisuus saada niin ku työpaikka niin se on hyvä et on sellanen ihminen..” (H1)

Oman aktiivisuuden merkitystä korostettiin kuitenkin myös sopeutumisessa uuteen maahan.

”Mutta minusta se tuleminen, se minusta pitäis tehdä vähän työtä..että minä en esimerkiksi kuvittele et ”tänään minä päätän että minä lähen Ruotsiin” ...Niin en tiiä ruotsin kieltä, en tiiä sitä viranomaissysteemiä, en kuvittele et lähen nyt äkkiä sinne ...no, varmasti on tilanne et pitää tulla..niin ku näit pakolaisia ja niitä silloin on joku niitä vastaanottamaan..mutta kun minä haluan tulla töihin, silloin minä esimerkiksi etsin sen työn ensin...”(H6)

Myös Hallikaisen (2011, 97) mukaan maahanmuuttajien toimintakykyä toimia suomalaisessa palvelujärjestelmässä voidaan edistää vahvalla alkuvaiheen neuvonnalla ja ohjauksella. Ohjauksen fokuksessa tulee olla asiakokonaisuuksien ymmärtäminen ja sisäistäminen.

Hallikaisen tutkimukseen haastatteleminen (2011, 91) maahanmuuttajien mukaan kotoutumista edistäisi, jos olisi olemassa yksi virallinen ohjauspiste, josta saisi tarvittavaa tietoa heti maahanmuuton alkuvaiheessa, ja jossa työskentelisi maahanmuuton ammattilaisia.

Myös Mustosen (2007, 76) tutkimuksessa nostetaan esille maahanmuuttajien kokemus palvelujärjestelmän pirstaloituneisuudesta ja toimimattomuudesta. Maahanmuuttajat kokevat että heitä pompotetaan luukulta toiselle, ja toivoivat että olisi olemassa ns. ”yhden luukun” –palvelu, joka helpottaisi toimimista ja asiointia viranomaisten kanssa.

Maahanmuuton alkuvaiheessa erilaisiin asioiden hoitamiseen ja viranomaisasiointiin liittyvistä asioista maahanmuuttajien mielestä yksin olisi ollut lähes mahdotonta selviytyä. Kielitaidon puute ja myös oma arkuus nousivat esteeksi hoitaa asioita. Asioiden hoitamisen katsottiin ainakin osin myös vaikeutuneet viime vuosina, koska mm. osa palveluista oli siirtynyt pois pienemmiltä paikkakunnilta. Vieraille paikkakunnalle asioiden hoitoon matkustaminen kielitaidottomana voi olla iso haaste ja kynnys ylittää.

”yksin sä et ikinä saa niitä hoidettua...” (H2)

”minä en edes kuvittele että olis tullut ihan yksin ja niitä asioita ihan yksin...se et minä kun olen vähän tällanen arkajalka...” (H6)

”Nytki että ne oleskeluluvat ja kaikki muut, että tarvii mennä Kuopioon...se on menny vaikeammaksi..että en tiedä mitä monen vuoden päästä mitä voi olla...”(H1)

Maahanmuuttajat toivat esille myös kontaktien tärkeyden muihin ihmisiin. Myös sen myöntäminen, ettei aina tarvitse selviytyä kaikesta yksin, voi auttaa sopeutumisessa. Vaikka palkkatyöhön sijoittuminen on usein kotoutumisen mittarina yhteiskuntaan sopeutumisessa, ilman kontakteja muihin ihmisiin yksinäisyyden tunne voi olla vahva ja sen myötä syrjäytymisriski kasvaa.

”Tukiverkosto...varmaan..että mäkin luulen että elikkä ehkä kun olisimme olleet enemmän yhteydessä ja sitten ehkä jotkut ongelmat olisivat ehkä jääneet olematta..just että jos olisimme enemmän puhuneet tai vaan että emme olisi olleet sellaisia rohkeita että vaan että kyllä mä pärjään, kyllä mä pärjään..” (H6)

”Meidän kaikkien ole pakko astua samaan ämpäriin, me voimme välttää...siltoin kun minä tulin yksin Suomeen, siltoin se henkisesti se koti-ikävä ja se kaikki se..olla aina yksin ja...siksi minä muutin tänne (Ylä-Savoon) ja...täällä on ihmisiä kenen kanssa olla ja muuten se voi mennä ihan hulluksi..kun olet jossakin syrjässä paikassa, minä olin 1,5 vuotta tällaisessa syrjäisessä paikassa ja yksin aina ja se oli se tunne että, nyt kyl kohta...siltoin se palkkakin ei ole enää tärkeä..se (työnantaja) oli nostamassa palkkojan että mä jäisin mutta...kun tulin tänne (Ylä-Savoon), oli kuin olisin tullut kotiin..(H7)

Työn kuitenkin katsottiin olevan keskeisenä asiana alueelle asettautumiseen.

”...että on ollut töitä riittävästi, se on se perusasia ja sieltä lähtee..kaikki muu tulee ympärillä että kun että kun töitä ei ole, ei ole semmosta perustetta ollakseen täällä..”(H7)

”...Esimerkiksi kun työt loppuisi minä varmasti lähtisin pois...en jäisi tänne, niin ku kerjäämään...et se, en kuvittele asua täällä vailla töitä...et onneksi meillä on...(töitä)” (H6)

Vertaistukea samasta kulttuuritaustasta tulleilta pidettiin tärkeänä, mutta vertaistuen katsottiin olevan enemmän sosiaalista kanssakäymistä kuin ohjausta ja neuvontaa.

”Hyvä jos on toisia (oman maan kansalaisia) kenen kaa saa jutella mutta on myös tosi hyvä kun on ihminen keneltä saat apua, kaikki tämmöset pikkuset asiat, miten sen asumisen niin ku...paremmaksi... niin sitten on helpompi asua...” (H1)

Maahanmuuttajat pitivät myös kotoutumisen kannalta tärkeänä asiana alueella tarjottuja harrastusmahdollisuuksia, esim. Kansalaisopistossa Suomalaisiin katsottiin tutustuvan parhaiten juuri harrastusten parissa.

”kun joku semmonen harrastus, kurssi tai kansalaisopiston kurssilla käydään niin tutustutaan suomalaisiin enemmän mutta ei näin että varsinaisesti kaupoissa ei...” (H7)

”Meidän on vain mentävä sinne (harrastuksiin)..et se on omasta itsestä kiinni” (H6)

”Riippuu asenteesta ja sitten harrastuksista että kaikki on mahdollinen, Vierevän kansalaisopisto, Iisalmen kansalaisopisto, kaikki nämä kurssit ja kun maahanmuuttajat, on ne ilmanen tai puoleen hintaan nämä kurssitkin että se valikoima on aika iso ja että pystyy just niitä harrastuksia tekemään ja että sekin on tärkeää, et niitä mahdollisuuksia on paljon...” (H1)

Haastatelluissa maahanmuuttajia pyydettiin kertomaan millaisiin kysymyksiin he olivat hakeneet tietoa maahanmuuttajaneuvonnasta ja kuinka he olivat ohjautuneet palveluun.

Haastatellut kertoivat hakeneensa tietoa maahanmuuttajaneuvonnasta moniin arkipäiväisiin kysymyksiin. Tietoa haettiin maahanmuuttajaneuvonnasta mm. lasten päivähöitoon, lomakkeiden täyttämiseen (esim. Kela), opintoihin hakeutumiseen, oleskelulupa-asioihin, työnhakuun tai kielikoulutukseen liittyen. Neuvoa kysyttiin myös esimerkiksi oman koulutuksen hyväksymisestä Suomessa, siitä miten viranomaisiin otetaan yhteyttä sekä siitä millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia maahanmuuttajalla Suomessa on.

Haastatelluissa nousi vahvasti esille toive saada perustietoa asioista Suomeen muutettaessa. Perustietoa on jo saatavilla useilla kielillä mm. Infopankki –nettisivuton kautta ja Perustieto Suomesta –materiaalin myötä, mutta perustieto ei kata kaikkien kuntien paikallisia käytäntöjä tai palveluita. Ylä-Savossa asiaan on jo tartuttu ja kunnat ovat julkaisseet maahanmuuttajille suunnatun kuntaoppaat omista palveluistaan.

”(maahanmuuttajaneuvojan) kanssa oli se Kelan homma..Kelassa oli papereja aika paljon ja (maahanmuuttajaneuvojasta) oli apua..lomakkeet oli monta lehteä ja tarvisin kirjoittaa ja tehdä niitä...vähän vaikeaa oli...”(H2)

”Halusin tietää mitkä ovat ja eivät ole minun oikeuksiani täällä...millaisia oikeuksia minulla on maahanmuuttajana...ja kuinka aloitan, esimerkiksi koulutukseni, onko se hyväksytty täällä, vai tarvitseeko se hienosäätöä tai lisäkoulutusta, tai esimerkiksi kielen opiskelua...” (H4)

”Tietenkin teemme virheitä, niin monta kertaa...esimerkiksi, minä hain opiskelemaan kurssille ja ihan pieni virhe sattui koska en tiennyt ihan perusasioita...se oli ihan hassu virhe..mutta siitä tuli niin iso, koska en tiennyt...me tarvitsemme vain ihan perustietoa...elämästä ja tästä yhteiskunnasta. ...”(H3)

Tulokset ovat yhteneväisiä Hallikaisen (2011, 98) tutkimuksen kanssa, jonka mukaan maahanmuuttajat tarvitsevat tukea mm. Erilaisten vaihtoehtojen esille tuomisessa ja arvioinnissa, oikeaan palveluun ohjautumisessa, asioinnissa, lomakkeiden täyttämässä ja päätösten ymmärtämisessä.

5.4 Tarve oikea-aikaiseen tiedotukseen ja tukeen

Haastatteluissa nousi esille maahanmuuttajilta toive saada tieto maahanmuuttajaneuvonnasta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa maahanmuuttoa ja suoraan esimerkiksi viranomaisilta.

”Jotenkin siten järjestetty että sitten kun tulee töihin joku ulkomaalainen niin rekisteröinti tai joku että pitäis olla...semmonen että käyntikortti tai joku että maahanmuuttajaneuvojan käyntikortti ja puhelinnumero ja kaikilla kielellä mitä maahanmuuttajaneuvoja puhuu että olisi heti käytettävissä että..tai Kelalla tai ..just näissä toimistoissa: Kela, Poliisi...” (H7)

”Mielestäni tärkeintä olisi varmistaa että kaikki ketkä saapuvat tähän kaupunkiin tietävät (maahanmuuttajaneuvojasta), ja mahdollisimman aikaisessa vaiheessa...ehkä hänellä voisi olla enemmän tilaa kaupungin nettisivuilla ja vielä useammalla kielellä” (H5)

Ylä-Savon alueen viranomaisille on tiedotettu neuvontapalvelusta tiedottein ja mm. Maistraatti jakaa neuvojan yhteystiedot rekisteröityville maahanmuuttajille, mutta haastatteluihin osallistuneita tieto viranomaisten kautta ei ollut tavoittanut. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta, joka omatoimisesti oli löytänyt tiedon internetistä ennen Suomeen muuttoja, olivat saaneet tiedon maahanmuuttajaneuvonnan palvelusta vasta useamman kuukauden asumisen jälkeen. Tämä voi osaltaan johtua juuri siitä, että henkilökohtaiset kontaktit ovat merkittävien palveluun ohjautumisen väylä. Palveluista ja niihin ohjautumisesta saadaan tieto pikkuhiljaa omien kanavien kautta. Osa haastateltavista oli toisaalta asunut jo useamman vuoden Suomessa, ja palvelu käynnistynyt vasta vuonna 2009, joten kaikkien kohdalla heti Suomeen muuton alkuvaiheessa tiedottaminen ei olisi ollut mahdollista.

Haastatteluissa nousi esille toive että neuvonnasta tulisi tiedotta sellaisten viranomaiskanavien kautta, joiden läpi kaikkien, tai ainakin suurimman osa maahan muuttaneista tulee kulkea. Poliisin lupapalvelut ovat esimerkiksi yksi tällainen palvelu.

”Olen sitä mieltä, että ihmisten tulisi tietää maahanmuuttajaneuvojasta heti alkuvaiheessa...kaikki eivät ole TE –toimiston asiakkaita, jos olet esimerkiksi nuori äiti, saata olla täällä vaikka vuodenkin ennen kuin menet ensimmäistä kertaa TE –toimistoon..joten silloin on liian myöhäistä.” (H5)

Haastateltavat toivoivat tiedotusta myös julkisilla paikoilla, kuten kirjastoissa, kaupungin –ja kunnantaloilla ja muissa julkisissa tiloissa. Myös nettisivuille toivottiin näkyvämpää tiedotusta useammalla kielellä.

”Tiedotusta olisi hyvä olla jossain julkisissa tiloissa...kirjastossa, Klassissa...sellaisissa paikoissa, joissa meidän täytyy käydä..jotenkin niin, sellaisista paikoista voisimme saada esitteen ja infoa siitä (maahanmuuttajaneuvonnasta)” (H3)

Lomakkeita ja tietoa yleisesti toivottiin myös muilla kuin suomen kielellä, koska yleensä kielen opiskelu aloitetaan vasta maahan saavuttua, mutta samanaikaisesti tulisi kyetä jo toimimaan itsenäisesti viranomaispalveluissa.

”Just tämä, että kun viranomaisten kanssa asiointi, että voisi olla niitä vaihtoehtolomakkeita, kielivaihtoehtoja, että ei vaan että suomen kielellä, että, mä ymmärrän, että juu, on opittava suomen kieli, mutta että alussa kun ei ole kaikki selvää että sitten se voisi olla, että nämä lomakkeet toisillakin kielillä...(H7)

”En odottanutkaan saavani tietoa äidinkielelläni täällä, mutta ennen kuin tulin, sain tietoa Infopankista, mutta siellä tieto on hyvin yleisellä tasolla, elämästä ja siitä mitä voit tehdä..en odottanutkaan saavani tietoa äidinkielelläni..odotin saavani jotain englanniksi, edes englanniksi, voin sanoa että olen hyvin kaukana vielä siitä että ymmärtäisin (suomeksi) kaikkea, erityisesti sanomalehteä en kykene lukeamaan..joten kaiken tiedon minkä, saan, saan puolisoltilani.” (H5)

”Esimerkiksi oman kuntani kirjaston sivut, ne ovat vain suomeksi...niin monta kertaa olen halunnut etsiä jotain kirjaa..tai asiaa...en pysty, koska sivut ovat vain suomeksi...” (H3)

” Itse asiassa, kun tulin tänne (Suomeen) en puhunut yhtään suomena, mutta se oli helppoa minulle, kaikki lomakkeet ja kaikki, koska puolisoni tiesi niistä..mutta jos olisi tullut yksin, se olisi ollut niin vaikeaa, en edes kyennyt kirjoittamaan nimeäni hakemukseen oikeaan lokeroon koska en tiennyt missä kohtaa sitä kysyttiin..jopa kun hain suomen kielen kurssille, minulle annettiin hakemus suomen kielellä..en itse kirjoittanut, vaimoni kirjoitti, koska en osannut itse kirjoittaa sitä.....kun ei puhu suomea, kaikki niin vaikeaa...joskus jopa et pysty ostamaan ruokaa kaupasta..” (H4)

”Se ei ole edes niin paljon asioita, jotka tulisi olla eri kielillä, vain ihan perusasiat..luonnollisesti, myöhemmin, kun opiskelet vaikka ruokahygieniaa tai jotain..kun olet ollut täällä jo jonkun aikaa, näistä voit yrittää opiskella suomeksi....” (H5)

Oikea-aikainen tiedottaminen on yksi tärkeimmistä asioista maahanmuuttajien tukemisessa kunnan palveluihin ohjautumisessa ja hyödynnettäessä. Tiedottamista maahanmuuttajien omilla kielillä tulisi tehostaa, erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa. (Uusikylä ym. 2010, 47-48)

Haastatellut pitivät tärkeänä että neuvoja oli tarpeen mukaan lähtenyt heidän mukaansa vierailemaan virastoissa ja viranomaistapaamisissa, koska kommunikointi virastoissa ja viranomaisten kanssa koettiin välillä vaikeaksi. Maahanmuuttajaneuvojan puoleen käännettiin usein myös viranomaistapaamisten jälkeen saadakseen selvennystä ja lisätietoa asioista. Viranomaisasioinnissa koettiin että usein jäätin vaille tarvittua tietoa jota seurasi hämmentyneenä siitä minne ja kenen puoleen tulisi kääntyä. Näissä tilanteissa koettiin tärkeäksi että oli olemassa joku taho jonka puoleen kääntyä.

”Kun tapaaminen alkaa (viranomaisen luona), minulla on paljon kysymyksiä ja kun lähden huoneesta, minulla on samat kysymykset ilman kunnan vastausta...lähden sieltä ilman vastauksia yksinkertaisiin peruskysymyksiin, enkä tiedä minne voin mennä..niin monta kertaa menin eri toimistoihin ja kysyn yksinkertaisia kysymyksiä mutta en silti saa selkeää vastausta..niin monta kertaa en saa selkeää vastausta minun tilanteeseen ja oikeuksiini liittyen...” (H3)

”Monta kertaa kun jotain tulee mieleen ja sinulla on uusi ongelma, ei ole mahdollista ottaa yhteyttä kyseiseen (viranomaisen) toimistoon ja kysyä uudesta, koska on niin vaikea saada tapaamista järjestymään, silloin tarvitaan joku jolta saa infoa, ja olen sitä mieltä että apu jota (maahanmuuttajaneuvoja) tarjoaa on välttämätöntä...me tarvitsemme sitä.”(H3)

Tutkimuksen tulokset ovat hyvin samansuuntaisia Uusikylän ym. (2010, 48) selvityksen tuloksiin maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa. Selvityksessä maahanmuuttajat kritisoivat eniten kotouttamispalveluissa viranomaisten luona asioinnista aiheutuvaa vaivaa. Epätietoisuus asioiden hoidossa on joidenkin kohdalla johtanut mm. erilaisten sosiaalietuuksien menettämiseen.

Hallikaisen (2011, 76) tutkimuksessa maahanmuuttajista suomalaisessa palvelujärjestelmässä nousee samanlaisia tuloksia esille. Hallikaisen mukaan maahanmuuttaja kokevat tiedon saamisen viranomaisilta vaikeaksi ymmärtämisiongelmiin vuoksi. Viranomaiset kertovat asiakkaan kannalta tärkeistä asioista, mutta asiakas ei usein ymmärrä ja pysty omaksumaan annettua tietoa.

Myös Mustonen (2007, 65 - 66) nostaa esille maahanmuuttajien kokemukset viranomaisasioinnin vaikeudesta tutkimuksessaan. Mustosen mukaan asiointia julkisissa luona vaikeuttavat ymmärtämisen ongelmat puolin ja toisin. Ymmärtämisvaikeudet liittyvät usein kirjallisiin päätöksiin sekä yleisesti asioiden selvittämiseen viranomaisten kanssa. Myönteiset kokemuksen palveluista puolestaan liittyvät usein siihen että maahanmuuttaja on kokenut tulleen ymmärretyksi, hänelle on tarjottu tietoa ja että työntekijä on ollut auttamishaluinen. Myös maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kohtaamista pidettiin positiivisena asiana.

Myös Juutin ym. (2010, 20) Sisäministeriölle tuottamassa selvityksessä maahanmuuttajien omakielisistä palveluista suuri osa vastanneista koki että viranomaiset kertovat asioista sellaisella kielellä, jota maahanmuuttajat eivät ymmärrä.

Maahanmuuttajat toivoivat saavansa Suomeen muuton alkuvaiheessa perustietoa Suomesta ja palveluista. Alkuun toivottiin perustietoja, jonka jälkeen tietoa voisi saada pala palalta enemmän ja syvällisemmin, oikea tieto oikeaan aikaan, kaikkea ei pysty omaksumaan kerralla.

”Tietoa on raskasta omaksua, tarvitset aikaa omaksuaksesi kaiken..on mahdotonta ymmärtää kaikkea tästä yhteiskunnasta..askel askeleelta..oikean tiedon saaminen oikeaan aikaan on parasta.” (H3)

”Minulla ei ollut mitään perusinfoa..siis ajattelen, että säännöt, ei edes mitään monimutkaiset, ihan yksinkertaiset, tästä yhteiskunnasta, voisivat olla...tai pitäisi olla jossain mistä voisimme niitä opiskella...samoja asioita joita (maahanmuuttajaneuvoja) tietää...voisimme opiskella...samalla tavalla kuin kurssilla...esim. Miten voin käyttää minun ajokorttia, tai jotain täl-

*laista...sen vuoksi kun me emme tiedä, meille seuraa ongelmia... tavallises-
ta elämästä..mihin toimistoon sinun pitää mennä jos sairastut ja minkä kor-
tin tarvitset ja mihin sinun tulee maksaa, ja miten voit maksaa” (H3)*

Samankaltaisia tuloksia on esitelty Minna Hallikaisen (2012, 91) tutkimuksessa maahanmuuttajista suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. Hallikaisen tutkimukseen haastatellut maahanmuuttajat nostivat esille toiveen etukäteistiedottamisesta oleskeluluvan yhteydessä maahanmuuttoon liittyvistä asioista. Tällöin muuttaja osaisi varautua jo ennalta tuleviin viranomaiskohtaamisiin ja hankkia tarvittavia asiakirjoja, esimerkiksi käännättää niitä jo etukäteen.

Perustiedon tarve on huomioitu uutta kotoutumislakia säädettäessä ja uuden kotoutumislain myötä Sisäministeriä on laatinut ja julkaissut vuonna 2011 Tervetuloa Suomeen – oppaan, joka on suunnattu Suomeen muuttaville henkilöille. Oppaasta löytyy perustietoa mm. asumisesta ja työnteosta, suomalaisesta kulttuurista ja yhteiskunnasta. Opas on julkaistu sähköisenä versiona kahdeksalla eri kielellä internetistä, ja sitä on alettu jakaa maahanmuuttajille myös mm. maistraatista ja poliisilta. (Perustietoa Suomesta 2011)

5.5 Omat verkostot kotoutumisen tukena

Osalla haastateltavista oli suomalainen puoliso, ja he korostivat heiltä saamaansa tukea ja apua hoitaa asioita. Puolisot olivat toimineet mm. kieliapuna virastoissa asioinnissa. Myös muut haastateltavat olivat saaneet tukea ja apua sukulaisilta ja esimerkiksi muilta maahanmuuttajilta. Pelkkään lähipiiriin turvautumisen ei kuitenkaan katsottu olevan kestävä vaihtoehto tukimuodoksi Suomeen asettautumisessa. Suomalaisetkaan eivät usein tunne maahanmuuttoon liittyvää asiointia ja byrokratiaa. Haastateltavat myös huomioivat että kaikilla ei myöskään ole lähipiiriä johon turvautua.

”Lomakkeiden täyttäminen ja perusturva –ja sosiaalipalvelusysteemin ymmärtäminen vaatii aika paljon koulutusta ja tietämystä asioista, jopa oman maan systeemistä...he voivat olla suomalaisia (puolisoita) mutta eivät parhaita avustajia näissä asioissa..”(H5)

”Mol.fi on pääsivu josta voimme löytää tietoa työstä..nämä tiedot ovat vain suomeksi...ja lukeminen ja tiedon hankinta tältä sivulta on aika vaikeaa, monta kertaa jopa mahdotonta..tarvitaan joku joka auttaa..kuinka monta kertaa voin ratkaista ongelman vaimoni kanssa...se ei ole hyvä..”(H3)

”Iisalmessa on hyvät palvelut, kaikki on saatavilla. Jos haluat kysyä jotain, sain vastauksen kaikkiin kysymyksiini. Mutta se ei ollut ongelmallista vain siksi koska minulla oli kääntäjä mukana, vaimoni...”(H4)

Hallikaisen (2011, 88) tutkimuksessa maahanmuuttajista suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina nousi esille yhteneviä tuloksia ystävien ja sukulaisten antaman tuen ongelmallisuudesta. Pidempään asuneilla maahanmuuttajilla voi olla vanhentunutta tietoa asioista, koska käytännöt ja lainsäädäntö muuttuvat ja heillä joilla on suomalainen puoliso, maahanmuuttoon liittyvät asiat ovat vieraita usein myös puolisolle.

Mustosen (2007, 73) tutkimuksen tuloksissa nousevat niin ikään maahanmuuttajien kokemaksi tärkeäksi alkuvaiheen tueksi ystävät, puoliset ja muut epäviralliset auttajatahot, kuten kolmannen sektorin toimijat. Viranomaiset avun tarjoajina koetaan etäisinä, jousitamattomina ja vaikeasti lähestyttävänä, joiden puoleen koetaan olevan vaikea kääntyä. Matalan kynnyksen palveluiden tuottaminen nouseekin merkittävään osaan tästä näkökulmasta katsottuna. Vaikka palveluntarjoaja olisi valtion virasto, kunta tai kolmas sektori, matalan kynnyksen palveluperiaate olisi tärkeä huomioida kohderyhmän tavoittamiseksi.

5.6 Henkilökohtaisen palvelun merkitys

Kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta olivat ottaneet yhteyttä neuvontaan henkilökohtaisesti. Haastateltavat kokivat henkilökohtaisen ohjauksen mahdollisuuden tärkeäksi, mutta olivat myös sitä mieltä että joihinkin asioihin on mahdollista saada ohjausta myös sähköpostitse tai puhelimella. Haastateltava perustelivat henkilökohtaisen ohjauksen merkityksellisyyttä mm. sillä että usein kun he olivat tulleet neuvontatilanteeseen, oli heille itse tilanteessa tullut paljon lisää kysymyksiä kyseisestä aiheesta. Myös mahdollisen kielimuurin katsottiin olevan tekijä, joka voisi madaltua henkilökohtaisen ohjauksen myötä.

Kasvokkain tapahtuvaan ohjaustilanteessa välitettyyn tietoon luotettiin myös enemmän kuin vain itse esimerkiksi netistä luettuun tietoon. Usein neuvontaa vaativat tilanteet eivät myös olleet ratkenneet yhdellä kysymyksellä ja vastauksella, kysytyt asiat vaativat myös usein tarkempaa selvittelyä ja keskustelua aiheesta. Haastateltavat kokivat että henkilökohtaisen ohjauksen myötä heillä oli mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä neuvontatilanteessa.

”Sähköposti voi olla hyödyllinen mutta olen sitä mieltä että kasvokkain tapahtuva ohjaus on parempi vaihtoehto, koska niin monta kertaa tarvitsin paljon tietoa ja minulla oli paljon kysymyksiä..jos olisi lähettänyt sähköpostia, olisin saanut vastauksen ja taas olisi pitänyt lähettää uusi kysymys, niin monta kertaa uudestaan ja uudestaan...” (H3)

”Kumpikin (henkilökohtainen ohjaus ja sähköposti) on hyvä, koska joskus voimme ottaa yhteyttä sähköpostitse mutta joskus tarvitsemme...esim. Jos-sain yksinkertaisessa asiassa voi ottaa yhteyttä sähköpostitse mutta joskus me tarvitaan kokonaista keskustelua aiheesta...silloin henkilökohtainen ohjaus on parempi.” (H4)

”Kun olet netissä, neuvot ja ohjeet ovat siellä hyvin yleisiä, siitä ei tule luotettava olo, mutta kun keskustelee henkilökohtaisesti jonkun kanssa, joka sanoo että asia mene näin ja näin ja näin...internetistä et voi koskaan olla ihan varma saatko juuri sinulle oikean neuvon nettisivulta..”(H5)

Kaiken kaikkiaan maamme monimutkainen ja omintakeinen viranomaispalveluiden viidakko edellyttää sitä, että maamme muuttavia henkilöitä on perehdytettävä maamme käytäntöihin. Perehtyminen voi tapahtua myös virheiden ja väärin johtopäätösten myötä kantapään kautta, mutta tämä tulee usein hyvin paljon kalliimmaksi kuin se että palvelut suoritettaisiin heti ensimmäisellä kerralla oikealla tavalla. Sisäministeriön tuottama kartoitus maahanmuuttajien neuvontapalveluista osoitti että niillä seuduilla joilla on käytössä neuvontapisteitä maahanmuuttajille on saatu hyviä kokemuksia omakielisistä palveluista. (Juuti ym. 2010 , 51-52) .

6 POHDINTA

Suomi on mukana globaalissa kehityksessä ja kansainvälistyminen on nykyisin arkipäivää. Tämä on näkynyt muun muassa ulkomailta Suomeen muuttaneiden määrään lisääntymisenä huomattavasti viimeisten vuosikymmenten aikana. Lisääntynyt maahanmuutto on kasvattanut myös tarvetta uusille muuttajille suunnattujen palveluiden kehittämiseksi ja lisäämiselle suomalaisessa yhteiskunnassa. Luotettavan tiedon tarve Suomesta ja suomalaisesta yhteiskuntaan asettautumisesta on maahan muuttaneille suuri erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa. Tiedon saaminen voi olla kuitenkin haasteellista. Tietoa on saatavilla hajanaisesti useista eri lähteistä ja saatavilla oleva tieto on usein myös vaikeasti ymmärrettävässä muodossa.

Valtion kotouttamisohjelmassa nostetaan vuosille 2012-2015 yleiseksi tavoitteeksi maahanmuuttajien osallisuuden lisääminen yhteiskunnan kaikilla sektoreilla. Osallisuutta tuetaan panostamalla kotoutumisen tukemiseen tehokkaasti mm. maahanmuuton alkuvaiheessa. Yhdeksi osatavoitteeksi ohjelmassa nostetaan valtakunnallisesti kaikille maahanmuuttajille saavutettavissa olevien alkuvaiheen ohjaus – ja neuvontapalveluiden juurruttaminen. Tehokkailla alkuvaiheen toimenpiteillä pyritään saattamaan kotoutuminen nopeasti alkuun yksilölliset ja eri kieli – ja kulttuuriryhmistä tulevien tarpeet huomioon ottaen. (Valtion kotouttamisohjelma 2012, 30 - 31)

On selvää, että lisääntyvä maahanmuutto voi aiheuttaa ongelmia vastaanottavalle yhteiskunnalle jos palveluihin ja kotouttamiseen ei kiinnitetä huomiota. Tästä syystä kunnan rooli maahanmuuttajien tukemisessa on erityisen tärkeää. Mahdollisia ongelmia voidaan ehkäistä tehokkailla kotouttamis- ja opastustoimilla, sekä hyvien etnisten hyvien suhteiden edistämällä ja monikulttuurisuuden tukemisella paikallistasolla. (Uusikylä 2011, 8)

Opinnäytetyössäni tutkin Ylä-Savossa toimivan maahanmuuttajien ohjaus – ja neuvontapalvelun toteutumista maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille maahanmuuttajien kokemuksia maahanmuuton alkuvaiheen ongelmakohdista sekä alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan merkityksestä kotoutumisessa. Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat maahanmuuttajaneuvontaan ohjautuneet Ylä-Savossa asuvat maahanmuuttajat. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada vastauksia seura-

viin kysymyksiin: Millaisia haasteita maahanmuuton alkuvaiheessa maahanmuuttajat kohtaavat? Millaista tietoa maahanmuuttajat hakevat ohjaus- ja neuvontapalveluista? Kuinka palveluun ohjaututaan sekä onko ohjaus- ja neuvontapalvelun asiakkuus edistänyt asiakkaiden kotoutumista?

Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen- ja neuvonnan keskeiset piirteet

Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta näyttäytyy tässä tutkimuksessa merkityksellisenä kotoutumisen tuen palveluna. Moni maahanmuuttaja kokee erityisesti maahanmuuton alkuvaiheen haasteellisena. Selkeä tulos tutkimuksessa on, että maahanmuuttajat kokevat yksin selviytymisen ilman suomen kieltä lähes mahdottomaksi suomalaiseen yhteiskuntaan asettautumisessa. Erityisesti erilaisissa viranomais- ja julkisissa palveluissa asioiminen, palveluihin ohjautuminen ja lomakkeiden täyttäminen koetaan haasteellisena. Maahanmuuttajat toivoivat myös viranomaisilta auttavaisempaa otetta asioinnissa. Tukea ja apua tarvitaan henkilöstä ja lähtötaustasta riippuen joskus monellakin eri tasolla. Usein ystävät, puoliset ja oman maan kansalaiset muodostavat epävirallisia tukiverkostoja joilta saadaan tietoja ja neuvoja asioiden hoitamiseen. Kaikilla näitä verkostoja ei kuitenkaan ole, ja tiedot voivat olla usein kapeita, omaan kokemukseen liittyviä tietoja palveluista ja niiden sisällöistä. Oikeaa, ajantasaista tietoa kaivataan henkilöiltä, jotka ymmärtävät maahanmuuttoon liittyviä erityiskysymyksiä ja tuntevat palvelurakenteet.

Tutkimuskohteena olleesta Ylä-Savon neuvontapalvelusta maahanmuuttajat hakevat tietoa erityisesti arkipäiväisiin kysymyksiin, kuten kielen opiskeluun, palveluihin ohjautumiseen, asioiden selventämiseen ja lomakkeiden täyttämiseen. Myös valtakunnallisesti vertailtuna maahanmuuttajien neuvontapalveluista haetaan apua ja tukea ensisijaisesti päätösten ja prosessien selventämiseen ja lomakkeiden täyttämiseen (Neuvontakooste 2011).

Myös useamman vuoden Suomessa asuneet kokevat tarvitsevansa maahanmuuttajaneuvonjan apua palveluihin ohjautumisessa. Tämä voi osaltaan kertoa palvelujärjestelmän monimutkaisuudesta. Maahanmuuttajat kokevat tärkeäksi että on olemassa henkilö, joka ymmärtää heitä koskevia asioita kokonaisuuksina ja antaa tukea sekä oikeaa ja ajantasais- ta esimerkiksi asioiden hoitamiseen liittyen.

Maahanmuuttajat toivovat erityisesti tietoa heti maahanmuuton alkuvaiheessa suomalaisesta yhteiskunnasta ja palveluista. Tämä tarve on huomioitu uudessa kotoutumislaiissa, ja syyskuusta 2011 alkaen kaikille Suomeen muuttaville on alettu jakaa viranomaisten toimesta perustietoa Suomesta – tietopaketti, johon on koottu tiivistetysti tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Tutkimukseen osallistuneet maahanmuuttajat olivat muuttaneet Suomeen jo aikaisemmassa vaiheessa, joten heille ei perustietoa Suomesta ole ollut vielä tarjolla Suomeen muuton alkuvaiheessa. Tulevaisuus näyttää kuinka tehokkaasti alkuvaiheen perustieto vahvistaa yhteiskunnallisia tietoja ja taitoja maahan muuttaneilla.

Neuvontapalveluun ohjautumisessa henkilökohtaisten kontaktien merkitys nousi vahvasti esille. Maahanmuuttajat kertoivat lähes poikkeuksetta ohjautuneensa neuvontaan suorien henkilökohtaisten kontaktien kautta. Tieto neuvonnasta oli saatu joko suoraan maahanmuuttajaneuvojalta tai omien verkostojen kautta. Informaation määrä varsinkin maahanmuuton alkuvaiheessa on suuri, joten erilaisten palveluiden sisältöä ja merkitystä voi olla vaikea sisäistää vain kirjallisista tiedotteista. Neuvontapalvelun koettiin myös toimivan parhaiten henkilökohtaisena palveluna. Suora henkilökohtainen kontakti maahanmuuttajaneuvojaan katsottiin merkittävän tärkeäksi asioiden hoitamisessa.

Tutkimukseen osallistuneet maahanmuuttajat kokivat saaneensa monipuolista ja asiantuntevaa tukea ja apua maahanmuuttajuuteen liittyvissä erityiskysymyksissä maahanmuuttajaneuvonnasta. Maahanmuuttajaneuvonnan asiakkuus oli lisännyt heidän tietoisuuttaan suomalaisesta yhteiskunnasta, sen palveluista ja toimintamalleista. Asiakkuus oli auttanut heitä toimimaan suomalaisessa yhteiskunnassa omatoimisemmin ja he olivat saaneet tukea ja ohjausta palveluihin ohjautumisessa ja niissä toimimisessa.

Kotoutumisen määrittelyssä kiinnitetään huomiota maahanmuuttajan sopeutumiseen suomalaisessa yhteiskunnassa, kuten uusien tietojen, taitojen ja toimintatapojen omaksumiseen, jotka auttavat häntä toimimaan tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä (Maahanmuuttajien kotouttaminen 2012). Maahanmuuttajaneuvonnan asiakkuuden voidaankin todeta tukeneen tutkimukseen osallistuneiden maahanmuuttajien kotoutumista.

Opinnäytetyö prosessina

Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on oikean, eli todellisen elämän kuvaaminen ja sille ominaista on pyrkiä kuvaamaan tutkittavaa kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym.1997, 161).

Opinnäytteen luotettavuutta ja eettisyyttä tarkasteltaessa voidaan kiinnittää huomiota tutkimuksen kohderyhmään, josta tutkimukseen osallistuneet asiakkaat valikoituivat vapaaehtoisuuden perusteella koko maahanmuuttajaneuvonnan asiakaskunnasta.

Tutkimukseen osallistui kahdeksan neuvontapalvelun asiakasta, jotka vapaaehtoisesti osallistuivat haastatteluun yleisesti neuvontapalvelun asiakkaille osoitetun kutsun perusteella. Tutkimusjoukkoon valikoitui heterogeeninen joukko erilaiset taustat omaavia asiakkaita. Tutkimukseen osallistuneissa oli kummankin sukupuolen edustajia, eri ikäryhmiä, erilaiset kulttuuritaustat omaavia sekä eri aikoja Suomessa asuneita. Myös koulustaustat ja elämäntilanteet olivat vaihtelevia. Tutkimusjoukon voidaan katsoa näin olleen olleen riittävä tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena teemahaastattelun menetelmällä, joka mahdollisti syvemmän kokemusten kartoituksen kuin esimerkiksi lomakehaastattelu. Luotettavuuden tarkastelussa pitää huomioida myös tämän tutkimuksen erityispiirre, jossa haastateltavat eivät pääsääntöisesti voineet tuoda näkemyksiään esille omalla äidinkielellään. Tämä luonnollisesti tuo haastetta kommunikoinnille ja voi rajoittaa kokemusten määrittelyä kielellisten rajoitteiden vuoksi. Asia oli huomioitu tutkimusta ja teemahaastatteluista suunniteltaessa. Haastattelut kyettiin toteuttamaan kahdella kielellä, joten haastatteluissa ei noussut esille huomattavia vaikeuksia kommunikoinnissa. Haastatteluissa haastateltavat kykenivät tuomaan monipuolisesti ja avoimesti esille kokemuksiaan ja haastateltavat kertoivat kokeneensa tärkeäksi että heidän näkemyksiään kysytään ja kuullaan.

Haasteita tutkimusprosessiin toi aikaisemman tutkimuksen vähäisyys ja alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan mallin kehitysvaihe. Opintoihin ja työelämään suuntautuvaa maahanmuuttajien ohjausta on tehty jo pitkään mm. koulutusorganisaatioissa, mutta yleinen kaikille suunnattu alkuvaiheen ohjaus hakee vasta valtakunnallista muotoaan. Ohjaustyön tutkimus onkin keskittynyt lähinnä joko esimerkiksi opintoihin tai työe-

lämään suuntautuvaan ohjaukseen tai sosiaalityön puolelle.

Työssäni olisin toivonut saavani vielä yksityiskohtaisempaa tietoa kotoutumisprosessin ja palveluihin ohjautumisen haasteista. Kotoutumisprosessi on moniulotteinen prosessi, jota voi olla vaikea analysoida henkilökohtaisesta näkökulmasta, varsinkin jos oma prosessi on vielä kesken. Myös palvelusektorin ja toimijoiden runsaus tuo helposti haastetta asiakkaan näkökulmasta siihen kuka vastaa ja mistä ja kenen vastuulle eri asiat kuuluvat. Myös tämä tuo oman haasteensa palvelukokemusten tutkimiseen.

Opinnäytetyöni nosti esille maahanmuuttajien kokemuksen maahanmuuton alkuvaiheen haasteellisuudesta ja tarpeesta ohjaukseen, neuvontaan ja tukeen mm. palveluihin ohjautumisessa ja yleisesti asioiden hoitamisessa. Tukea ja ohjausta tarvitaan erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa. Tämä vaihe on kriittinen kotoutumisen käynnistymisen kannalta johon tulisi voida saada tukea sitä tarvitsevien.

Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalveluiden ympäriltä löytyy runsaasti aihioita myös jatkotutkimukselle. Mielenkiintoista olisi saada valtakunnallista tietoa asiakasprofiileista, palvelun toteutumisesta eri puolilla Suomea tai neuvontapalveluiden ja valtakunnallisen mallin vakiintumisesta. Tutkimustieto myös eri asiakasryhmien neuvontatarpeista ja niiden yhtäläisyyksistä ja mahdollisista eroista toisi tärkeää tietoa neuvontatyön ammattilaisille ja koulutukseen.

Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan kehittämishaasteet

Ohjaus, neuvonta sekä palveluista tiedottaminen vaativat joustavia ja uusia työmuotoja sekä moniammatillista yhteistyötä. Sisäministeriön maahanmuutto-osasto (vuoden 2012 alusta alkaen Työ –ja Elinkeinoministeriö) koordinoi vuosina 2007 - 2013 Alpo –maahanmuuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen tukirakennetta, jonka yhtenä tavoitteena on valtakunnallisen maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan mallin kehittäminen ja käyttöönotto. (Alpo - Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen –tukirakenne 2010)

Yhtenä esimerkkinä alkuvaiheen ohjauksesta ja neuvonnasta ovat paikalliset matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapisteet ja niiden vakinaistaminen. Alpo -tukirakenteeseen

kuuluu lukuisia ESR -aluehankkeita, joissa useissa on kehitetty paikallisia matalan kynnksen ohjaus- ja neuvontapalveluita. Tavoitteena on tulevaisuudessa juurruttaa alkuvaiheen ohjaus –ja neuvontahankkeiden hyvät käytännöt ja siten vahvistaa valtakunnallisesti monikielisten palveluiden käyttöä.

Alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta on nostettu esille myös uudessa kotoutumislaisissa ja valtion kotouttamisohjelmassa. Ylä-Savossa seitsemän kunnan yhteinen kiertävä maahanmuuttajaneuvoja on osoitus kuntarajat ylittävästä yhteistyöstä, joka toimii hyvänä esimerkkinä myös pienten kuntien mahdollisuuksista toteuttaa neuvontapalveluita resursseja yhdistämällä. Tulevaisuus näyttää millaisilla palvelukonsepteilla neuvontapalveluita valtakunnallisesti jatkossa toteutetaan. Haasteena ja riskinä on hankkeissa kehitettyjen palveluiden jatkuvuus ja juurruttaminen hankerahoituksen jälkeen. Hyviä esimerkkejä kehitystä ja juurtuneista palveluista löytyy onneksi kuitenkin jo eri puolilta Suomea.

LÄHTEET

Aaltola Juhani & Valli Raine 2007. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. WS Bookwell. Juva.

Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus 2007. Suositus opetussuunnitelmaksi. Opetushallitus. Edita Prima Oy, Helsinki 2007

Alasuutari Pertti 2001. Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Jyväskylä

Alpo –asiakasrekisteri. Alkuvaiheen ohjaus –ja neuvontapisteiden asiakasrekisteri. www.alporekisteri.fi. Luettu 7.10.2011.

Alpo - Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen – tukirakenne. Pdf –dokumentti. Luettu 10.10.2011.
<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/alpo/home.nsf>

Arajärvi Pertti 2009. Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. Selvityshanke maahanmuuttajien työllistymisestä ja kannustinloukuista. Sisäasiainministeriön julkaisuja 2/2009

Asiakasrekisteri 2012. Maahanmuuttajaneuvonnan asiakasrekisteri 1.1.2012- 25.5.2012. www.alporekisteri.fi. Luettu 04.06.2012

John W. Berry 1997. Lead Article. Immigration, Acculturation, and Adaptation. Queen's University, Ontario, Canada

Eskola Jari 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli Raine. (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. WS Bookwell. Juva.

Hallikainen Minna 2011. Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. ”Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä”. Opinnäyte-työ. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, Sosionomi YAMK

Hallikainen Minna 2011. Power –point –esitys Suomeen töihin? Maahanmuutto ja tule-vaisuuden osajat suomalaisessa työelämässä -seminaari 17.-18.5.2011. www.intermin.fi/intermin/hankkeet/alpo/home.nsf/pages/0F3B1C840D0F6AA5C225786B00274515?opendocument

Halonen Tarja 2005. Pakolaiset valitsivat minut. Teoksessa Suomalaisikkunoita pakolais-uuteen. Suomen pakolaisapu ry:n 40 -vuotisjuhlakirja. Forssan kirjapaino.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 1991. Teemahaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Kariston kirja-paino. Hämeenlinna.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 1985. Teemahaastattelu. 3. painos. Kyriisi Oy. Helsinki

Huddleston Thoman, Niessen Jan, Chaoimh Eadaoin Ni & White Emilie 2011. Migrant integration policy index. British Council ja Migration Policy Group. Bryssel.

Huttunen Hannu-Pekka ym. 2012. Alkukartoituksen avuksi. Esimerkkejä kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen hyvistä käytännöistä. Työ –ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 11/2012

Juuti Pauli & Abdirizak Mohamed 2010. Maahanmuuttajien omakieliset palvelut. Selvityksen loppuraportti. Sisäministeriön julkaisu. 17/2010. Painoyhtymä Oy. Helsinki

Kananoja Aulikki, Niiranen Vuokko & Jokiranta Harri 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. PS -kustannus. Juva

Karinen Risto 2011. Maahanmuuttajien työllistymisen esteet. Sisäasiainministeriö. Maahanmuutto-osasto. Sisäasiainministeriön julkaisu 13/2011.

Kiviniemi Kari 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli Raine. (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. WS Bookwell. Juva.

Kivilä Niina. 2011. Muualta tulleet numeroina. Tilastollinen selvitys ulkomaalaistaustaisesta väestöstä Itä-Suomessa Pojois-Savon elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen julkaisuja. 9/2011. Verkkojulkaisu.

Kohti yhteistä elinkeinopolitiikkaa. Ylä-Savon elinkeinostrategia. Pdf –dokumentti. <http://www.ylasavonkehitys.fi/loader.aspx?id=fa9e8422-0c0b-422b-ad1e-27aad6ac2534>.
Luettu 25.05.2012

Kosonen Pekka 2000. Elämäntaidolliset haasteet ja ohjaus - Näkökohtia habitaatin muuttamisessa ja auttamisen asiantuntijuudesta myöhäismodernissa. Teoksessa Onnismaa J., Pasanen H. & Spangar T. 2000 (toim.). Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. PS -kustannus. Jyväskylä.

Kotouttamisen tärkeimmät toimijat 2012. Työ –ja elinkeinoministeriön tiedotteita. Päivitetty 04.01.2012. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4626>. Luettu 6.6.2012

Kuula Arja & Tiitinen Sanni 2010. Eettisen kysymyksen ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen. (Toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Laine Timo 2007. Miten kokemusta voidaan tutkia. Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli Raine. (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. WS Bookwell. Juva.

Laki kotoutumisen edistämisestä. 1386/2010. Suomen säädöskokoelma. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>. Luettu 10.10.2011

Maahanmuuttajien kotouttaminen 2012. Työ – ja elinkeinoministeriön tiedotteita. Päivitetty 25.01.2012. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4626>. Luettu 6.6.2012

Maahanmuuttajaneuvojan työnkuva. Vastaanottava Pohjois – Savo -hanke. työpapereita. 2010.

Maahanmuuton vuosikatsaus 2010. Sisäasiainministeriö. Pdf –dokumentti. [http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/c5c9c16054f36515c22578e70026d4e3/\\$file/sm_maahanmuuton%20vuosikatsaus_nettti_5.8.2011.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/c5c9c16054f36515c22578e70026d4e3/$file/sm_maahanmuuton%20vuosikatsaus_nettti_5.8.2011.pdf). Luettu 12.05.2012

Martikainen Tuoman ja Marja Tiilikainen (toim.) 2007. Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja, D46/2007

Metsämuuronen Jari. (Toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus, Jyväskylä.

Mykkänen Jukka 1998. Maastamuuttomaasta maahanmuuttomaaksi. Toimintaympäristön muutoksesta kahden erillisen neuvottelukunnan yhdistymiseen. Työministeriö. Työhallinnon julkaisuja nro 196.

Neuvontakooste 2011. Kooste Esr –hankkeiden neuvontapalveluiden asiakkaista 1.1 – 31.12.2011. Pdf –dokumentti. Alpo -hanke

Niessen Jan & Huddleston Thomas 2010. Kotouttamiskäsikirja päättäjille ja käytännön toimijoille. Oikeus-, vapaus-, ja turvallisuusasioiden pääosasto. Kolmas laitos. Euroopan Unioni. Euroopan Unionin julkaisutoimisto

Ojanen Sinikka 2000. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia -kustannus. Saarijärvi

Onnismaa, Jussi 2011. Ohjaus -ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Gaudeamus. Helsinki

Onnismaa J., Pasanen H. & Spangar T. 2000 (toim.). Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. PS -kustannus. Jyväskylä

Pajari Miia & Elina Takala 2010. Maahanmuuttajien neuvonta. Työnkuva neuvojan näkökulmasta. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Opinnäyte.

Perustietoa Suomesta 2011. Opas Suomeen muuttaville henkilöille. Pdf –dokumentti. <http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/F88E7A0700AF5532C22578E7003B110A>. Luettu 27.05.2012

Pitkäranta Ari 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Pdf –dokumentti. http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf. Luettu 07.04.2012

Rahkema Kaja 2012. Maahanmuuttajaneuvojan puhelinhaastattelu. 20.06.2012

Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010. Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Sinkkonen Merja 2008. Johtamisen etikka sosiaalialalla. Teoksessa Jämsen Arja (toim.). Johda sosiaalialaa! Puheenvuoroja ja näkökulmia. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen verkkojulkaisuja.

Sosiaaliportti. Mitä on palveluohjaus. Www –dokumentti. http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/palveluohjaus/mita_on_palveluohjaus/-. Päivitystieto 31.12.2008. Luettu 12.10.2011

Susi Riikka & Heikkilä Elli 2011. Maahanmuuttajat, poliisi ja sosiaalityö –Hyviä käytäntöjä Suomessa. Siirtolaisuusinstituutti 2011. Web reports. Pdf –dokumentti. <http://www.migrationinstitute.fi/pdf/webreports67.pdf>. Luettu 22.04.2012

Suominen S. & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus –Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami

Taajamo Matti ja Sauli Puukari (toim.) 2007. Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Koulutuksen tutkimuslaitos.

Talib Mirja-Tytti 2002. Monikulttuurinen koulu. Haaste ja mahdollisuus. Kirjapaja. Hämeenlinna

Tilastokeskus 2011. Kansalaisuus iän ja sukupuolen mukaan. Tilasto vuodelta 2011. <http://www.stat.fi>. Luettu 19.03.2012

Tilastokeskus 2011. Väestö kielen mukaan. www.stat.fi. Luettu 18.03.2012

Turvapaikka -ja pakolaistilastoja 2011. [www –dokumentti. http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=38&lang=suo](http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=38&lang=suo). Luettu 21.3.2012.

Työministeriö 2005. Miten kunnat kotouttavat. Kotouttamislain toimeenpanon seuranta-kyselyn tuloksia vuodelta 2005. Pdf –dokumentti. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/03_kotoutuminen/kuntaseuranta05.pdf. Luettu 17.05.2012

UNHCR. Www –dokumentti. [Www.unhcr.org/Statistical snapshot](http://www.unhcr.org/Statistical_snapshot). Luettu 21.3.2012.

Uusi kotoutumislaki voimaan 2011. Sisäministeriön tiedote.
<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/HeadlinesPublicFin/E5757D505C2B5BC1C22578FE00374C6E>. Luettu 3.4.2012

Uusikylä Petri, Puurtinen Sari, Terävä Eeva & Kinnunen Katri 2010. Maahanmuuttajat Kuntalaisina. Selvitys maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa 2010. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen julkaisuja. 8/2010. Paintmedia Oy. Helsinki

Valtion kotouttamisohjelma. Hallituksen painopisteet 2012- 2015. Pdf –dokumentti.
http://www.tem.fi/files/33350/Valtion_kotouttamisohjelma_vuosille_2012-2015_1.6.2012_2.pdf. Luettu 06.06.2012

Viinikainen Anni & Lindroos Henna 2011. Vastaanottava Pohjois –Savo -hankkeen – loppuraportti. Pdf –dokumentti.
<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/alpo/home.ndf/files/VOPS-loppuraportti.pdf>.
Luettu 20.05.2012

Väänänen ym. 2009. Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla. Esiselvitysraportti. Sektoritutkimuksen neuvottelukunta. Osaaminen, työ ja hyvinvointi. Työterveyslaitos, Kuntoutussäätiö & Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Ylä-Savon kotouttamisohjelma. Pdf –dokumentti.
<http://www.iisalmi.fi/loader.aspx?id=0dc34c10-897e-4740-b011-45d5d205fcee>. Luettu 23.05.2012

Ylä-Savon kunnat. http://www.yla-savo.fi/Etusivu/Yla-Savo/Yla-Savon_kunnat.iw3. Luettu 6.4.2012.

Ylä-Savon koheesio ja kilpailukykyohjelma. Pdf –dokumentti.
http://www.tem.fi/files/23913/39_Yla-Savo.pdf. Luettu 25.05.2012

10 väitettä ja faktaa turvapaikanhakijoista ja pakolaisista. Www –dokumentti.
http://www.pakolaisneuvonta.fi/files/10_vaitetta_ja_faktaa_PAINO.pdf Luettu
22.03.2012.

Teemahaastattelurunko

1 Taustatiedot

Sukupuoli

Suomessa asumisaika

Ammatti

Nykyinen elämäntilanne

2 Ohjautuminen ohjaus -ja neuvontapalveluun

Palveluun ohjautuminen

Mistä saitte kuulla maahanmuuttajaneuvonnasta?

Maahanmuuttajien tavoittaminen

Miten tieto maahanmuuttajaneuvonnasta tavoittaa mielestänne parhaiten maahanmuuttajat? Miten mielestänne maahanmuuttajaneuvonnasta tulisi tiedottaa?

Kontaktointi palveluun

Miten olette ottaneet yhteyttä neuvontapalveluun? (puhelin, sähköposti, henk.koht kontakti) Oletteko saaneet helposti kontaktin neuvojaan?

Mikä on mielestänne paras tapa ottaa yhteyttä maahanmuuttajaneuvontaan?

Henkilökohtaisen ohjauksen merkitys

Onko mielestänne tärkeää että ohjausta saa henkilökohtaisesti?

3 Ohjauksen ja neuvonnan sisällöt

Neuvontaan hakeutumisen syyt

Millaisiin kysymyksiin olette hakeneet vastauksia maahanmuuttajaneuvonnasta?

Maahanmuuton alkuvaiheen haasteet

Millaisissa asioissa erityisesti mielestänne ohjausta ja neuvontaa tarvitaan?

Mitkä asiat ovat olleet erityisen vaikeita tai haasteellisia Suomeen muutettaessa?

Miksi nämä asiat ovat olleet erityisen haasteellisia, mikä niistä on tehnyt erityisen hankalia hoitaa?

Millainen tuki on mielestänne tärkeintä maahanmuuton alkuvaiheessa?

4 Maahanmuuttajaneuvonnan merkitys kotoutumisessa

Maahanmuuttajaneuvonnan merkitys kotoutumisessa

Onko neuvonta helpottanut teidän kotoutumistanne Ylä-Savoon? Millä tavoin?

Kuinka merkittävänä pidätte maahanmuuttajaneuvonnan merkitystä kotoutumisessa?

Muut kotoutumista edistävät/heikentävät tekijät

Mistä muualta saatte tietoa tai neuvoa ja tukea esim. arjen asioihin?

Tärkeimmät kotoutumiseen vaikuttavat tekijät

Mitkä muut asiat ovat helpottaneet tai vaikeuttaneet kotoutumista Ylä-Savoon