KOTOUTUMISEN ALKUUN

Kotoutumisen alkuvaihe ja kehittämis-ideat sosiaaliasema Sarviksella työntekijöiden näkökulmasta

Anna Savolainen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi ylempi AMK
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomin ylempi ammattikorkeakoulututkinto

SAVOLAINEN, ANNA:
KOTOUTUMISEN ALKUUN
Kotoutumisen alkuvaihe ja kehittämisideat sosiaaliasema Sarviksella työntekijöiden näkökulmasta

Opinnäytetyö 97 sivua, josta liitteitä 2 sivua
Toukokuu 2016

Lähes hallitsematon pakolaistulva vyöryy tällä hetkellä ympäri Eurooppaa. Maahanmuuttajien määrä on kasvanut huimasti myös Suomessa. Suurella osalla maahanmuuttajista on pitkäaikainen tarve kotoutumista tukeviin palveluihin aina tulkkauspalveluista monimuotoisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Se, kuinka kotoutuminen sosiaalityön ja asiakasprosessien lähtökohtana nähdään sosiaalityön palveluissa, on maahanmuuttajien kotoutumisen kannalta ratkaisevaa ja työn organisoinnin kannalta hyvin oleellista. Kotouttamistoimintaa on syytä kehittää edelleen, jotta se vastaisi entistä paremmin maahanmuuttajien, kotouttamistyötä tekevien tahojen ja Suomen yhteiskunnan tarpeisiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tuoda esiin kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen pääkohdat Tampereella ja ottaa selvää siitä, millainen on kotouttavan sosiaalityön alkuvaihe sosiaaliasema Sarviksella työntekijöiden näkökulmasta. Tämä opinnäytetyö on rajattu koskemaan vastaanottokeskuksesta Tampereelle muuttavien, oleskeluluvan saaneiden maahanmuuttajien kotoutumisen alkuvaihetta.

Sarviksen kotouttavan sosiaalityön toimintakäytännöistä ja tarpeista on tässä kvalitatiivisessa opinnäytetyössä kerätty tietoa kotouttavan sosiaalityön kehittämispäiviin liittyvän ryhmätyöskentelyn, asiantuntijalausuntojen, sähköpostikyselyn sekä kahden fokusryhmähaastattelun perusteella. Aineisto on analysoitu laadullisella sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön avulla on kerätty tietoa nykyisen kotouttamisprosessin alkuvaiheen kehittämistarpeista ja -ideoista työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu kotoutumisen, kotouttamisen, sosiaalityön asiakaslähtöisyyden ja sosiaalityön prosessiajattelun ympärille.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen asiakaslähtöisyyden kannalta työntekijöiden mielestä tärkeää olisi kiinnittää huomiota siihen, että asiakasmäärään suhteutettuna resurssit olisivat riittäviä. Lisäksi prosessin vaiheet sekä työn tavoitteet ja vastuut olisi tehtävä kaikille osapuolille selkeiksi ja maahanmuuttajien tiedontarpeeseen vastaamiseen olisi löydettävä uusia keinoja. Käytettävissä olevia työvälineitä tulisi lisätä ja kehittää ja kuntien välistä yhteistyötä tehostaa. Ennen kaikkea tarvittaville uudistuksille tulisi olla selkeä eteenpäin viejä sekä täytäntöön panija.

Avainsanat: kotoutuminen, sosiaalityön asiakaslähtöisyys, sosiaalityön asiakasprosessi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

SAVOLAINEN, ANNA:
On a way to social integration

Master's thesis 97 pages, appendices 2 pages
May 2016

Almost an uncontrollable refugee flood sweeps over the Europe. The number of immigrants has grown tremendously in recent years, also in Finland. Most immigrants have a long lasting need for services that support social integration all the way from the interpreter services to social- and healthcare services. The way, social integration is seen as the base of social work and customer processes has significant influence on immigrants and organizing services. Integration policy should be developed further so that it would serve better immigrants, integration work performing parties and that it would meet the needs of our society.

The purpose of this thesis was to bring out the main principles in social integration work with immigrants in Tampere and to find out what the present state of social integration process in social station Sarvis is, considering immigrants who already have a residence permit and are moving to Tampere from a reception center. The process is represented by social workers and social counselors who work at Sarvis.

The study was qualitative in nature and the data were collected through focusgroup interview of the social workers and social conselors of Sarvis. Information of operating practices was also collected from Sarvis development days, through expert interviews and an e-mail inquiry. The data was analysed by qualitative contect analysis.

The findings of this study indicate that customer orientated approach in social integration work means that there should be enough resources related to the number of customers. The stages and aims of the social integration work process should be made clear for everyone involved and there should be enough ways to respond the immigrants need for information. The workmethods used should be developed further and the cooperation between municipalities should be increased. First of all- social integration work needs a person who consistently takes responsibility for moving reforms forward and putting them into effect.

Key words: social integration, customer process, customer orientated approach

SISÄLLYS

1 JOHDANTO ... 6
2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET ... 9
2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite ... 9
2.2 Tutkimuskysymykset ... 9
2.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys ... 10
3 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT ... 13
3.1 Akkulturaatio kotoutumisen lähtökohtana ... 13
3.1.1 Kotoutumisen nelikenttä ... 14
3.1.2 Kulttuuriin sopeutuminen dynaamisena prosessina ... 16
3.2 Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä ... 18
3.2.1 Asiakaslähtöisyys maahanmuuttajatyössä ... 19
3.3 Prosessi ja prosessilähtöinen toiminta ... 21
3.3.1 Sosiaalityön asiakasprosessi ... 21
3.3.2 Prosessin asiakaslähtöisyys ... 24
3.3.3 Prosessin kuvaaminen ja kehittäminen ... 24
3.4 Esimerkkinä kotouttamisen tavoitetilan toimintaprosessit Tikesos hankkeessa ... 26
3.4.1 Kotouttamisen alkukartoituksen järjestämisen tavoitetila ... 27
3.4.2 Tavoitetila kotouttamisen järjestämisestä asiakkaalle ... 28
4 TUTKIMUKSEN TOIMINNALLINEN KENTTÄ ... 30
4.1 Tampereen kaupunki ... 30
4.1.1 Avopalvelut ... 31
4.2 Maahanmuuttajien kotoutumisen lähtökohdat Tampereella ... 31
4.2.1 Laki kotoutumisen edistämisestä ... 33
4.2.2 Kunnan kotouttamisohjelma ... 36
4.2.3 Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma ... 38
4.2.4 Kotouttava sosiaalityö ... 39
4.2.5 Kotouttava sosiaalityö sosiaaliasema Sarviksella ... 41
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON HANKINTA ... 43
5.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta ... 43
5.1.1 Fokusryhmähaastattelu ... 44
5.1.2 Haastatteluaineistojen käsittely ... 45
5.1.3 Dokumenttiaineistojen analyysi ... 46
6 KOTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN ALKUVAIHE SOSIAALIASEMA SARVIKSELLA ... 48
6.1 Kotouttavan sosiaalityön alkuvaihe ja alkuvaiheen tavoitteet ... 48

6.2 Kotouttamisen ydinprosessit ja tehtävät kotouttavassa sosiaalityössä 49
6.3 Oleskeluluvan saaneen asiakkaan alkuvaiheen asiakaspolku 50
6.4 Kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden roolit ja työnkuvat kotoutumisen alkuvaiheessa 52
6.4.1 Palveluohjaajan rooli ja tehtävät 54
6.4.2 Aikuisohjaajan rooli ja tehtävät 55
6.4.3 Sosiaaliohjaajan rooli ja tehtävät 55
6.4.4 Sosiaalityöntekijän rooli ja tehtävät 56
7 KOTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN ALKUVAIHEEN KEHITTÄMINEN 60
7.1 Kotouttavan sosiaalityön asiakaslähtöisyys työntekijöiden näkökulmasta 60
7.2 Asiakkaiden omaehtoisuus ja sen tukeminen kotouttavassa sosiaalityössä 62
7.3 Kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen nykytilan haasteet 67
7.3.1 Resurssien niukkuus 68
7.3.2 Päällekkäisyydet - tarve työn kohdentamiseen selkeämmin 70
7.3.3 Asianmukaisten työvälineiden puuttuminen 73
7.3.4 Asiakkaiden tiedon tarpeeseen vastaaminen 76
7.3.5 Yhteistyön haasteet ja kuntien eriarvoisuus tukitoimien saatavuudessa ja laajuudessa 78
7.3.6 Ymmärtämättömyys työn luonteesta ja suunnitelmien eteenpäin viejän ja täytäntöön panijan roolin puuttuminen 81
8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET 84
LÄHTEET 92
LIITTEET 96
Liite 1. Sähköpostikyselyn teemarunko 96
Liite 2 Fokusryhmähaastattelun pääteemat 97

1 JOHDANTO

Kaikki maahanmuuttajat tarvitsevat kuntien palveluita. Useimmilla maahanmuuttajilla on peruspalveluiden lisäksi pitkäkestoinen tarve kotouttamista tukeviin palveluihin lähtien tulkkipalveluista aina sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Se, kuinka kotoutuminen nähdään sosiaalityön ja sen asiakasprosessien lähtökohtana sosiaalityön palvelujen kentässä, saattaa olla maahanmuuttajien kannalta ratkaisevaa ja työn organisoinnin kannalta hyvin oleellista. Kotouttamispalvelujen järjestämistavat ja maahanmuuttajien tilanteet vaihtelevat eri puolilla Suomea. Kotouttamistoimintaa on syytä kehittää edelleen, jotta se vastaisi entistä paremmin maahanmuuttajien, kotouttamistyössä mukana olevien tahojen ja Suomen yhteiskunnan tarpeisiin. Kotouttavan sosiaalityön palveluiden laadun, saatavuuden ja työntekijöiden resurssien tulisi olla tasavertaista joka puolella Suomea. Pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien onnistuneen kotoutumisen kannalta on tärkeää, että kuntien sisäiset toimintamallit ovat tarkoituksenmukaisia, kuntien välinen yhteistyö on toimivaa, valtion ohjeistus- ja tukijärjestelmät ovat sujuvia ja kolmannen sektorin osallistaminen kotouttamisprosessissa on huomioitu. Lisäksi maahanmuuttajien oma panos ja itsenäinen ote kotoutumiseen ovat onnistuneen kotouttamisen lähtökohtia. On myös muistettava, että motivaatio päästä osalliseksi yhteiskuntaa on yleensä suurin maahanmuuton alkuvaiheessa, joten on tärkeää, että tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään riittävän aikaisin ja että toimenpiteet ovat tarkoituksenmukaisia. Epäonnistunut kotoutuminen saattaa johtaa pahimmillaan maahanmuuttajien työttömyyden ja yhteiskunnallisen eristäytymisen aiheuttamiin sosiaalisiin ongelmiin, joista kärsivät niin maahanmuuttajat, suomalaiset veronmaksat kuin koko kansantalous. Epäonnistuneen kotoutumisen seuraukset saattavat toimia myös kasvualustana maahanmuuttovastaisuudelle, muukalaisvihalle ja rasismille.

Viimeaikaiset kunta- ja palvelurakennemuutokset ovat lisänneet kuntien paineita palvelutuotannon ja palveluprosessien tehostamiseen. Oman haasteensa kuntien toimintaan tuo myös väestöryhmien hyvien suhteiden säilymisen takaaminen ja monikulttuurisuuden edistäminen paikallistasolla. Maahanmuuttajien määrän räjähdysmäinen kasvu yhdessä rajallisten resurssien kanssa asettaa monenlaisia haasteita palvelujen laadukkaalle ja tarpeenmukaiselle tuottamiselle. Resursoinnin lisäksi tulisi kiinnittää huomiota myös resurssien oikeaan jakautumiseen, palveluprosessien asiakaslähtöisyyteen ja tarjottavien tukitoimien sujuvuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen, sekä toiminnan kehittämiseen ja vaikuttavuuteen.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen opinnäytetyö, joka perustuu aineiston, asiantuntijahaastatteluiden, sähköpostikyselyn ja fokusryhmähaastattelujen pohjalta tehtyyn oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan kotouttamisen alkuvaiheen nykytilan (2014) kuvaukseen Sosiaaliasema Sarviksella. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa nykytilan kuvaus oleskeluluvan saaneiden maahanmuuttajien kotoutumisen alkuvaiheesta Tampereen kaupungin sosiaalipalveluasema Sarviksella työntekijöiden rooleista ja työnkuvista käsin. Sen avulla on tarkoitus tuoda esiin kotouttavan sosiaalityön haasteita, kehittämistarpeita ja kehittämisideoita. Kotouttavassa sosiaalityössä on tapahtunut useita muutoksia viimeisten vuosien sisään, kuten muutto Sarvikselle ja uudistuneen kotouttamislain asettamat uudet velvoitteet. Nämä muutokset ovat tuoneet ilmi monenlaisia haasteita maahanmuuttajien kotoutumisen alkuvaiheeseen liittyen. Kotouttamisen alkuvaiheen prosessin tarkastelun ja kehittämisen tarve on ilmeinen, jotta lisääntyvän maahanmuuttajavirran tarpeet pystyttäisiin kattavasti huomioimaan, kuitenkin niin, että työntekijät eivät ylikuormittuisi työn kasvavien vaatimusten edessä ja että maahanmuuttajat saisivat riittävät ja tarkoituksenmukaiset välineet ja lähtökohdat kotoutumiseen ja omatoimiseen elämään Suomessa.

Kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen nykytilan kuvaaminen mahdollistaa työn kehittämisen kotouttavassa sosiaalityössä. Nykytilan kuvauksen kautta kotouttavaa sosiaalityötä on mahdollista arvioida laajemmin, kuten esimerkiksi sitä, tukevatko kotoutumisen alkuvaiheen nykytilan toiminnot asiakaslähtöistä, tehokasta ja tarkoituksenmukaista kotoutumista. Käytäntöjen tunnistaminen ja niiden mahdollisten rajoitteiden tai epäkohtien havaitseminen auttaa kehittämään käytäntöjä eri tasoilla paremmin vastaamaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden tarpeita. Kotouttavan sosiaalityön tulisi olla prosessi, jossa edetään tavoitteellisesti vaiheesta toiseen ja jonka pääkohteena on asiakas. Prosessiajattelu antaa keinon päästä entistä pidemmälle asiakaslähtöisen julkishallinnon kehittämisessä. Prosessiajattelun avulla muutetaan julkishallinnon organisaatioiden toiminnallinen logiikka vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. (Virtanen&Wennberg 2007, 117, 30-33.)

Sarviksen kotouttavan sosiaalityön toimintakäytännöistä ja tarpeista on tässä opinnäytetyössä kerätty tietoa kotouttavan sosiaalityön kehittämispäiviin liittyvän ryhmätyöskentelyn, asiantuntijalausuntojen, sähköpostikyselyn sekä kahden fokusryhmähaastattelun perusteella. Tarkoituksena on erityisesti tuoda esiin niiden käytännön kotouttamistyötä tekevien kokemus, jotka kohtaavat oman työnsä todellisuuden, lainsäädännön, asiakas-

kunnan kokemusten ja yhteiskunnallisten asenteiden rinnakkaiselon. Opinnäytetyön avulla on kerätty tietoa nykyisen kotouttamisprosessin alkuvaiheen kehittämistarpeista ja -ideoista työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön aiheesta vinkkasi opettajani Outi Wallin ja tartuin siihen, koska aihepiiri oli kiinnostava, ajankohtainen ja etsin parhaillaan itselleni sopivaa aihetta. Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja sen tilaajana toimii Tampereen kaupunki ja siellä sosiaalipalveluiden yksikkö sosiaaliasema Sarvis. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu kotoutumisen, sosiaalityön asiakaslähtöisyyden ja prosessiajattelun ympärille.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esiin maahanmuuttajien kotouttamistyötä ohjaavat periaatteet ja kuvata näiden valossa toisen kunnan vastaanottokeskuksesta Tampereelle muuttaneiden, oleskeluluvan saaneiden, maahanmuuttajien kotouttamisprosessin alkuvaiheita kotouttavan sosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien rooleista ja työnkuvista käsin. Tavoitteena on tehdä sosiaalityön alkuvaiheen kotouttamisprosessi entistä läpinäkyvämmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi nykytilan kuvauksen avulla. Opinnäytetyön tavoitteena on auttaa selkiyttämään työntekijöiden rooleja ja tehtäviä kotouttavassa sosiaalityössä sekä mahdollistaa havaitsemaan päällekkäisiä toimintoja ja kehittämistarpeita. Prosessin alkuvaiheen kuvaus auttaa ymmärtämään ja selventämään nykyistä toimintatapaa ja sitä, miten tekemiset liittyvät toisiinsa. Prosessin nykytilan kuvaus on lähtökohtana prosessin kehittämiselle. Opinnäytetyön tavoitteena on lisäksi tuoda ilmi työntekijöiden näkökulmasta kotouttavassa sosiaalityössä havaittuja kehittämistarpeita ja ideoita oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan kotoutumisen alkuvaiheen kehittämiseen ja maahanmuuttajan omaehtoisen kotoutumisen tukemiseen. Asiakaslähtöisen kotoutumisprosessin toteutumista voidaan ajatella sille asetettujen lakien ja asetusten toteutumisena. Akkulturaatio (=kulttuuriin sopeutuminen) teorioiden avulla voidaan nähdä erilaisia uuteen kulttuuriin sopeutumisen tapoja ja vaiheita, jotka osaltaan vaikuttavat myös kotoutumisen onnistumiseen. Kun nämä eri sopeutumisstrategiat tiedostetaan ja tunnistetaan kotouttavassa sosiaalityössä, voidaan työtä kehittää niiden suuntaisesti. Akkulturaatioteorioista ja opinnäytetyön teoreettisesta viitekehyksestä nousevat kotoutumista tukevat mallit, kotouttamistyön hyväksi havaitut työorientaatiot kuten asiakkaan osallisuus palvelujen suunnittelussa, asiakaslähtöisyys ja moniammatillinen yhteistyö voidaan nähdä avaintekijöinä onnistuneessa kotoutumisessa.

2.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset muovautuivat tutkimustehtävän perusteella. Tutkimuskysymyksiä on kaksi:

1. **Mitkä ovat ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvat oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan alkuvaiheen kotouttamisprosessissa Sosiaaliasema Sarviksella?**

   Tällä kysymyksellä pyritään selvittämään, mitä työntekijät käytännössä tekevät ja millaisia ovat työntekijöiden roolit kotouttavassa sosiaalityössä. Tämän kysymyksen avulla voidaan mm. selkeyttää työntekijöiden työnkuvia ja saada selville niissä mahdollisesti piileviä päällekkäisyyksiä.

2. **Miten tämänhetkistä oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan alkuvaiheen prosessia olisi mahdollista kehittää ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta kotouttavassa sosiaalityössä?**

   Tämän kysymyksen tarkoituksena on tuoda esiin kotoutumisen alkuvaiheen kehittämistarpeita sosiaaliasema Sarviksella. Kysymyksen avulla pyritään selvittämään mikä kotouttamisen alkuvaiheessa ei tällä hetkellä toimi, mikä voisi toimia paremmin ja miten kotouttamisen alkuvaiheen asiakaslähtöisyys toteutuu työntekijöiden mielestä. Lisäksi tarkoituksena on tuoda esiin työntekijöiden ideoita siitä, miten oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan alkuvaiheen kotoutumista voitaisiin sujuvoittaa ja saada asiakaslähtöisemmäksi.

2.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuusarvion tekeminen on huomattavasti hankalampaa kuin määrällisessä tutkimuksessa. Kun valitaan tiedonkeruu, analysointi- ja tulkintamenetelmiä, kirjataan valinnan syyt ja perustelut. Laadullinen tutkimus on kuvailevaa, eli siinä pyritään mm. kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tietynlaista toimintaa ja sen taustalla vaikuttavia tekijöitä yksilön kannalta. Siinä pyritään myös ymmärtämään tekijöiden keskinäisiä kytköksiä sekä tuottamaan mielekäs tulkinta tutkittavalle ilmiölle. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että yksilöt, joihin kysely kohdistuu, ovat tietoisia tutkittavasta ilmiöstä tai heillä itsellään on omakohtaista tietoa tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 87-88).

Laadullisen tutkimuksen päättely lähtee yleensä liikkeelle jostakin johtoajatuksesta. Ajatus etenee eri suuntiin, ja palaa takaisin keskelle. Laajenevat ympyrät ikään kuin

kuvaavat ymmärryksen kasvamista. Laadullisen tutkimuksen tehtävänä on lisätä ymmärrystä, mahdollistaa erilaisia tulkintoja, antaa asioille merkityksiä ja mallintaa niitä. Laadullinen tutkimus on kasvollista tutkimusta. Tilastollisessa tutkimuksessa taas pyritään kasvottomuuteen. Laadullinen tutkimus on myös persoonallista. Tutkija on aina osa tutkittavaa prosessia. Hyvä tutkimuskysymys koskettaa konkreettisesti ja käytännönläheisesti organisaation todellisuutta. Organisaation muuttamiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan lujia, kiistattomia ja toimenpiteiden muotoilua ohjaavia vastauksia tutkimuksen perustana olevaan kysymykseen. (Pitkäranta A. 2010, 12)

Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin käytin käsitteitä reliabiliteetti ja validiteetti. Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli sen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Reliaabelius voidaan todeta joko niin, että useampi arvioija päätyy samaan tai samansuuntaiseen tulokseen tai että samaa ilmiötä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja niistä saadaan sama tulos. Fokusryhmähaastattelurunko ja sen kysymykset on tehty niin, että haastattelut voitaisiin toistaa lähes samalla kaavalla. Tällöin reliabiliteetti pystytään todistamaan. Fokusryhmähaastattelun mukaisesti molemmat haastattelut eivät kuitenkaan edenneet samalla tavalla, joskus tein tarkentavia kysymyksiä, tai jätin osan pois, jos esimerkiksi vastaus tuli jo edellisessä osassa. Tällöin reliaabelius saattaa hieman kärsiä.

Validius taas tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä mitä oli tarkoituskin mitata (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden ajatuksia kotouttamisprosessin alkuvaiheesta ja heidän työnkuvastaan. Tutkimuskysymyksien pääteemoina olivat työntekijöiden roolit ja työnkuvat sekä kehittämisajatukset kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheeseen liittyen. Tutkimuksen vaiheet, aineistonkeruumenetelmä, aineiston analyysitapa sekä tutkimustulokset on pyritty esittämään selkeästi ja yksityiskohtaisesti, mikä yleensä lisää validiutta. Myös haastatteluista poimitut suorat lainaukset lisäävät luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233.)

Tämän tutkimuksen jokaisessa vaiheessa pyrittiin eettisyyteen. Tutkimuslupa haettiin Tampereen kaupungilta ja tutkimuksesta tehtiin hyväksytty tutkimussuunnitelma. Tutkimukseen osallistuvien yhteystiedot saatiin kotouttavasta sosiaalityöstä joten vain tutkimuksen tekijä ja kotouttavan sosiaalityön työntekijät tiesivät osallistuvien työntekijöiden henkilöllisyyden. Haastateltaviin otettiin yhteyttä sähköpostitse, jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoitus ja ilmaistiin osallistumisen vapaaehtoisuus. Ennen haastattelujen

alkua varmistettiin vielä halukkuus osallistua ja kerrottiin tutkimuksen aihe, tarkoitus ja tieto siitä, että halutessaan keskeyttää voi missä vaiheessa tahansa. Lisäksi kerrottiin, että haastattelut nauhoitetaan. Haastateltavien anonymiteettiä suojeltiin joka vaiheessa, litteroinnin yhteydessä tunnistetiedot sekä murresanat poistettiin ja sen jälkeen poistettiin nauhoitetut haastattelut. Lisäksi tutkimuksessa on sitaatteja jokaiselta vastaajalta, mikä lisää tutkimuksen tarkkuutta ja luotettavuutta. Tutkimusaineistoa on käsitellyt vain tutkimuksen tekijä ja se on poistettu heti tutkimuksen päätyttyä.

3 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat nousevat kotoutumisen teorioista erityisesti J.W Berryn kotoutumisen nelikentästä, Sue&Suen kulttuuriin sopeutumisen teoriasta, sosiaalialan asiakaslähtöisyydestä ja sosiaalityöhön liittyvistä prosessiteorioista.

3.1 Akkulturaatio kotoutumisen lähtökohtana

Erilaisten kulttuuristen ryhmittymien vuorovaikutuksessa erilaiset tavat ja eri kulttuurien ominaispiirteet kohtaavat ja sekoittuvat toisiinsa ja tämän seurauksena syntyy kulttuurisia muutoksia. Akkulturaatiosta puhuttaessa tarkoitetaankin maahanmuuttajien kulttuuriseen sopeutumiseen liittyvien tapojen, tunteiden, asenteiden, käyttäytymisen, samaistumisen, uskomusten ja arvojen muutosta, jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäröivän kulttuurin kanssa. Akkulturaatio on tavallaan yksilön tai ryhmän läpikäymä tila tai prosessi muuttuvassa kulttuurisessa kontekstissa, kuten maahanmuuttotilanteessa. Akkulturaatiosta on esitetty erilaisia teorioita ja lähestymistapoja joiden avulla voidaan tarkastella tätä kulttuurien välistä vuorovaikutusprosessia. (Korhonen&Puukari. 2013, 36).

Akkulturaatioprosessiin ja sen onnistumiseen vaikuttavat ryhmä- ja yksilötasolla monet tekijät jo ennen varsinaista akkulturaatiota. Ryhmätasolla vaikuttavina tekijöinä tunnetaan esimerkiksi lähtömaan tai yhteiskunnan poliittinen konteksti, taloudellinen tilanne ja demografiset tekijät. Yksilötasolla näitä tekijöitä voivat olla esimerkiksi ikä, sukupuoli, koulutus, yhteiskunnallinen asema tai ammatti, olot kotimaassa, lähdön syyt, kieli, uskonto, yksilön identiteettiä kuvaavat henkilökohtaiset ominaisuudet tai luonteenpiirteet ja henkiset voimavarat. (Berry, 1997,21-23; Liebkind 2004, 58)

Akkulturaatioprosessia koskevat teoriat voidaan jakaa kahteen suuntaukseen: toinen suuntaus painottaa kulttuurivähemmistön sulautumista enemmistöön ja toinen suuntaus kulttuuripluralismia eli monikulttuurisuutta (Kymlica 2000, 12-13). Suomen maahanmuuttopolitiikassa painopiste on monikulttuurisessa mallissa, jossa etniset vähemmistöryhmät säilyttävät omaa kulttuuriaan sopeutuessaan enemmistöryhmään. Myös enemmistökulttuurin oletetaan sopeutuvan monikulttuurisuuteen ja hyväksyvän sen osaksi omaa kulttuuriaan. Sopeutumista tapahtuu yksilöllisesti, eri tahdissa, elämän eri osa-

alueilla. Kulttuurien kohtaamisesta seuraavaa muutosprosessia kutsutaan akkulturaatio-prosessiksi. (Liebkind 2000, 13).

3.1.1 Kotoutumisen nelikenttä

Eräs tunnetuimmista integraatioteoreetikoista on sosiaalipsykologi John W. Berry (1997), joka tarkastelee yksilön kotoutumista akkulturaation kautta. Berryn mukaan ihmiset kokevat akkulturaatioprosessin eri tavoin sen mukaan, millaisia ovat esimerkiksi maahanmuuttajan alkuperäinen kotikulttuuri ja sen arvot sekä etnistä identiteettiä määrittävät arvostukset (Korhonen ym.2013, 37). Berryn kehittämä kotoutumisen nelikenttä on uuteen kulttuuriin sopeutumisen malli, johon liittyy usein sellaisia tekijöitä kuten laajenevat kontaktit, leviäminen kulttuurien välillä ja muutokset jonkin kulttuurisen ryhmän sisällä. Sopeutumisstrategioiden kannalta olennaista on vähemmistöjen pyrkimys kuulua johonkin tai tulla ulossuljetuksi jostakin. John W. Berry on tarkastellut akkulturaatiota sen mukaan, kuinka tärkeää yksilölle on ryhmien välisten suhteiden ylläpitäminen ja oman identiteetin sekä kulttuurin säilyttäminen. (Berry 1997, 9-10). Ristiintaulukoimalla nämä tekijät, Berry on muodostanut neljä erilaista tapaa suhtautua kulttuurien kohtaamiseen yhteiskunnassa.

	TÄRKEÄÄ SÄILYTTÄÄ OMA IDENTITEETTI JA KULTTUURI		
TÄRKEÄÄ YLLÄPITÄÄ RYHMIEN VÄLISIÄ SUHTEITA		**Kyllä**	**Ei**
	Kyllä	INTEGRAATIO	ASSIMILAATIO/ SULAUTUMINEN
	Ei	SEPARAATIO/ ERISTÄYTYMINEN	MARGINALISAATIO/ SYRJÄYTYMINEN

Kuvio 1. Kotoutumisen nelikenttä (Berry 1997,10. Muokattu.)

Tässä nelikenttäteoriassa integraation lisäksi eri kenttiä ovat assimilaatio eli sulautuminen, separaatio eli eristäytyminen ja marginalisaatio eli syrjäytyminen. Berryn mukaan

yksilön kannalta suotuisin malli on integraatio, jossa maahanmuuttaja säilyttää oman etnisen identiteettinsä, mutta osallistuu silti laajempaankin yhteiskunnalliseen toimintaan uudessa ympäristössä. Integraatio on tässä kontekstissa käsite, joka kuvaa monikulttuurisuuteen ja moniarvoisuuteen kohdistuvaa toimintaa. Vähemmistökulttuurin edustajat voivat säilyttää omaa kulttuuriaan samalla, kun omaksuvat uuden kulttuurin arvoja ja tapoja. Myös enemmistökulttuurilta odotetaan vähemmistökulttuurin hyväksymistä ja monikulttuurisuuteen sopeutumista (Liebkind 2000, 171). Integraation tavoin assimilaation eli sulautumisen kentässä painotetaan ryhmien välisten suhteiden ylläpitämistä. Integraatiosta assimilaatio poikkeaa kuitenkin siinä suhteessa, että assimilaatiossa yksilö hylkää kokonaan oman kulttuurinsa ja omaksuu tilalle enemmistökulttuurin.

Soilamon (2008, 22) mukaan Suomen maahanmuuttopolitiikalle oli ominaista 1990-luvun alkupuoliskolle asti sekä kansallisten etnisten vähemmistöjen että maahanmuuttajien kulttuurien assimiloiminen suomalaiseen yhteiskuntaan. Kuitenkin vuoden 1997 maahanmuutto- ja pakolaispoliittisen ohjelman tavoitteeksi nousi näihin päiviin saakka säilynyt integraatiopyrkimys, jossa huomioidaan ihmisten erilaisuus ja samanarvoisuus. Integraation suomenkieliseksi vastineeksi on vakiintunut käsite kotoutuminen. Integraatiolla tarkoitetaan monikulttuurisuuden yhteydessä sitä prosessia, jonka kuluessa maahanmuuttaja tulee osaksi ympäröivää yhteiskuntaa ja toimii sen täysivaltaisena ja toiminnallisena jäsenenä. Yhteiskunta ei yksipuolisesti sopeuta toisesta kulttuurista tulevia ihmisiä, vaan muokkaa myös omia toimintamallejaan. (Soilamo 2008, 24.)

Assimilaation vastakohtana voidaan nähdä separaatio eli eristäytyminen valtaväestöstä. Tällöin yksilö pitää vahvasti kiinni alkuperäisestä kulttuuristaan ja välttelee kanssakäymistä valtaväestön ja ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Marginalisaatio eli syrjäytyminen on sopeutumisen kannalta epäedullisin vaihtoehto; yksilöllä ei ole mahdollisuuksia tai edes halua oman kulttuurinsa säilyttämiseen eikä uuden kulttuurin omaksumiseen ja hän on menettänyt kiinnostuksensa kumpaakin kohtaan. Suomen valtion toteuttama maahanmuuttopolitiikka tähtääkin juuri syrjäytymisen ehkäisyyn. Siitä huolimatta syrjäytymistä tapahtuu mm. siksi, että kaikissa tapauksissa keinot ja resurssit eivät riitä takaamaan onnistunutta sopeutumista. (Liebkind 2000, 21-22, Räty 2002, 126.)

Yhteiskunnan tilanteella ja arvostuksilla on suuri vaikutus siihen, millä tavoin sosiaaliset suhteet eri kulttuuristen ryhmien välillä kehittyvät. Akkulturaation kannalta on olennaista huomioida se, kuinka kohdemaassa vallitseva taloudellinen, poliittinen ja psyko-

loginen ilmapiiri vaikuttaa valtaväestön suhtautumiseen maahanmuuttajiin ja turvapaikanhakijoihin. Berryn (2007, 549) mukaan yhteiskunnasta voidaan tunnistaa yleinen orientaatio ja asenneilmapiiri, joka vallitsee maahanmuuttoa ja moniarvoisuutta kohtaan. Kotoutuminen voi onnistua ainoastaan, jos yhteiskunnallinen ilmapiiri on avoin ja inklusiivinen kulttuurien erilaisuutta kohtaan.

3.1.2 Kulttuuriin sopeutuminen dynaamisena prosessina

Akkulturaatioprosesseista on esitetty monia eri versioita, joista Berryn akkulturaatioteorian jälkeen ehkä tunnetuin on Derald Wing Suen & David Suen (1990) kehittämä kulttuuri-identiteetti malli. Mallissa tarkastellaan integraatiota viisivaiheisena, dynaamisena muutosprosessina, jossa akkulturaatiota kuvataan hiukan samantyyppisesti kuin Berryn mallissa. Suen & Suen mallissa akkulturaatiota kuitenkin tarkastellaan ajassa muuttuvana prosessina, kun taas Berryn teoriassa akkulturaation onnistumista kuvataan lopullisten tulosten kautta.

Sue & Sue (1990) käsittävät uuteen kulttuuriin sopeutumisen dynaamisena prosessina, jonka keskiössä on maahanmuuttajan suhtautumistapa itseen, toisiin saman vähemmistön jäseniin, muiden vähemmistöjen jäseniin ja enemmistöryhmän jäseniin. Suhtautumalla näihin asioihin joko positiivisesti tai negatiivisesti yksilö käy samalla läpi kulttuuri-identiteetin eri kehitysvaiheet, jotka ovat konformisuusvaihe, ristiriitavaihe, uppoutumisvaihe, itsetutkiskeluvaihe ja integraatiovaihe. 1) Konformisuusvaihe merkitsee alistumista valtakulttuurin ylivoimaan. Tälle vaiheelle ominaista on yhdenmukaistua valtakulttuuriin sekä väheksyä omaa kulttuuria ja etnistä taustaa. Tämä vaihe muistuttaa Berryn assimilaatio eli sulautumisvaihetta. 2) Ristiriitavaiheessa vähemmistön jäsen ei täysin hyväksy valtakulttuurin mahdollisesti väheksyvää näkemystä omaa kulttuuriaan kohtaan. Maahanmuuttaja tiedostaa, että jokaisessa kulttuurissa on niin hyvät kuin huonotkin puolensa. Tässä vaiheessa saattaa herätä epäluuloisuus yksittäisiä valtaväestön jäseniä kohtaan, mutta myös häpeän ja ylpeyden tunteet omaa etnistä kulttuuria kohtaan ovat ristiriidassa keskenään. 3) Uppoutumisen vaiheessa maahanmuuttaja kokee vain oman kulttuurinsa oikeaksi ja torjuu täysin valtaväestön kulttuurin. Mahdolliset pettymyksen ja vihan tunteet kohdistuvat syrjintää ja rasismia vastaan ja kantaväestöön suhtautuminen on epäluuloista tai jopa vihamielistä. Maahanmuuttaja kokee itsensä uhriksi ja on ylpeä omasta kulttuuristaan ja etnisestä identiteetistään. Tämä Berryn (1997) separaatio- vaihetta muistuttava vaihe on maahanmuuttajalle psyykkisesti hyvin kuormittava

vaihe. 4) Itsetutkiskeluvaiheeseen liittyy kriittisyys omaa kulttuuria ja sen tiettyjä piirteitä kohtaan ja myönteisyys valtakulttuurissa havaittuja hyviä puolia kohtaan. Kumpaakaan kulttuuria ei tässä vaiheessa tuomita kokonaan. 5) Bikulturalismin eli integraation vaiheessa maahanmuuttaja saavuttaa sisäisen varmuuden ja pystyy arvostamaan molempia kulttuureja. Maahanmuuttaja kokee ylpeyttä juuristaan, mutta kokee kuitenkin olevansa riippumaton ja itsenäinen. Tässä vaiheessa hän pystyy erottelemaan uuden yhteiskunnan ja sen jäsenten hyviä ja huonoja puolia. (Pehkonen, 2006, 26-27).

Yllämainitut kehitysvaiheet ovat saaneet osakseen kritiikkiä (Liebkind 1992) siitä, etteivät ne etene suoraviivaisessa järjestyksessä. Lisäksi kehitysteorian arvomaailman mukaisesti bikulturalismin uskotaan olevan yksilön hyvinvoinnin kannalta optimaalisin vaihtoehto. Toisaalta kehitysvaiheille on usein ominaista prosessimaisuus jolle on tunnusomaista vuorottelu eri vaiheiden välillä. Kaikki maahanmuuttajat tuskin kuitenkaan saavuttavat tai edes pyrkivät saavuttamaan integraatiovaihetta uudessa kotimaassaan. Molemmat, niin Berryn (1997) kuin Sue&Suen (1990) kotoutumisteoriat esittelevät niitä sopeutumismalleja, joita maahanmuuttajan on mahdollisesti kohdattava tai käytävä läpi maahanmuuton seurauksena. Berryn mukaan akkulturaatiostrategioihin kohdistuvia asenteita on tutkittu monissa tutkimuksissa ja niissä on usein päädytty siihen, että integraatiostrategia on paras mahdollinen vaihtoehto, joka palvelee sekä maahanmuuttajia että yhteiskuntaa. (Berry, 1992, 278-279). Niin Berryn kuin Sue & Suen ajattelumalleissa tavoitteellisena tilana on siis integroituminen, joka on myös Suomalaisen yhteiskunnan maahanmuuttopolitiikan mukainen tavoite.

Suomalaisessa yhteiskunnassa onnistuneen uuden kulttuurin kohtaamisen edellytyksiä psykologisen akkulturaation näkökulmasta ovat esimerkiksi maahanmuuttajan kielitaidon hankkiminen, turvallisuuden tunteen kokemus, kohdemaassa viihtyminen, kahdensuuntainen integraatio, osallistuminen ja aktiivisuus vapaa-aikana sekä koulutukseen tai työhön pääsy. Sosiokulttuurisen akkulturaation onnistumiseen taas liittyvät monikulttuuristuvat työorganisaatiot ja niiden suhtautuminen maahanmuuttajiin, maahanmuuttajanuorten integroituminen, alueellinen eriytyminen, maahanmuuttajien mielenterveys, palvelujärjestelmät ja näihin liittyvät erilaiset haasteet. On tärkeää pitää mielessä, että integraatio on maahanmuuttajalle hyvin yksilöllinen kokemus. Siitä huolimatta, vaikka suomalaisissa maahanmuuttajia koskevissa normeissa onkin määritelty onnistuneen integroitumisen ajaksi kolme vuotta, saattaa kotoutuminen viedä paljon pidemmänkin ajan. (Korhonen&Puukari, 2013, 40-43).

3.2 Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä

Niin maahanmuuttajatyössä kuin kaikessa sosiaalityössä toiminnan lähtökohtana tulisi olla asiakaslähtöisyys. Asiakkaalle sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelun ja asiakkaan tarpeiden kohtaamista palvelutilanteessa. Sosiaalialan asiakkuus perustuu oikeudelliseen sääntelyyn, jonka kautta asiakkaan oikeudet määrittyvät. Tähän sisältyy mm. asianmukaisen ja laadukkaan palvelun saaminen sekä ihmisarvon, vakaumuksen ja yksityisyyden kunnioittaminen. Asiakkaiden eli palvelujen käyttäjien vaikutusvallan korostaminen "asiakkaan äänen kuuluminen" palvelujen tuottamisessa on viime vuosina vahvistunut. Asiakkuusajattelu on kehittynyt myös hallinnollisten käytäntöjen ja toimintatapojen kautta, jotka näyttäytyvät asiakkaille sosiaalialan palvelukulttuurissa. Tarkasteltaessa asiakkuutta palveluntuottajan näkökulmasta olennaista on, miten organisaation hallinnolliset toimintatavat ja käytännöt suhtautuvat asiakkaisiin tai mikä on asiakkaan rooli organisaation prosesseja suunniteltaessa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas. 2011, 16-17.)

Sosiaalihuollossa asiakkuutta on hyvin monenlaista ja asiakkuuteen liitetään monia ominaisuuksia; oikeuksia, odotuksia, sekä velvollisuuksia. Onko asiakkaalla esimerkiksi mahdollisuutta kieltäytyä palvelusta? Yleisesti tarkasteltuna kieltäytyminen palvelusta on yksi keskeinen asiakkaan valinnanmahdollisuuksiin sisältyvä vaihtoehto. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on kuitenkin toimintoja, joissa asiakkaana olevan henkilön kieltäytyminen ei ole helppoa ja toisinaan täysin mahdotonta. (Valkama 2012, 3.)

Asiakkuutta ja asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella myös sosiaalialan asiantuntijuuden kautta, jolloin työntekijän asiantuntijuus määrittää suhtautumista asiakkaaseen. Juhila (2006) määrittelee sosiaalityön asiantuntijuutta kumppanuussuhteen kautta, jolloin asiantuntijuus nähdään horisontaalisena. Tällöin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa kummallakaan ei ole sen kaltaista asiantuntijuutta, joka ylittäisi toisen osapuolen asiantuntijuuden. Horisontaalisuudella tarkoitetaan sitä, että sosiaalityöntekijä asettuu samalle tasolle asiakkaan kanssa, ja kuunteleminen on molemminpuolista. (Juhila 2006, 137-138.)

Myös valta on aina läsnä maahanmuuttajatyössä ja yleensäkin sosiaalityön asiakkuudessa ja se tulee näkyväksi yksilöiden ja ryhmien tukemisena ja auttamisena, erilaisina interventioina, päätöksen tekoina, arviointeina, tavoitteiden asettamisena sekä prosessien

läpiviemisenä. Jotta valta näyttäytyisi asiakkuuksissa positiivisena asiana, on työntekijän vahva eettisyys ja arvo-osaaminen tärkeää. Positiivinen valta ilmenee asiakkaan valtaistumisena, jossa asiakas saa otteen ja suunnan omasta elämästään ja on kykenevä vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin. Luottamus edesauttaa tämän positiivisen vallan toteutumista. (Laitinen & Pohjola 2010, 10-11.) Maahanmuuttajatyössä luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaiden ja viranomaisten välille on alkuvaiheen kotoutumisen kannalta äärimmäisen tärkeää. Luottamuksellisen suhteen luominen voi olla vaikeaa, jos maahanmuuttajalla on huonoja viranomaiskokemuksia esimerkiksi lähtömaastaan. Sosiaalityössä, jossa edellytetään vaativaa ongelmanratkaisua, eettisten periaatteiden arvioiminen ja hyödyntäminen on oleellista. Työhön ja ammattiasemaan liittyy monesti valta ja vaikutusmahdollisuus asiakkaan elämään ja jopa koko yhteiskuntaan. Asiakassuhteessa vaikuttavat monenlaiset näkyvät ja piilossa olevat valtarakenteet, jotka ammattilaisen tulisi pyrkiä tiedostamaan ja tunnistamaan työssään. Eettisten periaatteiden huomioon ottaminen on oleellista myös asiakkaiden arkielämän sujumista tukevissa palveluissa. (Raunio 2009, 90-91.)

Asiakaslähtöisyyteen sosiaalialalla liittyykin vahvasti näkemys toiminnan eettisyydestä. Sosiaalityön lähtökohtia ovat arvot ja eettisyys, joiden mukaan työntekijöiden tulisi toimia. Sosiaalityön tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen: hyvän tekeminen, kärsimyksen ja puutteen vähentäminen sekä kehitys ja muutos. Sosiaalialan eettisten ohjeiden perustan muodostavat ihmisoikeuksiin ja ihmisarvoihin sekä yhteiskunnalliseen oikeudenmukaisuuteen liittyvät periaatteet. Sosiaalityössä on keskeisesti kyse ihmisen mahdollisuuksista toimia ja selviytyä eri yhteisöissä ja yhteiskunnallisissa suhteissa. Tärkeitä sosiaalityön asiakastilanteita ohjaavia arvoja ovat erityisesti itsemääräämisoikeus, luottamuksellisuus, tasa-arvoisuus, itsenäisyys, vapaus, kunnioittaminen, eettinen toiminta, aitous, innovatiivisuus, hyväksyminen, ja kohteliaisuus. (Puohiniemi 2002, 19-20.)

3.2.1 Asiakaslähtöisyys maahanmuuttajatyössä

Maahanmuuttajatyössä yksi tärkeä osa asiakaslähtöisyyden toteutumisen varmistamiseksi edellisessä luvussa mainittujen seikkojen lisäksi on siihen liittyvien lakien ja säädösten tuntemus ja niiden pohjalta toimiminen. Maahanmuuttajatyötä ohjaavat monenlaiset lait ja säädökset sekä kunnalliset ja työpaikkakohtaiset ohjeistukset. Työpaik-

kakohtaisten ohjeistusten taustalla on usein kansallinen lainsäädäntö ja sen kautta myös kansainväliset sopimukset. Työpaikkakohtaisten ohjeistusten tarkoituksena on selventää lainsäädäntöä ja helpottaa käytännön työssä tehtävää suunnittelua ja päätöksentekoa. Kulttuurisesti monimuotoisten asiakkaiden kohtaamisessa noudatetaan samoja sääntöjä ja ohjeita kuin muidenkin asiakkaiden kohtaamisessa. Keskeisimpinä kansallisina lakeina toimivat maahantuloa sääntelevä ulkomaalaislaki (301/2004), työolojen ja palvelujen yhdenvertaista järjestämistä julkisella sektorilla koskeva Yhdenvertaisuuslaki (21/2004) sekä Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Maahanmuuttajien parissa tehtävässä sosiaalityössä kuten sosiaalityössä yleensäkin tulisi aina toimia eettisesti ja huomioida kulttuurinen ja institutionaalinen valtasuhde ja sen seuraukset asiakassuhteessa ja asiakkaiden elämässä. Viranomaisten valta-asema ilmenee myös maahanmuuttajien riippuvuutena palveluista. Jotta asiakaslähtöisyys toteutuisi, toiminnan perustelut tulisi esittää selkeästi, käyttää tarvittaessa tulkkia sekä kuulla asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja sen ratkaisumahdollisuuksista. Yhdessä neuvottelu on tärkeää ja se johtaa asioita usein myönteiseen suuntaan. (Anis, 2013, 155)

Sosiaalityön keinoin tehtävän maahanmuuttajatyön tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan tietoisuutta omasta elämäntilanteestaan ja lisätä hänen käsitystään omista vaikutusmahdollisuuksistaan. Kotouttavan sosiaalityön tekijä toimii ikään kuin asiakkaan asioiden ajajana, ja hänellä on välittäjärooli turvapaikanhakijan ja suomalaisen yhteiskunnan välillä. Turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä asiakaslähtöinen monikulttuurinen työ vaatii asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamista, asiakasta kunnioittavaa asennoitumista, luovimista ja joustavuutta erilaisissa yllättävissäkin tilanteissa, käytettävissä olevan ajan ja resurssien rajoissa. Maahanmuuttajien ohjaustyö tarkoittaa monesti käytännöllisissä asioissa neuvomista. Asiakaslähtöisessä maahanmuuttajatyössä asiakas tulee kohdata ensisijaisesti ihmisenä eikä turvapaikanhakijana. Ohjaustyössä korostuu vuorovaikutusosaaminen. Monikulttuurisessa osaamisessa keskeistä on tuntea itseään, elämänhistoriaansa ja kulttuurinsa lähtökohtia. Vain kulttuurisella itseymmärryksellä, on mahdollista syvällisemmin oppia ymmärtämään muista kulttuuriympäristöistä tulevia. Tässä mielessä myös monikulttuurisessa ohjauksessa on pitkälti kyse matkasta omaan itseen ja omaan kulttuuriin ja sieltä takaisin toisten luo sekä taas omaan itseen. Tällainen syklinen liike voi pikkuhiljaa auttaa syventämään monikulttuurista tietoisuutta, joka on ehdoton edellytys aidolle erilaisuuden ymmärtämiselle ja arvostamiselle. (Korhonen & Puukari, 2013, 183-185.)

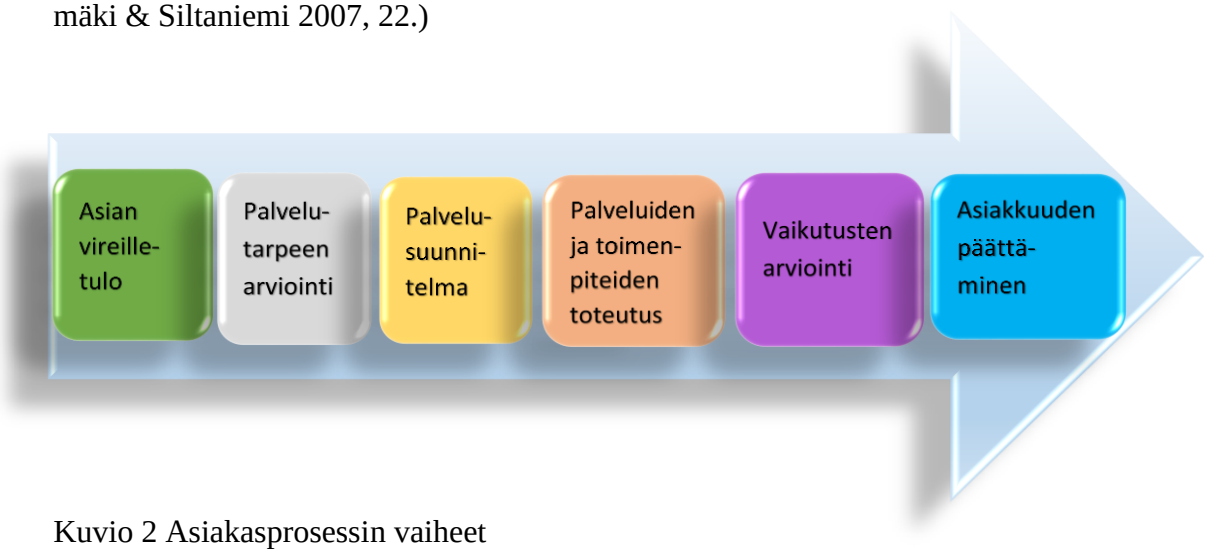
3.3 Prosessi ja prosessilähtöinen toiminta

3.3.1 Sosiaalityön asiakasprosessi

Sosiaalityö on luonteeltaan prosessinomaista. Prosessilla on merkitystä asiakkaalle hänen vaikeuksiaan jäsentävänä, oman elämänotettaan vahvistavana ja välittävää ihmissuhdetta demonstroivana sosiaalisena kokemuksena, eikä se ole vain sarja työntekijän toimenpiteitä. Sosiaalityön prosessiin liittyy oleellisesti asiakkaan ja työntekijän välinen vastavuoroinen yhteistyösuhde sekä yhteinen pohdinta. Lisäksi siinä on keskeistä yhteinen näkemys asiakkaan lähtötilanteesta, muutosta tarvitsevasta kohteesta sekä käytettävistä keinoista. Alkukartoitukseen on syytä kiinnittää erityistä huomiota, koska se voi jo itsessään auttaa asiakasta näkemään tilanteensa uudenlaisessa valossa. Sosiaalialan työ on eettisesti ja ammatillisesti todella vastuullista, ja siihen tulisi aina liittyä myös työskentelyn ja tavoiteltujen muutosten arviointi. (Kanaoja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 113-115.)

Asiakasprosessit liittyvät läheisesti ehkäisevään, yhteisölliseen ja rakenteelliseen työhön. Ehkäisevän työn ja työotteen voidaan katsoa kohdistuvan prosessin moniin eri vaiheisiin. Ensinnäkin ehkäisevä työ kytkeytyy ongelmien syntymisen ehkäisyyn siten, että rakenteiden ja yhteisöjen tuki ja toimivuus ehkäisevät jopa kokonaan ongelmalähtöisen palvelutarpeen syntymisen. Tässä kohdin asiakasprosesseista ja asiakkuuksista arvioinnin kautta syntyneellä tiedolla ja sen avulla rakenteisiin vaikuttamisella on olennainen rooli. Sekä yhteisötyö että rakenteellinen työ tähtäävät ongelmien ennaltaehkäisyyn muun muassa asiakasprosesseista saadun tiedon pohjalta. Ehkäisevässä työssä merkitykselliseksi nousee lisäksi se, että sosiaalinen ja sosiaalisten vaikutusten näkökulma otetaan huomioon kaikessa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Toiseksi ehkäisevä työ kytkeytyy osaksi asiakasprosessin alkuvaihetta, jolloin prosessin osa-aikaisuudella ja nopealla käynnistymisellä pyritään välttämään pitkäaikaista palvelujen tarvetta ja estämään ongelmien monimutkaistumista. Kolmanneksi, ehkäisevää työtä voidaan nähdä tapahtuvan myös palveluprosessin sisällä, kun toimenpiteet ja palvelut ovat vaikuttavia ja näin pystyvät osaltaan ehkäisemään ongelmien syventymistä. Jo hyvin toimiva palvelu itsessään voi ehkäistä muiden palvelujen tarvetta. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 27.)

Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen asiakasprosessi on jaettavissa kuuteen osaan, joita ovat asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelman tekeminen, asiakaskohtaisten päätösten tekeminen sekä toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaminen, vaikutusten arviointi sekä asiakkuuden päättäminen (Kuvio 2). Eri vaiheiden tulee kytkeytyä yhteen ja muodostaa kokonaisuus, jonka tavoitteena on asiakkaan tilanteeseen vaikuttava tuloksellinen palvelu. Asiakasprosessin eri osioissa toteuttamisvastuu saattaa vaihdella, mutta koko prosessin vastuuhenkilön on siitä huolimatta oltava tiiviissä yhteistyössä ja kommunikaatiossa prosessiin osallistuvien työntekijöiden kanssa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.)



Kuvio 2 Asiakasprosessin vaiheet

Ensimmäinen vaihe on asian vireille tulo. Asiakasprosessi käynnistyy, kun viranomainen, henkilö itse, hänen lähiyhteisönsä, tai joku muu taho ilmaisee henkilön palvelutarpeen ja asia otetaan käsittelyyn. Kullakin palvelualueella asiakasprosessin vireille tulosta vastuussa oleva ammattihenkilö tekee ratkaisun siitä, kuuluuko asia sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen piiriin ja edellyttääkö se palvelutarpeen arviointia. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.)

Asiakasprosessin toisessa vaiheessa tehdään palvelutarpeen arviointi, jos asia kuuluu sosiaalipalvelujen ja sosiaalihuollon piiriin. Palvelutarpeen arvioinnista vastuussa oleva ammattihenkilö ja palvelutarpeen arviointiin osallistuva sosiaalialan henkilöstö määrittyvät kullakin sosiaalipalvelujen alueella tehtyjen palvelualuekohtaisten prosessikuvausten yhteydessä. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat tarvittaessa muutkin kuin sosiaalihuollon ammattiryhmät. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007,23.)

Kolmas vaihe koskee palvelusuunnitelmaa, joka laaditaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Palvelusuunnitelman laati-

misesta vastaa kullakin palvelusektorilla määritelty ammattihenkilö, mutta siihen osallistuvat kaikki asiakkaan palvelun toteuttamisesta vastuussa olevat ammattiryhmät. Palvelusuunnitelman tulee ohjata kaikkien ammattiryhmien työtä asiakkaan palvelua toteutettaessa. Tiimimäisen työmallin ja eri ammattihenkilöiden työtä ohjaavan yhteisen asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman tarkoituksena on parantaa asiakastyön vaikuttavuutta ja toisaalta säästää henkilöstön voimavaroja, kun työ jakautuu tarkoituksenmukaisella tavalla kunkin ammattiryhmän osaamista hyödyntäen asiakasprosessin eri vaiheissa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.)

Neljäs vaihe on palveluiden ja toimenpiteiden toteutus. Palvelualueiden tehtävärakennekuvauksissa on määritelty ammattiryhmittäin kunkin ammattiryhmän vastuut ja tehtävät palveluiden ja toimenpiteiden toteuttamisessa. On tärkeää hyödyntää kaikkien ammattiryhmien osaamista. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007,23.)

Viides vaihe koskee vaikutusten arviointia. Asiakkaan saaman palvelun kuluessa kaikki ammattiryhmät arvioivat asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman tavoitteiden toteutumista ja vaikutusta asiakkaan tilanteeseen. Jatkuva asiakasprosessin vaikutusten arviointi tuo esiin muutokset asiakkaan tilanteessa ja asiakkaan aiemmin tunnistamattomat palvelutarpeet, joihin prosessissa ei ole kyetty vastaamaan. Arvioinnin perusteella tarkennetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaa sekä tarpeellisia toimenpiteitä ja palveluja. Asiakasprosessin vastuuhenkilö tekee ennen asiakkuuden päättämistä kokonaisarvion asiakasprosessin ja palvelun vaikutuksista sekä tuottaa systemaattisesti tietoa vaikutuksista palvelukäytäntöjen ja työmenetelmien sekä ehkäisevän, yhteisöllisen ja rakenteellisen työn kehittämiseen. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 24.)

Kuudes eli viimeinen vaihe on asiakkuuden päättäminen. Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen asiakkuuksien kesto vaihtelee huomattavasti riippuen asiakkaan tai perheen palvelutarpeista. Sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa asiakasprosessin päättämisen tulee perustua asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasprosessin vastuuhenkilö tekee arvioinnin perusteella päätöksen asiakkuuden päättämisestä ja selvittää päätöksen vaikutukset asiakkaalle. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 25.)

3.3.2 Prosessin asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisessä ajattelussa toiminnan perustana on vankka asiakastuntemus. Asiakkuus ymmärretään kokonaisvaltaisena prosessina, joka koostuu palvelukokonaisuudesta. Asiakkuus rakentuu monesta kohtaamisesta ja tapahtumista, jotka on suunniteltu asiakaslähtöisesti. Omia toimintaprosesseja suunnitellaan ja kehitetään jatkuvasti, jotta ne soveltuisivat asiakasprosesseihin parhaalla mahdollisella tavalla. (Selin & Selin 2005, 29.)

Asiakasprosessit ehkäisevässä, yhteisöllisessä ja rakenteellisessa työssä vaativat myös aikaa, jonka ymmärtäminen on osa työntekijän ammatillisuutta. Esimerkiksi uudistukset voivat olla riippuvaisia kunnan talousarviosta, pidemmän aikavälin taloussuunnittelusta tai lainsäädännön muutoksista. Asiakasta on pyrittävä auttamaan sen hetkisissä olosuhteissa realiteetit huomioon ottaen parhaalla tavalla, eikä hänelle saa antaa epärealistisia toiveita nopeasta tilanteen helpottumisesta. (Kananoja ym. 2007. 116-117.)

Sosiaalialalla ja erityisesti sosiaalityössä tehtävillä ratkaisuilla ja asiakastyöllä on eettisesti kauaskantoinen, joskus jopa ihmisen loppuelämään vaikuttava merkitys, joka laatunäkökulmasta asettaa johtamiselle ja sen tukirakenteille erityisvaatimuksen taata työntekijöiden jaksaminen ja eettisesti kestävä harkintakyky. Sosiaalialan johtajien ja työntekijöiden on pystyttävä tunnistamaan ne ratkaisut ja prosessit, joita sosiaalityön etiikan ja arvojen näkökulmasta tulisi uudistaa. Heidän tulee osata käyttää ammatillista tietoaan, kokemustaan ja yhteistyötaitojaan asiakkaiden kannalta keskeisten näkökulmien osoittamisessa ja intressiristiriidoista ihmisille tai yhteisöille aiheutuvien seurausten kuvaamisessa. Sosiaalialan ammattilaisten eettinen velvollisuus on hankkia hyvä ammatillinen tietopohja ja uudistaa jatkuvasti osaamistaan, sekä dokumentoida ja arvioida omien toimenpiteidensä ja sosiaalityön prosessien vaikutusta. (Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle 2009. 20-21.)

3.3.3 Prosessin kuvaaminen ja kehittäminen

Prosessin kuvaaminen on lähtökohtana prosessin kehittämiselle. Yleensä prosessin kuvaaminen lähtee prosessin kehittämistarpeen havaitsemisesta. Prosessien kehittämisen tavoite on jatkuva prosessien parantaminen, joten sama kehittämisprosessi käydään läpi uudelleen tarpeen mukaan. Prosessin kuvaamisen avulla voidaan prosessia jäsentämällä

havaita siinä mahdollisesti olevat puutteet ja kehittämis- sekä tehostamistarpeet. Lisäksi kuvaamisen avulla voidaan selventää organisaatioiden välisiä rajapintoja ja hahmottaa paremmin kokonaisuutta. Dokumentaation saaminen työvälineeksi mm. uusien työntekijöiden perehdyttämisessä on myös yksi prosessin kuvaamisen eduista. (JHS 152. 2012. Prosessien kuvaaminen.)

Prosessien kuvaamisen jälkeen ohjauksen, organisoitumisen ja prosessien kulkujen yhteensovittaminen on helpompaa. Prosessin nykytilan kuvaus voi toimia myös eräänlaisena pohjana tässä tapauksessa työnkuvan selkeyttämiseen maahanmuuttajien kotouttamisprosessissa toimiville työntekijöille. Näin voidaan mahdollistaa se, että kaikki asiakkaat voivat saada tasavertaista palvelua työntekijästä riippumatta. Tehtävänkuvien ollessa selkeästi määriteltyjä on helpompi perustella asiakkaalle mitkä asiat kuuluvat kunkin työntekijän vastuulle ja mitkä ehkä eivät. Prosessin kuvaamisen ja jatkokehittämisen tavoitteena on myös toiminnan tehokkuuden lisääminen ja turhien kulujen karsiminen. Prosesseja kuvaamalla pystytään luomaan selkeitä toimintakaavioita ja niiden pohjalta voidaan kehittää nykyisiä toimintatapoja ja siten parantaa asiakkaiden saamaa palvelua ja helpottaa myös työntekijöiden tekemää asiakastyötä. (JHS 152. 2012. Prosessien kuvaaminen.)

Prosessikuvaukset toimivat yhteisenä työvälineenä johdolle, palveluista vastaaville, kehittäjille, sekä tieto- ja asiakirjahallinnolle. Prosessikuvauksia voidaan käyttää organisaatiossa johtamisen, ohjauksen, päätöksenteon ja suunnittelun välineenä. Prosessikuvausten avulla voidaan kuvata organisaation toimintatapoja ja niiden avulla on mahdollista kehittää yhteistyötä toisten organisaatioiden kanssa. Prosessikuvauksia käytetään muutosjohtamisen välineenä esimerkiksi organisaatioita yhdistettäessä. Prosessikuvauksia voidaan hyödyntää työn kuormituksen mittaamisessa, työnjaon ja vastuiden selkiyttämisessä, resurssitarpeiden, ongelmatilanteiden ja päällekkäisyyksien selvittämisessä sekä uuden työntekijän perehdyttämisessä ja työnohjauksessa. Prosessikuvaukset myös auttavat palveluiden kehittämisessä, tulosten mittaamisessa, tietoturvariskien kartoittamisessa ja laadun arvioinnissa. Prosessikuvausten avulla voidaan kerätä myös hiljaista tietoa ja asettaa toiminnan arvioinnissa käytettäviä mittareita. (JHS 152. 2012. Prosessien kuvaaminen.)

Prosessien kehittäminen liittyy aina organisaation muuhun suunnitteluun ja kehittämiseen. Siksi sen pohjana ovat koko organisaation toimintaa ohjaavat visiot, strategiat ja

toimintaperiaatteet. Johdon tulee antaa selkeä toimeksianto ja tavoitteet prosessin kehittämiselle sekä varata muutosten täytäntöönpano ja käyttöönottovaiheeseen riittävät resurssit. (JHS 152. 2012. Prosessien kuvaaminen.)

Prosessin kehittämisellä tähdätään yleensä toiminnan tehostamiseen, toiminnan palvelutason ja laadun parantamiseen, ongelmatilanteiden hallintaan sekä kustannussäästöihin. Käytännössä tämä voi tarkoittaa asioiden uudenlaista keskittämistä, päällekkäisten työvaiheiden karsimista, tai rinnakkaisvaiheiden lisäämistä prosessin läpimenoajan nopeuttamiseksi. Käytännössä prosessien kehittäminen saattaa johtaa uusien työtiimien muodostumiseen tai uuteen prosessien organisointitapaan. Muutosprosessin läpiviennissä on syytä hyödyntää organisaatiossa olevaa käytännön asiantuntijuutta. Prosessin luonne on tunnistettava ja uudistusten on tapahduttava pikkuhiljaa ja harkiten. Muutosten läpiviemiseen on varattava riittävästi aikaa ja resursseja. (JHS 152. 2012. Prosessien kuvaaminen.)

3.4 Esimerkkinä kotouttamisen tavoitetilan toimintaprosessit Tikesos hankkeessa

Sosiaalihuollon palveluprosessi on sosiaalihuollossa annettavaan sosiaalipalveluun liittyvä palveluprosessi. Sosiaalihuollon palveluprosesseja ovat esimerkiksi hallintoasian käsittely, sosiaalipalvelun järjestäminen ja sosiaalipalvelun tuottaminen. Palveluprosessi jakautuu sosiaalihuollon palveluprosessin eri vaiheisiin. Kotouttamisen perusteella annettava sosiaalihuollon palvelu on sosiaalityö. Kotouttamisen palveluperuste on laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010).

Maahanmuuttajien kotouttaminen on osa sosiaalipalvelujen kokonaisuutta jonka tavoitteena on sellaisten maahanmuuttajien kotouttaminen, jotka oleskelevat Suomessa vähintään vuoden ja jotka alkukartoituksen perusteella tarvitsevat kotoutumista edistäviä toimenpiteitä. Sosiaalialan teknologiahankkeessa (Tikesos) on kuvattu 7.6.2011 kotouttamisen tavoitetilan toimintaprosesseja ja niihin liittyvää asiakastietojen käsittelyä. Prosessikuvauksissa keskitytään sosiaalihuollon asiakastietojen sähköisen tiedonhallinnan kannalta keskeisten toimintovaiheiden mallintamiseen JHS 152 suositusten mukaisesti ja kuvaustaso pidetään yleisenä. Tikesos hankkeessa on tuotettu määritysdokumentteja, joiden mukaisesti kotouttamiseen liittyvät tiedot suositellaan kirjaamaan asiakastietojärjestelmään. Näitä ovat kotouttamisen osalta asiakkaan perustiedot sosiaalihuollon asia-

kastietojärjestelmässä, palvelun antajan perustiedot sosiaalialan asiakastietojärjestelmässä sekä maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvät asiakastiedot. Dokumenttien sisältämien tietokuvausten pohjalta on tehty asiakasasiakirjojen rakennemäärityksiä, jotka pohjautuvat sosiaalihuollon asiakirjojen yleiseen kansalliseen rakenteeseen sekä yleisiin asiakirjatyyppeihin. (Jäppinen ym. 2011, 3-4.)

Tietokuvauksien lisäksi hankkeessa on tehty kotouttamiseen liittyvien asiakirjojen sisältö- ja rakennemäärityksiä koskien seuraavia vaiheita: kotouttamisen alkukartoitus, kotouttamissuunnitelma, perheen kotoutumissuunnitelma, kotoutumissuunnitelman seuranta ja arviointi sekä kotouttamisen asiakaskertomus. Toimintaprosessikuvauksissa oletuksena on, että käytössä on sosiaalihuollon sähköinen asiointipalvelu sekä erilaiset liittymät asiointipalvelun, asiakastietojärjestelmän ja arkiston välillä. Sosiaalipalvelujen luokituksessa on palvelutehtäväkohtaisesti luokiteltu sosiaalipalveluiden ja palvelumuotojen lisäksi niihin liittyvät palveluprosessit sekä prosessien vaiheet. Luokituksen mukaan kotouttamisen ydinprosesseja ovat kotouttamisen alkukartoitus ja kotouttamisen järjestäminen asiakkaille. Kotouttamisen alkukartoitukseen sisältyy kotouttamisen käynnistyminen ja kotouttamisen palvelutarpeen selvittäminen. Kotouttamisen järjestäminen asiakkaalle koostuu kolmesta vaiheesta: kotouttamisen suunnittelusta, kotouttamisen seurannasta sekä kotouttamisen lopettamisesta. (Jäppinen ym. 2011, 6-7.)

3.4.1 Kotouttamisen alkukartoituksen järjestämisen tavoitetila

Kotouttamisen alkukartoitus edeltää useimmiten maahanmuuttajan kotouttamiseen liittyvien palveluiden järjestämistä. Alkukartoituksen vaiheita ovat kotouttamisen käynnistyminen ja kotouttamisen palvelun tarpeen selvittäminen. Kotouttamisen alkukartoitus käynnistetään, kun kotouttamispalvelua tarvitseva henkilö tai hänen asiaansa hoitava viranomainen varaa ajan alkukartoitukseen tai sosiaaliviranomaiset saavat tiedon maahanmuuttajan kuntaan saapumisesta. Kunta tai TE-toimisto käynnistävät yhdessä alkukartoituksen kahden kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta tai alkukartoitusta koskevasta pyynnöstä. Ajanvarauksen yhteydessä asiakkaalta voidaan pyytää selvitystietoa koskien esimerkiksi henkilö- ja yhteystietoja tai Suomessa oleskelun kestoa. Lisäksi voidaan selvitystietona hakea arkistosta tietoja asiakkaan aiemmin saamista sosiaalihuollon palveluista. (Jäppinen ym.2011, 8.)

Varsinaisessa alkukartoitustapaamisessa sosiaalihuollon ammattihenkilö ja maahanmuuttaja arvioivat yhdessä asiakkuuden edellytykset sekä selvittävät alustavasti maahanmuuttajan palvelutarpeet. Avuksi voidaan ottaa sosiaalihuollon arkistotiedot tai aiemmat sosiaalihuollon asiakastiedot, maahanmuuttoviraston oleskelulupakortti tai mahdolliset muut asiakirjat, joista ilmenee asiakkaan oletettu maassa oleskeluaika ja hänen mahdollisesti aiemmin saamansa sosiaalihuollon palvelut. Kotouttamisen alkukartoituksessa selvitettäviä tietoja ovat esimerkiksi tiedot voimavaroista, elämäntilanteesta, perhetilanteesta, osaamisesta, kielitaidosta, koulutuksesta ja työhistoriasta. Alkukartoituksessa voidaan arvioida, että edellytyksiä asiakkuudelle ei ole tai voidaan edetä palveluiden järjestämiseen ja/tai maahanmuuttaja voidaan ohjata muiden palveluiden (kuten KELA, työvoimahallinto, terveydenhuolto) piiriin. Kiireellisten palvelutarpeiden kuten asunnon tai toimeentulon järjestämisen ollessa kyseessä, autetaan asiakasta asunnonhaussa ja hänelle voidaan myöntää alkuavustus sekä kotoutumistukea toimeentulotukena, mikäli tukien saamisen ehdot täyttyvät. Mikäli todetaan, että henkilöllä on edellytykset maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvien palveluiden saamiselle, alkuarvioinnin tiedot ovat osa kotoutumissuunnitelmaa. Jos maahanmuuttaja-asiakas toivoo apua perheenjäsenten Suomeen saamiseksi, autetaan häntä perheenyhdistämishakemuksen tekemisessä maahanmuuttovirastolle ja ryhdytään käytännön toimiin. Uuden kotoutumislain mukaan työ ja elinkeinotoimistolla tai alkukartoituksen järjestäneellä kunnalla on tarvittaessa velvollisuus ohjata maahanmuuttaja muun viranomaisen tai palvelunjärjestäjän piiriin yhteistyössä kyseisen palvelunjärjestäjän kanssa. Palveluohjauksella tässä yhteydessä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas ohjataan ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi sekä terveystarkastukseen ja tarvittaessa motivoida hakemaan kunnallisia terveyspalveluja Näistä asioista syntyvät asiakastiedot kirjataan kotouttamisen asiakaskertomukseen. Kotouttamisen alkukartoitus päättyy, kun sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee päätökset kiireellisesti tarvittavista palveluista, viimeistelee alkukartoituksen, arkistoi alkukartoituksen ja kirjaa tarvittavat merkinnät asiakaskertomukseen. Alkukartoituksen tiedot tallennetaan arkistoon, vaikka kartoituksen perusteella todettaisiinkin, että asiakkaalla ei ole tarvetta kotoutumissuunnitelmaan. (Jäppinen ym. 2011, 9-11.)

3.4.2 Tavoitetila kotouttamisen järjestämisestä asiakkaalle

Kotouttamisen järjestämisen vaiheet ovat kotouttamisen suunnitteleminen, kotouttamisen seuranta ja arviointi sekä kotouttamisen lopettaminen. Kotouttamiseen liittyvä pal-

velujen suunnitteleminen voi alkaa sitten, kun edellytykset asiakkuudelle on arvioitu. Kotoutumissuunnitelmassa pyritään täsmentämään asiakkaan tilanne ja määrittelemään, mitä sosiaalihuollon palveluja hän tarvitsee niiden palveluiden lisäksi, jotka on mahdollisesti jo myönnetty kiireellisiin tarpeisiin. Kotouttamisen suunnitteluun liittyviä tarvittavia tietoja ovat alkukartoituksessa nousseiden tietojen lisäksi tiedot asiakkaan tilanteesta, kuten kotoutumisesta arkielämässä, sopeutumisesta, sosiaalisista suhteista, ja mahdollisesta kotoutumiskriisistä, käydyistä kielikursseista ja sosiaalihuollon palvelutarpeista sekä kotouttamisen tavoitteista. Lisäksi suunnitelmaan on kirjattava tietoja asiakkaan terveydentilasta ja kuntoutustarpeista. Kotoutumissuunnitelma arkistoidaan, kun asiakkaan palvelutarpeet on selvitetty ja päätökset tarvittavista palveluista on tehty. Kotouttamisen suunnitteleminen vaatii monesti yhteistyötä eri sosiaalityön sektoreilla tekevien työntekijöiden kesken. Niissäkin kunnissa, joissa kotouttaminen on erityisen yksikön tai tiettyjen sosiaalityöntekijöiden tehtävä, käytetään monesti hyväksi esimerkiksi lastensuojelutyöntekijöiden apua maahanmuuttajasosiaalityön tukena. Myös perhetyöntekijät, vammais- ja vanhushuollon työntekijät voivat tarvittaessa auttaa. Lisäksi erilaiset vapaaehtoisjärjestöjen pyörittämät maahanmuuttajille suunnatut ryhmät voivat olla mukana yhteistyössä. Palvelun suunnittelussa syntyvät palvelukohtaiset asiakirjat arkistoidaan. (Jäppinen ym. 2011, 11-12.)

Kotoutumislaki velvoittaa, että kunta laatii perheen kotoutumissuunnitelman, jos perheen kokonaistilanne sitä edellyttää. Näin pyritään tukemaan perheenjäsenten samanaikaista kotoutumista. Suunnitelman tarvetta arvioitaessa kiinnitetään erityisesti huomiota lapsen tai nuoren kehitystä tukevan ja ohjaavan vanhemmuuden edellytyksiin ja vanhempien tukemiseen ja koulutukseen. Perheen kotoutumissuunnitelma laaditaan moniammatillisena yhteistyönä ja sovitetaan yhteen yksilöllisten kotoutumissuunnitelmien ja perheenjäsenille laadittujen muiden asiaan liittyvien suunnitelmien kanssa. Kotouttamisen suunnittelusta edetään kotouttamisen seurantaan ja arviointiin, joka käytännössä tarkoittaa kotoutumissuunnitelman tarkastamista. Tämä on lain mukaan tehtävä viimeistään vuoden kuluttua suunnitelman laatimisesta ja vähintään kerran vuodessa. Kotouttamisen seuranta- ja arviointivaiheessa sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi yhdessä asiakkaan ja työvoimahallinnon kanssa kotoutumissuunnitelmassa asetettuja tavoitteita. Tavoitteiden saavuttamisen arviointi on tavoitekohtaista. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386).

4 TUTKIMUKSEN TOIMINNALLINEN KENTTÄ

4.1 Tampereen kaupunki

Tampereen väkiluku kasvaa vuosittain. Tamperelaisia oli joulukuun 2014 lopussa 223148 asukasta (väestörekisterikeskus) 220609. Vuoden 2014 väkiluku oli kasvanut vuoden loppuun mennessä yli 2500 henkilöllä, mikä on keskimääräisesti enemmän kuin aiemmin 2000-luvulla (lukuun ottamatta vuotta 2013, jolloin kasvu oli yli 2800 henkilöä). Luonnollisen väestölisäyksen ohella väkilukua kasvatti muuttoliike, josta maahanmuuton osuus oli noin kolmannes. Ulkomailta Tampereelle oli 2013 lokakuun loppuun mennessä muuttanut 600 henkilöä enemmän kuin Tampereelta lähtenyt ulkomaille. (Tampereen kaupunki, Tampere-info.)

Ulkomailta muuttaneiden asukkaiden ja pakolaistaustaisten maahanmuuttajien määrä on jatkuvassa kasvussa Tampereella. Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia oli lähes 63 henkilöä tuhannesta vuonna 2013. Heidän määränsä on lisääntynyt selvästi viimeisen vuosikymmenen aikana. Vielä vuonna 2003 heitä oli 32 tuhannesta. Myös vastaanotettujen pakolaisten määrä on Tampereella kasvanut huomattavasti vuosituhannen alkupuoliskolta. Esimerkiksi vuonna 2003 vastaanotettuja pakolaisia 100000 asukasta kohden oli 32,8 kun vastaavasti vuonna 2013 heitä oli jo 116,1. (THL, Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKAnet 2014.)

Tampereen kaupungin palvelujärjestelmän lähtökohtana on tällä hetkellä kuusi vuotta käytössä ollut tilaaja-tuottaja -toimintamalli, jossa tilaaja- ja tuottajaosapuolet ovat toisistaan erillisiä. Tilaaja arvioi erilaisia palvelutarpeita ja valitsee kuhunkin tilanteeseen sopivan tuotantotavan. Tilaajan ja tuottajan solmima palvelusopimus on tilaaja-tuottaja -mallissa tärkein yhteistyön ja ohjauksen väline. Sopimuksissa määritellään tilattavien palvelujen sisältö, laajuus ja hinta. Palveluntuottajat vastaavat palvelujen tarjoamisesta ja kehittämisestä. (Tampereen kaupungin hyvinvointikertomus 2012.) Vuonna 2014 toimintamallista on tehty arviointi, jonka pohjalta mallia kehitetään jatkossa.

Tämänhetkisen valtuustokauden keskeisenä tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin, talouden tasapainon ja alueen elinvoimaisuuden vahvistaminen sekä vanhojen toimintatapojen uudistaminen. Myös asiakaslähtöisyys, ennaltaehkäisy sekä toimintakyvyn, yhtei-

söllisyyden ja moniarvoisuuden vahvistaminen ovat edelleen tärkeitä painopisteitä. Palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon pyritään osallistumaan laajasti, mikä tukee palvelujen asiakaslähtöisyyttä ja kustannustehokkuutta. Tavoitteena on, että kuntalaiset ja yhteisöt ovat aktiivisia toimijoita. Kaupunki mahdollistaa omaehtoista toimintaa ja kannustaa asukkaitaan huolehtimaan itsestä ja muista. (Tampereen kaupungin palvelustrategia 2012.)

4.1.1 Avopalvelut

Tampereen kaupungin tuottajapuolen organisaatioon kuuluvat hyvinvointipalvelut ja tähän tuotanto-organisaatioon sisältyy myös avopalvelujen organisaatio. Avopalvelujen toimintasääntö on viimeksi hyväksytty 1.1.2015 alkaen avopalveluiden johtajan Heikki Lätin toimesta. Avopalveluiden toiminta-ajatuksena on, että avopalvelut edistävät, tukevat ja hoitavat tamperelaisten terveyttä, psyykkistä hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä valmiuksia sujuvaan arkeen ja kotona asumiseen. Palvelut tuotetaan kokonaistaloudellisesti asiakkaiden tarpeista lähtien ja turvataan asiakkaan mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja ympäristöön. Hyvinvointipalveluilla edistetään asiakkaiden eri elämäntilanteissa kokemaa elämänlaatua ja tasapainoa arjen vaatimusten ja mahdollisuuksien välillä. (Tampereen kaupunki. Hyvinvointipalvelut. Avopalvelut. Päätöspöytäkirja 2015.) Avopalveluiden organisaatio koostuu seitsemästä eri sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavasta palvelualueesta, joita ovat lapsiperheiden sosiaalipalvelut, aikuisten sosiaalipalvelut, kotihoito, lasten ja nuorten terveyspalvelut, vastaanottotoiminta, mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä suun terveydenhuolto. Maahanmuuttajapalvelut kuuluvat aikuisten sosiaalipalvelujen alaisuuteen. Aikuisten sosiaalipalveluita johtaa sosiaalipalvelupäällikkö Tuula Haapio. Aikuisten sosiaalipalveluiden alle lukeutuvat maahanmuuttajapalveluiden ohella aikuissosiaalityö ja toimeentuloturva, kehitysvammaisten avopalvelut, sovittelutoiminta, talous- ja velkaneuvonta, sekä Oriveden aikuisten sosiaalipalvelut. . (Tampereen kaupunki. Hyvinvointipalvelut. Avopalvelut. Päätöspöytäkirja 2015.)

4.2 Maahanmuuttajien kotoutumisen lähtökohdat Tampereella

Kotoutumisella tarkoitetaan yhteiskunnan ja maahanmuuttajan keskinäistä vuorovaikutteista kehitystä, jonka päätavoitteena on tarjota ja opettaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Kotoutumisen tavoitteena on lisäksi

tukea maahanmuuttajaa oman kielen ja kulttuurin säilyttämisessä ja ylläpitämisessä. Kotoutumisen päämääränä on suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutuminen. (Työ ja elinkeinoministeriö 2014. Kotouttamispalvelut.) Yleisesti ottaen kotouttaminen on eri toimialojen viranomaisten organisoimaa toimintaa, jonka tavoitteena on tukea ja edistää maahanmuuttajien yhteiskuntaan sopeutumista ja työmarkkinoille sijoittumista. Kotouttamispolitiikan yleisestä kehittämisestä, suunnittelusta ja ohjauksesta vastaa sisäasiainministeriö. Valtioneuvosto päättää valtakunnallisesta kotouttamisen kehittämisestä laatimalla kotouttamisen tavoitteet sisältävän valtion kotouttamisohjelman neljäksi vuodeksi kerrallaan. (Laaksonen, M., Suhonen, M & Suhonen, S. 2012, 33.)

Maahanmuuttajan kotouttaminen on laajojen verkostojen kanssa vuorovaikutuksessa tapahtuva yksilöllinen prosessi. Maahanmuuton prosessi sisältää myös kaikille yhteisiä piirteitä kuten tiedon tarve uuden yhteiskunnan rakenteista ja toiminnasta sekä tuen tarve kielen oppimiseen. Kotouttamisella tarkoitetaan kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen palveluilla ja toimenpiteillä. Ensisijaisesti näitä palveluja ja toimenpiteitä järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja sekä työ- ja elinkeinohallinnon palveluja. Kotouttamisella pyritään tarjoamaan maahanmuuttajalle maahantulon jälkeen mahdollisuus hankkia suomalaisen yhteiskunnan tasavertaisen ja aktiivisen jäsenen tarvitsemat valmiudet. Kotouttamisen tavoitteena tulee olla maahanmuuttajan omaehtoisen aktiivisuuden edistäminen. Onnistuneessa kotoutumisessa maahanmuuttaja saavuttaa muun väestön kanssa tasavertaisen aseman yhteiskunnassa niin oikeuksien kuin velvollisuuksienkin tasolla. Kotoutumisen tärkeimmät edellytykset ovat kielitaito ja työllistyminen. Kotouttamistoimenpiteiden tulee olla lähtöisin maahanmuuttajan omista tarpeista ja niiden tulee perehdyttää tarvittaessa myös arkielämän taitoihin ja valmiuksiin. (Kunnat.net. 2013. Maahanmuuttajien kotouttaminen.)

Maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistämistä edistävien palvelujen ja toimenpiteiden tarve arvioidaan ensin alkukartoituksessa jonka käynnistää joko kunta tai työ- ja elinkeinotoimisto. Maahanmuuttajille on lisäksi tarjolla tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista sekä kotoutumisen tukimahdollisuuksista. (Työ ja elinkeinoministeriö 2014. Kotouttamispalvelut.) Tampereella työttömille TE-toimiston asiakkaille alkukartoitus tehdään Pirkanmaan TE-toimistossa. Työssäkäyville, kotona oleville (esimerkiksi kotiäidit ja eläkeläiset) ja opiskelijoille sekä sosiaalitoimistosta toimeentulotukea saaville alkukartoitus tehdään Tampereen maahanmuuttajaneuvonnassa. Pakolaisena tai

paluumuuttajana Tampereelle muuttaville alkukartoitus tehdään Kotouttavan sosiaalityön palveluissa. Kotoutumissuunnitelman tarkoituksena on tukea maahanmuuttajan ja hänen perheensä kotoutumista Suomeen ohjaamalla maahanmuuttaja esimerkiksi kotoutumiskoulutukseen. Kotoutumissuunnitelma tehdään työttömille Pirkanmaan TE-toimistossa, toimeentulotukea saaville sosiaalitoimistoissa sekä pakolaisille ja paluumuuttajille Kotouttavan sosiaalityön palveluissa.

4.2.1 Laki kotoutumisen edistämisestä

Maahanmuuttajan kotoutumista ja kotouttamista määrittelee laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386). Lain tarkoituksena on edistää ja tukea kotoutumista ja maahanmuuttajan aktiivista osallistumista suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Lisäksi sen tavoitteena on tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen sekä myönteisen vuorovaikutuksen lisääminen eri väestöryhmien välillä. Sovellettaessa lakia alle 18-vuotiaaseen lapseen tai nuoreen on kiinnitettävä huomiota lapsen etuun ja kehitykseen. Laissa säädettyjä palveluja ja toimenpiteitä toteutettaessa on selvitettävä lapsen mielipide ja toivomukset ja huomioitava ne iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti häntä itseään koskevassa asiassa hänen ymmärtämällään kielellä. Lain mukaan viranomaisen on huolehdittava asian tulkitsemisesta tai kääntämisestä, jos asiakas ei osaa suomen tai ruotsin kieltä tai ei muista syistä tule ymmärretyksi. Lakiin sisältyvät asetukset kotoutumista edistävien toimenpiteiden järjestämisestä osana kunnallisia peruspalveluja ja työ- ja elinkeinohallinnan palveluja sekä muita kotoutumista edistäviä toimenpiteitä. Lain mukaan kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä muiden viranomaisten tulee antaa maahanmuuttajille perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta sekä neuvontaa ja ohjausta kotoutumista edistävistä toimenpiteistä, palveluista ja työelämästä. Jokainen kyseistä lakia soveltava viranomainen vastaa osaltaan perustietoaineiston sisällön tuottamisesta ja ajan tasalla pitämisestä.

Lakiin sisältyy myös säädös alkukartoituksesta, jossa tulee alustavasti arvioida maahanmuuttajan työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet sekä kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien toimenpiteiden ja palvelujen tarpeet. Alkukartoituksessa tulee tätä tarkoitusta varten selvittää tarvittavassa laajuudessa maahanmuuttajan aikaisempi kielitaito, koulutus, työhistoria, sekä tarvittaessa muut kotoutumiseen ja työllistymiseen vaikuttavat asiat. Alkukartoituksen järjestää tilanteesta riippuen joko työ

ja elinkeinotoimisto tai kunta ja se tulee käynnistää kahden kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta tai alkukartoitusta koskevasta pyynnöstä. Alkukartoituksen järjestänyt taho ohjaa maahanmuuttajan tarvittaessa muun viranomaisen tai palvelunjärjestäjän piiriin yhteistyössä palvelunjärjestäjän kanssa. Alkukartoituksen perusteella työ- ja elinkeinotoimisto tai kunta arvioi, tarvitseeko maahanmuuttaja kotoutumissuunnitelman. Kotoutumissuunnitelman tarvetta arvioitaessa kiinnitetään huomiota siihen, tarvitseeko maahanmuuttaja kotoutumiskoulutusta, omaehtoista opiskelua tai muita mahdollisia toimenpiteitä kotoutumisensa tueksi. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386)

Kotoutumissuunnitelma on maahanmuuttajan yksilöllinen suunnitelma niistä toimenpiteistä ja palveluista, joiden tarkoituksena on tukea maahanmuuttajan mahdollisuuksia hankkia riittävä suomen tai ruotsin kielen taito ja muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnan toimintaan. Tämän lisäksi kotoutumissuunnitelmassa voidaan sopia maahanmuuttajan oman äidinkielen opetuksesta, luku- ja kirjoitustaidon sekä perusopetusta täydentävästä opetuksesta, yhteiskuntaan perehdyttävästä opetuksesta, kotoutumiskoulutuksesta sekä muista kotoutumista yksilöllisesti edistävistä toimenpiteistä. Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma on laadittava viimeistään kolmen vuoden kuluttua ensimmäisen oleskeluluvan tai oleskelukortin myöntämisestä taikka oleskeluoikeuden rekisteröimisestä. Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma laaditaan enintään yhden vuoden ajaksi. Kunta ja työ- ja elinkeinotoimisto laativat kotoutumissuunnitelman yhdessä maahanmuuttajan kanssa. Perustellusta syystä kunta ja maahanmuuttaja tai työ- ja elinkeinotoimisto ja maahanmuuttaja voivat kuitenkin laatia kotoutumissuunnitelman keskenään. Kunta tai työ- ja elinkeinotoimisto käynnistää alkukartoituksen perusteella kotoutumissuunnitelman laatimisen viimeistään kahden viikon kuluttua siitä, kun maahanmuuttajalle on tehty alkukartoitus. Kotoutumissuunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon maahanmuuttajan omat kotoutumista edistävät tavoitteet. Kotoutumissuunnitelma ja maahanmuuttajalle laaditut muut asiaan liittyvät suunnitelmat on sovitettava yhteen. Kotoutumissuunnitelman mukaiset toimenpiteet toteutetaan tarvittaessa monialaisena yhteistyönä. Kunta sopii kotoutumissuunnitelmassa maahanmuuttajan kanssa kotoutumista ja työllistymistä edistävistä kunnan palveluista tai muista toimenpiteistä, jos maahanmuuttaja ei terveydentilansa, ikänsä, perhesyiden taikka näihin rinnastettavien syiden vuoksi voi osallistua kotoutumista tukeviin työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386)

Maahanmuuttaja ohjataan hakeutumaan yksilöllistä tarvettaan vastaavaan koulutukseen tai muuhun kotoutumista ja työllistymistä edistävään toimenpiteeseen kuukauden kuluessa kotoutumissuunnitelman laatimisesta. Kunta laatii perheen kotoutumissuunnitelman, jos perheen kokonaistilanne sitä edellyttää. Suunnitelman tarvetta arvioitaessa kiinnitetään erityistä huomiota lapsen tai nuoren kehitystä tukevan ja ohjaavan vanhemmuuden edellytyksiin ja vanhempien tuen ja koulutuksen tarpeisiin. Perheen kotoutumissuunnitelma laaditaan monialaisena yhteistyönä ja sovitetaan yhteen yksilöllisten kotoutumissuunnitelmien ja perheenjäsenille laadittujen muiden asiaan liittyvien suunnitelmien kanssa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386)

Kunnan tai työ- ja elinkeinotoimiston, joka laatii maahanmuuttajan kanssa kotoutumissuunnitelman, on selvitettävä maahanmuuttajalle suunnitelmasta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä aiheutuvat oikeudet ja velvollisuudet kirjallisesti ja maahanmuuttajan pyynnöstä suullisesti siten, että hän ne ymmärtää. Kotoutumissuunnitelman laatineen kunnan tai työ- ja elinkeinotoimiston on aktiivisesti tarjottava maahanmuuttajalle tämän kotoutumissuunnitelmaan sisältyviä toimenpiteitä ja palveluja käytettäviksi osoitettujen määrärahojen rajoissa. Maahanmuuttajan on noudatettava suunnitelmaansa sekä hakeuduttava ja osallistuttava säännöllisesti kotoutumissuunnitelmaan sisältyvään suomen tai ruotsin kielen opetukseen ja muihin suunnitelmassa sovittuihin toimenpiteisiin ja palveluihin. Jos maahanmuuttaja kieltäytyy ilman pätevää syytä kotoutumissuunnitelman laatimisesta, sen tarkistamisesta tai osallistumasta kotoutumissuunnitelmassa yksilöidysti sovittuun toimenpiteeseen, hänen oikeuttaan kotoutumistukena maksettavaan etuuteen voidaan rajoittaa siten kuin työttömyysturvalaissa (1290/2002) säädetään tai alentaa siten kuin toimeentulotuesta annetussa laissa säädetään. Kunnan on tarkistettava kotoutumissuunnitelma maahanmuuttajan palvelutarpeen mukaisesti tai vähintään kerran vuodessa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386)

Kotoutumiskoulutuksena oppivelvollisuusiän ylittäneelle maahanmuuttajalle järjestetään suomen tai ruotsin kielen opetusta ja tarvittaessa luku- ja kirjoitustaidon opetusta sekä muuta opetusta, joka edistää työelämään ja jatkokoulutukseen pääsyä sekä yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä valmiuksia. Kotoutumiskoulutukseen voi sisältyä myös aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistamista ja tutkinnon tunnustamista sekä ammatillista suunnittelua ja uraohjausta. Kunta voi sekä järjestää kotoutumiskoulutusta että ohjata maahanmuuttajan hakeutumaan joko järjestämäänsä kotoutumiskoulutukseen tai muun toimijan järjestämään omaehtoiseen opiskeluun. Näiden lisäksi kotoutumista edistävinä ja tukevina toimenpiteinä ja palveluina voidaan järjestää

esimerkiksi maahanmuuttajalapsen ja -nuoren kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja, alaikäisenä ilman huoltajaa saapuneen ja oleskeluluvan saaneen lastensuojelun jälkihuollon toimenpiteitä ja palveluja, erityisiä toimenpiteitä tarvitsevan palveluja ja tukitoimia tai muita toimenpiteitä ja palveluja, jotka kannustavat maahanmuuttajaa omatoimisesti hankkimaan yhteiskunnassa tarvittavia tietoja ja taitoja. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386)

4.2.2 Kunnan kotouttamisohjelma

Kunnilla on tärkeä tehtävä maahanmuuttajien yhdenvertaisuuden, osallisuuden, eri väestöryhmien välisten myönteisten suhteiden ja kuntalaisten hyvinvoinnin edistämisessä. Suomen humanitaaristen velvoitteiden täyttymisen kannalta kunnat ovat vastuun kantajia. Myös kantaväestön asenteella on iso merkitys kotoutumisen kannalta ja siksi maahanmuuttajien asioista tiedottaminen myös kantaväestölle on olennaista oikeansuuntaisen asenneilmapiirin luomiseksi. Pakolaisten kuntiin sijoittamisen tavoitteena tulee olla, että sijoittaminen tapahtuu suunnitelmallisesti, nopeasti ja että kotoutumista edistävät toimet aloitetaan heti sijoittamisen jälkeen. Pakolaispolitiikan onnistumisen kannalta on tärkeää, että kunnilla on mahdollisuus ja resurssit ottaa vastaan kiintiöpakolaisia ja oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita. Maahanmuuton kasvu lisää tarvetta kehittää kotouttamista. Kuntien on pystyttävä ottamaan maahanmuuttajat huomioon palveluissaan. Maahanmuuttaja on kuntalaisena oikeutettu kaikkiin normaalikuntalaisen palveluihin. Kunnan kannalta pakolaisten vastaanottoa varten tarvitaan alkuvaiheen palveluita, jotka vievät mahdollisimman nopeasti tulokkaat kohti normaalin kuntalaisen palveluita. Siksi kuntien kannalta onkin tärkeää, että maahanmuuttopoliittisia ratkaisuja tehtäessä otetaan huomioon sekä työperusteinen että humanitaarinen maahanmuutto. Kunnan palveluissa on otettava huomioon maahanmuuttajien yksilölliset tarpeet. Oman haasteensa kunnille tuo myös väestöryhmien hyvien suhteiden edistäminen ja monikulttuurisuuden tukeminen paikallistasolla. Hyvien käytäntöjen levittäminen kuntien toimintamalleista on vielä puutteellista, mutta sen eteen pyritään tekemään jatkuvasti töitä. (Kunnat.net. Asiantuntijapalvelut. Maahanmuutto.)

Kunnalla on vastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä sekä sen suunnittelusta ja seurannasta paikallistasolla. Kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan palvelut soveltuvat kaikille, myös maahanmuuttajille. Lisäksi kunnan on huolehdittava siitä, että maahanmuuttajille kotouttamislaissa tarkoitetut toimenpiteet ja palvelut järjestetään

sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Kunnan on huolehdittava oman henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä kotouttamisessa. Maahanmuuttajille tarkoitettuja palveluja ja toimenpiteitä voidaan järjestää myös kuntien välisenä yhteistyönä. Paikallisten viranomaisten on kehitettävä kotouttamista monialaisena yhteistyönä. Yhteistyöhön osallistuvat kunta, työ- ja elinkeinotoimisto ja poliisi sekä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja järjestävät järjestöt, yhdistykset ja yhteisöt. Kunta tai useampi kunta yhdessä voi asettaa yhteistyössä paikallisten työmarkkina-, yrittäjä- ja kansalaisjärjestöjen kanssa kotouttamisen suunnittelun ja toimeenpanon kehittämistä sekä etnisten suhteiden edistämistä varten paikallistason neuvottelukunnan. Kunta ja työ- ja elinkeinotoimisto vastaavat yhdessä kotoutumista edistävien ja tukevien toimenpiteiden ja palvelujen järjestämisestä, niihin ohjaamisesta sekä niiden seurannasta. Ne voivat lisäksi laatia alueellaan paikallisia tai seudullisia yhteistyösopimuksia toimenpiteiden ja palvelujen järjestämisestä.
(https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386)

Kunnan tai useamman kunnan yhdessä on laadittava kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi kunkin kunnan kunnanvaltuustossa hyväksyttävä-kotouttamisohjelma jota tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Ohjelma otetaan huomioon laadittaessa kuntalain (365/1995) 65 §:n mukaista talousarviota ja -suunnitelmaa. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen, työ- ja elinkeinotoimiston, Kansaneläkelaitoksen ja muiden kunnan alueella toimivien viranomaisten on kunnan aloitteesta osallistuttava oman toimialansa osalta ohjelman laadintaan, toteutukseen ja toimeenpanon seurantaan. Myös paikalliset maahanmuuttaja-, kansalais-, työntekijä- ja työnantajajärjestöt sekä uskonnolliset yhteisöt voivat osallistua kotouttamisohjelman laadintaan, toteutukseen ja sen toimeenpanon seurantaan. (Kunnat.net. Asiantuntijapalvelut. Maahanmuutto.)

Kunnan kotouttamisohjelma voi sisältää:

1) selvityksen siitä, miten ohjelma kytkeytyy kunnan strategiseen suunnitteluun ja seurantaan; 2) suunnitelman siitä, miten kunnan yleiset palvelut toteutetaan maahanmuuttajille soveltuvina sekä suunnitelman erityisesti kotoutumista edistävistä ja tukevista toimenpiteistä; 3) tiedon kotouttamisen yhteensovittamisesta vastaavasta kunnan viranomaisesta sekä eri toimenpiteistä vastaavista tahoista; 4) suunnitelman lasten ja nuorten kotoutumisen sekä sosiaalisen vahvistamisen edistämisestä; 5) suunnitelman työvoiman ulkopuolella olevien ryhmien kotoutumisen ja sosiaalisen vahvistamisen edistämisestä;

6) monivuotisen suunnitelman 2 §:n 2 ja 3 momentissa tarkoitettujen henkilöiden kuntaan osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä; 7) suunnitelman hyvien etnisten suhteiden ja kulttuurien välisen vuoropuhelun edistämisestä; 8) suunnitelman kunnan kotouttamisohjelman seurannasta ja ajan tasalla pitämisestä.

Kunnan kotouttamisohjelmassa voidaan lisäksi määritellä kunnan ja kansalaisyhteiskunnan väliset yhteistyömuodot. Kotouttamisohjelmassa tulee vähintään olla suunnitelma tavoitteista, toimenpiteistä, voimavaroista ja yhteistyöstä maahanmuuttajien kotouttamisessa. (http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386)

4.2.3 Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma

Voimassa olevan kotouttamislain mukaan kunnilla on velvollisuus kotouttamisohjelman laatimisen. Voimassa oleva Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma on laadittu vuosille 2014-2025 ja se on hyväksytty kaupunginhallituksessa 10.11.2014. Siihen sisältyvät kotouttamisohjelman eri linjaukset koskien kotouttamislakia, kaupunkistrategiaa, kotouttamistyön lähtökohtia ja tavoitteita Tampereella. Lisäksi kotouttamisohjelmassa määritellään, mitä sisältyy kotouttamiseen kaupungin palveluna koskien lasten ja nuorten kasvun tukemista, sivistyksen, elämänlaadun, terveyden ja toimintakyvyn edistämistä, osaamisen ja elinkeinojen kehittämistä, ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämistä sekä poikkihallinnollista kotouttamistyötä. Kotouttamisohjelman tulee lisäksi sisältää etniseen tasa-arvoon ja etnisten suhteiden ylläpitämiseen liittyviä näkökulmia. Tampereen tulee huolehtia siitä, että erityisesti kotoutumisen alkuvaiheen toimenpiteisiin taataan riittävät resurssit. Tehokkaalla alkuvaiheen vastaanotolla ehkäistään syrjäytymistä, taataan kaupungin myönteinen ja yhteisöllinen kehitys ja positiivinen tamperelainen ilmapiiri. (Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2014-2025.)

Tampereen kaupunkistrategian toimintaperiaatteiksi on määritelty hyvä palvelu, vastuullisuus, yhdessä tekeminen ja aloitteellisuus. Kaupunkistrategiassa painotetaan ennaltaehkäisyä ja asiakaslähtöisyyttä ja palvelujen vastaavuutta kuntalaisten kulttuuritaustojen moninaisuuteen kaikessa palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Kotouttamistyön lähtökohtina Tampereella on yhdenvertaisten palvelujen ja osallistumisen mahdollisuuksien varmistaminen kaikille kuntalaisille. Kotouttamisvaiheessa oleva kuntalainen tarvitsee tehostettua neuvontaa ja opastusta normaalielämänsä järjestämiseen uudessa ympäristössä. Kotouttamiseen liittyvä ohjaus edellyttää osittain erillisiä palveluita, kuten tulkkauspalveluita. Lähtökohtana kuitenkin on, että erillispalveluita tarjotaan vain

erityistarpeeseen. Tampereen kotouttamistyön lähtökohdissa painotetaan yksilön vastuuta ja omaa roolia kotoutumisen edistämisessä ja lähtökohtana on tulokkaan omien toimintaedellytysten turvaaminen. Kaupungin henkilökunnan tietotaitoa eri kulttuuritaustojen vaikutuksista palvelutilanteisiin tulee yhä tukea ja vahvistaa. Kotouttamistyön tavoitteena on lisäksi tamperelaisten tutustuttaminen toisiinsa ja ns. yhteen hiileen puhaltaminen taustakulttuurista riippumatta. (Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2014-2025.)

Tampere toimii Integrating Cities -asiakirjan mukaisesti siten, että päättäjänä kaupunki korostaa maahanmuuttajien positiivista vaikutusta kaupunkiin ja sen kehitykseen sekä sitoutuu osaltaan toimimaan aktiivisen kotoutumisen tukemiseksi. Tampereen kaupungin johto sitoutuu julkisesti rasismin vastaiseen työhön. Kaupungin johto osoittaa tukensa maahanmuuttajien palveluiden yhdenvertaisuudelle esimerkiksi asettamalla maahanmuuttajaneuvoston. Palvelun tarjoajana kaupunki sitoutuu siihen, että Tampere huolehtii, että kotoutumisen alkuvaiheen toimenpiteisiin taataan riittävästi resursseja. Tehokkaalla alkuvaiheen vastaanotolla ehkäistään syrjäytymistä, taataan kaupungin myönteinen yhteisöllinen kehitys ja positiivinen tamperelainen ilmapiiri. Kaupunki arvioi säännöllisesti kotouttamistoimenpiteidensä tuloksia ja kehittää niiden pohjalta kotouttamistoimia edelleen. Kaupungin palveluista on tarjolla erikielisiä esitteitä sekä sähköistä tietomateriaalia esimerkiksi infopankin kautta. Kotoutettavilta kaupunkilaisilta kerätään säännöllisesti palautetta kotouttamistoiminnan onnistumisesta ja arviointia käytetään hyväksi toimia kehitettäessä. Kustannustehokkuutta kotouttamiseen haetaan lisäämällä eri hallinnonalojen yhteistyötä. (Tampereen kaupungin kototuttamisohjelma 2014-2025)

4.2.4 Kotouttava sosiaalityö

Monikulttuurisessa toimintaympäristössä tehtävälle sosiaalityölle voidaan määritellä hyviä periaatteita, joita tulisi noudattaa. Ne ovat pitkälti samoja kuin sosiaalityön yleisemmät eettiset periaatteet, mutta maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen tilanteissa huomioon otettavat erityispiirteet on niissä selkeämmin nostettu esiin. Maahanmuuttoon, erityisesti pakolaistaustaisten maahanmuuttajien kohdalla, liittyy tyypillisesti juurettomuutta, sosiaalisen verkoston supistumista, ihmissuhteiden vähentymistä, syrjintää sekä kieli- ja kulttuuritekijöistä aiheutuvaa elämänhallinnan heikkenemistä. Näiden asioiden vaikutuksesta maahanmuuttajalle saattaa ilmaantua myös muita helposti kasaantuvia sosiaalisia ongelmia. Tästä johtuen maahanmuuttajat saattavat tarvita valtaväestöä enemmän sosiaalisektorin palveluja. Sosiaalityön tavoitteena on ihmisten omien

voimavarojen tukeminen: ihmisen katsotaan olevan oman elämänsä paras asiantuntija. Pakolaisten kanssa tehtävän sosiaalityön päämääränä on kotoutumisen tukeminen ja helpottaminen. Sosiaalityön rooli pakolaisten kanssa työskennellessä on myös ohjaava ja neuvova. Sosiaalityön tarkoituksena on edistää heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden tervettä kehitystä ja toimintakykyä. (Ekholm, Magennis & Salmelin 2005, 67). Hyvin käyntiin lähtenyt kotoutuminen heti alkuvaiheessa antaa maahanmuuttajille paremmat mahdollisuudet hoitaa jatkossa asioitaan itsenäisesti. Kokemus siitä, että pystyy hoitamaan omia asioitaan vieraassakin maassa voimaannuttaa asiakkaita. Omalla kielellä tapahtuva ohjaus nopeuttaa kotoutumista ja tekee asiakkaasta omatoimisemman sekä riippumattomamman palvelujärjestelmästä. Kotoutuminen on joka tapauksessa usein vuosia vievä prosessi.

Kotoutuminen on monimutkainen sosiaalinen prosessi, jota on hankala mallintaa. Kotouttamisen avuksi ei ole olemassa kaikkiin tilanteisiin soveltuvaa yksittäistä toimenpidettä tai välinettä vaan se on yksilöllinen prosessi, jota tulee tukea kunkin maahanmuuttajan tarpeet huomioiden. Suuri osa maahanmuuttajien erityispalveluissa tehdystä lähityöstä saattaa jäädä lähes kokonaan näkymättömiin, koska usein neuvontaa ja ohjausta ei kirjata lainkaan, ja sen mukana kirjaamatta jää paljon asiakkaille tärkeitä teemoja. Asiakaslähtöisyyden ja kulttuurisensitiivisyyden tekeminen näkyväksi myös asiakirjatekstien tasolla on merkittävä työn ohjaamisen keino, johon tulisi kiinnittää huomiota. Kotouttavan sosiaalityön tekijät neuvovat maahanmuuttajia tarpeellisten sosiaalietuuksien hakemisessa ja päättävät mahdollisista kotoutumisavustuksen lisäksi myönnettävistä lisäavustuksista. Yksilöllisten kotoutumissuunnitelmien sisällöstä ja seurannasta päätetään yhteistyössä maahanmuuttajien, heidän perheidensä sekä työvoimaviranomaisten kanssa. Sosiaalityöntekijät auttavat maahanmuuttajia perheenyhdistämiseen liittyvien hakemuksien täyttämisessä ja laativat niihin liittyviä lausuntoja maahanmuuttoviranomaisille. Lisäksi sosiaalityöntekijät antavat pakolaisille informaatiota vapaaehtoisen kotiinpaluun mahdollisuuksista, päättävät paluumuuttoavustuksista ja osallistuvat paluujärjestelyjen suunnitteluun. Joillain kotouttavan sosiaalityön tekijöillä saattaa olla myös valmiuksia menneisyyden traumoista ja posttraumaattisista stressireaktioista kärsivien pakolaisten tarvitseman psykososiaalisen tuen antamiseen. He saattavat olla erikoistuneita keskusteluryhmien vetämiseen, vertaistukiryhmien työnohjaukseen tai yksilökohtaiseen psykososiaaliseen tukeen. (Ekholm, Magennis & Salmelin 2005, 68-69)

4.2.5 Kotouttava sosiaalityö sosiaaliasema Sarviksella

Sosiaaliasemien sosiaalityö Tampereella jakautuu lapsiperheiden sosiaalityöhön ja aikuissosiaalityöhön. Kotouttavan sosiaalityön palvelut kuuluvat Tampereella avopalvelujen tuotantoalueella aikuisten sosiaalipalveluiden tuotantoyksikköön. Avopalvelujen tarkoituksena on edistää, tukea ja hoitaa tamperelaisten terveyttä, psyykkistä hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä valmiuksia sujuvaan arkeen ja kotona asumiseen. Tampereen Hatanpäällä sijaitseva sosiaaliasema Sarvis tarjoaa kotouttavaa sosiaalityötä maahanmuuttajille. Sarviksella on kotouttavan sosiaalityön lisäksi saatavilla sosiaalipalveluja aikuissosiaalityöhön, toimeentulotukeen sekä sosiaalipalvelujen neuvontaan liittyen. Kotouttavan sosiaalityön asiakkaina on sekä pakolaistaustaisia maahanmuuttajia että paluumuuttajia. Pakolaistaustaiset asiakkaat käyttävät kotouttavan sosiaalityön palveluja Tampereelle muuton ensivaiheessa, jos heillä on ollut kotikunta Suomessa alle kolme vuotta. (Tampereen kaupunki. 2014. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Maahanmuuttajat.)

Maahanmuuttajille tehdään kuntaan saapumisen alkuvaiheessa alkukartoitus. Pakolaisena tai paluumuuttajana Tampereelle muuttaville alkukartoitus tehdään kotouttavan sosiaalityön palveluissa. Työttömille TE-toimiston asiakkaille alkukartoitus tehdään Pirkanmaan TE-toimistossa. Työssäkäyville, kotona oleville (esimerkiksi kotiäidit ja eläkeläiset) ja opiskelijoille sekä sosiaalitoimistosta toimeentulotukea saaville alkukartoitus tehdään Tampereen maahanmuuttajaneuvonnassa. Alkukartoituksen tarkoitus on auttaa uutta tamperelaista löytämään itselleen sopivat palvelut ja helpottaa arkielämän aloittamista uudessa maassa. Alkukartoitus sisältää alkuhaastattelun ja tarvittaessa kielitestin ja osaamiskartoituksen. Haastattelussa keskustellaan ja selvitetään asiakkaan koulutustausta, työkokemus, kielitaito ja muut asiat, jotka liittyvät elämään Suomessa. Haastattelussa käydään läpi asiakkaan elämäntilannetta ja taustaa, kuten perheen tilannetta ja asiakkaan omia tavoitteita. Alkukartoituksessa selvitetään myös asiakkaan oma arvio terveydentilastaan. Lisäksi alkukartoituksessa annetaan tietoa suomen kielen opiskelusta, kouluttautumisesta työllistymisestä, ja eri palveluista Tampereella. Haastattelu tehdään joko asiakkaan äidinkielellä tai muulla hänen ymmärtämällään kielellä (Infopankki. Maahanmuuttajana Tampereella. Alkukartoitukset. 2014.)

Paluumuuttajataustaisen asiakkaiden asiointiaika on yleensä puolen vuoden mittainen alkaen ensimmäisestä kotikuntarekisteröinnistä. Kotouttavan sosiaalityön palvelut tukevat asiakkaiden kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja Tampereelle yhteistyössä

asiakkaiden, muiden viranomaisten ja järjestöjen kanssa. Asiakkaalle tehdään kotoutumissuunnitelma, jonka avulla tuetaan yksilön tai perheen kotoutumista ja elämänhallintaa uudessa ympäristössä. Maahanmuuttaja-asiakkaiden itsenäistä ja omaehtoista selviytymistä pyritään edistämään monipuolisella neuvonnalla ja ohjauksella. Kotouttavan sosiaalityön palvelut noudattavat samoja ammatillisia perusteita ja eettisiä periaatteita kuin aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palvelut. (Tampereen kaupunki.2014. Perhe ja sosiaalipalvelut. Maahanmuuttajat.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON HANKINTA

Tutkimuksen uskottavuus perustuu siihen, että tutkimuksen eri elementit ovat sopusoinnussa keskenään. Lisäksi tutkimustehtävän, teoreettisen aineiston ja tutkimusjoukon tulee olla loogisesti kytköksissä toisiinsa. Tutkimusote on konstruktivistinen, mikäli todellisuus ymmärretään sosiaalisesti tuotetuksi. (Kemppainen ym.1998,35). Konstruktivismissa tiedostettavissa olevan objektiivisen totuuden tilalle on tarjolla näkökulmia, joista voidaan ikään kuin rakentaa todellisuutta sellaisin kulttuurisin välinen, joihin on sosiaalistuttu. Todellisuuskuvia muotoillaan koko ajan uudelleen ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Ei ole oikeaa eikä väärää tapaa ymmärtää maailmassa vallitsevaa moniselitteisyyttä. Sen sijaan on erilaisia sopimuksia siitä, mitkä totuudet ovat kulloinkin päteviä ja voimassaolevia. Sopimusten ollessa tarpeeksi kokonaisvaltaisia, syntyy paradigma. Tällöin ollaan lähellä universaalia totuutta. Konstruktivismi ei perustu ”objektivistiseen” käsitykseen siitä, että jotkin asiat ovat aivan niin kuin niiden väitetään olevan ja että kuka tahansa, joka asiaan tarkkaan perehtyy, päätyisi ehdottomasti samaan lopputulokseen. (Arnkil & Eriksson, 1999, 96)

Konstruktivismilla tavoitellaan toimijoiden vuorovaikutuksen ja tulkintojen kautta syntyvien tarinoiden ja käytäntöjen sekä niitä ohjaavien rakenteiden ja rakenteellisten prosessien näkyväksi tekemistä. Kiinnostuksen kohteena on käsitteiden merkitys käytännöllisinä työn välineinä ja toiminnan rakenteita tuottavina tekijöinä. (Karvinen 2000, 12-13). Konstruktivistisesti suuntautuneessa tutkimuksessa huomiota kiinnitetään erityisesti niihin tulkinnallisiin käytäntöihin, joissa arkielämän moraalinen järjestys luodaan ja jossa sitä toteutetaan. Näkisin, että konstruktivistinen lähestymistapa on sallivainen erilaisille mielipiteille ja se hyväksyy myös todellisuuden moniulotteisuuden. Asioita katsotaan kukin omasta todellisuudestaan käsin ja katsantokannat saattavat siksi poiketa toisistaan. Tavoitteena on, että opinnäytetyössäni kotouttavan sosiaalityön ammattilaiset saavat kukin erilaiset kokemuksensa ja käsityksensä tutkittavasta asiasta kuuluviin.

5.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmä oli monivaiheinen. Aineistonkeruu tapahtui teorian, asiantuntijalausuntojen ja niistä tehtyjen muistiinpanojen, sähköpostikyselyn sekä kahden fokusryhmähaastattelun perusteella. Lisäksi tietoa kerättiin kotouttavan sosiaalityön kehittämispäiviltä. Opinnäytetyön tutkimusaineiston keruu toteutettiin kah-

den fokusryhmähaastattelun (focus group interview) avulla, joka on laadullinen menetelmä. Ensimmäisessä haastattelussa haastateltiin ohjaajia omana ryhmänään ja toisessa sosiaalityöntekijöitä omana ryhmänään. Kumpaakin haastatteluun osallistui neljä henkilöä. Haastattelujen kestot olivat 1,5 ja 2 tuntia. Ryhmähaastattelumenetelmää on käytetty Suomessa tutkimusmenetelmänä yhteiskuntatieteessä ja sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla 1990- luvun alkupuolelta alkaen (Holma ym. 2007, 306).

Opinnäytetyössä pyrittiin yhdistämään teoreettinen ja käytännön tieto. Aluksi selvitettiin olemassa olevat käytännöt ja ne teoriat, joiden pohjalta etsitään kehittämistarpeet ja keinot käytäntöjen muuttamiseen. Työyhteisöön voidaan tuoda uusia ajattelutapoja, joiden käytöstä ja sovellutuksista se itse päättää. (Mäkisalo 1999, 79-80.) Kaikkia dokumentteja voidaan käyttää laadullisen aineiston tietolähteinä. Kirjat, muistiinpanot, vuosikertomukset yms. voivat olla laadullisen tutkimuksen aineistopohjana. Kirjallisia aineistoja voidaan käyttää sellaisenaan tutkimusmateriaalina tai haastattelujen tukena tai täydentäjänä. (Kananen, 2010, 65-66).

5.1.1 Fokusryhmähaastattelu

Fokusryhmähaastattelu on haastattelijan ylläpitämä ryhmäkeskustelu. Se on laadullinen tutkimusmenetelmä, jonka avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Fokusryhmähaastattelua voidaan käyttää näkökulmien ja kokemusten ymmärtämiseksi sekä ammattilaisten ajattelutavan ja toiminnan tutkimiseksi. Fokusryhmähaastattelun avulla voidaan selvittää ihmisten tarpeita, mieltymyksiä, subjektiivisia reaktioita sekä ideoita tuotteiden ja palveluiden kehittämistä varten. Sen avulla voidaan kerätä toimijoiden käsityksiä kehitettävästä asiasta. Osallistujilta voidaan kysyä mielipidettä esimerkiksi kehittämistoiminnan tavoitteiden määrittelystä, kehittämiskohteiden priorisoinnista, toimintamallien eduista ja haitoista, sekä kehittämisprosessin etenemisestä. (Toikko, T. & Rantanen, T. 2009, 145).

Haastateltavan ryhmän koko on 4-10 henkeä ja ryhmän tulisi olla mahdollisimman homogeeninen. Keskustelun ohjaajan tulisi edetä kaikkien ryhmien kanssa samalla kaavalla, jotta ryhmien vertailu keskenään olisi mahdollista. Haastattelijan tehtävänä on mahdollistaa erilaisten käsitysten ja mielipiteiden esittäminen. Fokusryhmän tekniikkaan liittyy ajatus keskusteluteeman fokusoinnista ja haastattelun runko pyritään luomaan mahdollisimman selkeäksi. Aluksi keskustelussa avataan tarkasteltavaa teemaa yleisellä

tasolla ja sitten edetään varsinaiseen tutkimuskysymykseen. Lopuksi näkökulma pyritään siirtämään tulevaisuuteen - mitä voitaisiin tehdä palvelujen kehittämiseksi? (Toikko ym, 2009, 145-146.)

Fokusryhmähaastattelu tallennetaan ja kirjoitetaan tekstiksi eli litteroidaan. Aineisto analysoidaan kuten muukin laadullinen aineisto. Tulokset esitetään teema-alueina tai teoreettisena mallina sekä suorina lainauksina. Fokusryhmähaastattelu tuottaa monipuolisen ja rikkaan aineiston, jota ei olisi saatavilla muilla tutkimusmenetelmillä. Fokusryhmän etuina yksilöhaastatteluihin nähden ovat synergia ja jäsenten toisiaan stimuloiva vaikutus sekä erityisesti tutun ryhmän tuoma turvallisuus ja spontaanisuuden lisääntyminen. Yhden ryhmän jäsenen vastaukset herättävät yleensä muissa ajatuksia, joita he haluavat tuoda esiin. Spontaaniuden lisääntyminen liittyy siihen, että jäsenet puhuvat silloin, kun heillä on jotakin sanottavaa asiasta, eikä vastaamiseen synny samanlaista painetta kuin yksilöhaastattelussa. (Steward & Shamdasani 1990, 19.) Ryhmäläiset ja haastattelijat vaikuttavat haastattelutilanteen tunnelmaan ja siihen, kuinka helppoa tai vaikeaa mielipiteenilmaisu on. Hyvä haastattelija pystyy luomaan avoimen ja sallivan tunnelman, jossa jokainen saa vapaasti jakaa omia näkemyksiään asiasta. (Morgan & Krueger 1993, 7, 18.)

5.1.2 Haastatteluaineistojen käsittely

Fokusryhmähaastatteluja pidettiin kaksi, ensimmäinen kotouttavan sosiaalityön ohjaajille ja toinen kotouttavan sosiaalityön sosiaalityöntekijöille. Haastattelujen kesto oli reilusta tunnista kahteen tuntiin. Kumpaankin haastattelun osallistui neljä työntekijää. Haastattelut tallennettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Litteroimatta jätettiin kuitenkin lauseen sisällön kannalta merkityksettömät, puhekielelle tyypilliset toistot ja täytesanat. Aineistosta on häivytetty murteet, haastateltavien tunnistetiedot ja muut henkilöiden nimet. Litteroitua aineistoa kertyi kahdesta haastattelusta yhteensä 54 liuskaa, kirjasimella Times New Roman, kirjaisinkoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Aineiston analyysissä käytettiin laadullista sisällönanalyysiä, jonka lähtökohtana oli aineisto ja teoria. Analyysi etenee aineiston ehdoilla, mutta saatu aineisto liitetään jo olemassa oleviin teoreettisiin käsitteisiin. (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2013, 110–118). Sisällönanalyysi antaa tutkijalle vapauden joustavaan aineiston tarkasteluun. Laadullinen sisällönanalyysi tarkoittaa aineiston tarkastelua eritellen, samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia etsien ja aineistoa tiivistäen. Laadullinen sisällönanalyysi kuvataan usein vaiheittain eteneväksi, mutta

käytännössä analyysissä palataan usein edellisiin vaiheisiin ja analyysi etenee spiraalimaisesti. Eri tutkijat ovat jäsentäneet sisällönanalyysiä eri tavoin, ja tutkijalla on analyysin edetessä useassa kohtaa mahdollisuus valita mihin suuntaan tutkimusta vie ja millaisia rajauksia ja tulkintoja tekee.(Ks. esim. Metsämuuronen 2006, 121–128; Tuomi & Sarajärvi 2012, 91–120.)

Laadullisen aineistolähtöisen sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe oli sisältöön tutustuminen ja pelkistäminen. Aloitin aineistojen analysoinnin lukemalla kerätyn aineiston läpi. Samalla pyrin tekemään huomioita siitä, mitkä asiat toistuivat haastatteluaineistossa useaan otteeseen. Hirsjärven & Hurmeen (2011, 173) mukaan teemoittelemalla aineistoa analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta nousevia elementtejä, jotka esiintyvät useampien haastateltavien puheessa. Teemoiteltuani haastatteluaineiston päädyin muodostamaan teemojen alle otsikoita, jotka liittyvät kyseiseen teemaan. Luin aineiston useasti läpi, jonka jälkeen pelkistin aineiston nostamalla aineistosta tutkimuskysymysten kannalta olennaisen esiin ja karsimalla epäolennaisen pois (Tuomi & Sarajärvi 2013, 109). Pelkistämisvaiheessa etsin aineistosta alkuperäisilmaukset, jotka vastaavat mielestäni tutkimuskysymyksiin. Listasin pelkistetyt ilmaukset ja etsin niistä samankaltaisuuksia, joiden perusteella luokittelin ne alaluokkiin. Alaluokista muodostin yläluokkia, jotka ovat laajempia kokonaisuuksia. Käytännössä analyysi ei edennyt täysin suoraviivaisesti vaiheittain, vaan muodostin luokkia usealla eri tavalla ja samat analyysiyksiköt saattoivat kuulua eri luokkiin. Luokkia ei muodostettu mielivaltaisesti, vaan ne perustuvat tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen tavoitteisiin.

5.1.3 Dokumenttiaineistojen analyysi

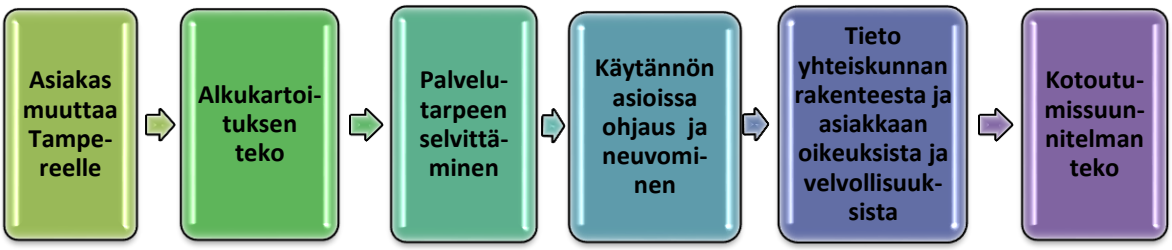
Dokumenttiaineistoksi tässä työssä luetaan sähköpostikyselystä saadut tulokset, kotouttavan sosiaalityön kehittämispäivillä tehdyt muistiinpanot ja muistiot, johtavan sosiaalityöntekijän haastattelumateriaali ja kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden perehdytyskansio. Dokumenttiaineistoja käytin ensin esiymmärryksen muodostamiseen aiheesta ja asiayhteyksien hahmottamiseen sekä johtopäätösten muodostamiseen. Tutustuin erilaisiin materiaaleihin ennen haastatteluja, joten ne olivat omalta osaltaan luomassa esiymmärrystä tutkittavasta aiheesta. Dokumenttiaineistojen perusteella pystyin muodostamaan käsityksen kotouttavan sosiaalityön taustoista, nykytilasta, tavoitteista ja haasteista.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset pohjautuvat siis paitsi teoreettiseen viitekehykseen, myös näihin dokumenttiaineistoihin. Dokumenttiaineistojen sisältöjä käytin apuna myös johtopäätösten muodostamisessa. Vertasin dokumenttiaineistojen sisältöjä haastatteluaineistosta saatuihin tuloksiin ja näin pyrin luomaan kokonaiskuvaa siitä, millainen kotouttavan sosiaalityön nykytila Sarviksella on ja millaisia haasteita ja kehitysmahdollisuuksia siihen liittyy.

6 KOTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN ALKUVAIHE SOSIAALIASEMA SARVIKSELLA

6.1 Kotouttavan sosiaalityön alkuvaihe ja alkuvaiheen tavoitteet

Kotouttavan sosiaalityön tekijät määrittelevät alkuvaiheen alkaneeksi siitä päivästä, kun tieto maahanmuuttajan saapumisesta tulee ja hän muuttaa Tampereelle toisesta kunnasta. Alkuvaihetta jatkuu heidän mukaansa siihen saakka, kunnes maahanmuuttajille suunnatut kurssit ja koulutukset alkavat. Tämä vaihe kestää yleensä maksimissaan puoli vuotta. Alkuvaiheeseen katsotaan työntekijöiden mukaan kuuluvan ainakin alkukartoitus, asumiseen liittyvien asioiden selvittäminen, Kela-asiat, lupayksikkö, terveydenhuolto, pankki-asiat, kulkemisen opettelu, talouden hallinta, vapaaehtoistoimintaan tutustuminen ja ylipäänsä informaation jakaminen suomalaisen yhteiskunnan rakenteesta ja toiminnasta. Alkuvaihe päättyy kotoutumissuunnitelman tekemiseen.



Kuvio 3. Kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheet

Haastatteluiden ja muiden opinnäytetyöhön liittyvien dokumenttiaineistojen perusteella kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen tavoitteeksi kotouttavan sosiaalityön tekijät katsoivat yksimielisesti sen, että maahanmuuttajat oppisivat elämään Tampereella mahdollisimman itsenäisesti, jotta he osaisivat toimia omatoimisesti eri elämäntilanteissa ja osaisivat hyödyntää heille kuuluvia kotoutumista tukevia palveluita esimerkiksi asumiseen, omaan talouteen ja kulkemiseen liittyen. Kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen tavoitteena on työntekijöiden mukaan auttaa maahanmuuttajaa kotoutumaan Suomeen sekä yksilöllisesti että perheenä. Pyrkimyksenä on luoda asiakkaalle edellytykset mahdollisimman suureen omatoimisuuteen ja osallisuuteen kaikilla elämän osa-alueilla. Työn tavoitteisiin katsottiin kuuluvan asiakkaan ymmärryksen lisääminen suomalaisen yhteiskunnan toiminnasta, asiakkaan ohjaaminen ja neuvominen koskien Suomessa asumiseen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia ja asiakkaan elämän kriiseissä tukeminen. Asiakkaalle tulisi antaa riittävästi sellaisia tietoja ja taitoja, että hän kykenisi itse-

näisesti selviytymään suomalaisessa yhteiskunnassa omaa identiteettiään ja lähtökohtiaan unohtamatta. Kotouttavan sosiaalityön tavoitteeksi mainittiin myös suunnitelmallisen sosiaalityön käytännön toteutus ja tyytyväinen ja kohtuullisen hyvinvoiva asiakas.

Johtavan sosiaalityöntekijän mukaan hänen työnsä tavoitteena taas on tukea ja kannustaa henkilöstöä heidän vaativassa asiakastyössään ja huolehtia siitä, että sisäiset työprosessit olisivat mahdollisimman sujuvia ja taloudellisia. Lisäksi johtava sosiaalityöntekijä katsoi tavoitteekseen hoitaa ”sisä- ja ulkopolitiikkaa” eli olla mukana erilaisissa oman yksikkönsä toimintaan liittyvissä yhteistyöverkostoissa.

6.2 Kotouttamisen ydinprosessit ja tehtävät kotouttavassa sosiaalityössä

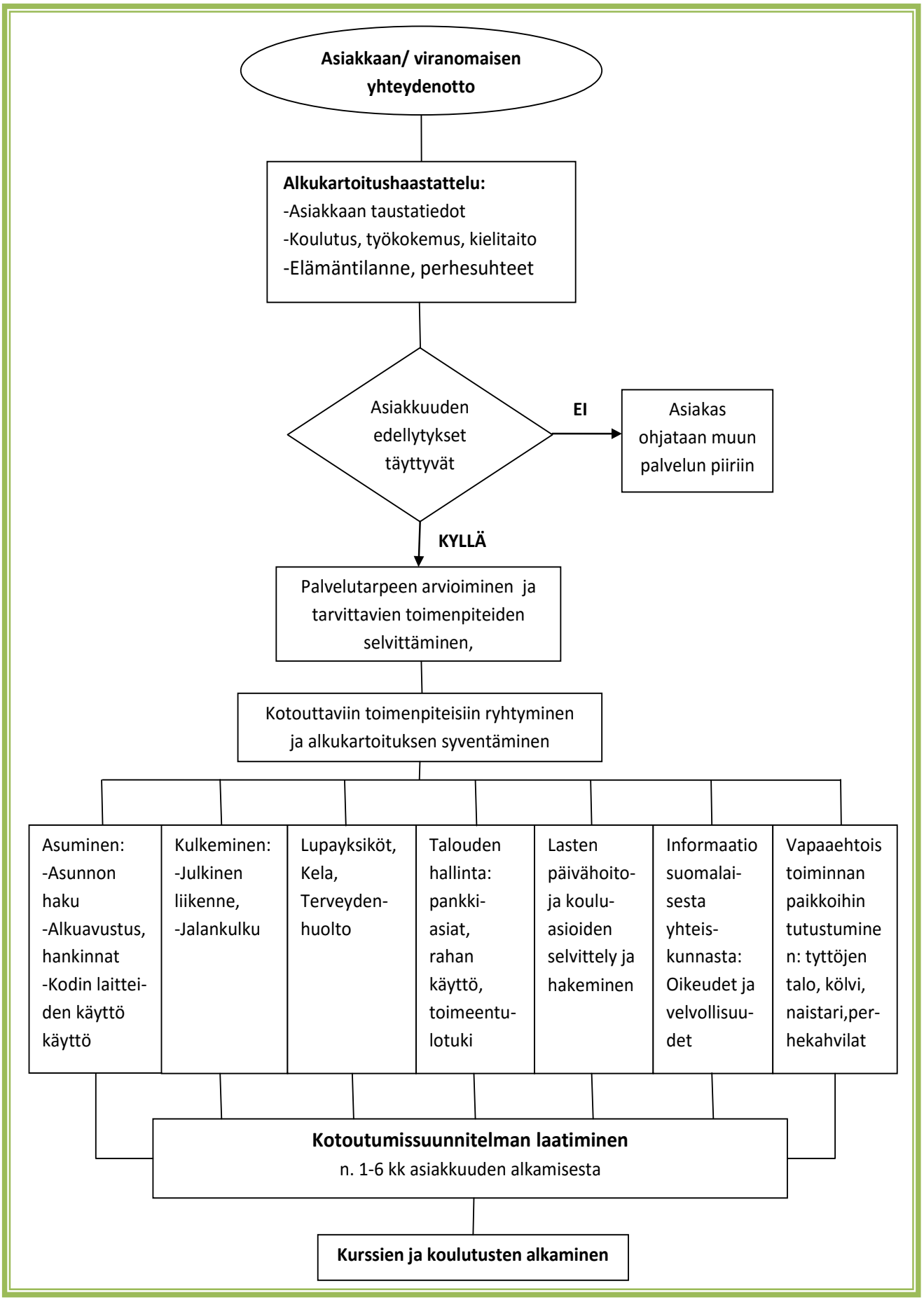
Kotouttamisen ydinprosesseja ovat kotouttamisen alkukartoitus ja kotouttamisen järjestäminen asiakkaille. Kotouttamisen alkukartoitukseen sisältyy kotouttamisen käynnistyminen ja kotouttamisen palvelutarpeen selvittäminen. Kotouttamisen järjestäminen asiakkaalle muodostuu kolmesta vaiheesta: kotouttamisen suunnittelusta, kotouttamisen seurannasta sekä kotouttamisen lopettamisesta. Alkukartoituksen vaiheita ovat kotouttamisen käynnistyminen ja kotouttamisen palvelun tarpeen selvittäminen. Kotouttamisen alkukartoitus käynnistetään, kun kotouttamispalvelua tarvitseva henkilö tai hänen asiaansa hoitava viranomainen varaa ajan alkukartoitukseen tai sosiaaliviranomaiset saavat tiedon maahanmuuttajan kuntaan saapumisesta. Varsinaisessa alkukartoitustapaamisessa sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas, Sarviksella yleensä palveluohjaaja ja maahanmuuttaja arvioivat yhdessä asiakkuuden edellytykset sekä selvittävät alustavasti maahanmuuttajan palvelutarpeet. Avuksi voidaan ottaa sosiaalihuollon arkistotiedot tai aiemmat sosiaalihuollon asiakastiedot, maahanmuuttoviraston oleskelulupakortti tai mahdolliset muut asiakirjat, joista ilmenee asiakkaan oletettu maassa oleskeluaika ja hänen mahdollisesti aiemmin saamansa sosiaalihuollon palvelut. Kotouttamisen alkukartoituksessa selvitettäviä tietoja ovat esimerkiksi tiedot maahanmuuttajan elämäntilanteesta, perhetilanteesta, osaamisesta, voimavaroista, kielitaidosta, koulutuksesta ja työhistoriasta. Alkukartoituksessa voidaan arvioida, että edellytyksiä asiakkuudelle ei ole tai voidaan edetä palveluiden järjestämiseen ja/tai maahanmuuttaja voidaan ohjata muiden palveluiden (kuten KELA, työvoimahallinto, terveydenhuolto) piiriin.

Kiireellisten palvelutarpeiden kuten asunnon tai toimeentulon järjestämisen ollessa kyseessä sosiaaliohjaajat auttavat maahanmuuttajaa asunnonhaussa ja hänelle voidaan

myöntää alkuavustus sekä kotoutumistukea toimeentulotukena, mikäli tukien saamisen ehdot ovat riittävät. Mikäli todetaan, että henkilöllä on edellytykset maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvien palveluiden saamiselle, alkuarvioinnin tiedot ovat osa kotoutumissuunnitelmaa. Jos maahanmuuttaja-asiakas toivoo apua perheenjäsenten Suomeen saamiseksi, häntä autetaan perheenyhdistämishakemuksen tekemisessä maahanmuuttovirastolle ja ryhdytään käytännön toimiin. Uuden kotoutumislain mukaan työ- ja elinkeinotoimistolla tai alkukartoituksen järjestäneellä kunnalla on tarvittaessa velvollisuus ohjata maahanmuuttaja muun viranomaisen tai palvelunjärjestäjän piiriin yhteistyössä kyseisen palvelunjärjestäjän kanssa. Palveluohjauksella tässä yhteydessä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas ohjataan ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi sekä terveystarkastukseen ja tarvittaessa motivoida häntä hakemaan kunnallisia terveyspalveluja. Näistä asioista syntyvät asiakastiedot kirjataan kotouttamisen asiakaskertomukseen. Kotouttamisen alkukartoitus päättyy, kun sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee päätökset kiireellisesti tarvittavista palveluista, viimeistelee alkukartoituksen ja arkistoi alkukartoituksen ja kirjaa tarvittavat merkinnät asiakaskertomukseen. Alkukartoituksen tiedot tallennetaan arkistoon, vaikka kartoituksen perusteella todettaisiin, että asiakkaalla ei ole tarvetta kotoutumissuunnitelmaan. (Jäppinen ym. 2011, 9-11.)

6.3 Oleskeluluvan saaneen asiakkaan alkuvaiheen asiakaspolku

Kotouttavan sosiaalityön työntekijät kokivat, että asiakaspolku on yksilöllinen riippuen siitä, mistä lähtökohdista ja millaisin valmiuksin asiakkaat tulevat kuntaan ja kuinka nopeasti asiat ehditään käsittelemään. Toiset ovat saattaneet vastaanottokeskusaikana olla itse hyvinkin aktiivisia selvittämään asioita, opiskelleet itseohjautuvasti kieltä ja päässeet jopa kiinni työelämään. Toisten valmiudet kuntaan muuttaessa ovat huomattavasti heikommat. Palveluntarpeet rakentuvat yksilöllisesti asiakkaan oman osaamisen, tarpeiden ja vahvuuksien mukaan. Tavoitteena onkin, että kuntaan muuton alkuvaiheessa asiakkaalle luodaan hänen yksilölliseen tilanteeseensa sopiva palvelukokonaisuus. Neuvonta, ohjaus ja opastus ovat tämän kokonaisuuden keskeiset elementit, erityisesti ensimmäisinä viikkoina ja kuukausina. On lähes mahdotonta määritellä kovin tarkasti yleispätevää asiakaspolkua, jonka läpi kaikki kuntaan vastaanottokeskuksesta muuttavat asiakkaat automaattisesti kulkisivat. Pääpiirteet ovat kuitenkin kaikilla samat. Seuraavassa vastaanottokeskuksesta kuntaan muuttavan oleskeluluvan saaneen asiakkaan päivittämäni asiakaspolku kaavio kuvaa pääpiirteissään asiakkaan alkuvaiheen prosessia Sarviksen kotouttavan sosiaalityön kentällä.



Kuvio 4. Kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen asiakaspolku

6.4 Kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden roolit ja työnkuvat kotoutumisen alkuvaiheessa

Kotouttavassa sosiaalityössä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, neljä sosiaalityöntekijää, kaksi perheiden kanssa työskentelevää sosiaaliohjaajaa, kaksi määräaikaista sosiaaliohjaajaa, jotka käsittelevät muun muassa toimeentulotukihakemuksia, kaksi aikuisohjaajaa, palveluohjaaja, kaksi etuuskäsittelijää sekä palvelusihteeri.

Selvitin haastattelemalla ja muita saatavilla olevia dokumenttiaineistoja apuna käyttäen, miten kotouttavan sosiaalityön palveluohjaaja, vakituiset sosiaaliohjaajat, aikuisohjaajat ja sosiaalityöntekijät kokivat oman roolinsa työkentällään ja mitkä ovat heidän tehtävänsä kotouttavassa sosiaalityössä. Tämän kappaleen tarkoitus on selventää eri työntekijöiden työnkuvia ja rooleja ja havaita näissä mahdollisia päällekkäisyyksiä tai ongelmakohtia. Päällekkäisyydet työnkuvissa tuntuivat liittyvän Sarviksella työntekijöiden mukaan usein siihen, että asiakas kysyi samoja asioita sekä ohjaajalta että sosiaalityöntekijältä, eikä heidän roolinsa olleet asiakkaille selvillä. Asiakkaat tuntuvat mieltävän, että perheessä käy ”sosiaali” eivätkä erota ohjaajaa tai sosiaalityöntekijää toisistaan.

Maahanmuuttajan lisäksi myös työntekijä kohtaa omassa työssään maahanmuuttajien parissa erilaisia haasteita, joita voidaan kutsua ohjaajan kulttuurisiksi kehitystehtäviksi. Näitä ohjaajan kulttuurisia kehitystehtäviä ovat esimerkiksi toisen kulttuurin kommunikaatiotapojen ymmärtäminen ja oman maailmankatsomuksen tiedostaminen niin, ettei se vaivihkaa pääse muodostumaan esteeksi maailmankatsomukseltaan erilaisen asiakkaan arvostamiselle ja ymmärtämiselle. Mitä paremmin työntekijä kykenee pääsemään sisälle asiakkaan elämänkenttään ja ymmärtämään häntä kokonaisvaltaisesti, sitä paremmat edellytykset on työskentelysuhteen kautta auttaa asiakasta ratkaisemaan hänen kotoutumiseensa liittyviä ongelmia ja kysymyksiä. Samalla on tärkeää välttää liiallista eläytymistä toisen ihmisen elämään ja ongelmiin, jotta voi välttyä liialliselta henkiseltä kuormitukselta ja jotta kykenisi hahmottamaan asiakkaan elämäntilannetta jäsentyneesti. Kun työntekijä saa vähitellen käsitystä asiakkaan elämänkentästä, voi hän paremmin ymmärtää asiakkaan lähtökohtia ja auttaa tätä itse ratkaisemaan niitä ongelmia ja kysymyksiä, joita tällä on käsiteltävänä. (Korhonen&Puukari 2013, 43-44)

Työntekijän kohdatessa maahanmuuttajan, hän saattaa olla sellaisessa kulttuuriin sopeutumisen vaiheessa, jolloin kaikki uuteen kulttuuriin liittyvä koetaan helposti kielteisenä

(vrt.Sue&Sue ristiriitavaihe tai uppoutumisvaihe). Niinpä työntekijä voikin roolissaan joskus joutua kohtaamaan maahanmuuttajan yllättäviä kielteisiä reaktioita ja odotukset häntä kohtaan saattavat olla ylimitoitettuja. Näissä tilanteissa työntekijää voi auttaa se, että hän ymmärtää näiden kielteisten reaktioiden liittyvän tiedostamattomiin tunnereaktioihin ja haastavaan uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaiheeseen. Asiakkaalle kannattaa antaa mahdollisuus purkaa turhautumisiaan ja osoittaa ymmärtämystä ja sen jälkeen auttaa lähestymään ongelmia pikkuhiljaa. Lisäksi on tärkeää, että ohjausprosessin alkuvaiheissa keskustellaan siitä, mitä ohjaus on, mitä tavoitteita siinä on ja mitä siltä voi odottaa. Samoin on syytä keskustella siitä, millainen rooli työntekijällä ja maahanmuuttajalla on itsellään kotoutumisprosessin alussa sekä millaisia yhteistyöverkostoja prosessiin liittyy. Näin ohjauksen luonne ja mahdollisuudet voivat jo alkumetreillä hahmottua realistisesti. (Korhonen & Puukari, 2013, 42-43)

Kotouttavassa sosiaalityössä toimitaan sillanrakentajana yhteistyössä maahanmuuttajan ja hänen läheistensä kanssa sekä useiden eri yhteistyötahojen kanssa. Korhosen ja Puukarin 2013 mukaan kotoutumisprosessin edistämisen kannalta on eduksi, että ymmärretään monipuolisten auttamisroolien ja toimivien yhteistyöverkostojen tärkeys. Hyvän lähtökohdan roolien monipuolistamiselle tarjoaa jäsennys, jonka mukaan auttamisrooleja harkittaessa tulee ottaa huomioon ohjattavan kulttuuriin sopeutumisen vaihe, ongelman alkuperän ydin ja auttamisen päämäärät. Auttamisroolit nousevat siitä, miten nämä kolme tekijää painottuvat asiakkaan tilanteessa. Maahanmuuttajia palvelevissa organisaatiossa ja yhteistyöverkostoissa on hyvä pyrkiä huolehtimaan, että kotoutumisprosessin tueksi on tarjolla erilaisia auttamistapoja.

Sekä ohjaajat että sosiaalityöntekijät toimivat kotoutumisen alkuvaiheessa Sarviksella neuvonantajan roolissa. Kotoutumisprosessin alkuvaiheissa tarvitaan yleensä neuvoja, koska silloin maahanmuuttajat kohtaavat monia arkeen liittyviä käytännön kysymyksiä ja he joutuvat esimerkiksi käymään läpi useita virallisia asiakirjoja sekä käymään keskusteluja eri viranomaisten kanssa. Tällöin käytännölliset ja yksityiskohtaiset neuvot ovat tarpeen. Käytännöllisten kysymysten yhteydessä saattaa ilmetä myös asioita, joiden läpikäyminen edellyttää neuvoja syvällisempää ohjausta. Monissa tilanteissa varsinkin kotoutumisprosessin alkuvaiheissa ja joskus myöhemminkin maahanmuuttaja voi tarvita puolestapuhujaa. Myös tämä puolestapuhujan rooli koskee sekä ohjaajia että sosiaalityöntekijöitä. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi asiointi viranomaisten kanssa tai

vaikkapa harjoittelu- tai työpaikan etsiminen yhdessä. (Korhonen & Puukari, 2013, 42-43)

6.4.1 Palveluohjaajan rooli ja tehtävät

Palveluohjaajan rooli on kotoutumisen alkuvaiheessa selvittävä, neuvova ja alustavasti kartoittava. Palveluohjaaja on yleensä ensimmäinen, joka hoitaa asiakkaan asioita. Kun kuntaan tulee ilmoitus uudesta asiakkaasta, palveluohjaaja selvittää asiakkaan taustat; hän selvittää mistä asiakas tulee, katsoo onko kotouttamisaikaa jäljellä ja jos on, niin selvittää kuinka paljon. Palveluohjaajan tehtävänä on selvittää, mitä tietoja asiakkaasta on saatavilla asiakkaan lähtökunnan vastaanottokeskuksesta tai edeltävän kunnan sosiaalitoimesta. Avuksi voidaan ottaa sosiaalihuollon arkistotiedot tai aiemmat sosiaalihuollon asiakastiedot, maahanmuuttoviraston oleskelulupakortti tai mahdolliset muut asiakirjat, joista ilmenee asiakkaan oletettu maassa oleskeluaika ja hänen mahdollisesti aiemmin saamansa sosiaalihuollon palvelut. Kun asiakas saapuu Tampereelle palveluohjaaja pitää alkuhaastattelun, jossa hän selvittää lisää asiakkaan taustoja ja kartoittaa nykytilannetta yhdessä asiakkaan kanssa. Selvitettäviä tietoja ovat esimerkiksi tiedot elämäntilanteesta, perhetilanteesta, osaamisesta, voimavaroista, kielitaidosta, koulutuksesta ja työhistoriasta.

Palveluohjaaja esittelee asiakkaalle kotouttavan sosiaalityön palvelut ja sen, mitä kukin työntekijä kotouttavassa sosiaalityössä tekee. Lisäksi hän neuvoo asiakasta, miten toimistossa ja virastoissa toimitaan. Asiakas saa palveluohjaajalta ensimmäisen infon siitä, miten Suomessa tulisi elää ja alustavia tietoja raha-asioista ja terveydenhoitoon liittyvistä asioista. Palveluohjaaja siis tekee ensimmäisen alkuselvityksen ja kirjaa asiakkaan tiedot järjestelmään. Palveluohjaaja ja asiakas arvioivat yhdessä asiakkuuden edellytykset sekä selvittävät alustavasti asiakkaan palvelutarpeet. Alkukartoituksessa voidaan arvioida, että edellytyksiä asiakkuudelle ei ole ja voidaan edetä palveluiden järjestämiseen ja/tai maahanmuuttaja voidaan ohjata muiden palveluiden (kuten KELA, työvoimahallinto, terveydenhuolto) piiriin. Tarvittaessa palveluohjaaja voi tehdä myös asiakaskäyntejä, jos perheen tilanne sitä edellyttää.

6.4.2 Aikuisohjaajan rooli ja tehtävät

Yksikään haastatteluun osallistuneista aikuisohjaajista ei vastannut ennalta tehtyyn sähköpostikyselyyn, joten heidän osaltaan tehtävien ja roolien avaus jäi valitettavasti hieman suppeaksi. Muita saatavilla olevia dokumenttiaineistoja tutkimalla selvisi kuitenkin seuraavia asioita. Aikuisohjaajan rooli on neuvova ja ohjaava. Aikuisohjaaja palvelee aikuisasiakkaita toimistolla ja tekee kotikäyntejä asiakkaiden luokse tarvittaessa. Aikuisohjaaja ohjaa asiakasta palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa sekä opastaa Suomessa asumiseen ja elämiseen liittyvissä käytännön asioissa; maistraatissa, pankkiasioissa, vuokra-asioissa, oleskeluluvissa Kela-asioissa ja passin hakemisessa. Tarvittaessa ohjaaja lähtee asiakkaan mukaan eri virastoihin. Lisäksi ohjaaja neuvoo asiakasta liikenteeseen ja kulkemiseen liittyvissä asioissa tarpeen mukaan. Neuvontaa tarvitaan esimerkiksi siinä, kuinka julkinen liikenne toimii ja kuinka jalankulkijana liikutaan kaupunkiympäristössä. Aikuisohjaajaa vastaa pääasiassa myös kiintiöpakolaisten alkuvastaanotosta ja heidän alkuvaiheen ohjauksesta.

6.4.3 Sosiaaliohjaajan rooli ja tehtävät

Sosiaaliohjaajan rooli kotoutumisen alkuvaiheessa on ennaltaehkäisevä ja toteuttava. Sosiaaliohjaaja työskentelee perheissä. Sosiaaliohjaaja on yleensä ensimmäinen, joka menee asiakasperheen luo kotikäynnille mahdollisimman pian maahanmuuttajan kuntaan saapumisen jälkeen. Sosiaaliohjaaja auttaa perhettä monissa arjenhallintaan liittyvissä asioissa. Ohjaajan tehtäviin kuuluvat kaikki perheen arkielämään liittyvät asiat. Ensimmäisten asioiden joukossa listalla on yleensä myös asumisen ohjaus. Ohjaaja ja asiakasperhe selvittävät mistä asuntoon saadaan huonekaluja ja kodin tarve-esineitä. Näiden hankkimiseen on mahdollista saada pieni starttiraha. Näitä lähdetään hakemaan usein kolmannen sektorin palveluista, jotka ovat olennainen osa alkuvaihetta. Asiakasperhettä ohjataan myös kodinkoneiden ja laitteiden käyttämisessä. Sosiaaliohjaaja neuvoo ja ohjaa perhettä oleskelulupien ja passien haussa, pankkitilin avauksessa sekä laskujen ja vuokran maksussa.

Sosiaaliohjaaja auttaa perheitä lasten päiväkoti-, koulu-, ja kerhoasioiden järjestelemisessä ja tarvittavien hakemusten tekemisessä. Sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluu myös kotiäitien aktivointi. Ohjaaja opastaa ja rohkaisee asiakkaita käyttämään toiminnallisia kolmannen sektorin palveluita kuten perhekahviloita, naistareita, tyttöjen taloja ja Köl-

viä. Ensimmäisen tai toisen perhekäynnin jälkeen asiakas tapaa yleensä sosiaalityöntekijän. Tämän jälkeen sosiaaliohjaaja keskustelee sosiaalityöntekijän kanssa perheen tilanteesta ja sopii roolistaan sekä jatkotoimenpiteistään perheessä.

6.4.4 Sosiaalityöntekijän rooli ja tehtävät

Sosiaalityöntekijöiden kohdalla roolin käsite tuli vahvimmin esille. Sosiaalityöntekijän rooli on hyvin monimuotoinen ja tilannesidonnainen. Sosiaalityöntekijällä on heidän mukaansa työssään useita rooleja kuten yhdyshenkilön, koordinaattorin, asiantuntijan ja asianajajan rooli.

> *”Asianajajana toimiminen on se, ihminen ei osaa vaatia niitä palveluita ja valitettavasti kaikki palveluntuottajat ei ole kauhean avomielin ottamassa, koska koetaan että on vaikeata ja haastavaa.”(Sosiaalityöntekijä 2)*

Kotouttavan sosiaalityöntekijän työ tulisi työntekijöiden mielestä nähdä ennen kaikkea rakenteellisena vaikuttamistyönä. Kuitenkin sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa rakenteellisella tasolla hyvinvoinnin kysymyksiin vaikuttavat tällä hetkellä melko vähäisiltä. Asiakastyö vie heidän mukaansa liikaa aikaa. Sosiaalityöntekijä ei voi siirtää asiakkaan auttamista millekään muulle taholle, eikä hän voi ohittaa ihmisen hätää, joka menee poliittisen vaikuttamisen edelle. Sosiaalityöntekijä auttaa asiakasta näkemään suhteensa eri asioihin eri elämänalueilla, olemaan suhteessa näihin asioihin ja hoitamaan niitä. Jos asiakas ei siihen itse mitenkään kykene, sosiaalityöntekijä auttaa siinä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan heidän tehtäviään on lähes mahdoton listata.

> *”Jotenkin kuvais just tätä, että meidän paikka on asiakkaan ja yhteiskunnan välissä, siinä suhteessa siihen asiaan ja silloin on mahdoton tehtävä- että me tehtäis listaa täällä, että sosiaalityöntekijä tekee sitä tai tätä, jos ei ymmärretä tätä sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta tässä yhteiskunnallisessa työssä. Asiakkaan suhde asiaan on meidän työn keskiössä ja silloin me ei voida sanoa, onko se asuminen, raha vai terveys, koska se lähtee siitä ammatillisesta arviosta, joka on tehty yhdessä asiakkaan kanssa. Hänhän sen ongelman ja vaikeuden tuo ja näyttää sen mitä osaa.” (Sosiaalityöntekijä 3)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan heidän tehtävänään on elämän koordinaattien mallintaminen, eräänlainen koordinaattorin rooli. Sosiaalityöntekijän paikka on asiakkaan ja yhteiskunnan välisessä suhteessa.

> *”Kyllähän se koordinaattori siinä hyvin avaten kuvaa tätä meidän työtä. Ei se koordinaattorin työ asiakkaan elämänasioista tarkoita, että me otetaa vastuu siitä, vaan me autetaan häntä näkemään suhteensa näihin eri asioihin ja olemaan suhteessa ja hoitamaan niitä ja jos hän ei kykene, me tehdään se sitten.” (Sosiaalityöntekijä 3)*

Sosiaalityöntekijöillä on valtavasti tietoa yhteiskunnallisista asioista sekä psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen vaikuttavista tekijöistä. Heillä on myös paljon psykososiaalista ja oikeudellista asiantuntijatietoa. Heillä on asiantuntijarooli, jossa asiakkaan suhde asiaan on keskiössä. Sosiaalityöntekijä tekeekin eräänlaista suhdetyötä, jossa hän toimii neutraalina ongelmatilanteita selventävänä asiantuntijana. Lisäksi sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan tarpeen kuulijana ja motivaattorina. Tärkeäksi sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaiden ihmisarvoisen kohtaamisen.

> *”Jos aattelee niin kyllähän se asia, mistä puhutaan voi olla ihan hirveen pieni, mutta jos sen kautta autat ymmärtämään sitä, miten hän tarkastelee näitä asioita niin hän voi siirtää sen elämän muihin asioihin semmoisen mallin. Meidän työn ydintä on miettiä tulisiko tässä enemmän tehdä semmoista rakenteellista vaikuttamistyötä. Kun me kehitetään työtä, niin siinä varmaan yritetään vaikuttaa siihen, miten palveluja suunnitellaan meidän mielestä ja miten niitä pitäisi saada asiakaslähtöisemmäksi” (Sosiaalityöntekijä 3)*

Sosiaalityöntekijän on asiakkaan tilanteen hahmottamiseksi ja auttamiseksi hyvä tunnistaa olemassa olevat sosiaalityön orientaatiot ja niiden arkityöhön tuomat toimintatavat esimerkiksi vuorovaikutussuhteessa (Juhila, 2006) esiintyvien roolien kautta. Sosiaalityöntekijän tulee olla tietoinen eri kulttuureista ja ymmärtää toisten kulttuurien erityispiirteitä ja ominaisuuksia. Lisäksi hänen on tunnettava oman kulttuurinsa vaikutukset työhönsä ja tunnistettava siihen liittyvät ajatusmallit.(Korhonen & Puukari, 2013, 182)

Käytännössä sosiaalityöntekijä toimii seuraavasti: Sosiaalityöntekijä tapaa yleensä asiakkaan, kun ohjaaja ja etuuskäsittelijä ovat jo alustavasti selvittäneet asiakkaan tilannetta. Sosiaalityöntekijä syventää kartoitusta asiakkaan tai asiakasperheen elämäntilanteesta, toimintakyvystä ja kokoaa näitä koskevia tietoja. Hän arvioi perheen palveluiden tarvetta. Lisäksi sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan asumisen ja elinympäristön yleistä tilannetta ja siitä nousevia puutteita sekä päättää tarvittavista toimenpiteistä. Hän neuvoo ja ohjaa asiakasta esimerkiksi viranomaisasioissa, yhteiskunnallisissa kysymyksissä ja muissa elämän asioissa. Tarvittaessa sosiaalityöntekijä ohjaa asiakkaan TE-toimistoon, jos asiakas ei ole vielä ilmoittautunut sinne. Sosiaalityöntekijä osallistuu alkukartoitukseen ja kotoutumissuunnitelman laatimiseen yhteistyössä TE-toimiston kanssa ja osallistuu erilaisten kotoutumista edistävien suunnitelmien laatimiseen ja näiden suunnitelmien täytäntöön saattamiseen. Sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Sosiaalityöntekijä ohjaa etuusasioissa, mikäli asiakkaalla ei ole toimeentulotukioikeutta. Muualta muuttaneelle, alaikäisenä yksin tulleelle nuorelle sosiaalityöntekijä tekee jälkihuollon palvelusuunnitelman ja tarjoaa tukea, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi. Jos aloitetaan tuetun asumisen palvelu, niin sosiaalityöntekijä on mukana aloituspalaverissa.

Maahanmuuttajilta on tärkeää tiedustella, millaisia tukiverkostoja heillä on käytettävissään. Kannattaa perehtyä myös maahanmuuttajan kulttuurille ominaisiin auttamistapoihin, jotka voivat kytkeytyä esimerkiksi uskontoon ja kulttuuriperinteeseen. Maahanmuuttajien parissa työskentelevien työntekijöiden ja organisaatioiden kannattaa luoda kontakteja sellaisiin maahanmuuttajayhteisöjen arvostettuihin jäseniin, jotka ovat kotoutuneet Suomeen hyvin ja tuntevat jo monipuolisesti suomalaista kulttuuria ja yhteiskuntaa, jolloin he voivat toimia kulttuurivälittäjänä erilaisten kysymysten käsittelyssä. Yhteistyötä kannattaa rakentaa pitkäjänteisesti ja tutustua hyvin maahanmuuttajayhteisöjen keskeisiin jäseniin, jotta luodaan edellytykset molemminpuoliselle luottamukselle ja löydetään toimivia yhteistyötapoja. (Korhonen&Puukari, 2013,43)

Sosiaalityöntekijät saattavat toimia työssään myös konsultin roolissa. Konsultaation avulla voidaan esimerkiksi tukea työyhteisön toimintakäytänteiden kehittämisessä tai erilaisten kulttuuriin tai kieliongelmiin liittyvien ongelmatilanteiden selvittämisessä. Erilaisissa organisaatioissa ja yhteisöissä tarvitaan myös muutosagentteja, jotka voivat nostaa esille monikulttuurisuuteen liittyviä kehittämishaasteita ja rohkaista kohtaamaan niitä sekä etsimään yhdessä toimivia ratkaisuja. Ohjaajan roolia tarvitaan, kun yksilön

tai ryhmän ongelma on sen kaltainen, että sen ratkaisemisessa tarvitaan neuvojen antamista perusteellisempaa asioiden käsittelyä ja syventymistä maahanmuuttajan elämäntilanteeseen ja yksilöllisiin kysymyksiin. Jos työntekijällä on kokemusta pienryhmäohjauksesta, voi se usein täydentää yksilöohjauksesta saatavaa apua. Varsinkin pakolaisena Suomeen muuttaneilla voi olla traumaattisia kokemuksia, joiden läpikäyminen edellyttää terapeuttista osaamista. Kaikkien maahanmuuttajien parissa työskentelevien on hyvä herkästi kuunnella, tarvitseeko joku mahdollisesti terapeuttista tukea. Jos työntekijä itse on epävarma asiasta, on se hyvä ottaa puheeksi kollegojen tai yhteistyöverkostojen tapaamisissa. Tärkeää on, että mahdollisuus terapiaan otetaan rakentavasti puheeksi ja rohkaistaan asiakasta ja / tai hänen perhettään hakemaan terapeuttista apua. Vaikka kotouttavan sosiaalityön työntekijän ei tule ryhtyä terapeutiksi, voi hän silti toimia terapeuttisesti kohtaamalla toisen ihmisen rohkaisevasti ja ymmärtäväisesti. (Korhonen&Puukari, 2013,44)

7 KOTOUTTAVAN SOSIAALITYÖN ALKUVAIHEEN KEHITTÄMINEN

7.1 Kotouttavan sosiaalityön asiakaslähtöisyys työntekijöiden näkökulmasta

Asiakaslähtöisyyden tulisi olla kotouttavan sosiaalityön yksi tärkeimmistä lähtökohdista, jonka pohjalta prosessit suunnitellaan vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen on kirjattu sekä kotouttamislakiin että kotouttamisohjelmiin ja onkin näin ollen äärimmäisen tärkeää huomioida se myös prosesseja kehitettäessä. Asiakkaalle sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelun ja asiakkaan tarpeiden kohtaamista palvelutilanteessa. Sosiaalialan asiakkuus perustuu oikeudelliseen sääntelyyn, jonka kautta asiakkaan oikeudet määrittyvät. Tähän sisältyy mm. asianmukaisen ja laadukkaan palvelun saaminen sekä ihmisarvon, vakaumuksen ja yksityisyyden kunnioittaminen. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas. 2011, 16-17.)

Haastattelussa ja muissa opinnäytetyöhön liittyvissä dokumenteissa asiakaslähtöisyys ja sen toteuttamisen haasteet ja ristiriidat suhteessa suosituksiin, lakeihin ja asetuksiin nousivat esiin monessakin mielessä. Miten asiakaslähtöisyys näyttäytyy kotouttavan sosiaalityön tekijöiden mukaan ja mitä sen tulisi olla? Asiakaslähtöisyys työssä tarkoittaa työntekijöiden mielestä muun muassa sitä, että asiakkaiden elämässä ja arjessa ollaan konkreettisesti mukana.

> *”Asiakaslähtöistä on juuri se, että me jalkaudutaan sinne niiden kanssa tekemään. Ettei me vaan istuta tässä pöydän takana, että tästä neuvottaisiin ja annettaisiin osoitetta käteen. Me mennään oikeasti sinne niitten elämään mukaan ja opastetaan ja ohjataan niitä siellä, missä asiat pitää hoitaa. Kyllä minä näkisin, että se on tosi asiakaslähtöistä.” (Ohjaaja 2) Vaikka johto sanoo, että pitäisi vähemmän liikkua maastossa ja kotikäyntiä ja muuta pitäisi vähentää, mutta helppo on sanoa, jos ei sitä työtä ole tehnyt”.(Ohjaaja 1)”Ei se ketään palvele, en ymmärrä”(Ohjaaja 2). En minäkään ymmärrä”.(Ohjaaja 3)*

Asiakaslähtöistä on siis ohjaajien mielestä nimenomaan se, että he menevät asiakkaiden pariin tekemään työtä. He lähtevät asiakkaan kanssa yhdessä eri paikkoihin, aidosti mukaan heidän elämäänsä. Ohjaajat kokevat tämän todella tärkeäksi asiakkaan kotoutumisen kannalta, eivätkä halua muuttaa sitä.

Asiakaslähtöisyyteen kuuluu ohjaajien mukaan olennaisena osana myös luottamus. Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen onnistuu toteuttamalla niitä asioita joista on yhdessä suunniteltu ja sovittu sekä antamalla asiakkaalle aikaa. Asiakaslähtöisyyteen ja luottamuksen syntymiseen liittyy ohjaajien mukaan myös työntekijöiden pysyvyys, ihmisten kuunteleminen, aito läsnäolo, kiinnostus asiakkaan elämästä, hienovaraisuus ja asiakkaan rinnalla kulkeminen.

> *”Tärkeää on, että siinä pysyy se sama ihminen ettei koko ajan kasvot vaihdu tai ettei tulee koko ajan peruutuksia. Silloin ei luottamusta pysty luomaan. Erityisesti ensimmäisellä kotikäynnillä on tärkeää, vaikka siinä on hirveästi asioita mitä pitäisi ihmisten kanssa hoitaa, niin kyllä on tosi tärkeää, että oikeasti kuuntelee niitä ihmisiä. Ettei itse vain mene ja selitä puoltatoista tuntia putkeen, että miten hommat nyt laitetaan pelittämään. Täytyy pysähtyä kuuntelemaan, mistä se ihminen on tullut tähän ja miten hän haluaa sen itse jakaa.”(Ohjaaja 3)*

Asiakaslähtöisen työn perustana ovat ohjaajien mukaan asiakkaiden tarpeet ja heidän omien voimavarojensa hyödyntäminen. On myös pystyttävä asettumaan asiakkaan asemaan ja löytämään puolueeton, asiakkaan omaa näkökulmaa arvostava suhtautumistapa.

> *”Minä en määrittele mikä on hyvä kotoutuminen ja kuinka asiakkaiden tulisi elää. Tarkoitus on kulkea asiakkaan rinnalla häntä tukien, ei johtaa prosessia ylhäältä alaspäin.” (Ohjaaja 2)*

> *”Onhan se asiakaslähtöistä, että miten se asiakas niin kuin itse näkee mitä se tarvis, mutta tietysti kyllä siinä työntekijän roolikin on tosi suuri, että ei se asiakas osaa semmoisia asioita pyytää, kun ei ole varmaan edes tietoa kaikista mahdollisuuksista ja palveluista mitä on mahdollista saada.” (Ohjaaja 2)*

Sosiaalityöntekijöidenkin näkemyksiin asiakaslähtöisyydestä omassa työssään kuului erityisesti asiakkaan kuuntelu ja hänen oma näkemyksensä tilanteestaan. Asiakkaiden kulttuuritaustan huomioiminen, kulttuurisensitiivinen työote ja tulkin käyttö asiakastilanteissa nähtiin asiakaslähtöisyyttä edistävinä seikkoina. Tärkeäksi asiakaslähtöisyyden kannalta koettiin myös asiakkaan ”asianajajana” toimiminen ja asiakkaan ohjaaminen

niiden palveluiden piiriin, joista hän voisi hyötyä. Asiakaslähtöiseksi nähtiin asiakkaan tapaaminen suunnitellusti ja asiakkaan tarpeiden mukaan. Asiakaslähtöisyys on kotouttavassa sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden mukaan ennen kaikkea asiakkaan osallistamista ja asiakkaan oman toimijuuden vahvistamista.

> *”Ei tehdä asioita asiakkaan puolesta, mutta yhdessä voidaan tehdä ja annetaan eväät asiakkaan omaan toimimiseen aina kuin se on mahdollista.” (Sosiaalityöntekijä 2)*

7.2 Asiakkaiden omaehtoisuus ja sen tukeminen kotouttavassa sosiaalityössä

Haastattelun perusteella kotouttavan sosiaalityön työntekijät olivat sitä mieltä, että pääasiassa maahanmuuttajat ovat omaehtoisia siinä määrin kuin se on mahdollista. Omaehtoisuutta pyritään tukemaan kannustamalla asiakasta tekemään asioita itse mahdollisimman paljon. On kuitenkin otettava huomioon kunkin asiakkaan valmiudet ja osaaminen ja osattava arvioida asiakkaan mahdollisuuksia yksin toimimiseen niiden kannalta. Keneltäkään ei voi edellyttää, että osaisi tehdä tiettyjä asioita yksin ilman lukutaitoa tai kielitaitoa.

> ”*Minusta omaehtoisuuden tukeminen on sitä, että ei me puolesta tehdä mitään, jos asiakas vaan pystyy tekemään itse. Aika vaikeaa on kuitenkin esimerkiksi pankkitili mennä avaamaan yksin, jos ei puhu sanaakaan suomea tai ei osaa lukea. ”(Ohjaaja 2)*

> *”En koe etteikö minun asiakkaat olisi aktiivisia, ne haluavat hoitaa asiat itse, niiltä puuttuu vaan se kielitaito tai joku semmoinen ymmärrys, että ne ei tiedä mihin pitää mennä. Ei ne mitään pölhökustaita ole, herranjumala sentään. Ne ovat itsenäisiä niin pitkälle, kun ne pystyy. Ne haluaisi olla vielä enemmän. Kun ne saa kielitaitoa, niin ne saa rohkeutta enemmän.”(Ohjaaja 3)*

Niin pitkään kuin suomen kielen taito sekä koulutus- ja työllisyysasema ovat heikkoja sekä yhteiskunnan toimintaperiaatteet ja palvelut vieraita, maahanmuuttajat tarvitsevat kotoutumispalveluja. Riippumattomuuden ja itsenäisen elämän ja saavuttaminen vie aikansa. Maahanmuuttajien elämäntilanteet tulee arvioida siten, että huomioidaan vähemmistönä elämiseen liittyvät olosuhteet ja mahdollisuudet ja tuetaan heitä tarvittaessa

erityisin toimin, jotta voidaan saavuttaa yhdenvertainen asema. (Anis, 2013,155) Kotouttavan sosiaalityön tekijät olivat sitä mieltä, että asiat saattavat jäädä hoitamatta ilman riittävää tukea.

> *”Ei se ainakaan oo keino, että pakotetaan ihmiset, ettei tarjota mitään, että he sillä oppis paremmin, et se vaan johtaa siihen, että ne asiat jää hoitamatta. Että vaan sanotaan, että kyllä sä pystyt ja tässä on kartta vaikket lue etkä kirjoita, kyllä osaat mennä hoitamaan tämän asian.” (Sosiaalityöntekijä 2)*

> *”Se aika, että kun sitä aikaa tavallaan tiukennetaan, että ei sais käyttää siihen, että ihminen saa ne taidot toimia itse. Et ihminen sais sen kokemuksen, et okei, mä osasin tehdä tän itse.” (Sosiaalityöntekijä 1)*

> *”Me tehdään ihan hirvittävän vähän tätä työtä, meillä on aikaa vähän tehdä, etteihän se itse (asiakas) saa aikaa opetella tekemään. Se on tavoitteissa, mutta meille ei ole suotu aikaa, ei meidän resurssit riitä.” (Sosiaalityöntekijä 3)*

Positiiviset kommentit ja asiakkaan kehuminen pienissäkin asioissa rohkaisevat asiakasta yrittämään selviytyä itse. Välillä työntekijöiltä vaaditaan asiakkaan kanssa jämäkkää otetta. Epävarmaa asiakasta on työntekijöiden mukaan syytä kannustaa ja joskus vähän patistaakin tekemään itse. Kun asiakas sitten huomaakin selviytyvänsä alkuun haastavalta tuntuneesta asiasta, hän saa oppimisen ja onnistumisen kokemuksia ja uskaltaa todennäköisemmin yrittää itse myös seuraavalla kerralla.

> ”*Minä pistän asiakkaan kirjoittamaan itse toimeentulotuen ensimmäisen hakemuksen, jos hän vaan osaa kirjaimet. Vaikka hän panee hitaasti tikkukirjaimet niin kehun: Hei jes, sä osaat kirjoittaa meidän kirjaimin nimesi. Et tommosia pieniä positiivisia asioita, aina se positiivinen palaute. Kyllä se siitä”. (Ohjaaja 1)*

Omaehtoisuutta voidaan työntekijöiden mukaan tukea myös tekemällä asioita aluksi yhdessä asiakkaan kanssa. Sitten kun asia on ensin käsitelty yhdessä se luo asiakkaalle varmuutta ja uskallusta tehdä asia seuraavalla kerralla yksin.

”Niillä on kyllä potentiaalia, mutta sitten on ehkä semmoista jännitystä ja epävarmuutta ja se vaatii rohkaisua ja kannustusta ja ehkä ekalla kerralla pitää mennä sinne rinnalle mukaan hoitamaan niitä asioita.” ((Ohjaaja 2)

”Kyllä ne oppii, kyllä ne osaa maksaa laskut, kun sen on kerran käynyt asiakkaan kanssa läpi.” (Ohjaaja 1)

Myös alkuvaiheen ryhmätoimintojen koettiin tukevan asiakkaan omaehtoisuutta ja kenties vähentävän päällekkäistä työtä ja samojen asioiden kyselyä useilta tahoilta.

”Paljonhan ne kokeilee, jos ei ole ryhmätoimintaa. Kysyvät saman asian, multa, palveluohjaajalta, sossulta, etuuskäsittelijältä, kaikilta. Kun he saavat isossa ryhmässä tietoa, niin varmaan jatkossa rupeavat vähentämään testausta, että jos toi puhuisikin erilailla.” (Ohjaaja 3).

Ryhmätoiminnoissa nähtiin hyvänä asiana lisäksi vertaistuellinen ulottuvuus ja halu auttaa samassa tilanteessa olevia. Lisäksi yhtenä näkökulmana ryhmätoiminnoissa nähtiin positiivinen etääntyminen kotouttavan sosiaalityön palvelusta.

”Sitten kun ne näkee, että toinen on se avuttomampi siellä, niin ne hoksaa, että aha, minä voin neuvoa sinua, kun minä ymmärsin tämän. Kyllä vaan kummasti saman maalaiset toisiaan auttaa.” (Ohjaaja 2)

”Jos ois tämmöinen (ryhmätoiminto), niin sitten meidän ei tarvitse olla se, joka sitä antaa ja kertoo kaikista yhteiskunnan asioista ja se musta auttais asiakkaitakin, että tavallaan ne etääntyvät tästä palvelusta, silleen terveellä tavalla etääntyvät. Ei tarvii täältä tulla kysymään, että mitenkäs menen vaikka vuokrasopimusta uusimaan, voi mennä suoraan sinne oikeaan paikkaan ja se tukee sitä itsenäisyyttä.”(Sosiaalityöntekijä 1)

Sosiaalityöntekijät korostivat sitä, että asiakkaalla on todella paljon uusia asioita, joita hänen tulisi hallita toisesta kunnasta tai vastaanottokeskuksesta muuttaessaan. Valtavan tietomäärän sulatteleminen vaatii aikaa ja kaikesta ei ole mitenkään mahdollista selviytyä yksin. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen perusteella asiakkaat monesti kertovat

osaavansa enemmän asioita, kuin todellisuudessa osaavatkaan, koska he eivät ehkä halua antaa työntekijälle itsestään osaamatonta vaikutelmaa. Tiedon ja avun vastaanottamisen kyky vaihtelee huomattavasti asiakkaan taustasta, taidoista ja koulutuksesta riippuen. Tiedon antaminenkin pitäisi työntekijöiden mielestä suhteuttaa vastaanottajan näkökulmaan. Kotouttamisen asiakasprosessin vauhdittaminen omaehtoisuuden nimissä ei heidän mukaansa palvele ketään, vaan ennemminkin päinvastoin; heidän mielestään prosessin vauhdittaminen sysää ja kasvattaa asiakkaan ongelmia myöhemmin peruspalveluissa ja lisää mahdollisesti myös erityispalvelujen tarvetta.

> *”Mun mielestä on ihan väärä suunta, että yritetään hosua sitä prosessia, koska se ajan vähentäminen ei vähennä niitä mahdollisia ongelmakohtia. Just kun ihmisten elämä on sellaista, ettei niitä asioita pysty omaksumaan määräänsä enempää. Se on ihan väärä suunta ajatella, että nopeutetaan kotoutumisprosessia ja päästään nopeammin asiakkaista eroon, koska silloin asiakkaat melko varmasti löytyvät hetken päästä isompien ongelmien kanssa peruspalveluiden piiristä. Täällä kotouttavassa sosiaalityössä on epäonnistuttu, mitä enemmän täältä ohjautuu kriiseinä asioita seuraavaan paikkaan.” (Sosiaalityöntekijä 3)*

Myös luottamusta työntekijän omaan arviointikykyyn asiakkaan omaehtoisuuden suhteen kyseenalaistetaan työntekijöiden mukaan tarpeettomasti ja työntekijät tuntuivat kokevan sen raskaana.

> *”Jotenkin se meidän asiantuntemus siitä, että mitä sille asiakkaalle missäkin kohtaa tarjotaan, että se näkyisi. Ettei ajatella, että koska me tykätään tästä asiakasryhmästä, niin me halutaan antaa asiakkaille kaikki valmiina kolme vuotta. Ei. Eihän tämä silleen toimi. Jotenkin välillä tulee sellainen tunne, että tässä nyt muka halutaan yliauttaa ja hyysätä. Kuitenkin käsittääkseni meillä kaikilla työntekijöillä on se näkemys, että me opastamme ihmiset toimimaan niin, että he pärjäisivät itsenäisesti mahdollisimman aikaisin. Jotenkin tuntuu siltä, että se ajatus siitä, mitä me tehdään, on toisaalla ihan erilainen kuin meillä itsellämme. Ihan kun me emme asiantuntijoina osaisi itse arvioida, mitä olemme tekemässä asiakkaan kanssa yhdessä hänen kanssaan keskustellen.” (Sosiaalityöntekijä 3)*

Nimenomaan aika koettiin omaehtoisuuden syntymisen kannalta erittäin tärkeäksi. Aikaa tarvitaan asioiden opetteluun yhdessä asiakkaan kanssa, niin kauan, jotta hän saa tarvittavat taidot ja uskalluksen toimia itse. Ihmisen tulisi saada kokemus siitä, että hän osaa tehdä asiat itse ja näin kasvaa omaehtoiseksi. Joskus ajan puute ajaa työntekijät siihen, että asiakkaalle ei edes voida antaa mahdollisuutta toimia ja opetella itse, vaikka tämä on selkeästi kotouttavan sosiaalityön ja työntekijöiden tavoitteena.

> *”Se on tavoitteissa, mutta ei meille ole aina suotu riittävästi aikaa, ei meidän resurssit riitä. On joskus niin paljon nopeampi ja helpompi tehdä toisen puolesta. Sitten toisaalta miettii, että okei, jollen minä nyt neuvo häntä täyttämään lomakkeita, joku pian täyttää ne asiakkaan puolesta jatkossakin tai sitten ne jäävät täyttämättä kokonaan.” (Sosiaalityöntekijä 4)*

Tulee myös ottaa huomioon kotouttavan sosiaalityön luonne. Maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön päämääränä on kotoutumisen tukeminen ja helpottaminen.

> *”Eivät asiakkaat tietenkään olisi sosiaalitoimen asiakkaita, jos he pystyisivät tekemään kaikki asiat itse. Kotouttamisen tavoite varmaan on, että he oppivat tekemään asiat itse, mutta he tarvitsevat aluksi siihen tukea, joku enemmän, joku vähemmän. Sitten kun sitä ohjausta ei saa, niin siinä on kauhea sudenkuoppa, että me lähdetään itse ohjaamaan. Ja se on rääppimistä, että tekee sen, mitä ehtii.”(Sosiaalityöntekijä 3)*

> *”Vastuutetaanko asiakasta, joka ei kykene sitä vastuuta yksin ottamaan, vaan hän siinä alkuvaiheessa tarvitsisi sen mukana kulkijan? Että ei ole kyse siitä, etteikö hän osaisi tai tietäisi, vaan puuttuu se semmoinen rohkeus lähteä liikkeelle ja siinä jonkun mukanaolo on tärkeää. Se voi olla ohjaaja, vapaaehtoistyöntekijä, joku ryhmätoiminta tai joku paikka johon sovitaan, mistä ihminen tulee saamaan sitä tukea.”(Sosiaalityöntekijä 3)*

Sosiaalityön rooli maahanmuuttajien kanssa työskennellessä on siis myös ohjaava ja neuvova. Sosiaalityön tarkoituksena on edistää heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden tervettä kehitystä ja toimintakykyä. (Ekholm, Magennis & Salmelin 2005, 67). Lisäksi tulee huomioida yksilöiden luonteen eroavaisuudet. Toinen voi luonnostaan olla rohkeampi lähestymään muita ihmisiä ja omaehtoisemmin valmis hakeutumaan tilai-

suuksiin, joissa kotoutuminen edistyy. Luonteeltaan arka, ei ehkä uskalla yksin hakeutua hänelle uusiin ja outoihin tilanteisiin ja paikkoihin ja siksi tarvitsee enemmän apua ja ohjausta.

> *”Kyllä ajattelen, että asiakas ylipäätään tapaa täällä monia ihmisiä, sitten on Kela, Te-toimisto, lupatoimisto, maistraatti, on erilaisia viranomaisia niin käsitys mitä kukin tekee niin se saattaa olla hyvin hajanainen ja ei välttämättä mitään tietoa, että kyllä voisin kuvitella, että siinä asiakas on hyvinkin hämmästynyt. Vaikka hänellä olisikin ehkä voimavarojakin toimia, mutta kun hän ei oikein tiedä mihin ne liittyy, että mikä on se kokonaisuus sinällänsä.”(Sosiaalityöntekijä 4)*

Omaehtoisuuden tukeminen voisi alkaa jo palveluja suunniteltaessa. Suomessa maahanmuuttajien osallistumismahdollisuudet palvelumallien kehittämiseen ovat olleet vähäisiä. Siksi palvelut eivät välttämättä aina kohtaa heidän tarpeitaan. Palveluja suunniteltaessa olisikin syytä ottaa huomioon myös kulttuurien väliset erot. Palvelujen tulisi hyvinvointivaltiossa pohjautua tasa-arvoon ja universaalisuuteen ja olla etnisesti tasavertaisia. Olisi tärkeää luoda sellaisia hallintokäytäntöjä ja toimintamalleja, joiden avulla maahanmuuttajat pystyisivät osallistumaan ja vaikuttamaan toimijoina heti kotoutumisen alusta lähtien. Harrison & Melville (2000, 65) muistuttavat, että vaikka pakolaiset ja osa muista maahanmuuttajista kohtaavat usein vaikeuksia ja psyykkisiä traumoja, työntekijöiden ei tulisi nähdä tätä ihmisryhmää avuttomina eikä täysin ulkopuolisesta avusta riippuvaisina.

7.3 Kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen nykytilan haasteet

Dokumenttiaineistojen ja haastattelujen perusteella voitiin havaita kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheessa monenlaisia haasteita ja kehittämistarpeita, jotka saattavat olla esteenä työn tavoitteidenmukaiselle suorittamiselle ja kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen asiakaslähtöisyydelle. Se, miten näihin haasteisiin tartutaan, ja kuinka niitä viedään eteenpäin kunnalliseen päätöksentekoon, on oleellista onnistuneen kotoutumisen kannalta. Kotouttavaa sosiaalityötä koskevilla valinnoilla ja ratkaisuilla voi olla kauaskantoisia seurauksia niin yksilön kuin yhteiskunnankin kannalta. Seuraavat haasteelliset kohdat nousivat haastatteluista voimakkaimmin esiin:

7.3.1 Resurssien niukkuus

Kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheessa nähtiin työntekijöiden mukaan paljon kehittämistarpeita. Päällimmäisenä sekä ohjaajien, että sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä tuli esiin resurssien niukkuus suhteessa asiakasmääriin, jonka seurauksena työtä joudutaan usein tekemään ikään kuin riman alta hipoen ja jopa oman ammattietiikan vastaisesti. Tämän työntekijät kokivat myös henkisesti erittäin kuormittavaksi. Asiakasrajojen puuttuminen koettiin suureksi epäkohdaksi. Yhdellä työntekijällä saattaa olla jopa 70 asiakasperhettä eli asiakkaita enimmillään 200-300. Aikuissosiaalityön puolella asiakasrajat sen sijaan on määritelty ja näin tulisi työntekijöiden mielestä ehdottomasti olla myös kotouttavassa sosiaalityössä. Kotouttavan sosiaalityön asiakasmäärät ovat moninkertaiset aikuissosiaalityön asiakasmääriin verrattuna, vaikka asiakkaiden ongelmat ja tuentarpeet ovat usein vielä aikuissosiaalityön kenttää monimuotoisempia ja jo pelkästään yhteisen kielen puuttuminen lisää kotouttavan sosiaalityön haastavuutta. Asiakkaat lisääntyvät jatkuvasti, mutta työntekijöiden määrä kuitenkin pysyy samana.

> *”Tässä meidän asiakaskunnassa tällä hetkellä nämä asiakasmäärät on ihan valtavan suuria ja sitten puhutaan perheistä, kun esimerkiksi aikuissosiaalityössä asiakkaina on yksittäisiä ihmisiä. On ihan mahdoton yhtälö, että pystyttäisiin tekemään suunnitelmallista sosiaaliohjausta tai sosiaalityötä asiakkaan kanssa, jos ei ole sitä käsiparia. Silloin on ihan turha kirjata suunnitelmaa, jos ei ole toteuttajaa. Sen ratkaiseminen on tosi tärkeää, ei pelkästään se, että me tehdään suunnitelma vaan se, että kuka sitä toteuttaa.”(Sosiaalityöntekijä3)*

Tämä on hyvin ristiriitaista, koska lain mukaan kunnan olisi huolehdittava siitä, että maahanmuuttajille kotouttamislaissa tarkoitetut toimenpiteet ja palvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Kunnan on lisäksi huolehdittava oman henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä kotouttamisessa. (https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386). Myös Anis viittaa riittävien tukitoimien tärkeyteen kotoutumisen alkuvaiheessa: Maahanmuuttajien sosiaalisia, terveydellisiä ja psyykkisiä ongelmia voitaisiin ennalta ehkäistä helpottamalla kotoutumista riittävin tukitoimin ja palveluin. Riittävä omakielinen neuvonta ja ohjaus sekä kielikoulutus ja yhteiskunnallisten taitojen kehittämiseen tarjottava tuki ovat todella tärkeitä alkuvaiheen tukimuotoja. Vanhemmuuteen ja lasten kasvatuskysymyksiin tarjottava

kulttuurisensitiivinen tuki olisi tärkeää erilaisten muuttoprosessiin, kotoutumiseen ja kasvatustehtävään liittyvien hankaluuksien ehkäisemiseksi ja ratkaisemiseksi. (Anis, 2013,159)

> *”Ihan turha puhua, että pystyisin tekemään mitään kotouttavaa perhetyötä tai minkäänlaista ennaltaehkäisevää. Ei mitenkään ole semmoiseen minulla ainakaan resursseja. Mielellään sitä tekis, sillon kun siellä on, niin sitä haluaisi tehdä, mutta ei se toimi, jos ihmisiä näkee kerran kahdessa kuukaudessa.”(Ohjaaja 2)*

> *”Kyllä huomaan, että nytkin, kun en ole ehtinyt jossain perheessä käymään, niin sitten kuulen, että sosiaalityöntekijä puhuu, että siellä on lastensuojeluun hirveesti tarvetta. Tuntuu, että tosi paljon alkaa olla lastensuojelu asiakkuuksia ja jotenkin tulee sellainen fiilis, että en ole ehtinyt siellä käydä. Tätäkään perhettä en ole ehtinyt puoleen vuoteen nähdä.” (Ohjaaja 2)*

Henkilökuntaa tulisi olla riittävästi, jotta asiakkaiden tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan kotouttamislain ja kotouttamisohjelman esittämällä tavalla asiakaslähtöisyys huomioiden. Aikaa asiakkaiden kohtaamiseen täytyisi olla enemmän ja ihmisiä tulisi nähdä ensimmäisen puolen vuoden aikana paljon nykyistä useammin, koska alkuvaihe on juuri kriittisintä aikaa kotoutumisen kannalta. Kotoutumisen seuranta puuttuukin työntekijöiden mukaan lähes kokonaan. Työntekijät kokivat, että juuri alkuvaiheen hyvin sujumaan lähtenyt kotoutuminen olisi asiakkaan kannalta kaikkein tärkeintä ja resursseja pitäisi satsata sinne ehdottomasti enemmän. Suomen kuntaliiton arvioiden mukaan maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluihin menee 1,5-2-kertainen aika verrattuna kantaväestöön. Useimmat maahanmuuttajat tarvitsevat monimuotoisia tukitoimia pystyäkseen toimimaan suomalaisessa yhteiskunnassa.(Pöyhönen, Tarnanen, Vehviläinen, Virtanen & Pihlaja 2010,52.)

Lisäksi koettiin, että resurssit eivät jakaudu tasaisesti kaikille maahanmuuttajaryhmille.

> *”Liittyhän se niiden rahojen jakamiseen. Jos tää koko kaupunki kotouttaa, niin mihin ne rahat sitten menee, että ketä siinä kotoutetaan, että kotoutetaanko niitä ihmisiä, joista rahat tulee vai ihan kaikkia kaupunkiin opiske-*

lemaan tai työhön muuttavia. En tiedä mistä niitten rahoitukset tulee, mutta on paljon sellaista, mikä ei kyllä kosketa tätä asiakasryhmää alkuvaiheessa ainakaan." (Sosiaalityöntekijä 1)

Myös ryhmätoimintojen toteuttamiseen tulisi olla riittävästi henkilöitä ja aikaa suunnitella yhdessä sekä miettiä yhteistyötahoja tiedon jakamiseen.

.

"Tosiaan tämän oman työn ohella täytyy olla henkilö, joka organisoi ne ryhmätoiminnat. Ja juuri se, miten rajataan ne asiat, että jos nyt aatellaan, että koko yhteiskunnasta pitäisi puhua, niin se on niin iso tehtävä, että siinä on mietittävä yhteistyötä; kuka kunnassa, kenelle se kuuluu." (Sosiaalityöntekijä 1)

"Me ollaan tämmösen vanhan tavan vankeja oltu, että me toimitaan tämmöisin yksilömenetelmin ja meillä ei ole resursoitu tätä, jos nyt puhutaan sosiaalityön resursseista niin tämmöisen sosiaalisen kotouttavan ryhmätoiminnan suunnittelee minusta sosiaalityöntekijä ja siinä sosiaaliohjaajan, palveluohjaajan tai ohjaajan kanssa. Et siinä työparina niinkun sosiaalisessa kuntoutuksessa siinä on sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja." (Sosiaalityöntekijä1)

7.3.2 Päällekkäisyydet - tarve työn kohdentamiseen selkeämmin

Työntekijät olivat sitä mieltä, että etuuskäsittelyyn kuuluvat asiat valuvat jatkuvasti muiden työntekijöiden päälle. Tässä kohtaa syntyy työntekijöiden mukaan myös suurin osa työn päällekkäisyyksistä. Ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työaikaa kuluu kohtuuttoman paljon asioihin, jotka eivät ole tarkoitettu heidän hoidettavikseen. Päällekkäisyyksiä koettiin olevan myös ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvissa, erityisesti sosiaalityöntekijöiden mukaan. Sosiaalityöntekijät kokivat, että heidän roolinsa tulisi olla enemmän kartoittava ja ohjaajien rooli lähinnä toteuttava.

"Kaikki työntekijät tuntuvat tekevän nykyään kartoitusta. Ohjaaja kertoo, että olin asiakkaan kotona ja kartoitin tilannetta. Minä ajattelen niin (sosiaalityöntekijä 4), että minä tilaan ohjaajaa kotouttavassa työssä teke-

mään sitä työtä, minkä minä olen kartoittanut ja arvioinut. Ei niin, että meillä kaikki tekevät kartoitusta vaan ohjaaja menee sinne antamaan tietoa miten asutaan, hoidetaan jätehuolto, mikä on taloyhtiö jne., ei kartoittamaan. (Sosiaalityöntekijä 4)

Haastattelun perusteella sosiaalityöntekijät kokivat, että ohjaajat käsittelevät asiakkaiden kanssa liikaa asioita, jotka kuuluvat varsinaisesti heidän työnkuvaansa ja kaikki puhuvat kartoituksesta. Tämä aiheuttaa sekaannusta myös asiakkaiden keskuudessa ja heille tuntuukin olevan usein epäselvää kenen kanssa he ovat olleet tekemisissä; ohjaajan vai sosiaalityöntekijän.

”Asiakkaalle ei nää meidän tehtävänkuvat ole ollenkaan selvillä. Me ollaan kaikki sosiaali ja ollaan töissä täällä. ”(Sosiaalityöntekijä 4)

”Toi on varmaan vielä lisääntynyt, että jos ohjaajat tai sosiaaliohjaajat kotikäynnillä ottaa puheeksi tai hoitaa mitä vaan, niin asiakas kertoo, että sosiaalityöntekijä jo kävi hänen luonaan. Olin ihan hämmästynyt, että onko joku muu nimetty. Siellä oli ollut ohjaaja.”(Sosiaalityöntekijä3)

”Sosiaalityön kartoitus voi olla eri, kuin se tilannearvio minkä ohjaaja tekee siellä kotona. Se meidän kartoitus on syvempää ja pureudutaan juuri siihen, mitä se ihminen on tehnyt ja mitkä ovat ne valmiudet lähteä koulutukseen. Se elämäntilanne - onko toimintakykyä tai jos on esimerkiksi joitain sairauksia, ovatko ne hoidossa ja miten ne vaikuttavat asiakkaan toimintakykyyn.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Erityisesti johdon puolelta tuntui tulevan paljon painetta työn päällekkäisyyksien purkamiselle. Työntekijöiden mukaan ylemmällä taholla ei kuitenkaan ehkä nähdä asian kaikkia puolia ja mahdollisiin päällekkäisyyksiin johtavia syitä. Toisaalta työntekijöiden mielestä päällekkäisyyksiltä ei voi kotouttavassa sosiaalityössä täysin välttyäkään, koska asiakkaat tulevat vaikeista olosuhteista ja taustoista ja siksi ajatukset karkailevat helposti muualle. He eivät useinkaan pysty vastaanottamaan tietoa määräänsä enempää ja helposti unohtavat jo kerrotut asiat. Tämä johtaa monesti siihen, että he kysyvät samoja

asioita moneen kertaan eri työntekijöiltä. Tämä seikka kuitenkin turhauttaa työntekijöitä ja asioiden toistaminen vie heidän aikaansa kohtuuttoman paljon.

> *”Täytyy muistaa se, että siksihän se on päällekkäistä työtä, että joillakin on mielenterveydessä sen verran ongelmia, että vaikka sanot sille (asiakkaalle) kymmenen kertaa saman asian, se ei ota sitä vastaan. Täytyy muistaa meidän aineisto, että vaikka jossain tuolla ylemmällä taholla sanotaan ettei sinne tarvi mennä, mutta siellä on ihmisiä, jotka ei ota vastaan.” (Ohjaaja 2)*

> *”Väkisin menee päällekkäin joku, kun kysytään jotain asioita, ei voi sanoa ettei voi sanoa, kun toinen kertoi jo. Että musta ne taustat ovat semmoisia niin monilla, että ne on niin rikki, ettei ihan oikeasti pysty vastaanottamaan.” (Ohjaaja 1)*

Epäiltiin myös, että kartoittamisen käsitettä käytetään liian herkästi - kaikki jatkuvasti kartoittavat jotakin. Päällimmäisenä keinona päällekkäisyyksien purkamiselle työntekijöiden mukaan olisi työn rakenteiden ja tehtävänkuvien selkeyttäminen, jotta työn tavoitteet nähtäisiin selvemmin:

> *”Meidän täytyy ensimmäisenä saada nämä työn rakenteet ja tehtävänkuvat selkeämmiksi, että tiedämme selkeästi mitä me kukin tavoittelemme, että se ei olisi semmoinen päällekkäinen ja sekava prosessi, jossa me kaikki joudumme yhtäkkiä tekemään erilaisia yhtäkkisiä asioita, kuten yleistä neuvontaa tai toimeentulotukea ja mitä asiakas nyt sattuukaan kysymään. Pitäisi erottaa kotouttava sosiaalityö ihan asiantuntijatyöksi, tultaisiin ikään kuin tämmöisen virallisen kotouttavan sosiaalityön palvelun piiriin.”(Sosiaalityöntekijä4)*

Lisäksi sosiaalityöntekijöiden keskuudessa nousi ajatus, että ennen kuin he tapaavat asiakkaan, olisi tärkeää, että asiakas olisi tavannut jo etuuskäsittelijän, ohjaajan ja/tai sosiaaliohjaajan ja sen jälkeen he pääsisivät syventämään kartoitusta. Ajanvaraukseen toivottiin siis loogista etenemistapaa. Prosessia tulisi järkeistää ja järjestellä siten, että se palvelisi niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin heidän kulloistenkin tarpeidensa mukaan.

Asiakkaille on tärkeää saada hoidettua arkielämän sujumiseen liittyvät asiat, ennen kuin he pystyvät keskittymään muun tiedon vastaanottamiseen ja käsittelemiseen.

> *”Asiakkaat käyttää sen varatun ajan, onpa se varattu sitten kenelle tahansa, kun siellä on tulkki ja ei oo sitä kielitaitoa, niin silloin siihen tiskiin ladataan kaikki kysymykset. Vaikka itsellä olis ajatus, että olis tarkoitus tällä ajalla puhua, vaikka jostain koulutussiasta, mutta jos sillä asiakkaalla on ne kolme kysymystä liittyen rahaan, rikkinäiseen ovenkahvaan ja päivähoitoon, vaikka tavallaan vois ajatella, että meillä on ne kolme muuta työntekijää näitä asioita hoitamaan. Jos sitten itse pitäisi siitä kivenkovaan kiinni, että nyt me puhutaan tämä, kun minä olen päättänyt, niin se on ihan turha käynti, jos ei niitä kolmea käytännön elämän asiaa jollain lailla käsitellä alta pois.”*

> *”Just se, että ois ollut ensin se etuuskäsittelijän aika, ois ollut ohjaajan aika, ois ollut sosiaaliohjaajan aika ja sitten vasta ruvetaan siihen itse asiaan. Ja kun se ei mene sillä lailla, niin sitten asiakas kerää sen pitkän listan, että nämä asiat mulla on nyt mielessä, kun on tulkki paikalla.” (Sosiaalityöntekijä 4)*

> *”Mun mielestä toi on semmoinen ajanvarauksellinen asia, että jos tulee uusi vastaanottokeskuksesta tuleva asiakas, niin se, että olis jo ollut ohjaajan ja etuuskäsittelijän aika. On ihan turha kuvitella, että se ihminen haluu ruveta mihinkään, jos elämän perusasiat, ettei sulla oo sähköö tai jotain muuta, niin se on ihan turha ruveta kartoittamaan ja selvittämään jotain isompia kuvioita. Et jotenkin niin kun se, että me luodaan semmonen systeemi, että me kuvitellaan, että ihminen ennen kun se saa ruokarahaa, pystyy suunnittelemaan laajoja linjoja, niin onhan se aika tyhmää. Ei sitä itekään pystyis.” (Sosiaalityöntekijä 2)*

7.3.3 Asianmukaisten työvälineiden puuttuminen

Kotouttavan sosiaalityön välineet koettiin monilta osin puutteellisiksi. Esimerkiksi ohjaaja-sosiaalityöntekijä työparitoimintaa ei ollut haastatteluhetkellä lainkaan. Tähän toivottiin muutosta ja koettiin, että se olisi hedelmällistä niin asiakkaiden kuin työnteki-

jöidenkin kannalta. Myös yksilökohtaisen työnohjauksen puuttuminen koettiin ongelmalliseksi. Ryhmätyönohjauksesta kokemukset eivät olleet erityisen hyviä.

> *”Oon ollut yhdessä semmoisessa ryhmämuotoisessa työnohjauksessa. Sitä en kokenut semmoseksi, että olisin siitä hirveesti saanut Minusta se oli enemmänkin semmoinen keskustelupiiri.” (Ohjaaja 2)*

> *”Työnohjausta ei tällä hetkellä ole. Sitä nyt havitellaan. Odotan innolla, että nyt alkaisi semmoinen vähän toisenlainen yksilöllinen työnohjaus ja mitä se tarjoaisi.”(Ohjaaja 2)*

Erityisesti sosiaalityöntekijät kokivat haastattelujen perusteella työnohjauksen tärkeäksi ja sen tulisi kohdistua nimenomaan sosiaalityöhön ja olla yksilötyönohjausta.

> *”Koen tarvitsevani ehdottomasti semmoista ammatillista työnohjausta, ei sitten nää kysymykset jää omaan mieleen tai sitten niitä väärässä yhteydessä hoitaa ja ottaa esiin.”(Sosiaalityöntekijä 3)*

> *”Tarvitsen sosiaalityön ammatillista työnohjausta, ei niin, että sitä jaetaan tähän vastaanottoon ja kaikkiin tehtäviin, jossa voi olla, että se keskustelu menee siihen työyhteisön hyvinvointiin, mutta se ei hyödytä omaa itseä tässä ammatillisessa kehittymisessä ja jaksamisessa.” (Sosiaalityöntekijä 4)*

Kotouttavassa sosiaalityössä henkilökohtainen työnohjaus on erityisen perusteltua asiakkaiden vaikeiden taustojen ja tilanteiden kohtaamisen vuoksi. Lisäksi asiakasmäärät ovat suuria, mikä osaltaan vaikuttaa työssä jaksamiseen.

> *”On aika petollista, että se jaksamisen raja voi tulla yhtäkkiä. Just miettii näitä kuormituksia mitä meille tulee tänne koko tän muuton, muutoksen ja asiakkaiden kautta. Et eihän tää asiakaskuntana ole helppo, mitä joutuu kohtaamaan. Ja ne asiat, mitä heidän kautta tulee, on traagisia ja surullisia kohtaloita.” (Sosiaalityöntekijä 3)*

”Se olis semmonen työnohjauksessa käsiteltävä asia, millä tavalla saa välineitä tommoseen työskentelyyn, että puhutaan asiasta, jolle minä en voi tehdä yhtään mitään ja asiakas kokee kuitenkin tulleensa kuulluksi.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Kotouttavaan sosiaalityöhön kohdennettua tietojärjestelmää suunnittelun ja kirjaamisen avuksi ei myöskään haastatteluiden teon aikaan vielä ollut saatavilla ja työntekijöiden mukaan suunnittelutyö toteutettiin lähinnä kynän ja paperin avulla. Kaikilla työntekijöillä ei ollut saatavilla edes ajantasaisia asiakaslistoja. Lisäksi suunnittelun ja työn selkeyttämisen tueksi koettiin tarvittavan uusia välineitä.

”Asiakkuuden alkuvaiheessa tavoitteeksi pitää saada kotouttavan sosiaalityön palvelut, että se olisi meillä semmoisena käytännön työtä ohjaavana tietopohjana Efficassa. Ja sitten sinne pitäisi saada myös vireillepano ja selvitys. Se on ollut semmoinen este koko ajan. Me ollaan vuosia puhuttu ja yritetty tietyllä lailla rääppiä siinä aikuissosiaalityön palvelun, kotoutumissuunnitelman ja palvelusuunnitelman välissä, mutta kyllä tämä osoittaa suunnittelun ja johdon puutteellisuutta tai kyvyttömyyttä hoitaa tätä rakenteellista asiaa, kun me ollaan tuotu tätä näkökulmaa, mutta jonkun täytyy tarttua asioihin ja viedä ne loppuun jämäkästi. Meidän välineet ovat aika puutteelliset.” (Sosiaalityöntekijä 4)

”Kyllä se helpottaisi meidän työtä ja tekisi tämän toisella tavalla ammatilliseksi asiantuntijatyöksi, jos meillä olisi siellä tietojärjestelmissä selkeät palvelunkuvaukset ja selkeät päätösmallit tai kartoituslomakkeet.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Kotoutumisen tavoitetilaa mallintavassa Tikesos hankkeessa on tuotettu määritysdokumentteja, joiden mukaisesti kotouttamiseen liittyvät tiedot suositellaan kirjaamaan asiakastietojärjestelmään. Näitä ovat kotouttamisen osalta asiakkaan perustiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä, palvelun antajan perustiedot sosiaalialan asiakastietojärjestelmässä sekä maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvät asiakastiedot. Tietokuvauksien lisäksi hankkeessa on tehty kotouttamiseen liittyvien asiakirjojen sisältö- ja rakennemäärityksiä koskien seuraavia vaiheita: kotouttamisen alkukartoitus, kotouttamissuunnitelma, perheen kotoutumissuunnitelma, kotoutumissuunnitelman seuranta ja

arviointi sekä kotouttamisen asiakaskertomus. Toimintaprosessikuvauksissa oletuksena on, että käytössä on sosiaalihuollon sähköinen asiointipalvelu sekä liittymät asiointipalvelun, asiakastietojärjestelmän ja arkiston välillä. (Jäppinen ym. 2011, 6-7.) Näiden tavoitetilan mallien käytäntöön ottaminen sekä tietojärjestelmien tarpeen mukaistaminen myös Tampereen kotouttavassa sosiaalityössä voisi selkeyttää käytäntöjä ja osaltaan ehkäistä työssä syntyviä päällekkäisyyksiä.

Ongelmalliseksi koettiin erityisesti ohjaajien taholta myös työ, josta ei jää tilastoihin minkäänlaista merkintää ja tähän kaivattiin paikkaa, jonne myös ns. ”näkymätön” työ voitaisiin tilastoida. Tällainen ”näkymätön” työ saattaa jäädä esimerkiksi johdon taholta huomaamatta kokonaan. Kotouttavan sosiaalityön tekijät esimerkiksi hoitavat ja järjestelevät paljon asioita puhelimitse tai hoitavat asiakastilanteita ilman ennalta varattua aikaa.

> *”Palvelen semmoisiakin asiakkaita, joilla ei ole ajanvarausta, enkä ole kaikkea sinne tilastoihin laittanut” (Ohjaaja 1)*

> *”Toi kanssa, että lennosta on huono tehdä virastojen kanssa yhteistyötä, koska meillä on rajallinen määrä tulkkeja ja pitää joka puolelle varata aikaa. Se on kyllä työllistävää, että ensiksi katsot aikaa jostain lupapalveluyksiköstä, sitten soitat tulkkipuolelle ja sitten, ettei sillä ihmisellä (asiakkaalla) ole varattuja aikoja ja sitten yrität saada ne kaikki pelaamaan keskenään. Se työllistää tosi paljon.” (Ohjaaja 3)*

> *”Eihän myöskään sitä, kun puhelin soi ja sitten me hoidetaan niitten asiakkaiden asioita; neuvotaan ja ohjataan, niin eihän ne tule mihinkään. Ei niitä tilastoida, vaikka vartin puhuisit puhelimessa asiakkaan asioita ja soittelisit sitten päiväkoteihin ja järjestäisit tapaamisia, niin ei ne näy ulospäin mitenkään.” (Ohjaaja 2)*

7.3.4 Asiakkaiden tiedon tarpeeseen vastaaminen

Kotouttavan sosiaalityön tekijät kokivat, että työssä ei ole pystytty vastaamaan asiakkaiden tiedon tarpeeseen tästä yhteiskunnasta. Asiakkaat tarvitsevat tietoa lähes kaikesta, koska yhteiskunta ja toimintaympäristö, josta he tulevat on usein hyvin erilainen

kuin uudessa kotimaassa. Asiakkaiden tiedonjano on valtava eivätkä kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden resurssit riitä kaiken informaation jakamiseen. Työntekijöiltä tuli myös konkreettisia ehdotuksia tiedon jakamisen suhteen.

> *”Mä ehdotan, että on kieliryhmittäin excel taulukossa asiakas, aikuinen liitetään siihen kieliryhmäänsä ja kun täyttyy se viis aikuista tulee ensimmäinen ryhmä ja sitten on ne aiheet mitkä katsotaan, mitkä kuulu tähän sosiaalityössä informoitaviin asioihin ja sitten mietitään mikä on joku yhteistyökumppanin, kolmannen sektorin tai maahanmuuttajaneuvonnan asioita, ei lähdetä itse sitä kaikkee informaatiota antamaan.” (Sosiaalityöntekijä 2)*

Puutteellinen kielitaito ja uuden kotimaan tiedonjakoväylien heikko tuntemus vaikeuttavat usein omaehtoista tiedonhankintaa ja saatavilla olevan tiedon sisäistämistä. Myös henkilökohtaisten verkostojen puuttuminen ja kulttuuriset ristiriidat voivat olla asiakkaiden tiedonhankinnan haasteena. Kotoutumisen alkuvaiheessa tiedontarpeet ovat hyvin erilaiset kuin kotoutumisen jo tapahduttua. Tiedon jakaminen on työntekijöiden mukaan myös ongelmien ennaltaehkäisyä.

> *”Tavallaan se mitä täällä pitäisi ja jossain määrin yritetään tehdä, on sitä ennaltaehkäisevää lastensuojelua, ettei tarvis olla ottamassa sitä lastensuojeluasiakkuutta sen takia, että ihmiset eivät edes ymmärrä mitä he tekivät väärin. Ennaltaehkäisyllä on aika iso merkitys. On vähän huono lähtökohta ruveta selvittämään sitä ongelmaa, jos ihminen ei ollenkaan ymmärrä, että mitä hän teki väärin. Sitten sen jälkeen, jos ihminen tietää asioista ja silti toimii toisella tavalla, niin sitten siinä on ehkä kyse jostain muusta”*

Kotoutumisen alkuvaihe on siis kriittistä aikaa tiedontarpeiden ja tiedonhankinnan näkökulmasta katsottuna. Koska uuden kotimaan informaatioympäristö saattaa olla erilainen verrattuna vanhaan kotimaahan, uudet maahanmuuttajat ovat vaarassa jäädä vaille tarvitsemaansa tietoa. Pahimmillaan tiedon puute voi johtaa informaatioköyhyyteen. Elfrida Chatmanin (1996) mukaan informaatioköyhyys tarkoittaa arkielämän tiedonhankintaan tarvittavien sosiaalisten verkostojen, tiedonhankintataitojen ja sosiaalisen pääoman puutetta. Maahanmuuttajiin kohdistuneet tutkimukset ovat osoittaneet, että

juuri sosiaalisten verkostojen rooli on elintärkeää uusien maahanmuuttajien tiedonhankinnassa. (Esim. Caidi ym. 2010; Caidi & Allard 2005; Fisher ym.2004, Shoham& Kaufman Strauss 2007). Tiedon jakamista tulisi työntekijöiden mielestä myös vastuuttaa laajemmin useammille sektoreille. Toisaalta täytyy huomioida se, paljonko asiakas pystyy ottamaan tietoa vastaan.

> *”On kauhean kohtuutonta odottaa, että täällä, tällä porukalla, kaikille näille asiakkaille jotka ovat hyvin erilaisia, jaetaan tietoa kaikesta mahdollisesta. Vaikka motto onkin, että koko kaupunki kotouttaa, usein tuntuu, että kotouttavan sosiaalityön palvelu kotouttaa.” (Sosiaalityöntekijä 1)*

> *”Tuleeks sitä infoo jossain vaiheessa asiakkaalle niin paljon, että hän ei tavallaan pysty ottamaan kaikkea tietoa vastaan vaan vaatihan se tiedon sulatteleminenkin aikaa.”*

7.3.5 Yhteistyön haasteet ja kuntien eriarvoisuus tukitoimien saatavuudessa ja laajuudessa

Työntekijöiden kokemus yhteistyöstä oli moninainen. Yhteistyön toimivuus eri tahojen välillä koettiin tärkeäksi, jotta kotoutuminen voi edetä.

> *”Yhteistyö monien tahojen kanssa on se peruspilari, että miten ihmisille saa rakennettua, että miten he ohjautuvat heille kuuluviin palveluihin, kun he eivät osaa sitä itse vaatia.”(Sosiaalityöntekijä 3)*

Erityisesti sosiaalityöntekijät kokivat työyhteisön sisäisen yhteistyön heikentyneen ja muuttuneen hajanaiseksi ja epäsäännölliseksi osittain johtuen tilojen pirstaleisuudesta ja yhteisen tilan puutteesta. Työntekijät eivät juuri kohtaa toisiaan arjessa eivätkä pääse jakamaan tietojaan asiakasperheistä tai työssä kohdatuista tilanteista. Tämä vaikuttaa haitallisesti myös ilmapiiriin työyhteisön sisällä.

> *”Varmaan tää sisäinen yhteistyö fyysisesti täällä on muuttunut. Puitteet eivät mahdollista sellaista spontaania rupattelua. Ei nää moneen päivään välttämättä työkaveria, koska on nää jaetut tilat ja ohjaajien työtilat aiheuttaa itsessään jo sen, että he ovat pääasiallisesti pois toimistolta. Ai-*

kaisemmin he pystyivät helpommin ottamaan jonkun pienen asian myös siellä toimistolla, kun oli tilat. Kaikki on niin hajallaan ja tekee omia juttujaan, kun ei oo semmoista, että kaikki eksyisi kahvihuoneeseen samaan aikaan, kun ei kaikki edes mahdu tonne. Kaikki ei käytä edes samaa kahvihuonetta, kun se on liian pieni. Kohtaamisia on aika vähän." (Sosiaalityöntekijä 2)

"Tää on jotenkin, kun nää tilat ei mahdollista sitä yhtestyötä ja tiimityötä, jota toisaalta puheessa johtokin toivoo. Mun mielestä tällä nykysellä mallilla voitais hajottaa ihan hyvin. Ettei tässä nää tilat puolla ollenkaan sitä, että meidän pitäisi olla samassa rakennuksessa." (Sosiaalityöntekijä 4)

"Nää ristiriitaiset järjestelyt aiheuttavat ristiriitaa tähän yhteistyöhön ja kyllähän se jollain tavalla vaikuttaa välillä siihen ilmapiiriin ja siihen, miten toisiin suhtaudutaan, ettei enää tiedetä mitä toiset tekee." (Sosiaalityöntekijä 3)

Ongelmalliseksi työntekijöiden mielestä koettiin myös se, että kuntien välistä yhteistyötä ei juuri ole. Ainoa yhteistyö muiden kuntien kanssa on ollut kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden mukaan tiedonvaihto maahanmuuttajan muuttaessa toisesta kunnasta Tampereelle. Työntekijät kokivat että pienemmissä kunnissa on yleensä huomattavasti paremmat resurssit ja suhteessa vähemmän asiakkaita. Heidän mukaansa joissain paikoissa asiakkaita "yliautetaan" ja tarjotaan valtavasti tukitoimia. Ongelmallista tästä tekee erityisesti se, kun asiakkaat muuttavat näistä kunnista Tampereelle. Asiakkaiden tilanne saattaa työntekijöiden mukaan pahimmassa tapauksessa kriisiytyä, koska he eivät saa samoja tukitoimia kuin edeltävässä kunnassa eivätkä osaa toimia täällä ilman apua sellaisissa asioissa joissa heiltä sitä odotetaan.

"*Ei tarvi mennä kun noihin rajanaapurikuntiin, kun niillä ei ole asiakkaita, mutta niillä on henkilökuntaa. Olisi mahdollista tehdä vaikka kuinka paljon, mutta silti asiakkaat lähtevät tänne isoon kaupunkiin." (Ohjaaja 1)*

"Oli kauheeta, kun yhdestä kunnasta tuli perhe tänne ja siellä on aivan hirveet tukitoimet, he tarvitsivat oikeastaan joka päivä jotain työntekijää

> *ja täällä ei ollut tarjota vastaavaa, niin se hommahan oli kriisissä ja katastrofissa koko ajan." (Ohjaaja 4)*

Kunnissa vaihtelevat käytännöt pakolaisten vastaanotosta, kotouttamistoimenpiteistä, erilaisista taloudellisista avustuksista sekä asuntojen saannista vaikeuttavat omalta osaltaan maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä.

> *"Sanoin yhdessä palaverissa, että älkää ihmeessä maksako laskuja ja tehkö valmiiksi, kun asiakkaat tulevat meille avuttomana, et me niinkun aloi tetaan alusta. He lupasivat korjata asian."(Ohjaaja 1)*

Asiakas ei usko kohtelun oikeudenmukaisuuteen, jos toisessa kunnassa asiat näyttävät olevan paremmin. Toisaalta ylipalvelemisesta voi seurata harmia asiakkaan muuttaessa kunnasta toiseen ja tämä hankaloittaa asiakkaan omaehtoisuuden vahvistumista. Ongelmalliseksi koettiin myös se, että eri kunnissa asiakkaat saavat erilaista palvelua. Myös Päivärinteen (1997, 211-219) mukaan, pakolaisten vastaanotto on kunnissa järjestetty eri tavoin. Osassa kunnista pakolaisille järjestetään kaikki kunnalliset palvelut yhdestä yksiköstä kolmen vuoden ajan, toisissa kunnista heidät taas integroidaan nopeasti osaksi yleisiä palvelujärjestelmiä. Päivärinne tuo esiin tärkeän kysymyksen myös siitä, miksi kaikista vastaanoton piiriin kuuluvista maahanmuuttajista tulee automaattisesti sosiaalityöntekijän asiakkaita. Kotouttavan sosiaalityön asiakkuutta voidaan perustella Päivärinteen mukaan vain sillä, että sosiaalitoimella on tarjota asiakkaalleen tärkeitä integroitumista edistäviä toimintamuotoja, joita ei voida muulla tavoin järjestää. Siltoja olisi syytä rakentaa kaikkialle yhteiskuntaan, ei ainoastaan palveluihin.

Kaikessa maahanmuuttajien ohjauksessa tarvitaan monipuolisia, toimivia yhteistyöverkostoja, joiden avulla maahanmuuttajat voivat saada monipuolisesti apua ja tukea erilaisissa kotoutumiseen liittyvissä vaiheissa ja kysymyksissä. Yhteistyöverkostoja kannattaa rakentaa pitkäjänteisesti ja systemaattisesti ja etsiä yhdessä eri kuntien ja organisaatioiden kanssa toimivia yhteistyömuotoja ja käytänteitä, jotka antavat mahdollisimman paljon tilaa kotoutumisen edistämiselle. Tämä edellyttää myös eri organisaatioiden johdon tukea ja keskinäistä yhteistyötä sekä käytännön työn toimintaedellytysten tuntemista ja moniammatillisen yhteistyökulttuurin kehittämistä. Yhä enemmän kaikessa toiminnassa tulisi ottaa mukaan myös maahanmuuttajia ja heidän järjestöjään, jotka tekevät osaltaan arvokasta työtä maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa. Monipuoli-

nen yhteistyö ja keskinäinen kunnioitus ja arvostus antavat hyvän pohjan monikulttuuristuvan yhteiskunnan tasapainoiselle kehitykselle sekä auttavat maahanmuuttajia pääsemään osalliseksi suomalaiseen yhteiskuntaa.(Korhonen&Puukari, 2013.)

7.3.6 Ymmärtämättömyys työn luonteesta ja suunnitelmien eteenpäin viejän ja täytäntöön panijan roolin puuttuminen

Kotouttavan sosiaalityön tekijät kokivat erittäin raskaana sen, että heidän tekemänsä työn luonnetta, vaativuutta ja vastuullisuutta ennaltaehkäisevänä työnä ei aina tunnuta ymmärtävän johdon taholta. Työntekijöiden mukaan he eivät myöskään tunnu ymmärtävän sitä, että myös omaehtoisen kotoutumisen tukeminen vaatii riittävästi aikaa ja ihmisiä. Työntekijät kokivat, että päätöksentekijät eivät kenties näe hyvin alkaneen kotoutumisen kauaskantoisia seurauksia tai eivät osaa arvioida realistisesti pitkän aikavälin vaikutuksia ja siitä kertyviä säästöjä yhteiskunnalle.

> *”Olen erittäin pettynyt tähän, että esimiesten taholta ei ymmärretä mitä työtä me tehdään, kuinka vakava rooli meillä on ennaltaehkäisyssä. Jokaisessa muussa paikassa on asiakasrajat, siellä laitetaan jonoon jonnekin ja meille vaan tulee ja tulee lisää asiakkaita. Tämä kaikki koulutus ja työkokemus mitä on tullut, se sotii omaa moraalia vastaan koko ajan. Joudun tekemään työni huonosti tai ei huonosti vaan liian vähän, että minä en riitä. Ja sitä ei ymmärretä missään, että semmoista taakkaa kantaa koko ajan itsessään.” (Ohjaaja 4)*

Valtosen (2000, 209) mukaan kotouttavan sosiaalityön työntekijät pystyvät usein parhaiten tunnistamaan maahanmuuttajien erityistarpeet ja ajamaan näin heidän etuaan. Siksi heille tulisi taata työlleen riittävät resurssit. Tulee vastaan myös kysymys eettisyydestä ja sen toteutumisesta kotouttavassa sosiaalityössä. Eettisyyden tulisi olla yksi sosiaalityön lähtökohta ja sen toteutuminen ei saisi olla kiinni resurssien puutteesta. Johdon taholla tulisi myös nähdä sosiaalityön inhimillinen luonne. Työntekijöiltä vaaditaan tilannearviointi kykyä ja joustamista tilanteen mukaan, joskus myös hyppäämistä oman roolinsa ulkopuolelle.

”Kyllä mä oon ymmärtänyt ja meille on sanottu johdon tasolta, että meidän tulee tätä sosiaalityön profiilia nostaa ja me ei saada tähän tämmöseen arkineuvontaan mennä tai lähteä opastamaan missä on kauppa tai joku, eihän me semmoista tehdäkään. Tietysti siinä joutuu tässä työssä joustamaan ja arvioimaan sen tilanteen mukaan, että joskus joutuu tekemään, se on ihan fakta, mutta ei se jousto tarkoita, että se on perusmalli.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Yksimielisesti työntekijöiden mukaan vaikeutena koettiin myös se, että kukaan ei tunnu vievän suunniteltuja kehitysaskeleita eteenpäin eli ideoiden lopullinen täytäntöön panija puuttuu. Vaikka koettiin, että johdolla ja työntekijöillä olisikin samansuuntaisia ajatuksia asioiden tilasta ja niiden kehittämisestä, työntekijät näkivät tilanteen eteenpäinviemisen haastatteluhetkellä varsin haastavana:

”Tässä on valtavan iso vaikeus nyt tämä, meidän ajatukset ja se miten me saadaan nämä todellisuudessa käytäntöön, kun se semmoinen tietty turhauma on aina itsessä elänyt, että puhettahan meillä on ja ajatuksia, samankaltaisiakin työntekijöillä ja johdolla, mutta se käytäntöön panija puuttuu. Me ei voida yksittäisinä työntekijöinä tehdä näitä päätöksiä. Johdon pitää ottaa vastuu siitä päätöksenteosta aika jämäkästi tämmöisessä kohtaa, kun on näin paljon keskeneräisiä asioita pöydällä. Loputon kuuleminen on toivotonta ja se lisää vaan turhaumaa ja stressiä.”(Sosiaalityöntekijä 1)

”Me ollaan tän ongelman kanssa, että moni asia ei toimi, eikä mene eteenpäin, niin sitten se näkyy tässä meidän työssä.” (Sosiaalityöntekijä 1)

”Ois hyviä tahoja millä ois valmiita materiaaleja niinkun esimerkiksi tää asumisen ohjaus ja neuvonta, ihan mielettömästi valmiita materiaaleja ja olisivat varmasti innokkaasti tulemassa, mutta just jotenkin se koordinoija, ei tätä pysty koordinoimaan tässä työn ohessa, että pyörisi tämmöisiä erilaisia.”(Sosiaalityöntekijä 3)

Työntekijät kokivat kyllä, että heitä yritettiin kuunnella, mutta selkeä toimintatapa asioiden aikaansaamiseksi tuntui puuttuvan ja työntekijöiden omat keinot ja rahkeet eivät

tuntuneet riittävän lopulliseen toteutuksen käynnistämiseksi vaan koettiin, että tähän tarvittaisiin vahvemmin ylemmän johdon apua. Koettiin, että yksittäinen työntekijä ei pysty laittamaan isoa pyörää pyörimään, jos kaikki tahot eivät siinä ole tosissaan mukana.

> *”Jotenkin mä aattelen, että se mitä meidän toivotaan tekevän, on jotain samaa, mitä me itse halutaan. Mutta tässä on olemassa semmoisia rakenteellisia esteitä eikä se ole meistä yksilöinä kiinni. Näen tän asian, että myös johdon täytyy tulla siihen prosessiin mukaan, että jämäkästi lähdetään päättämään mitä uudenlaisia menetelmiä me otetaan käyttöön tai sitten meillä on riittävästi sosiaalityön resurssia.” (Sosiaalityöntekijä 2)*

8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Vaikka tämän päivän ympäri Eurooppaa soljuva pakolaisvirta asettaakin valtavia haasteita ja resurssipaineita myös kotouttavaan sosiaalityöhön, on kuitenkin huomioitava se tosiasia, että ilman riittäviä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja riittävää ohjausta ja tukea, maahanmuuttajan on hyvin vaikea päästä yhteiskuntamme täysivaltaiseksi jäseneksi kaikkine oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Ilman asianmukaisia alkuvaiheen kotouttamistoimia maahanmuuttaja kokee itsensä helposti ulkopuoliseksi ja syrjäytymisen riski on suuri vrt. Berryn marginalisaatio. Tämän kaltainen syrjäytyminen yhteiskunnasta saattaa johtaa monimuotoisten ongelmien syntymiseen ja kustannusten kasvuun pitkällä tähtäimellä. Tehokkaasti ja tarpeenmukaisesti käyntiin lähtenyt kotoutuminen heti alkuvaiheessa onkin todella tärkeää, niin maahanmuuttajan kuin yhteiskunnan kannalta. Kotouttamisen alkuvaiheelle asetetut tavoitteet ja asetukset eivät valitettavasti kaikilta osin tunnu kohtaavan käytännön työtä, vaikka kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden näkemykset työn luonteesta ja lähtökohdista vaikuttavat olevan pitkälti yhteneväiset niiden kanssa. Jotta Berryn kuvaama integraatio voisi toteutua, tulisi kotoutumisen alkuvaiheen toimenpiteiden olla tarkoituksenmukaisia.

Kotoutumisen tiedetään onnistuvan yhteiskunnassa, jossa poliittiset päättäjät, viranomaiset, ja valtaväestö luovat maahanmuuttajille edellytykset toimia tasa-arvoisesti yhteiskunnassa. Toimivan kotoutumisen perustana on myös, että muuttaneet voivat aktiivisesti pitää yllä omaa kulttuurista erityisyyttään yhteiskunnan yhteiset pelisäännöt ja lait tunnustaen. Kotoutuneet maahanmuuttajat osallistuvat työelämään, osaavat paikallista kieltä, osallistuvat kansalaistoimintaan, heillä on suhteita valtaväestön ihmisiin ja he arvostavat omaa kulttuuritaustaansa. Kaikki tämä edellyttää sitä, että valtaväestö ei syrji eikä eristä heitä, vaan antaa mahdollisuuden olla erilainen. (Alitolppa-Niitamo, Fågel & Säävälä. 2013. s.7-8) Tässä opinnäytetyön viimeisessä luvussa käsitellään tutkimusaineiston pohjalta saatujen tulosten perusteella sitä, mitkä näyttäisivät olevan ne keinot, jotka mahdollisesti edistäisivät kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen sujuvuutta ja työn tarkoituksenmukaisuutta.

Opinnäytetyössä tehtyjen haastatteluiden ja muiden tutkimusaineistojen perusteella voidaan todeta, että kotouttavan sosiaalityön alkuvaiheen kehittämiseen Sarviksella tulisi panostaa monella tapaa. Kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden mielestä oleellista asiakaslähtöisen ja onnistuneen kotoutumisen alkuvaiheen kannalta, olisi ennen kaikkea

riittävä henkilöstömitoitus suhteessa asiakaskunnan määrään ja vaativuuteen. Poissaolotilanteisiin tulisi saada aina sijainen tai varallaolija, jotta työt eivät kasaannu muutamien harteille. Lisäksi henkilökuntaan toivottiin pysyvyyttä. Lyhyiden sijaisuuksien sijaan tulisi kotouttavassa sosiaalityössä olla lisää vakinaista henkilökuntaa myös etuuskäsittelyssä. Asiakasrajojen asettaminen vastaamaan olemassa olevia resursseja olisi äärimmäisen tärkeää. On hyvin vaikeaa hoitaa asiakkaan kotoutumisen alkuvaiheen asioita edes tyydyttävällä tasolla, jos yhden työntekijän asiakasmäärä voi olla jopa yli 200. Työntekijöiden ammattitaidon ja vankan kokemuksen koettaan menevän hukkaan, jos sitä ei ole aikaa käyttää. Työntekijöillä tulisi olla aikaa tehdä työtä niin, että asiakas hyötyy rinnalla kulkemisesta.

Lisäksi työn rakenteiden ja työnkuvien selkeyttäminen koettiin tärkeänä ja kotouttavan sosiaalityön merkityksen avaaminen ja eriyttäminen yhteiskunnallisesti vaikuttavaksi asiantuntijatyöksi nähtiin tarpeelliseksi. Olisi myös tärkeää olla selvillä siitä, kuka johtaa ja on vastuussa asiakkaan prosessista ja vastaa kokonaisuudessaan sen etenemisestä ja sujumisesta. Asiakkaan omatoimisuuden ja voimaantumisen kannalta sekä työn tehokuuden lisäämiseksi koettiin tarpeelliseksi, että asiakas tulisi entistä enemmän työntekijän luo, jos mahdollista, eikä päinvastoin. Matkoihin kuluu paljon kallisarvoista aikaa, jonka voisi käyttää asiakkaan auttamiseen. Omaehtoisuuden vahvistamiseksi kotouttavan sosiaalityön työntekijän tulisi tarjota apuaan vain pyydettäessä, eikä tuoda automaattisesti kaikkea palvelua tarjottimella asiakkaan eteen. Tämän avuksi voisi kehittää maahanmuuttajien muistilistaa, jossa on lista asioista, joita maahanmuuttajan tulisi omaaloitteisesti pyrkiä hoitamaan. Jos tämä ei onnistu, silloin tarjotaan apua. Tässä tulee kuitenkin ottaa huomioon se seikka, että asiakkaan tulisi kuitenkin olla tietoinen saatavilla olevista palveluista ja tukimuodoista. Esiin tuli myös ajatus, että kotouttavan sosiaalityön alla olevien lapsiperheiden tulisi integroitua organisaatiossa lapsiperheiden sosiaalityön alle.

Työvälineisiin tulisi kiinnittää tarkemmin huomiota. Olemassa olevia tietojärjestelmiä tulisi päivittää ja niihin tulisi pystyä kirjaamaan asioita nykyistä laajemmin. Kotouttavaan sosiaalityöhön tarvittaisiin työntekijöiden mukaan selkeämpiä asiakas- ja perhetilastoja ja etuuskäsittelytilastoja. Lisäksi hyvien yhteistyömallien luominen koettiin tärkeäksi. Sosiaalityöntekijä-ohjaaja työparitoiminta katsottiin hedelmälliseksi työvälineeksi ja työntekijöiden työtaakkaa ja mahdollisia päällekkäisyyksiä helpottavaksi seikaksi. Ohjaajan ja sosiaalityöntekijän ollessa työparina, työnkuvien määrittely olisi sel-

keämpää ja olisi myös mahdollista entistä suunnitelmallisemmin ja tavoitteellisemmin päättää siitä, kuka tekee mitäkin asiakkaan tai asiakasperheen kanssa. Olisi oleellista tuntea toiset työntekijät ja tietää, kehen missäkin tilanteessa voi ottaa yhteyttä, jotta asiakkaita koskevat viestit kulkisivat paremmin työntekijöiden kesken. Työntekijöiden mukaan tiivis yhteistyö tehostaisi toimintaa. Työnkuvien yhtenäistäminen koettiin tarpeelliseksi. Yhteinen tila helpottaisi työntekijöiden mukaan työntekoa ja yhteistä suunnittelua. Kotouttavassa sosiaalityössä on huomioitava myös työnkuvaan kuuluvan ns. näkymättömään työhön kuluva aika joka yleensä jää tilastoimatta. Tämä puoli työstä tuntuu työntekijöiden mukaan jäävän usein myös johdolta huomioimatta.

Tiimityötä tulisi työntekijöiden mukaan olla enemmän ja asiakassuunnitelmat olisi syytä tehdä yhdessä. Säännölliset tiimipalaverit kaikkien työntekijöiden kesken koettiin tarpeellisiksi. Työtilojen tulisi mahdollistaa päivittäiset kohtaamiset työntekijöiden kesken. Erityisesti työn vertaistuellisen ulottuvuuden ja tiedon jakamisen kannalta tämä olisi tärkeää. Tämän lisäksi myös tarkoituksenmukaista sosiaalityön työnohjausta kaivattiin yhdeksi tärkeäksi työvälineeksi. Työnohjaukselta toivottiin mietittyä kokonaisuutta ja mahdollisuutta erityisesti yksilölliseen sosiaalityön työnohjaukseen. Työntekijöiden aiemmat kokemukset ryhmässä tehtävästä työnohjauksesta olivat ristiriitaisia ja niiden koettiin muuttuvan helposti yleisiksi keskustelupiireiksi, minkä ei tulisi olla toimivan työnohjauksen tarkoitus. Lainsäädännön mukaan joillain sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla tulee järjestää työnohjausta. Työnohjaus on parhaimmillaan keino työn kehittämiseen sekä oman osaamisen hahmottamiseen, hyödyntämiseen ja kasvattamiseen. Työnohjaus on yksinkertainen ja tehokas työväline johdon, esimiesten ja tiimien työn tukemiseen ja jatkuvaan kasvuun. Sosiaalityötä on luonnehdittu erityisen työnohjaukselliseksi ammatiksi sen erityisluonteen vuoksi. Sosiaalityö on sekä vaativaa asiakas ja ihmissuhdetyötä että yhteiskunnallista muutostyötä. (Karvinen, Niinikoski, Rantalaiho & Salonen 2007, 6.)

Työntekijöiden mukaan tulisi myös tarkkaan miettiä ne keinot, joilla asiakkaiden kotoutumisen alkuvaiheen valtavaan tiedontarpeeseen pystyttäisiin vastaamaan. Ryhmäinfojen lisääminen ja niiden suunnitelmallisuus riittävän varhaisessa vaiheessa koettiin tärkeäksi niin tiedonlisäämisen kuin vertaistuenkin kannalta. Ryhmäinfojen tulisi olla säännöllisiä, esimerkiksi viikoittaisia kokoontumisia, joissa mieleen nousseita kysymyksiä voisi esittää. Tämän toiminnon tulisi olla jatkuvaa, kotouttavaa ja kuntouttavaa. Ryhmätoiminnossa tulisi olla läsnä ammatillinen ohjaaja ja omakielinen neuvoja. Ryh-

mille voisi asettaa erilaisia teemoja niistä asioista, missä maahanmuuttajat kokevat tarvitsevansa apua ja lisätietoa. Asioista tulisi puhua selkeästi ja yksinkertaisella arkikielellä, jotta asiakkaat todella ymmärtävät mistä on kyse. Ryhmäohjauksen aiheiden tulisi olla tarkkaan mietittyjä ja sille tulisi olla selkeä koordinoija, joka ehtisi riittävästi paneutua asiaan. Perustyön ohella on mahdotonta organisoida ja pyörittää ryhmätoimintoja. Kuntaan saapuvien maahanmuuttajien käytössä voisi myös olla eräänlainen omakielinen kansalaistaitopankki, josta heidät järjestelmällisesti ohjattaisiin etsimään tietoa. Kaupunki voisi esimerkiksi ostaa kansalaistaitoa lapsiperheille paketin lapsiperhepalveluista. Perustiedon monipuolista jakamista maahanmuuttajille heidän omalla kielellään tulisi siis tehostaa. Olisi tärkeää, että kaikki ne eri viranomaistahot, jotka maahanmuuttaja kohtaa maahantulon alkuvaiheessa, jakaisivat tehokkaasti tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Viranomaisprosessin ohella kuntien eri palvelut sekä kolmannen sektorin toiminta ovat tärkeitä tiedonjaon väyliä. Erilaisia oppaita ja sähköisiä sivustoja tulisi hyödyntää monipuolisesti eri toimijoiden toimesta – kaikessa maahanmuuttajiin kohdistuvassa toiminnassa.

Kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden mielestä vapaaehtoistyön ja järjestöjen rooleja tulisikin vahvistaa - olisi kuitenkin huomioitava, että vapaaehtoiset eivät ole kotouttavan sosiaalityön ammattilaisia ja heidän roolinsa kotouttavan sosiaalityön kentässä tulisi määritellä tarkasti. Kotouttavassa sosiaalityössä asiakkaat ovat usein hyvin vaikeista taustoista ja olosuhteista tulleita ja vapaaehtoiset saattavat olla kykenemättömiä käsittelemään ja ottamaan vastaan työssä eteen tulevia tilanteita ja rankkojakin tarinoita. Vapaaehtoisten kouluttamiseen täytyisi kiinnittää huomiota. Järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyötä ja rooleja olisi kehitettävä pitkäjänteisesti. Koska asiakasmäärät ovat suuria, kotouttavan sosiaalityön työntekijät ohjaavat asiakkaitaan entistä herkemmin kolmannen sektorin palveluiden piiriin. On kuitenkin otettava huomioon viranomaisten ja järjestöjen työn ja tehtävien erot. Viranomaisella on laissa säädetyt velvollisuudet ja järjestöillä puolestaan on käytännössä monia eri rooleja kotoutumisen tukemisessa. Järjestöjen resurssit vaihtelevat paljon. Tärkeää olisikin, että eri toimijoille soveltuvista rooleista ja tehtävistä käytäisiin riittävästi keskustelua eri tasoilla ja toiminnan kehittämistä ja ylläpitämistä tarkasteltaisiin riittävän pitkällä aikavälillä. Myös Valtosen (2000, 214-215) mukaan kotouttamistyön voima voi piillä kolmannen sektorin palveluissa ja sen kanssa tehtävässä yhteistyössä. Päivärinteen (1997, 217) mielestä olisi tärkeää, että sosiaalitoimi tekisi tiivistä yhteistyötä maahanmuuttajien omien yhdistysten kanssa, jotta syrjäytymiskierre voitaisiin ehkäistä. Valtonen (2000, 212-214) toteaa, että Suomen

kolmannen sektorin toiminta kotouttamistyön osana on vielä toissijainen verrattuna moniin muihin maihin. Kumppanuussopimuksia ja verkostoja rakennetaan pikkuhiljaa. Myös valtion tukea ja luottamusta kolmannen sektorin kotouttamispalveluihin tulisi nostaa. Toiminnallisten menetelmien lisääminen kotouttavassa sosiaalityössä nähtiin työntekijöiden mukaan kotoutumista edistävänä asiana ja tässä myös vapaaehtoisilla voisi olla oma paikkansa. Esiin tuli myös idea, että kaupunki voisi ostaa vapaaehtoisjärjestöiltä palveluita maahanmuuttajien alkuvaiheen vastaanottoon ja arkielämän tukemiseen liittyen. Tähän voisi arkielämän taitojen opettamisen lisäksi sisältyä paikkojen kiertelyä ja kaupunkiin tutustumista sekä tarvittavien tavaroiden hankintaa Sieltä sitten asiakkaita ohjautuisi tarpeen mukaan kotouttavaan sosiaalityöhön. Yhteistyötä naapurikuntien kanssa tulisi lisätä ja toiminnalle tulisi laatia yhteiset toimintamallit - ja pelisäännöt. Eri kuntien resurssia tulisi olla mahdollista lainata tai yhdistää ainakin sellaisessa liittymäkohdassa, kun asiakas muuttaa naapurikunnasta - näin kunnasta toiseen siirtyminen olisi sujuvampaa ja tässä kohtaa päällekkäisiä toimenpiteitä pystyttäisiin todennäköisesti karsimaan. Kotouttavan sosiaalityön käytäntöjen tulisi olla valtakunnallisia ja kaikilla toimijoilla tulisi olla yhteneväiset resurssit suhteessa asiakasmäärään.

Maahanmuuttajien palvelut sysätään helposti tiettyjen henkilöiden tai yksiköiden tehtäväksi. Maahanmuuttajien palveluiden kehittämisen tulisi kuitenkin olla osa kuntien kaikkea palvelutoimintaa. Maahanmuuttajan kohtaamaa palvelujärjestelmää tulee kotouttavan sosiaalityön työntekijöiden mukaan edelleen kehittää sellaiseksi, että aina kun mahdollista, kyse olisi yleisestä julkisesta palvelusta, joka riittävästi huomioisi erilaisten asiakasryhmien kuten erilaisten maahanmuuttajien tarpeet. Mahdollisten tarvittavien erityispalveluiden tulisi luontevasti kytkeytyä tähän palvelukokonaisuuteen. Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja hyvä palvelu syntyvät asiakastyötä tekevien työntekijöiden ammatillisesta osaamisesta, jota tulisi jatkuvasti kehittää. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tulisi olla yksilöllistä, eikä kaikkien oleskeluluvan saaneiden maahanmuuttajien tulisi automaattisesti ohjautua kotouttavaan sosiaalityöhön, jos erityispalveluille ei ole varsinaista tarvetta.

Ulla Buchert tuo esiin väitöskirjassaan (2015), että maahanmuuttajuuden instituutionaalinen kategoria olisi syytä purkaa. Hänen mukaansa pitäisi luopua palvelujen ja niiden asiakkaiden nimeämisestä maahanmuuttoon ja maahanmuuttajiin liittyviksi. Buchertin mukaan kuitenkin olisi aiheellista säilyttää kategoriat epätyypillinen asiakkuus ja ammatillinen työ. Kategoriaan sijoitettavan ammatillisen työn tulisi olla erikoistunutta,

jolloin se koskisi vain osaa ammattilaisista, samoin kuten mikä tahansa muu ammatillista erikoistumista edellyttävä työ. Buchertin mukaan näillä ammattilaisilla voisi olla myös jonkinlainen konsultin rooli suhteessa muissa palveluissa työskenteleviin ammattilaisiin. Erikoistuneille ammattilaisille tulisi varmistaa mahdollisuus keskittyä työhönsä, minkä ensimmäinen edellytys on, että asiakkaiden muut palvelutarpeet hoidetaan asianmukaisesti muissa kunnallisissa palveluissa samoin kuten muidenkin asiakkaiden kohdalla. Sen sijaan käytännön järjestelyjen ja taitojen tulisi Buchertin mielestä arkistua osaksi kaikkien hyvinvointipalveluissa työskentelevien ammattilaisten työtä. Muuten ei hänen mukaansa pystytä takaamaan yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissa. Asiassa on kuitenkin ensisijaisesti kyse olemassa olevan lainsäädännön noudattamisesta, ei niinkään palveluihin kohdistuvien säästötoimien tai tulossa olevien rakenneuudistusten nojalla sivuutettavissa olevista uudistuksista. Buchertin mukaan sen enempää työjärjestelyihin kuin -taitoihinkaan ei vaikuttaisi liittyvän sellaisia erityisiä ammatillista osaamista koskevia vaatimuksia, jotka eivät olisi kohtuullisin kustannuksin ja ponnistuksin kaikkien julkisissa hyvinvointipalveluissa työskentelevien ammattilaisten saavutettavissa. Sitä vastoin Buchertin mukaan on palvelujen johdon tehtävä toteuttaa tarvittavat työjärjestelyt.

On mahdollista, että ennemmin tai myöhemmin myös Tampereella kotouttava sosiaalityö kytkeytyy tai integroituu jollain tapaa peruspalveluiden piiriin. Jos näin käy, tulee varmistaa, että peruspalveluissa on tässä tapauksessa tarpeeksi osaamista ja ammattitaitoista henkilökuntaa liittyen pakolaisten erityistarpeisiin ja haasteisiin. Lisäksi kunnan tulisi kyetä huolehtimaan siitä, että pakolaisille pystytään jatkossakin takaamaan kaikki ne toimenpiteet ja palvelut, jotka on määritetty laissa kotoutumisen edistämisestä ja kunnan kotoutumisohjelmassa. Kotouttavassa sosiaalityössä joudutaan ehkä jo lähiaikoina ratkaisemaan se haaste, miten maahanmuuttajia koskevia lakeja voidaan toteuttaa asiakasmäärien yhä kasvaessa ja millaisia päätöksiä ja toimenpiteitä tämän eteen tulee tehdä.

Erittäin vahvasti työntekijöiden keskuudesta nousi ajatus, että lukuisille ideoille tulisi olla selkeä eteenpäin viejä ja täytäntöön panija. Jatkuva puhe kehittämisestä ei yksinään johda toivottuun lopputulokseen: onnistuneeseen kotoutumiseen, jos mitään ei kuitenkaan tapahdu asioiden eteenpäin viemisessä. Toisaalta toivottiin myös, että ylhäältä käsin ei puututtaisi liikaa ruohonjuuritasolla toimivien asiantuntijoiden käytäntöihin, koska heillä on selkeä näkökulma ja asiantuntemus siitä, mikä kotoutumisen alkuvaiheessa

on olennaista. Tarvitaan kuitenkin konkreettisia muutosta edistäviä toimia ja joku laittamaan ideat käytäntöön.

Suuri ristiriita kotouttavan sosiaalityön tämänhetkisessä tilanteessa piilee varmaan siinä, että tärkeimmät asiakkaan kotoutumisen alkuvaiheen keinot, jotka kotoutumista parhaiten edistäisivät, vaativat kotouttavaan sosiaalityöhön resursseja joita ei tällä hetkellä ole. Asiakkaalle annettu aika, kuuleminen, arvostus, valinnoissa tukeminen, käytännön arjessa ohjaaminen, omaehtoisuuden tukeminen ja tiedon jakaminen ovat pitkälti toisen ihmisen läsnäoloa ja aikaa vaativia asioita. Henkilökohtaiset asioinnit ovat maahanmuuttajille tärkeitä, koska usein kaikkein yksinkertaisimmatkin asiat täytyy selittää ja tämän tiedon jakamiseen tarvitaan ihmistä. Tiedollinen lähtötaso on useilla maahanmuuttajilla alhainen ja useiden asiakkaiden kanssa luottamuksen saavuttamiseen menee aikaa. Jotkut eivät ole ehkä tottuneet lähtömaassaan luottamaan viranomaisiin ja saattavat esimerkiksi kokea, että nainen virkamiehenä ei ole uskottava, jos kulttuuri on ollut lähtömaassa esimerkiksi naisen arvoa väheksyvä. Työntekijöiden olisi tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että se aika jota kullekin asiakkaalle pystytään antamaan, olisi laadukasta ja suunniteltua. Koska aikaa on koko ajan vähemmän suhteessa asiakasmääriin, jokaisen työntekijän tulisi miettiä omia työtapojaan ja työmenetelmiään. Käytettävissä on kuitenkin myös useita työn tehostamisen keinoja, jotka eivät vaadi suuria investointeja.

Lisäksi tulisi jatkuvasti tiedostaa kulttuuristen erojen vaikutukset erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa. Kun ihminen muuttaa uuteen maahan, jonka kulttuuri ja kieli poikkeavat merkittävästi lähtömaasta, tulee ymmärtää, kuinka usealla tavalla hän joutuu kohtaamaan vierasta. Tällaisessa tilanteessa on todella tärkeää, että ne työntekijät ja vapaaehtoiset, jotka eri tavoin auttavat maahanmuuttajaa uuteen kulttuuriin kotoutumisessa, osaavat asettautua hänen asemaansa. On tärkeää, että he etenkin alkuvaiheessa auttavat monissa käytännön asioissa, tukevat henkisesti ja osoittavat aitoa, inhimillistä kiinnostusta, jotta kohtaamisista muodostuisi rakentavia ja rohkaisevia. (Korhonen ja Puukari, 2013, 38). Onnistuneeseen kotoutumiseen tarvitaan toimivan palvelujärjestelmän ohella riittävästi ihmisiä, ymmärrystä ja aikaa. Tommy Tabermann kiteyttää runossaan mielestäni hyvin asian ytimen: ”Ihminen tarvitsee ihmistä, ollakseen ihminen ihmiselle, ollakseen itse ihminen”.

Olisi myös pysähdyttävä miettimään asiaa laajemmin kaikilla yhteiskunnan sektoreilla. Jokaisen meistä on sisäistettävä se tosiasia, että tarpeenmukainen kotoutuminen on vält-

tämätöntä, jotta yhteiskuntarauha maassamme säilyy ja jotta näistä mahdollisista uusista suomalaisista kasvaa maahamme voimavara eikä uhka. Koko palvelujärjestelmää olisi mahdollisimman nopealla aikataululla uudistettava sellaiseksi, että kotoutuminen on ylipäänsä mahdollista. Tulisi myös miettiä keinoja, miten tavalliset ihmiset voisivat auttaa maahanmuuttajaa omaehtoisessa kotoutumisessa.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli pitkä prosessi, jonka valmistuminen venyi hieman liikaa henkilökohtaisista syistä. Haastavaa, mutta myös antoisaa opinnäytetyö prosessissa oli se, että omakohtainen kokemukseni maahanmuuttajatyöstä ja kotouttavasta sosiaalityöstä oli alkujaan melko vähäinen ja tiedonhankinta oli aloitettava lähestulkoon tyhjästä. Nyt koen hallitsevani kotouttavan sosiaalityön kentän huomattavasti aiempaa paremmin. Tämä opinnäytetyö kuvaa kotouttavan sosiaalityön alkuvaihetta työntekijöiden näkökulmasta vuonna 2014. Jotkin asiat ovat saattaneet tähän päivään mennessä jo muuttua ja ovatkin toivottavasti menneet askeleen eteenpäin. Nostan hattua kaikille kotouttavassa sosiaalityössä työskenteleville rautaisille ammattilaisille, jotka jaksavat tehdä vaativaa ja monin tavoin kuormittavaa työtään apua tarvitsevien ihmisten hyväksi. Toivon ja uskon, että tätä opinnäytetyötä pystytään hyödyntämään kehitettäessä kotouttavan sosiaalityön alkuvaihetta. Jatkotutkimusaihe voisi olla asiakasnäkökulmasta selvittää jo mielestään onnistuneen kotoutumisen läpikäyneiltä maahanmuuttajilta, mitkä ovat ne asiat, joiden he itse kokevat tukeneen kotoutumista alkuvaiheessa ja miten heidän mielestään kotoutumisen omaehtoisuutta olisi mahdollista entisestään vahvistaa- ja onko se ylipäänsä mahdollista.

LÄHTEET

Alitolppa-Niitamo,A, Fågel, S. & Säävälä, M. 2013. Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto ry. Helsinki. Kirjapaino Fram.

Anis, M.2013. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat.s.147-161. Teoksessa Alitolppa-Niitamo,A, Fågel, S. & Säävälä, M. 2013. Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto ry. Helsinki. Kirjapaino Fram.

Alpo-tukirakenteessa opittua. Suosituksia ja hyviä käytäntöja maahanmuuton alkuvaiheen palveluihin. Työ- ja elinkeinoministeriö. Syyskuu, 2014. Julkaistu 10/2014.
Edita Prima Oy.

Avopalvelujen strategia 2014. Kaksi miljoonaa kärkihanketta. Tampereen kaupunki. Avopalvelujen johtokunta 2010. Luettu 20.11.2013
http://www.tampere.fi/hallintojatalous/

Arnkil, Tom & Eriksson, Esa. 1999. Kelluvia vuoropuhelurakenteita. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Tampere. Tammerpaino Oy.

Berry. J.W. 1997. Immigration, Acculturation and adaptation. Applied Psychology; an Internationa rewiev, 46 (1.), 5-68.

Berry, J.W. 2011. Integration and Multiculturalism: Ways towards Social Solidarity. Queen's University. Papers on Social Representations Volume 20, pages 2.1-2.21 (2011) Peer Reviewed Online Journal ISSN 1021-5573 © 2011 The Authors [http://www.psych.lse.ac.uk/psr/]

Buchert, U. 2015. Maahanmuuttajuuden institutionaaliset kategoriat. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 87/2015.

Caidi, N., Allard, D. & Quirke, L. 2010. Information practices of immigrants. Annual Review of Information Science and Technology 44(1), 492–529.

Chatman,E.1996.The impoverished life-world of outsiders. Journal of the AmericanSociety for InformationScience47(3),193–206.

Ekholm, E., Magennis,S. & Salmelin, L. 2005. Uusi alku-käsikirja pakolaisten valinnasta, vastaanotosta ja kotoutumisesta. Työministeriön julkaisuja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita.
13. osin uudistettu painos. Helsinki:Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Hämeenlinna: Tammi.

Holma, T.; Kankkunen, P.; Sipilä, T. & Suominen, T. 2007. Fokusryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmä hoitotieteellisessä tutkimuksessa: esimerkkinä tutkimus ITE-arviointimenetelmän käytöstä johtamisen työvälineenä. Hoitotiede Vol. 19, no 6/07, 305-313.

Huttunen, H-P., Karinen, R., Kivisik, K., Korhonen, I. Laine, H., Mikkonen, M. Prisada, J., Ruohomäki, I., Sallinen, S. 2012. Alkukartoituksen avuksi. Esimerkkejä kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen hyvistä käytännöistä. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 11/2012.
.
Hämäläinen, S. 2011. Uusi kotoutumislaki. Sisäasiainministeriö. Maahanmuutto-osasto.

Infopankki. Maahanmuuttajana Tampereella. Alkukartoitukset. Luettu 2.11.2013. (http://www.infopankki.fi/fi/tampere/elama-tampereella/maahanmuuttajana-tampereella#Alkukartoitukset%20uusille%20maahanmuuttajille)

Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. 2009. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:17.Yliopistopaino. Helsinki.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.

Jäppinen, A., Miettinen, M., Röppänen, P. Viinikainen, H. 2011. Maahanmuuttajien kotouttamisen toimintaprosessit. Toimintaprosessien kuvauksia. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. 7.6.2011, versio 1.0.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Karvinen, S.2000. Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Ammattikäytäntäntöjen ja tieteen suhde. Teoksessa Karvinen, S. & Pösö, T. & Satka, M. (toim.). Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Sophi. Jyväskylän yliopisto. Lievestuore: ER-Paino Ky, 9 – 31

Karvinen-Niinikoski,S., Rantalaiho Ulla-Maija & Salonen Jari.2007. Työnohjaus sosiaalityössä.Helsinki: Edita Prima Oy.

Kemppainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Koskinen, Simo & Urponen, Kyösti (1998) Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Tutkimusraportteja ja selvityksiä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Rovaniemi.

Kiintiöpakolaispolitiikka. 2013. Sisäasiainministeriö.
http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat/kiintiopakolaispolitiikka. Luettu

Korhonen, V. & Puukari S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva. PS-kustannus.

Korhonen V., Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. s.32-47. Teoksessa Alitolppa-Niitamo,A, Fågel, S. & Säävälä, M. 2013. Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto ry. Helsinki. Kirjapaino Fram.

Kunnat.net.2013.Maahanmuuttajien kotouttaminen. Luettu 14.11.2013. http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/maahanmuutto/kotouttaminen/Sivut/default.aspx

Kymlicka, W. 2000, Multiculral Citizenship. Oxford University.United States.

Laaksonen, M., Suhonen, M.& Suhonen, S. 2012. THL: n raportti: Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja sosiaalihuollon asiakirjasanasto. Juvenes Print - Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere.

Laki kotoutumisen edistämisestä. 30.12.2012/1386. http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386/. Annettu 30.12.2010. Luettu 16.11.2013.

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S.2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Itä-Suomen yliopisto.

Liebkind, K. 2000. Monikulttuurinen Suomi ; Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Tammerpaino. Tampere

Maahanmuuttajien palvelut. 2013. Työ-ja elinkeinotoimisto. http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/04_maahanmuuttajien_palvelut/index.jsp. Luettu 17.11.2013

Maahanmuutto. Pirkanmaa. 2013. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. http://www.elykeskus.fi/fi/ELYkeskukset/pirkanmaanely/Maahanmuutto/Sivut/default.aspx. Luettu 20.11.2013.

Morgan, David, L. & Krueger Rachard, A.1993. When to Use Focus Groups and Why. Teoksessa David L. Morgan (toim.) Successful Focus Groups. Advancing the State of the Art, 3-19. Sage publications, Newbury Park, London, New Delhi.

Pitkäranta, A.2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle työkirja. Satakunnan amk.

Puohiniemi, M. 2002. Arvot, asenteet ja ajankuva. Opas suomalaisen arkielämän tulkintaan. Limor kustannus. Vantaa.

Päivärinne, S. 1997. ”Jos olisi työtä ja toimeentulo” –maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa Viialainen, R. & Maaniittu, M. (toim.) 1997. Tehdä itsensä tarpeettomaksi. Sosiaalityö 1990-luvulla. Sosiaali-ja terveysalan tutkimus-ja kehittämiskeskus 1997, raportteja 213.

Pöyhönen, S.&Tarnanen, M.&Vehviläinen, E-M.&Virtanen, A. & Pihlaja, L. 2010. Osallisena Suomessa. Kehittämissuunnitelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Suomen kulttuurirahasto.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Hakapaino. Helsinki.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tammer-paino. Tampere

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Yliopistopaino. Helsinki.

Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Pieksämäki. RT-Print Oy.

Soilamo, O. 2008. Opettajan monikulttuurinen työ. Turun yliopiston julkaisuja, Väitöskirja. Turku. Viitattu 2.1.2014
http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/36550/C267.pdf?sequence=1

Steart, David W. & Shamdasani, Prem N. 1990. Focus Groups: theory and practice. California. Sage Publications.

Sue, D.W.& Sue, D. 1990. Conseling the culturally difference. Theory and practice. John Wiley&Sons. New york.

Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma 2010-2020. Tampere virtaa: Sujuvan kotouttamisen vastuullinen kaupunki. Hyväksytty kaupunginhallituksessa 7.12.2010.

Tampereen kaupunki.2013. Perhe ja sosiaalipalvelut. Maahanmuuttajat. Luettu 13.11.2013. http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/maahanmuuttajat.html

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä.

Työ ja elinkeinoministeriö. 2013. Kotouttamispalvelut. Luettu 19.11.2013. http://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien_kotouttaminen/kotouttamispalvelut

Valkama, K. 2012.Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Valtonen, K. 2000. Kotouttamissosiaalityö maahanmuuttajien integroinnin edistäjänä. Teoksessa Ritakallio, V-M. & Ervast, H. & Forssén, K. & Nurmi, K (toim.) 2000. Eriarvoisuutta paikantamassa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimus 55. Painosalama Oy, Turku.

Virtanen, P., Suoheimo,M., Lamminmäki,S. Ahonen,P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki. Tekesin katsaus 281/201

LIITTEET

Liite 1. Sähköpostikyselyn teemarunko

Sähköpostikysely kotouttavan sosiaalityön ohjaajille ja sosiaalityöntekijöille14.5.2014

1.Toimitko ohjaajana vai sosiaalityöntekijänä kotouttavassa sosiaalityössä?

2. Mitkä ovat mielestäsi työsi tärkeimmät tavoitteet?

3. Mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa omassa työssäsi?

4. Mitkä ovat työtehtäväsi oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan kotouttamisprosessin alkuvaiheessa (kronologisessa järjestyksessä asiakkuuden alkamisesta lähtien n. kolme ensimmäistä kk)

5. Mitkä ovat omasta mielestäsi tärkeimmät teemat koskien oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan vastaanoton alkuvaiheen prosessin kehittämistä tällä hetkellä?

Liite 2 Fokusryhmähaastattelun pääteemat

Opinnäytetyöhön liittyvän haastattelun pääteemat

1. Työnkuvat oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan kotoutumisen alkuvaiheessa (vastaanoton ensimmäiset kuukaudet; vastaanotto ja alkuvaiheen työskentely)

2. Oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan vastaanoton alkuvaiheen hyvin toimivat ja haasteelliset kohdat

3. Miten oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan vastaanoton alkuvaihetta olisi mahdollista kehittää ja miten työn tavoitteet voitaisiin entistä paremmin saavuttaa?