



Salli Allén
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan YAMK-tutkinto
Sosionomi (YAMK)
Opinnäytetyö, 2018

RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ VASTAAN- OTTOKESKUKSISSA

Nykytila ja mahdollisuudet

TIIVISTELMÄ

Salli Allén

Rakenteellinen sosiaalityö vastaanottokeskuksissa – nykytila ja mahdollisuudet
92 sivua, 2 liitettä

Joulukuu 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Arvo- ja yhteisölähtöinen työn kehittäminen

Sosiaali- ja terveystieteiden YAMK-tutkinto

Sosionomi (YAMK)

Opinnäytetyössä tutkittiin, millaista on turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa tehtävä sosiaalihuoltolain mukainen työ. Sen lisäksi selvitettiin, mitkä tekijät edistävät ja estävät rakenteellisen sosiaalityön toteutumista vastaanottokeskuksissa.

Aineistona olivat pääkaupunkiseudun vastaanottokeskuksissa työskentelevien sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut. Haastatteluihin osallistui yhteensä yhdeksän henkilöä: kolme sosiaaliohjaaja ja kuusi sosiaalityöntekijää. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluin ja haastattelusta saatu aineisto käsiteltiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla.

Tuloksista kävi ilmi, että vastaanottokeskuksissa tehtävä sosiaalialan työ on yksilöpainotteista, asiakasmäärät ovat suuria ja työn luonne on hektistä. Työn koettiin jäävän suurista asiakasmääristä johtuen pintapuoliseksi. Asiakkaat eivät kuulu turvapaikkastatuksesta johtuen kunnallisten palveluiden piiriin, joten vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluiden tehtävänä on selvittää eri ikäisten ja erilaisessa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden asioita. Tästä syystä työssä koettiin tärkeäksi sosiaalialan laaja-alainen asiantuntemus. Työhön tuo erityispiirteen myös se, että suomalainen palvelujärjestelmä on asiakkaille vieras.

Rakenteellinen sosiaalityö vastaanottokeskuksissa oli vähäistä, vaikka sille nähtiin olevan tarvetta. Rakenteellisen sosiaalityön estäviksi tekijöiksi mainittiin asiakastyön suuri määrä, sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osaamisen puute sekä organisaation kulttuuri. Edistävinä tekijöinä pidettiin osittain samoja asioita: organisaation kulttuuria, ammattitaitoa sekä toimivia yhteistyöverkostoja niin yksiköiden sisällä kuin myös niiden ulkopuolella.

Jotta rakenteellinen sosiaalityö saadaan osaksi vastaanottokeskusten työkäytäntöjä, on nykyisiä rakenteita ja työtapoja muutettava. Vastaanottokeskuksissa työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten on verkostoiduttava yli työnantajajoukkojen ja kehitettävä verkostotyötä myös keskusten ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Koska asiakasmäärät ovat suuria, on perinteisen yksilötyön rinnalle mietittävä ryhmämuotoisen sosiaalityön mahdollisuutta.

Asiasanat: Rakenteellinen sosiaalityö, sosiaalihuolto, turvapaikanhakija, vastaanottokeskus

ABSTRACT

Salli Allén

Structural Social Work in the reception centres – Reality and Opportunities

92 p., 2 appendices

December 2018

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Value and Community Based Development of Work

Master of social services

The aim of this study was to find out what law-based social welfare services in reception centres for asylum seekers are like. The other purpose was to find out what factors are advancing or preventing structural social work in reception centres.

The material of this study was the interviews of social workers and social advisors who worked in the reception centres in the Finnish capital area. The material contains nine interviews; three of social advisors and six of social workers. The interviews were half-structured focused interviews and the material was worked through with content analysis guided by theory.

In this study it was found out that social welfare work in the reception centres is focused on individuals, the number of clients is high and the nature of the work is hectic. Because of the high number of clients, it was experienced that the work was often left superficial. Because of the status of asylum seekers, the clients are not entitled to the municipal services. It means that the task of social services in the reception centres is to work with people in different life situations with wide themes. That was the reason why a wide experience and know-how from the social work was valued. The speciality of the work was the clients' unfamiliarity with the Finnish service-based society.

The structural social work in the reception centres was in practice scant though it was considered important and necessary. It was found out that the barriers in the structural social work were the high number of clients, lack of professional skills and the culture of the organisation. As advancing factors partly the same things were seen: the culture of the organisations, professional skills and working co-operation inside the centres as well as outside.

To get structural social work to be a part of fluent practice in the reception centres the current work practices and structures must be changed. The social workers and social advisors must create functional and active routes of co-operation between the other employers' reception centres and develop the co-operation outside of the reception centres. Because of the high number of clients, group-focused social work could be taken as a part of social work practices besides individually focused work.

Key words: asylum seeker, reception centre, social welfare, structural social work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	8
3 SOSIAALIHUOLTO	9
3.1 Sosiaalityö käsitteenä	9
3.2 Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä	10
3.3 Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut	12
3.4 Sosiaalialan eettiset periaatteet	13
3.5 Rakenteellinen sosiaalityö	16
3.6 Katsaus kansainväliseen sosiaalityöhön	21
4 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTOTYÖ SUOMESSA	24
4.1 Turvapaikanhakija	24
4.2 Vastaanottopalvelut ja asuminen vastaanottokeskuksessa	26
4.3 Sosiaalipalvelut vastaanottokeskuksessa	27
4.4 Tutkimusympäristöni	29
5 HAASTATTELUAINEISTON KERÄÄMINEN JA ANALYSOINTI	30
5.1 Haastattelut aineiston keruumenetelmänä	30
5.3 Teoriaohjaava sisällönanalyysi	34
6 SOSIAALIHUOLTO VASTAANOTTOKESKUKSISSA	36
6.1 Haasteltavien taustatiedot	36
6.2 Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnkuvat	39
6.3 Esimiestuki ja ohjeistus työhön	40
6.4 Yhteistyötahoja	43
6.5 Työn erityispiirteitä	46
6.6 Työn kuormittavuus ja motivoivat tekijät	49
7 VASTAANOTTOKESKUKSET JA RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ	51
7.1 Ajatuksia ja kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä	51
7.2 Rakenteellista sosiaalityötä estävät ja edistävät tekijät	55
8 TULOSTEN POHDINTA JA ARVIOINTI	58
8.1 Sosiaalialan työn todellisuus vastaanottokeskuksissa	58

8.2 Rakenteellinen sosiaalityö ja sen mahdollisuudet	65
8.3 Kehittämisehdotus kohti ryhmämuotoista sosiaalityötä	71
8.4 Luotettavuus ja eettiset kysymykset	74
8.5 Aiheita jatkotutkimuksiin	78
8.6 Opinnäytetyö prosessina ja oman oppimisen arviointia	79
LÄHTEET	82
LIITE 1. Suostumuslomake haastateltaville	88
LIITE 2. Haastattelukysymykset	90

1 JOHDANTO

Aikaamme leimaa erilaiset kriisit ja maailmalla tapahtuvat nopeat muutokset. Kansalliset ja globaalit muutokset, poliittinen ja ideologinen keskustelu ja ilmapiiri Suomessa sekä muualla maailmassa haastavat sosiaalialan työntekijöitä tuomaan äänensä kuuluville yhteiskunnalliseen keskusteluun. Rakenteellisen sosiaalityön tarve on nykyisessä tilanteessa voimakkaasti esillä. Nopeasti muuttuvassa maailmassa myös sosiaalialan työn on nähty tarpeelliseksi laajentua entisestään kohti yhteisöjä ja osaksi yhteiskunnallista keskustelua (Pohjola, Laitinen & Seppänen 2014, 10-11).

Maailmalla tapahtuvien muutosten syitä voidaan ajatella olevan ympäristökriisit, talouskriisit sekä pakolaisuuden ja siirtolaisuuden aiheuttamat yhteiskunnalliset muutokset. Maailman muuttuminen ja kriisien tuomat muutostarpeet ulottuvat myös sosiaalityöhön, eikä Suomi ole jäänyt tässä asiassa muutosten ulkopuolelle. Esimerkiksi Irakin tapahtumat ovat ihmisten liikkuvuuden myötä työllistäneet sosiaalihuollon kenttää myös Suomessa. Kriisien ja konfliktien keskeltä kotimaistaan paenneet henkilöt ovat tuoneet uudenlaisia haasteita sosiaalihuoltotyöhön: sota on aiheuttanut ihmisille usein sekä psyykkisiä että fyysisiä vammoja. (Ranta-Tyrkkö 2017, 274- 279.)

Maailman tapahtumien seurauksena Suomeen saapui vuonna 2015 ennätysmäärä turvapaikanhakijoita, 32 476 henkilöä. Vertailun vuoksi mainittakoon, että vuosittaiset turvapaikanhakijoiden määrät 2000-luvulla vaihtelivat 1500-6000 henkilön välillä. (Sisäministeriö.Vastuualueet.Maahanmuutto.Turvapaikanhakijat ja pakolaiset.) Vuoden 2015 suuren hakijamäärän seurauksena turvapaikanhakijateemasta tuli ajankohtainen ja tunteita herättävä puheenaihe sekä mediassa että yhteiskunnallisessa keskustelussa. Turvapaikanhakijamäärän äkillinen kasvu toi mukanaan suomalaiselle yhteiskunnalle monenlaisia haasteita. Uusia vastaanottokeskuksia perustettiin kovalla vauhdilla. Poliisiin ja maahanmuuttovirastoon oli rekrytoitava uutta henkilökuntaa, jotta saapuneet turvapaikanhakijat saataisiin rekisteröityä ja heidän jättämänsä turvapaikkahakemukset käsiteltyä.

Nyt muutama vuosi myöhemmin huomio on kiinnittynyt myös siihen, millaisia seurauksia ja epäkohtia kiire on tuonut tullessaan. Julkisuudessa on tuotu esiin esimerkiksi turvapaikanhakijoiden oikeusturvaan ja huolimattomasti tehtyihin viranomaispäätöksiin liittyviä seikkoja. Myös vastaanottokeskukset ovat saaneet kritiikkiä osakseen; tilanteen vaatimalla aikataululla vastaanottokeskuksiin ei ole saatu palkattua riittävää määrää ammattitaitoista henkilökuntaa hoitamaan lakisääteisiä palveluita. Keskustelu on laajentunut turvapaikanhakijoista paperittomien oikeuksiin ja kotouttamisen haasteisiin. Kuluneen kolmen vuoden aikana yhteiskunnassamme on tehty päätöksiä, jotka vaikuttavat suoraan turvapaikanhakijoiden elämään. Näistä esimerkkinä mainittakoon oleskeluluvan saaneiden henkilöiden perheenyhdistämiskriteerien huomattava kiristyminen. Tehdyt muutokset ovat herättäneet keskustelua ja eettisiä kysymyksiä ihmisoikeuksien toteutumisesta.

Vastaanottokeskuksissa tehdään joka päivä töitä turvapaikanhakijoiden kanssa. Siellä kuullaan turvapaikanhakijoiden kokemuksia ja huolenaiheita, nähdään arki ja samalla ollaan hyvin selvillä viranomaispäätösten muutoksista ja niiden suorasta vaikutuksesta turvapaikanhakijoiden elämään. Tämä korostuu erityisesti vastaanottokeskusten sosiaalihuollon asiakastyössä.

Vuoden 2015 turvapaikanhakijamäärä on tuonut sosiaalialan työlle monenlaisia uudistumistarpeita. Monikulttuurisen työn osuuden kasvu edellyttää uusia käytäntöjä, kulttuurisensitiivistä työtettä ja uutta osaamista. Lähivuosina tullaan näkemään, minkälaisen suunnan monikulttuurinen Suomi sosiaalisena yhteisönä omaksuu. (Kananoja 2017, 445.) Vaikka voimassa oleva sosiaalihuoltolaki (L1301/2014) korostaa rakenteellisen sosiaalityön merkitystä, julkisessa keskustelussa on kuultu vähän vastaanottokeskuksissa sosiaalihuoltotyötä tekevien näkemyksiä aiheesta.

Opinnäytetyössäni tutkin, millaista sosiaalialan työ vastaanottokeskuksissa on nykyhetkellä työntekijän näkökulmasta sekä millaisia esteitä ja mahdollisuuksia rakenteelliselle sosiaalityölle vastaanottokeskustyöstä löytyy. Aineistona on yhdeksän haastattelua, joihin osallistui vastaanottokeskuksissa työskenteleviä so-

siaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Vastaanottokeskuksissa tehtävä sosiaalialan työ on ollut hyvin marginaalinen osa sosiaalialan työkenttää ja sitä on tutkittu aiemmin melko vähän. Aiheesta on löydettävissä jonkun verran pro gradu-tutkielmia sekä ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä, mutta haastattelututkimusta, jossa näkökulmana olisi ollut vastaanottokeskussosiaalityö sekä rakenteellinen sosiaalityö, ei ollut löydettävissä. Aihe on ajankohtainen ja henkilökohtaisesti mielenkiintoiseksi sen tekee myös oma pitkä työhistoriani vastaanottokeskuksissa. Olen työskennellyt kahden eri työnantajan ylläpitämässä vastaanottokeskuksessa vuodesta 2005, ensin ohjaajana ja myöhemmin sosiaalitiimin sosiaaliohjaajana.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, millaista sosiaalialan työ on vastaanottokeskuksissa sekä millaisia esteitä ja mahdollisuuksia rakenteelliselle sosiaalityölle vastaanottokeskustyöstä löytyy. Aihetta tutkitaan työntekijöiden näkökulmasta. Aineistoni on pääkaupunkiseudulla sijaitsevien vastaanottokeskusten sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien haastattelut. Haastatteluaineistosta analysoitujen tulosten perusteella pohdin, miten vastaanottokeskusten sosiaalihuoltotyötä voisi kehittää sekä miten saada rakenteellinen sosiaalityö osaksi vastaanottokeskusten vakiintuneita työkäytäntöjä.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) Millaista on vastaanottokeskuksissa tehtävä sosiaalihuoltolain mukainen työ?
- 2) Mitkä tekijät edistävät tai estävät rakenteellisen sosiaalityön tekemistä vastaanottokeskusympäristössä?

3 SOSIAALIHUOLTO

3.1 Sosiaalityö käsitteenä

Sosiaalityö käsitteenä ja ammatillisena toimintana ei ole täysin yksiselitteinen. Sosiaalityön rinnalla on paljon lähikäsitteitä, kuten sosiaaliala, sosiaalipalvelu ja sosiaaliohjaus. Käsitteiden erot ja sisällöt eivät ole alan sisäisessäkään keskustelussa täysin selviä. (Kananoja 2017, 27-28.) Nykyistä edeltäneessä sosiaalihuoltolaissa (L710/1982) sosiaalityö määriteltiin olevan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa sekä muiden tukitoimien järjestämistä yksilöille, perheille sekä yhteisöille. Nykyisen lain voimaantuloon saakka voidaan ajatella myös sosiaaliohjauksen olleen osa sosiaalityötä. Voimassa olevan sosiaalihuoltolain myötä nyt puhutaan sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, joita ovat sosiaalityö ja sosiaaliohjaus (L1301/2014).

Koulutusrakenteiden muutoksella on ollut vaikutusta sosiaalityön sisältöön. Ammattikorkeakouluista valmistuneet sosionomit ovat sosiaalityöntekijöiden rinnalla toteuttamassa sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja. Tehtävänkuvat ovat muovautuneet koulutusrakenteiden muutosten myötä. Osa sellaista tehtävistä, jotka ennen olivat osa sosiaalityöntekijöiden työnkuvaa, hoitavat nyt sosionomikoulutuksen saaneet ammattilaiset. Tehtävien jaon uudistaminen on edennyt kunnissa eri tahtia. (Kananoja 2017, 28-29.) Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa todetaan seuraavasti (L 817/2015):

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävärakennetta ja tehtävien jakoa voidaan uudistaa ammattihenkilöiden osaaminen, ammattitaito ja koulutus huomioon ottaen, jollei laissa tai asetuksessa toisin säädetä, mikäli se on perusteltua asiakkaiden palveluntarpeiden, työjärjestelyjen ja sosiaalipalveluiden tuottamisen kannalta.

Sosiaalityöntekijän ammattioikeuden Valvira (sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto) myöntää henkilöille, jotka ovat suorittaneet Suomessa ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai joiden lisäksi on suoritettu pääaineopin-

not tai sitä vastaavat opinnot sosiaalityössä. Sosionomin ammattia voivat harjoittaa henkilöt, jotka ovat suorittaneet sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinnon Suomessa. (Talentia, 2016.)

3.2 Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä

Maailmanlaajuisesti sosiaalityötä edustaa järjestö nimeltään International Federation of Social Workers (IFSW). Järjestön tavoitteena on vahvistaa sosiaalityön yhteistä etiikkaa ja sisältöä sekä edistää niiden soveltamista erilaisissa yhteiskunnissa. Järjestön määrittämät sosiaalialan tehtävät ja tavoitteet ovat lisätä ihmisten hyvinvointia edistämällä heidän itsenäistä elämänhallintaansa sekä hyvinvointia tukevaa sosiaalista muutosta ja ihmissuhdeongelmien ratkaisuja. Taustateorian työssä käytetään sosiaali -ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa ja sen soveltamisessa tarvittavaa taitoa. Työn kohteena on vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Sosiaalialan työ ja sen periaatteet perustuvat ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin, jotka on kirjattu kansainvälisiin yleissopimuksiin. (IFSW 2014.)

Kananon (2017,30) mukaan Suomessa sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä liittyy pitkälti lain määrittämään sosiaalihuollon tarkoitukseen. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) 1§ :ssä määritellään, että sosiaalihuollon tarkoituksena on

- 1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta,
- 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta,
- 3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet,
- 4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa,
- 5) parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1—4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

Kananoja (2017, 30) viittaa myös sosiaalihuoltolain (L1301/2014) rakenteellisen sosiaalityön 7§:n sisältävän määritelmän sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä. Sen sisältöä tuon esiin tarkemmin luvussa 3.5 rakenteellisesta sosiaalityöstä.

Vertaillen IFSW:n määrittämää sosiaalialan tehtävää ja tavoitetta sosiaalityön yhteiskunnalliseen tehtävään Suomessa, huomioni kiinnittyy siihen, ettei suomalaisessa tehtävänkuvassa ole painotettu erikseen työtä ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Toisaalta määritelmät jättävät paljon väljyyttä sekä tulkinnan varaa. Tulkitsen esimerkiksi osallisuuden edistämisen olevan yhteydessä ympäristöön vaikuttamiseen. Suomalaisesta määritelmästä jää puuttumaan maininta kansainvälisistä yleissopimuksista, joissa käsitellään ihmisoikeuksia sekä yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteita. Kansainvälistä sopimuksista kiinni pitäminen voi toisinaan tuntua työssä itsestään selvyydeltä, mutta nykyhetken nopeassa tahdissa tapahtuvissa yhteiskunnallisissa muutoksissa niihin on syytä kiinnittää aiempaa enemmän huomiota.

Esimerkkinä mainittakoon hetkellinen sekasorto kunnissa liittyen paperittomien palveluihin, kun vuoden 2015 turvapaikanhakija-aallon seurauksena kunnat joutuivat yllättäen uusien haasteiden eteen. Mediassa ja sosiaalialan ammatillisessa keskustelussa pohdittiin kuntien toimintaohjeiden mahdollista ristiriitaa sosiaalialan etiikan kanssa. Epäselvää oli, miten apua pyytävien paperittomien henkilöiden kanssa tulisi toimia. Aiheet liittyivät muun muassa terveydenhuoltoon, majoitukseen sekä toimeentulotukeen. Jos työnantajatahon toimintaohjeet aiheuttavat ristiriitaisuutta oman ammattietiikan kanssa, sosiaalialan ammattilaisen on haettava tukea ja palautettava mieleensä oman työnsä eettiset perusperiaatteet, joihin sosiaalialan ammattilaisena on sitoutunut. Osa ammattitaitoa on arvioida kriittisesti työnantajatahon antamia ohjeita ja pohtia, millä tavoin omat työtä koskevat ratkaisunsa pystyy perustelemaan.

3.3 Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuoltoon sisältyy sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä yleis- ja erityislainsäädännön mukaiset sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. Toiminta on luonteeltaan sosiaalihuoltoa, kun sosiaalihuollon ammattihenkilöt kantavat vastuun palvelun toteuttamisesta. Sosiaalipalveluita ovat taas sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden että muiden asiakastyöhön osallistuvien henkilöstön toteuttamat palvelut. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 69.)

Sosiaalihuoltolain 15§:n mukaan sosiaalityön tehtävä kuvataan seuraavanlaisesti:

Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

Sosiaalihuoltolain 16§:n sosiaaliohjauksella tarkoitetaan

yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Sosiaalityön voidaan siis ymmärtää tarkoittavan sosiaalihuoltolain mukaan ainoastaan 15 §:n mukaisia palveluja, mutta arjessa käsitteet ovat vielä melko vakiintumattomat. Minulla oli tutkijana etukäteistieto, että tutkimusympäristössäni sosiaalipalveluita tuottavien sosiaalitiimien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työtehtävät ovat hyvin samankaltaisia ja päällekkäisiä. Osassa vastaanottokeskuksia on vaivannut pula sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista keskuksissa ovat todellisuudessa vastanneet sosiaaliohjaajat (Helsingin Sanomat 9.3.2018). Siksi opinnäytetyössäni ei paneuduta syvemmin näiden

kahden ammattiryhmän välisiin eroihin, vaan tutkitaan vastaanottokeskusten sosiaalipalveluita haastattelemalla sekä sosiaaliohjaajia että sosiaalityöntekijöitä vastaanottokeskusten sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tuottajina. Haastatteluissa puhekielessä käytettiin termiä ”vastaanottokeskus sosiaalityö”, vaikka virallisesti kyseessä ovat vastaanottokeskuksen sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, joihin sisältyy sekä sosiaalityö että sosiaaliohjaus.

3.4 Sosiaalialan eettiset periaatteet

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia pitää yllä sosiaalialan ammatillisen työn eettisiä ohjeita. Ohjeet ovat muokattu sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen liiton (IFSW) eettisestä periaatelausumasta Suomen oloihin sopiviksi. Eettisten ohjeiden tehtävänä on opastaa ja tukea ammattilaisia erilaisten eettisten päätösten tekemisessä sekä rajata yksittäisen työntekijän eettistä vastuuta. Eettinen toiminta edellyttää, että työntekijä arvioi vastaan tulevia tilanteita ja toimintaansa organisaationsa antaman vallan ja ammatillisen asiantuntemuksen vastapainoksi myös eettisiä periaatteita vasten. Eettisten periaatteiden toteuttamiseen vaikuttaa yksittäisen työntekijän lisäksi myös organisaation luomat edellytykset. Ammattietiikka on siis myös yhteisöllinen tehtävä ja koko työyhteisöä koskettava asia. (Raunio 2009, 90-91, 118.)

Talentia on päivittänyt ammattieettisen ohjeistuksena vuonna 2017. Ohjeiden keskeisimmät periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat ovat ihmisarvo, ihmisoi-keudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Ohjeet ovat yleisluontoiset eivätkä anna suoria neuvoja, miten ristiriitatilanteissa tulisi toimia. Eettisiä ongelmia saattaa esiintyä muun muassa silloin, kun yhteiskunnan resurssit ovat rajalliset tai tehokkuus- ja hyötynäkökulma on ristiriidassa asiakkaan edun kanssa. Ristiriitaisissa tilanteissa koetellaan myös työntekijän lojaalisuutta. Työntekijää ei vaadita olemaan lojaali ainoastaan asiakkaalle, vaan esimerkiksi myös asiakkaan epävirallisille sosiaalisille verkostoille, työnantajalle sekä kollegoille. (Raunio 2009, 110-111.)

Seuraavassa kuviossa (kuvio 1) on esitelty, mitä asioita Talentian eettiset periaatteet pitävät tarkemmin tarkasteltuna sisällään.



KUVIO 1. Eettiset periaatteet ja niiden sisällöt (Talentia 2017.)

Kuviossa 1 esitelty eettisten periaatteiden tarkempikaan tarkastelu ei anna selkeitä ohjeita, miten ammattityössä eettisiä ongelmia tulisi ratkoa. Tärkeää on ymmärtää, että ammattieettiset taidot kypsyvät kokemuksen myötä, kun ammattieettisiä ongelmia pohditaan käytännön työn yhteydessä. Sosiaalialan etiikka rakentuu jatkuvasta keskustelusta ja pohdinnasta muuttuvassa ja ennalta-arvaamattomassa toimintaympäristössä. Eettinen keskustelu on koko työyhteisön yhteinen tehtävä (Talentia 2017).

Satu Ranta-Tyrkön (2017, 285) mukaan ihmisoikeuksiin on sosiaalityössä suhtauduttu suopeasti ja niillä on myös legitimioitu koko sosiaalityön olemassaoloa. Samaan aikaan suhtautuminen on ollut melko kritiikitöntä. Ranta-Tyrkkö viittaa

Wronkan ja Staub-Bernasconin (2012) näkemykseen, jonka mukaan ero ihmisoikeusloukkausten tekijöiden ja uhrien välillä voi olla liukuva ja sosiaalityöntekijät voivat toimia vastoin ihmisoikeuksia ja alan ammattietiikkaa erimerkiksi pannesaan toimeen asiakkaiden kannalta haitallisia taloudellisia tai poliittisia päätöksiä. Sosiaalityötä voi paikoin syyttää taipumukseen selittää ongelmia esimerkiksi kulttuurilla tai uskonnolla, sen sijaan että etsittäisiin selityksiä yhteiskunnan syrjivistä rakenteista. (Ranta-Tyrkkö 2017, 284- 285.) Rakenteellisen sosiaalityön tarkoituksena on päästä edellä mainittua ajattelua syvemmälle ja etsiä asiantuntijuutta hyödyntäen ratkaisuja yhteiskunnan rakenteiden epäkohdista.

Vastaanottotyössä eettisen ristiriidan voi aiheuttaa esimerkiksi se, sopivatko palveluja tuottavan tahon omat arvot toteuttamaan Maahanmuuttoviraston tilaamaa palvelua. Esimerkkinä käytän tilannetta, jossa vastaanottokeskus on saanut tehtäväkseen päättää asiakkaan vastaanottopalvelut. Asumisoikeus keskuksessa päättyy ja henkilön status muuttuu turvapaikanhakijasta paperittomaksi. Palvelujen päättymisen seurauksena asiakas jää yhteiskunnan palveluiden ulkopuolelle ja vaille majoituspaikkaa. Eettinen kysymys on, toteutuuko tällaisessa tilanteessa vastaanottopalveluita toteuttavan Punaisen Ristin oma perusperiaate inhimillisyydestä tai riippumattomuudesta ja onko Maahanmuuttoviraston palveluiden tuottajilta edellyttämä toiminta linjassa järjestön omien periaatteiden kanssa. Punainen Risti sanoo riippumattomuuden nimissä säilyttävänsä itsemääräämisoikeutensa niin, että toiminnan on aina oltava järjestön omien periaatteiden mukaista (Punainenristi.Tutustu Punaiseen Ristiin.Seitsemän periaateetta).

Seuraava Ranta-Tyrkön kommentti viittaa kontekstissaan laajemmalti kansainväliseen sosiaalityöhön, mutta sopii myös nyky-Suomen tilanteeseen ja erityisesti vastaanottokeskuksissa tehtävään sosiaalialan työhön:

Sosiaalityön tulisi myös tarvittaessa pystyä sanoutumaan irti valtion harjoittamasta systeemisestä väkivallasta, jottei itse päätyisi sen toteuttajaksi. Sosiaalityön tulisi kyetä tukemaan konfliktista kärsineitä yhteisöjä ja vahvistamaan heidän ääntään yhteiskunnasta. Yksi eettisistä vaateista on, ettemme ole vaiti tai katso muualle silloin kun vääryyksiä tapahtuu. (Ranta-Tyrkkö 2017, 290-293.)

Viittaaminen valtion harjoittamaan väkivaltaan on onneksi Suomen kohdalla liioittelua, mutta monista eri tekijöistä johtuen Suomi on historiansa aikana joutunut kohtamaan melko vähän erilaisuutta moneen muuhun Euroopan valtioon verrattuna. Olemme valtiona melko kokemattomia kohtaamaan maahanmuuton tuomia monitasoisia haasteita. Tärkeää olisi pystyä tunnistamaan yhteiskuntamme mahdolliset syrjivät rakenteet ja ryhtyä toimeen niiden muuttamiseksi.

3.5 Rakenteellinen sosiaalityö

Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on huolehtia sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämisestä ulospäin tarvittaville tahoille sekä hyödyntää sosiaalihuollon asiantuntemusta yleisen hyvinvoinnin edistämiseksi (L 1301/2014, 7 §). Sen tavoitteita ovat oikeudenmukaisuus, tasa-arvon edistäminen sekä yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentäminen (Pohjola ym. 2014, 10-11).

Rakenteellinen sosiaalityö (structural social work) on tullut käsitteenä käyttöön 1970-luvulla. Käsitteenä se on kehittynyt osana radikaalin sosiaalityön liikettä, ja siihen on sulautunut vahvasti kriittisen sosiaalityön ja oikeudenmukaisuuden teoriaperinteitä. (Pohjola 2011, 209.) Pohjola (2014, 21-22) toteaa, että sosiaalityötä muutostyönä ja oikeudenmukaisuutta edistävänä toimintana on kytketty erilaisiin teorioihin, esimerkiksi kriittiseen teoriaan, radikaaliin teoriaan, sorron vastaiseen sosiaalityöhön (anti-oppressive social work), rakentavaan sosiaalityöhön (constructive social work) sekä rakenteelliseen sosiaalityöhön (structural social work).

Monet näistä teorioista hyödyntävät samankaltaisia ajatusmalleja; yhteistä niille on uudenlaisten ajatusmallien etsiminen, pyrkimys reagoida ja ymmärtää yhteiskunnallisia muutoksia sekä huomioida epätasa-arvoisia suhteita laajalti poliittisesti ja sosiaalis-taloudellisesti. (Pohjola 2014, 21-22.) Työn tavoitteet voivat olla pitkälti samoja, vaikka käytössä ovatkin erilaiset käsitteet. Henri Muotkan (2013, 45-46) pro gradu kirjallisuuskatsauksessa kävi ilmi, että rakenteellisesta sosiaalityöstä Suomessa puhutaan enemmän esimerkiksi yhdyskuntatyöstä kun taas kansainvälisessä keskustelussa käytettiin käsitettä radikaali sosiaalityö.

Rakenteilla, joihin rakenteellinen sosiaalityö kohdistuu, tarkoitetaan ihmisen toimintaympäristöä lähialueiden yhteisöistä aina yhteiskunnallisiin puitteisiin asti. Työn tausta-ajatuksena on, että ihmisen auttaminen tapahtuu parhaiten vaikuttamalla hänen elinolosuhteitaan muokkaaviin tekijöihin. (Pohjola 2014, 19.) Jos ajatellaan asiakasryhmänä turvapaikanhakijoita, lähialueiden yhteisöjä ovat kaikki erilaiset yhteisöt, joihin vastaanottokeskuksen sijainti tai turvapaikanhakijoiden osallistuminen tai pelkkä halu tulla osalliseksi kohdistuvat, esimerkiksi seurakunnat, järjestöt, urheiluseurat ja muu harrastus- ja vapaa-ajan toiminta sekä koulut. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen jatkuu yhteisöistä verkostotyöhön kunnallisten toimijoiden kanssa ja ulottuu pyrkimykseen tuoda esille työssä havaittuja epäkohtia poliittiseen päätöksentekoon saakka. Jyväskylän maalaiskunnan johtava sosiaalityöntekijä Maija-Riitta Markkanen on kuvannut käytännön rakenteellista sosiaalityötä seuraavanlaisesti (Markkanen 1998, 23):

Se on käytännössä vaikuttamista yhteisökäytäntöihin, osallistumista yhdyskuntasuunnitteluun, tiedon keräämistä ja välittämistä epäkohdista päättäjille.

Tärkeä osa sosiaalityötä tekevien ammattitaitoa on kyky säilyttää työsssänsä kriittinen ote ja kyseenalaistaa asioita sekä omassa työskentelyssään että ympäröivän yhteiskunnan rakenteissa. Kriittisellä sosiaalityön metodilla tarkoitetaan kykyä ajatella ja toimia reflektiivisesti; taitoa heijastaa ja arvioida omaa ammatillista työtänsä käytännöstä teoriaan ja toisinpäin, sekä ymmärtää poliittisten päämäärien vaikutus työn käytäntöihin. Kriittisessä teoriassa on yksinkertaistettuna kyse siitä, että yksilöiden ja yhteiskunnan nähdään olevan vahvasti muutoksellisessa yhteydessä toisiinsa. (Payne 2009, 91.) Edellä mainitussa on myös rakenteellisen sosiaalityön ydinajatus.

Suomessa tehtävässä sosiaalityössä on painottunut vahvasti yksilökohtainen työ. Yksilökohtaisessa työssä on tavoitteena ollut asiakkaan henkilökohtaisen elämäntilanteen parantaminen. Asiakastyön suuri työmäärä vinyt ajan sosiaalityön toimimiselta palvelujärjestelmän rakenteiden ja päätöksen teon tasolla. (Pohjola 2014, 17.) Raunion (2009,78) mukaan sosiaalityöntekijät ovat pitäneet

rakenteellista työtä periaatteessa tärkeänä, mutta sen käytännöt ovat olleet pitkään jäsentymättömät ja käytännön toteutus on jäänyt vähälle.

Nykyinen sosiaalihuoltolainsäädäntö (L 1301/2014, 7 §) korostaa rakenteellisen työn merkitystä. Lakiin on lisätty erillinen pykälä rakenteellisesta sosiaalityöstä ja sen tehtävästä. Sosiaalihuoltolain 7§ määrittää rakenteellisen sosiaalityön seuraavanlaisesti:

Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista,

2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi,

3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.

Kananojan (2017, 31) mukaan rakenteellisen sosiaalityön rooli etsii vielä paikkaansa moniammatillisessa hyvinvointityössä. Opinnäytetyössäni käytän termiä rakenteellinen sosiaalityö ja näkemykseni on, että rakenteellista sosiaalityötä voivat tehdä sekä sosiaalityöntekijät että sosiaaliohjaajat. Myös edellä mainitussa laissa puhutaan sosiaalihuollosta ja sosiaalipalveluista ja sen kautta syntyneestä asiantuntemuksesta. Raunion (2009, 79) mukaan 2000-luvun alussa sosiaalityöntekijöille on alkanut muodostua käsitys rakenteellisesta työstä osana heidän työtään. Sosiaalialan käytännöissä vakiintumatonta on kuitenkin yhä sisäinen erikoistuminen tai rakenteellisen työn tehtävien sijoittuminen uusiin organisaatiorakenteisiin (Kananoja 2017, 31).

Rakenteellisella sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalisten ongelmien rakenteellisten syiden ymmärtämistä ja pyrkimystä vaikuttaa järjestelmän rakenteisiin. Rakenteellisella sosiaalityöllä voidaan ajatella olevan kaksoistehtävä ja nämä tehtävät kietoutuvat käytännössä vahvasti toisiinsa. Toinen tehtävä on asiakkaana olevien huono-osaisten ryhmien asianajo ja heidän valtaistuminen toimimaan olosuhteiden parantamiseksi. Toinen tehtävä on taas pyrkiä muuttamaan yhteiskunnan rakenteita: vaikuttaa yhteiskunnalliseen ajatteluun, palveluihin ja päätöksentekoon. (Pohjola ym. 2014, 11; Pohjola 2014, 19.) Arkityönsä kautta sosiaalialalla työskentelevät näkevät yhteiskunnallisten muutosten seuraukset ihmisten elämässä. Rakenteellisen työn tavoitteena on välittää tämä arjessa kertynyt tieto eteenpäin päätöksentekijöille. Rakenteellinen sosiaalityö edellyttää työntekijältä ymmärrystä työnsä yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä rohkeutta kritisoida tehtyjä tai tekemättä jääneitä päätöksiä. (Raunio 2009, 79.)

Rakenteellisen sosiaalityön lähtökohtina ovat sosiaalityön yleiset eettiset periaatteet sekä perus- ja ihmisoikeudet. Koulutus antaa pohjan ymmärtää teoreettisesti yhteiskunnan, instituutioiden, yhteisöjen ja yksilöiden välistä vuorovaikutusta. (Hurtig, Nikupeteri, Laitinen 2004, 275.) Se on myös vahvasti sidoksissa ajallisuuteen ja on luonteeltaan poliittista. Tällä hetkellä erityisesti turvapaikanhakija- ja pakolaispolitiikassa muutokset tapahtuvat nopeasti ja rakenteellisen työn tekeminen vaatii ajankohtaisten asioiden aktiivista seuraamista.

Anneli Pohjola (2011, 219-220) on tiivistänyt rakenteellisen sosiaalityön neljään eri tehtäväalueeseen, jotka esittelen seuraavan kuvion avulla (kuvio 2).



KUVIO 2. Rakenteellisen sosiaalityön neljä tehtäväaluetta (Pohjola 2011, 219-220.)

Kaikissa neljässä tehtäväalueessa on vahva yhteiskunnallinen näkemys. Rakenteellisen työn tehtävät eivät ole kuitenkaan vastakohta yksilötyölle, vaikka pelkkä yksilötyö ei tehtäväalueissa tulekaan esiin. Tietotyön kohdalla mainittu asiakastyö voi olla yksilö- tai ryhmämuotoista, mutta tavoitteena on välittää asiakastyöstä saatua tietoa yhteiskuntaa hyödyttävästi kansalaisille ja päätöksentekijöille. Myös inklusiotyön asiakkaiden osallistaminen ja valtaistaminen voi tapahtua erilaisilla menetelmillä, mutta tausta-ajatuksena on luoda asiakkaille yhteiskunnassa enemmän vaikuttamismahdollisuuksia.

Asiakkaiden osallistaminen heidän elämänpiiriinsä liittyvissä yhteisöissä sekä tiedonvälitys sosiaalialan ammatillista osaamista hyödyntäen voidaan siis ymmärtää olevan keskeinen osa rakenteellista sosiaalityötä. Rakenteellinen sosiaalityö on ammatillisen asiantuntijuuden yhteiskunnallista hyödyntämistä sekä asiakkaiden äänen kuuluviin tuomista eri keinojen ja työmenetelmien avulla, ammatillisesti harkituissa konteksteissa. Rakenteellinen sosiaalityö on sosiaalialan ammattilaisen toteuttamaa yhteiskunnallista, ammatillista vaikuttamistyötä, jota ohjaavat sosiaalialan eettiset periaatteet. Rakenteellisen sosiaalityön tavoitteena on oikeudenmukaisuus, tasa-arvon edistäminen, heikompien äänen kuuluville saaminen sekä yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentäminen (Pohjola ym. 2014, 10-11).

Koska rakenteellisen sosiaalityön päätavoitteena on kehittää ja muuttaa rakenteita, se edellyttää myös olemassa olevien rakenteiden kriittistä tarkastelua. Avoimen kriittisen tarkastelun edellytyksenä voidaan olettaa olevan organisaatioiden oman viestintäkulttuurin sananvapaus kaikille työntekijöilleen. Sananvapaus oikeuttaa myös asiallisen kritiikin julkisessa keskustelussa liittyen organisaation omiin käytäntöihin. (Tiitinen 2017, 439-440.)

Sosiaalityö on yhteiskunnallista toimintaa ja yhteiskunnan luomat reunaehdot muodostavat pitkälti sosiaalialan työtehtävien sisällön. Näin ollen voidaan ajatella, että kokonaan rakenteista vapaata sosiaalityötä ei ole olemassakaan (Pohjola 2014, 18). Nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa rakenteellisen sosiaalityön tarve on kuitenkin noussut voimakkaasti esiin. Maailmalla tapahtuvat nopeat muutokset sekä poliittinen ilmapiiri haastavat sosiaalialan työntekijöitä osallistumaan yhteiskunnalliseen keskusteluun. (Pohjola ym. 2014, 10-11.)

3.6 Katsaus kansainväliseen sosiaalityöhön

Kansainvälisessä sosiaalityön keskustelussa 2000-luvulla on keskeiseksi teemaksi tullut ihmisoikeusnäkökulma, joka mielletään myös sosiaalityön globaaliksi arvolähtökohdaksi. Globalisaatiolla käsitteenä yritetään kuvata maailman tämän

hetkistä tilaa, maailman ”pientymistä”, sitä kuinka globaali ja lokaali ovat aiempaa vahvemmin kytköksissä toisiinsa. Lokaaleilla ilmiöillä voi olla maailmanlaajuiset vaikutukset. (Rauhala ym. 2017, 27-30.) Esimerkkeinä paikallisten ilmiöiden maailmanlaajuisesta vaikutuksesta ovat esimerkiksi sotien ja ympäristökriisien aiheuttama muuttoliike, taloudellisesti epävakasta yhteiskunnasta tulevien ihmisten hyväksikäyttö kehittyneiden maiden työmarkkinoilla, joka pahimmillaan täyttää ihmiskaupan tuntomerkit sekä laajalle levinnyt kansainvälinen terrorismi.

Healyn (2012, 12) määritelmän mukaan kansainvälinen sosiaalityö on inhimillisen hyvinvoinnin tarkastelua ja ymmärtämistä maailmanlaajuisessa merkityksessä. Healyn mukaan vielä ei ole olemassa varsinaista globaalia sosiaalityötä, vaan kansallinen sosiaalityö pyrkii kansainväliseen vuorovaikutukseen. Hänen määritelmänsä mukaan kansainvälinen sosiaalityö on käsitteensä laajempi kuin globaali sosiaalityö. (Healy 2012, 10-11.) Kansainvälisessä sosiaalityön keskustelussa 2000-luvulla korostui tärkeänä teemana myös vaikuttaminen sosiaalisen muutoksen aikaansaamiseksi (Rauhala, Jäppinen, Metteri, Ranta-Tyrkkö 2017, 27). Näkemykseni mukaan rakenteellinen sosiaalityö liittyy olennaisesti vaikuttamisteemaan, vaikka näkökulmia vaikuttamistyöhön löytynee myös rakenteellisen sosiaalityön ulkopuolelta.

Maailman muuttumisen myötä moni asia, sosiaalityö mukaan lukien, on tilanteessa, jossa on tarve arvioida uudelleen toiminnan perusteet ja tavoitteet. Koko ihmiskunnan tulevaisuuden kannalta tilanteeseen olisi löydettävä kokonaisvaltaiset ja kestävätkä ratkaisut. Se mahdollistuu tekemällä syväluotaavia poliittisia, kulttuurisia ja taloudellisia muutoksia sekä säilyttäen usko radikaalisti toisenlaiseen tulevaisuuteen. Ratkaisuja etsittäessä sosiaalialalla toimivat ammattilaiset ovat tärkeässä asemassa, sillä heillä on työnsä vuoksi usein hyvä tuntuma ihmisten arkeen ja sitä kautta myös palvelujärjestelmän epäkohtiin. Heidän voidaan olettaa myös tuntevan haavoittuvuutta aiheuttavia ja syrjäyttäviä kehityskulkuja ja niitä ylläpitäviä rakenteellisia ja poliittisia tekijöitä. Sosiaalityön vastuulla on näiden sosiaalisten epäkohtien esiin tuominen ja työstäminen siten, että myös muiden alojen toimijat ja päättäjät voivat ne ymmärtää. (Ranta-Tyrkkö 2017, 290-291.)

Maahanmuutto ja sen mukanaan tuomat haasteet ovat ajankohtaisia Euroopan lisäksi myös muualla maailmassa. Ihmisten liikkuvuus alueilta toisille lisääntyy jatkuvasti. Samaan aikaan toimia rajavalvonnan kontrollin tiukentamiseksi suunnitellaan ja toteutetaan jopa hyvin radikaalein keinoin. Ilmiö on monimutkainen sekä lähtömaissa että muuttoliikettä vastaanottavissa tahoissa. Lähtömaat menettävät työvoimaa ja vastaanottavissa maissa uudet tulijat pitäisi pystyä onnistuneesti integroimaan uuteen yhteiskuntaan. Segal (2012,73) näkee tilanteessa sosiaalityön roolin erittäin tärkeäksi. (Segal 2012, 73.)

Samoilla syillä, joilla aiemmin johdannossa perustelin rakenteellisen sosiaalityön merkityksellistä roolia vastaanottokeskustyössä, myös Segal (2012,73) toteaa sosiaalityön olevan avainasemassa maailmanlaajuisessa maahanmuuttoilmiössä. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevät sosiaalialan ammattilaiset ovat suorassa kontaktissa kyseiseen ryhmään ja tästä johtuen heillä on näkemystä ja mahdollisuus vaikuttaa asioihin sekä mikro-että makrotasolla. Segal (2012,73) näkee integraation onnistumisen kannalta tärkeäksi sosiaalityöntekijöiden osallistumisen yhteistyöhön, heidän potentiaalinsa vaikuttaa poliittiseen päätöksen tekoon ja hallintoon sen tiedon perusteella, mitä he asiakastyöstä saavat.

Sosiaalityön kansainvälisessä keskustelussa on nähtävillä painotus yhteiskunnallisen vaikuttamistyön tarpeellisuuteen. Ferguson & Woodward (2009, 163) kuvaavat myös Englannissa vallinneen pitkän hiljaisuuden sosiaalityön yhteiskunnallisen aktiivisuuden saralla. 2000-luvulla on ollut kuitenkin nähtävissä muutosta radikaalimman työotteen paluusta. Vaikka resurssit ovat olleet niukat ja henkilömäärät aloitteiden tekemiseen vähäisiä, useita aloitteita saatu laitettua käyntiin ja palveluiden käyttäjien ääntä on saatu kuuluville päätöksentekijöille saakka. (Ferguson & Woodward 2009,163)

Ferguson & Woodward (2009, 163) kertovat olevansa mukana liitossa Social Work Action Network (SWAN), jonka vuosittaiset konferenssit on otsikoitu ”Social Work: A profession worth fighting for?” Vuodesta 2006 lähtien konferenssien teemat ovat liittyneet pitkälti turvapaikanhakijoiden tilanteeseen. SWAN on innostanut osallistujiaan paikallisryhmien perustamisiin, joissa kampanjoidaan paikall-

lisesti tärkeiden asioiden puolesta. Näitä paikallisryhmiä oli vuonna 2008 oli Englannin lisäksi perustettu Kreikkaan, Intiaan ja Japaniin. Edellä mainitut seikat viestivät osaltaan ammatillisen yhteiskunnallisen aktiivisuuden heräämisestä kyseisissä maissa ja ovat positiivinen alku vaikuttamistyön kasvulle. (Ferguson & Woodward 2009,163.)

Yksi sosiaalityön hyvin tärkeä tehtävä voidaan ajatella siis olevan vaikuttaminen ja asiakkaiden äänen kuuluville tuominen. Kun vääryyksiä tapahtuu, eettinen vaade on puuttua epäkohtiin, eikä suunnata katsetta muualle. Tällainen työote vaatii rohkeutta ja saattaa tuntua epämukavalta jopa osasta sosiaalialan ammattikunnan edustajia. Se saattaa olla myös vaarallista olosuhteissa, joissa väkivalta ja ihmisoikeuksien polkeminen on tavanomaista. (Ranta-Tyrkkö 2017, 295.)

Ranta-Tyrkkö (2017, 295) esittelee Staub-Bernasconin ja Wronkan vuonna 2012 ratkaisuksi ehdottamaa sosiaalityön kolmannen mandaatin vahvistamista perinteisempien käytäntöjen rinnalle. Kaksi edellistä sosiaalityön mandaattia ovat kontrolli ja tuki. Kolmas mandaatti rakentuisi sekä sosiaalityön tieteellisteoreettiselle että eettiselle perustalle sekä turvaisi osaltaan sosiaalityön kriittistä potentiaalia suhteessa vallitseviin käytäntöihin ja normeihin. Kolmannen mandaatin avulla sosiaalityössä olisi esimerkiksi helpompaa pohtia, palvelevatko tietyt lait todella kansalaisia sekä tarkoitustaan ja kehittää kriittisempää ja radikaalimpaa otetta sosiaalityön toteuttamiseen. (Ranta-Tyrkkö 2017, 295.)

4 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTOTYÖ SUOMESSA

4.1 Turvapaikanhakija

Suomi on valtiona sitoutunut erilaisin sopimuksin antamaan kansainvälistä suojelua sitä tarvitseville henkilöille. Sitoumuksen perustana on Geneven vuoden 1951 pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus (pakolaissopimus), muut kansainväliset ihmisoikeussopimukset sekä EU-lainsäädäntö. Kansainvälistä

suojelua Suomesta haetaan jättämällä turvapaikkahakemus. Kansainvälisellä suojelulla tarkoitetaan Suomessa pakolaisasemaa tai toissijaista suojeluasemaa. Ulkomaalaislaki määrittää perusteet ja menettelyt, joilla kansainvälistä suojelua annetaan. (Sisäministeriö.Vastuualueet. Maahanmuutto. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset.)

Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan henkilöä, joka on ilmoittanut Suomessa rajan-tarkastusviranomaisille tai poliisille hakevansa turvapaikkaa. Turvapaikanhakija ei ole sama asia kuin pakolainen. Hakemuksen jättämisen jälkeen maahanmuuttoviraston tehtävänä on selvittää, onko turvapaikkaa hakeva henkilö oikeutettu pakolaisstatukseen tai toissijaiseen suojeluun.(Migri.Luvat ja kansalaisuus.Turvapaikka Suomesta.) Turvapaikkahakemuksen käsittelyn ajan turvapaikanhakijoilla on laillinen oikeus oleskella Suomessa. Kansainvälistä suojelua hakeva henkilö eli turvapaikanhakija on prosessinsa aikana oikeutettu vastaanottopalveluihin (L 746/2011.)

Turvapaikkahakemuksen käsittelee Suomessa Maahanmuuttovirasto eli Migri (Migri.Luvat ja kansalaisuus.Turvapaikka Suomesta). Hakemuksen käsittelyajoissa on paljon eroja tapauksesta ja sen yksityiskohdista riippuen. Ensimmäistä haastatteluaikaa saattaa joutua odottamaan kuukausia, joskus puhuttelu tehdään ensimmäisten Suomessa olo päivien aikana. Parhaimmillaan prosessi voi olla käsitelty hyvinkin nopeasti, joskus koko prosessin läpikäyminen valitusvaiheeseen vie jopa vuosia.

Ensimmäisen päätöksen saamisen jälkeen Migrin tekemästä päätöksestä on mahdollisuus valittaa hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeuden päätöksestä on mahdollisuus valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Valitusprosessin ajan turvapaikanhakijat ovat yhä oikeutettuja vastaanottopalveluihin. (Pakolaisneuvonta.Tietoa pakolais-ja ulkomaalaisoikeudesta.Kansainvälinen suojelu.) Turvapaikanhakijat eivät kuulu kotouttamislain piiriin, kotouttamistoimenpiteet koskevat vain kotikuntamerkinän saaneita maahanmuuttajia eli käytännössä jo oleskelulupansa saaneita henkilöitä (L1386/2010).

4.2 Vastaanottopalvelut ja asuminen vastaanottokeskuksessa

Turvapaikanhakijoiden vastaanotto- ja palveluita ohjaa laki kansainvälistä suojelua saavan vastaanotosta. Maahan tullessaan turvapaikanhakija rekisteröidään jonkun vastaanottokeskuksen asiakkaaksi ja tämän keskuksen on järjestettävä asiakkailleen lain määrittämät vastaanottopalvelut. Vastaanottopalveluihin kuuluvat majoituksen lisäksi vastaanotto- ja käyttöraha, sosiaali- ja terveyspalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut sekä lain määrittelemä työ- ja opintotoiminta. Vastaanottopalveluina voidaan järjestää myös ateriat. Ateriat huomioidaan vastaanottorahapäätöksissä, ateriapalvelukeskuksissa vastaanottorahan määrä on huomattavasti vähäisempi kuin ei ateriapalveluita tarjoavissa keskuksissa. (L746/2011.)

Vastaanottokeskuksissa turvapaikanhakijoille tarjotaan samankaltaiset sosiaali- ja terveyspalvelut, kuin kunnat tarjoavat kantaväestölle ja oleskeluluvan saaneille. Palvelut turvapaikanhakijoille ovat kuitenkin rajatummat: vastaanotto- ja käyttörahanormit ovat pienemmät kuin kuntalaisten perustoimeentulotuki, terveydenhuolto kattaa vain akuutin ja välttämättömän hoidon (turvapaikkaprosessin aikana ainoastaan lapsilla on oikeus laajempiin palveluihin), sosiaalihuollon välttämättömän tarpeen arvioi vastaanottokeskusten sosiaalityöntekijät ja työntekijöiden oikeutta on rajoitettu. (L746/2011.)

Vastaanottokeskusten määrä vaihtelee turvapaikanhakijoiden määrästä riippuen. Uusia keskuksia perustetaan tarpeen tullen nopeasti ja vastaavasti toiminnassa olevia keskuksia tarpeen tullen lakkautetaan nopeasti. Esimerkkinä havainnollistetaan, että vastaanottokeskuksia oli Suomessa vuoden 2014 lopussa 28, vuoden 2015 lopussa vastaanottokeskuksia oli 212 ja nyt vuonna 2018 elokuussa vastaanottokeskuksia on 43. Keskuksia on sijoitettu ympäri maata, eteläisin keskus löytyy tällä hetkellä Hangosta ja pohjoisin keskus Rovaniemeltä. (Migri.Palvelut.Vastaanottokeskukset.)

Käytännön toimintaa vastaanottokeskuksissa ohjaa, suunnittelee ja valvoo Maahanmuuttovirasto. Vastaanottokeskuksia ylläpitävät kuitenkin keskenään hyvin erilaiset toimijat, esimerkiksi Maahanmuuttovirasto, kunnat, järjestöt ja yritykset.

Kaikkien keskusten on tarjottava asiakkailleen samat vastaanottopalvelut ja keskuksissa toimitaan samojen periaatteiden mukaisesti. (L746/2011.)

Vastaanottokeskusmajoitus voi toteutua ruokapalvelukeskuksessa, jossa keskus tarjoaa asukkailleen ruoan, tai keskuksessa, jossa on omat tai yhteiset keittiöt ja ruoka laitetaan itse. Majoitus voi tapahtua myös keskuksen ulkopuolella, yksityismajoituksessa. Turvapaikanhakija voi halutessaan järjestää majoituksensa itse. Hänen on ilmoitettava kirjallisesti osoitteensa ja esitettävä vuokrasopimus tai muu selvitys majoituksestaan vastaanottokeskukselle, jonka asiakkaaksi hänet on rekisteröity. Osoitteen ilmoittaminen ja vuokrasopimuksen tai selvityksen esittäminen ovat edellytyksenä muiden vastaanottopalvelujen saamiselle. (L746/2011.)

4.3 Sosiaalipalvelut vastaanottokeskuksessa

Laissa kansainvälistä suojelua saavien vastaanotosta (L746/2011) pykälä 25 määrittelee vastaanottokeskuksissa tarjottavat sosiaalipalvelut seuraavanlaisesti:

Kansainvälistä suojelua hakevalla, tilapäistä suojelua saavalla ja ihmiskaupan uhrilla, jolla ei ole kotikuntalaissa tarkoitettua kotikuntaa Suomessa, on oikeus saada sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:ssä tarkoitettuja sosiaalipalveluja, jos sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi ne välttämättömiksi sinä aikana, jona henkilö on oikeutettu vastaanottopalveluihin tai jona hän on auttamisjärjestelmässä.

Sosiaalihuoltolain 15 §:ssä tarkoitettua sosiaalityötä ja 16 §:ssä tarkoitettua sosiaaliohjausta tekee vastaanottokeskuksessa sosiaalihuollon ammattihenkilö. Työhön kuuluu neuvontaa, ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.

Vastaanottokeskuksissa sosiaalihuollosta vastaa sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista koostuva sosiaalitiimi. Sosiaalipalveluita vastaanottokeskuksissa toteuttaa sosiaalitiimin lisäksi myös ohjaustiimi, jonka työntekijöiltä ei välttämättä

vaadita sosiaalihuollon ammatillista koulutusta. Sosiaalipalveluiden toteutumisesta viime kädessä ovat kuitenkin vastuussa sosiaalihuollon ammattihenkilöt.

Asiakkaiden elämäntilannetta vastaanottokeskuksissa leimaa odotus, ennakoimattomuus sekä epävarmuus tulevasta. Vuonna 2016 Maahanmuuttovirasto teki Suomessa yhteensä 28 208 turvapaikkapäätöstä, joista myönteisiä oli joka neljäs (27%), kielteisiä puolet (51 %). Loput hakemukset joko raukesivat tai jätettiin tutkimatta esimerkiksi siksi, että turvapaikkahakemus oli jätetty jo aiemmin johonkin toiseen EU:n jäsenvaltioon (Jauhiainen 2017, 7). Vastaanottovaiheen sosiaalihuoltotyössä painottuu kulttuuriorientaatio, kriisityö, huolenpidollinen työ sekä turvan varmistaminen. Lisäksi työssä korostuu arkea jäsentävien rutiinien rakentaminen ja niiden tukeminen (Anis 2017, 322).

Lähes koko vastaanottokeskusasiakkuuden asiakkaat elävät epävarmuudessa tulevaisuutensa suhteen ja tämä seikka luo sosiaalityölle omat erityispiirteensä. Turvapaikkaprosessin kestosta mahdollisine valitusprosesseineen ei ole varmaa etukäteistietoa, se voi olla hyvinkin nopea tai pahimmillaan kestää jopa vuosia. Turvapaikanhakijan oikeudet ovat rajoitetut ja varsinainen kotouttaminen alkaa virallisesti vasta silloin, kun henkilö on saanut oleskeluluvan. Sosiaalityöntekijä tai asiakas itse eivät voi juurikaan vaikuttaa turvapaikkaprosessin kestoon tai lopputulokseen. Asiakkuus voi myös päättyä äkillisesti, esimerkiksi niissä tapauksissa, kun asiakas päättää itse poistua maasta tai hänet käännytetään viranomaisten toimesta.

Vastaanottokeskussosiaalityöstä löytyy melko vähän aiempia tutkimuksia. Nina Ruokoniemi (2014) on tehnyt pro gradu-tutkielmaansa kirjallisuuskatsauksen tavoitteenaan saada vastaus, miten turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävää sosiaalityötä kuvataan kansainvälisissä tieteellisissä artikkeleissa. Ruokoniemi jäi pohtimaan, millaisia kuvauksia turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä olisi saatu, jos aineistona olisi ollut vastaanottokeskuksissa sosiaalityötä tekevien haastattelut. (Ruokoniemi 2014.) Opinnäytetyöni antaa osaltaan siihen vastauksen; aineistona on nimenomaan työntekijöiden haastattelut.

Ruokoniemen saamien tutkimustulosten mukaan turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä korostui yhteisöllinen työorientaatio: sosiaalityön tulisi

tukea turvapaikanhakijoiden oikeuksia, sopeutumista yhteisöihin, ohjata tarvittaviin palveluihin, ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä sekä tarjota kuntouttavia palveluita. Sosiaalityöntekijöiden tehtäviin ajateltiin kuuluvan myös yhteiskunnallisen keskustelun ylläpito ja turvapaikanhakijoiden oikeuksien puolustaminen. Tutkimuksen tuloksissa perinteisten ohjauksen ja neuvonnan työmenetelmien lisäksi turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä tuli vahvasti esiin sosiaalityöntekijän asianajajarooli (advocate). Asianajarooli tarkoittaa, että sosiaalityöntekijän tehtäväksi nähtiin turvapaikanhakijoiden oikeuksien ja etujen ajaminen sekä paikallisella että valtakunnallisella tasolla sisältäen turvapaikkapolitiikkaan vaikuttamisen. (Ruokoniemi 2014, 38-54.)

Ruokoniemi teki omasta tutkimusaineistostaan johtopäätöksen, että turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä sosiaalityön työprosessi ei ole kovinkaan suunnitelmallinen eikä tavoitteellinen. Tätä johtopäätöstä tukee myös oma kokemukseni vastaanottokeskuksessa tehtävästä sosiaalihuoltotyöstä. Ruokoniemi puhuu reaktiivisesta työprosessista, jossa reagoidaan välittömään ja kiireelliseen palveluiden tarpeeseen. Hän korostaa, että reaktiivinen työtapo ei tarkoita samaa kuin kriisiytyö. Reaktiivisella työprosessilla tarkoitetaan, että palveluiden tuottaminen ei perustu huolellisesti harkittuun suunnitelmaan vaan on enemmänkin ”tulipalojen sammuttelua”, reagoidaan, kun on pakko. (Ruokoniemi 2014, 44-46.) Tätä johtopäätöstä vahvistavat myös omasta aineistostani saadut tulokset.

4.4 Tutkimusympäristöni

Pääkaupunkiseudulla toimi keväällä 2018 yhteensä neljä eri vastaanottokeskusta. Pääkaupunkiseudun vastaanottokeskuksia ylläpitivät tuolloin kolme eri toimijaa: Helsingin kaupunki, Suomen Punainen Risti sekä Luona. Helsingin kaupungilla ja SPR:llä on pidempi historia vastaanottokeskustoiminnasta, Luona on aloittanut vastaanottokeskustoiminnan vasta vuonna 2015.

Helsingin vastaanottokeskukseen kuuluu hallinnollisesti kolme eri toimipistettä. Kaarlenkadun ja Punavuoren asuntolatyyppiset vastaanottokeskukset sekä erillinen toimipiste yksityismajoituksessa asuville turvapaikanhakijoille. SPR:llä on

pääkaupunkiseudulla ainoastaan yksi vastaanottokeskus. Luonalla vastaanotto-keskuksia oli pääkaupunkiseudulla keväällä 2018 yhteensä kolme: kaksi keskusta Espoossa ja yksi Vantaalla. Keskuksissa oli asuntolat sekä palveluja yksityismajoittujille. Ainoastaan SPR:n keskuksessa asuntolassa asuvat valmistivat itse ruokansa, muut olivat niin sanottuja ruokapalvelukeskuksia.

Sekä Luonan että SPR:n asuntolatyypiset keskuksset ovat niin sanottuja odotusajan vastaanottokeskuksia, niissä majoittuvat turvapaikanhakijat odottavat päätöstään Maahanmuuttovirastosta. Maahan saapuessaan he saattoivat olla majoittuneena alkuvaiheen jossain toisessa niin kutsutussa transit-keskuksessa. Transit-keskukset sijaitsevat lähellä Maahanmuuttoviraston puhuttelupisteitä ja usein puhuttelun jälkeen on edessä siirto toiseen, odotusajan keskukseseen. Helsingin kaupungin ylläpitämät asuntolamaiset keskuksset ovat transit-keskuksia. Kaikki Helsingin kaupungin keskuksista haastattelemani työntekijät työskentelivät kuitenkin yksityismajoittujien toimipisteessä.

5 HAASTATTELUAINEISTON KERÄÄMINEN JA ANALYSOINTI

5.1 Haastattelut aineiston keruumenetelmänä

Aineistonani on pääkaupunkiseudun vastaanottokeskuksissa työskentelevien sosiaalitiimin sosiaaliohjaajien tai sosiaalityöntekijöiden haastattelut. Haastattelut toteutin alkuvuodesta 2018. Haastateltavia oli yhteensä yhdeksän henkilöä. Tein kuusi haastattelua ja kolmelta tutkittavalta sain vastaukset avoimiin haastattelukysymyksiini kirjallisena. Haastattelukutsuissa vastaajalla oli mahdollisuus valita, vastaisiko hän kysymyksiin kirjallisesti vai osallistuuko haastattelutilanteeseen kasvotusten.

Haastattelukysymykset ovat opinnäytetyöni liitteenä (liite 2). Haastattelu oli jaettu teemoiltaan kahteen osaan. Ensimmäisen osan tarkoitus oli selvittää, millaista

haastateltavien työ tällä hetkellä on ja toinen osio keskittyi rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuuksiin heidän työssään.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus ja aineiston keruutavaksi valitsin puolistrukturoidut teemahaastattelut. Haastattelu sopii tiedonkeruumenetelmäksi silloin, kun tutkitaan mielipiteitä, ajattelua, käyttäytymistä tai ilmiöitä. Keskustelun avulla aiheesta on mahdollista saada syvällisempää tietoa. (Kananen 2014, 80.) Teemahaastattelut ovat Suomessa tehtävässä laadullisessa tutkimuksessa yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä. Teemahaastattelussa kyseessä on tutkijan aloitteesta tapahtuva keskustelu, jossa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa saamaan selville häntä kiinnostavat asiat. (Eskola & Vastamäki 2010, 26.)

Teemahaastatteluissa haastattelutilanne on keskustelunomainen. Haastattelun kysymykset tai teemat koostuvat tutkijaa kiinnostavista laaja-alaisista aihealueista, joihin ei voi vastata lyhyesti. Kasvotusten tehtävien haastattelujen tarkoituksena on myös se, että kun asioista keskustellaan vuorovaikutteisesti, keskustelusta nousee esiin uusia asioita ja kysymyksiä keskusteltavaksi. Siksi teemahaastatteluksi ei voi kutsua esimerkiksi sähköisesti liitteenä lähetettäviä kysymyksiä, vaan tiedonkeruutapa perustuu vuorovaikutukseen. (Kananen 2013, 93.)

Vaihtoehtoisena aineistonkeruutapana harkitsin alussa avointa kyselylomaketta tutkittavasta aiheesta, mutta pidin siinä aineistonkeruutavassa riskinä alhaista vastausprosenttia. Ryhmähaastatteluihin taas haastateltavien määrä oli näkemykseni mukaan vähäinen. Tyypillisesti ryhmähaastatteluihin haastatteluun osallistuvien henkilöiden määrä on 6-12 osallistujaa (Smithson 2008, 358). Haastateltavien henkilöiden määrä olisi ollut riittävä vain yhteen ryhmähaastatteluun ja käytännössä sopivan ajankohdan ja paikan sopiminen olisi tuonut paljon lisähaasteita, koska haastateltavat eivät työskennelleet samassa paikassa.

Puolistrukturoiduissa teemahaastatteluissa haastateltaville esitetään samat kysymykset, mutta haastattelija ei anna valmiita vastausvaihtoehtoja vaan haastateltavalla on mahdollisuus vastata kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastatteluissa taas teema-alueet on etukäteen mietitty, mutta käsiteltäville aiheille ei ole sen

tarkempaa muotoa tai järjestystä. (Eskola & Vastamäki 2010, 28.) Uskon saaneeni tutkimukseeni kattavampaa aineistoa haastattelujen avulla kuin mitä olisin saanut pelkillä kyselylomakkeilla. Tekemällä yksilöhaastattelut sain aiheesta perusteellisemmat vastaukset, mitä olisin saanut tekemällä ryhmähaastattelut, koska yhden haastateltavan kanssa käytetty aika oli näin pidempi. Kaikki tutkittavat henkilöt työskentelivät pääkaupunkiseudun alueella, joten liikkuminen haastateltavien luo oli helppoa ja yksilöhaastattelut oli käytännössä helppo toteuttaa.

Päädyin antamaan haastattelukutsuissa haastateltaville kuitenkin mahdollisuuden valita, tulenko tekemään haastattelun paikan päälle tai vastaavatko he kysymyksiin kirjallisena. Jos haastateltava valitsi kirjallisen vastaustavan, kerroin, että saattaisin joutua tarkentamaan vastauksia vielä myöhemmin sähköpostitse. Parin haastateltavan kohdalla näin toiminkin.

Haastatteluhetket ovat ainutkertaisia vuorovaikutustilanteita. On monia asioita, joihin voi yrittää etukäteen varautua. Eskola ja Vastamäki (2010,40) kehottavat ennen varsinaisten haastattelujen tekemistä tekemään niin sanotun esihaastattelun, jossa saattaa tulla esiin ongelmakohtia haastattelurungon rakenteessa ja samalla pystyy varmistamaan teknisten asioiden toimivuuden, esimerkiksi nauhurin käytössä huomioitavat seikat. Ennen varsinaisten haastattelujen toteutusta testasin haastatteluni kysymykset ja arvioidun keston koehaastattelemalla vastaanottokeskuksessa työskentelevää siskoani. Pyysin kysymysrunkooni palautetta ja sen perusteella tein vielä pieniä muutoksia ennen varsinaisia haastatteluja. Tuplavarmistin haastattelujen nauhoituksen onnistumisen käyttämällä sekä nauhuria että puhelinta. Koska nauhoitin haastattelut, en joutunut juurikaan tekemään muistiinpanoja haastatteluiden aikana.

Teemahaastatteluissa yksi tärkeä vaihe on miettiä haastateltavien valikoitumista - kenet haastateltaviksi valitaan tai mistä haastateltavat löydetään, sekä millä heidät saadaan motivoitumaan mukaan tutkimuksen tekoon. Laadullisessa tutkimuksessa ei puhuta otannasta tai otoksesta, ne ovat Kanasen mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen käsitteitä. Laadullisessa tutkimuksessa kyseessä on Kanasen mukaan enemminkin ”harkinnanvarainen” tai ”teoreettinen otanta” – tutkittavan ilmiön kannalta tyypillinen tapaus. (Kananen 2013, 94.)

Eskola ja Vastamäki (2010, 27-28) esittävät, että haastatteluun suostumisella näyttäisi olevan kolme motivaatiotekijää. Haastattelun avulla haastateltavalle tulee mahdollisuus saada mielipiteensä kuuluville, toisaalta haastattelussa voi tyydyttyä tarve kertoa omista kokemuksistaan tai sitten haastateltavalla voi olla takana aiempi positiivinen kokemus osallistumisesta tieteelliseen tutkimukseen.

Haastateltavien löytyminen tutkimukseeni sujui melko vaivattomasti. Kun tutkimusluvut oli myönnetty, kahdessa yksikössä esimiehet laittoivat sähköpostin potentiaalisille haastateltaville ja haastateltavat olivat yhteydessä suoraan minuun. Tällä tavoin sain kontaktin moneen haastateltavaan. Kolmannessa yksikössä, jossa olin itse lähiaikoina työskennellyt, sovin haastatteluajat suoraan haastateltavien kanssa ilman esimiestä. Olin kertonut heille jo aiemmin opinnäytetyöni aiheesta ja he olivat osoittaneet kiinnostuksensa osallistua tutkimukseen antamalla haastattelut. Yhdeksäs haastateltava löytyi, kun olin tekemässä paikan päällä haastattelua hänen kollegalleen. Moni kertoi kokevansa tutkimuksen aiheen tärkeänä ja mielenkiintoisena ja motivoiminen tutkimukseen osallistumiseen oli näin helppoa.

Neljä haastatteluista toteutui vastaajien työpaikalla ja työajalla. Kaksi haastattelusta tehtiin käytännön syistä ja haastateltavien toiveita kuunnellen haastateltavien vapaa-ajalla, toinen näistä kirjastossa haastattelua varten varatussa tilassa ja toinen tutkijan kotona. Kaikilla haastateltavilla oli esimieheltä saatu lupa toteuttaa haastattelut ja vastata kysymyksiin työajallaan.

Haastattelupaikan valikoitumisella on merkitystä haastattelutilanteeseen, haastattelupaikka ei ole yhdentekevä. Esimerkiksi liian muodollinen ja vieraalta tuntuva ympäristö haastateltavan kannalta voi tehdä tilannetta turhan jäykäksi ja vaikuttaa siihen, kuinka haastateltava pystyy rentoutumaan ja keskittymään haastatteluun. Haastateltavan ”kotikentällä” on usein mahdollisuus haastattelun suhteen antoisampaan lopputulokseen. Toisaalta esimerkiksi haastateltavan kotona tehtävässä haastattelussa voi tulla esiin paljon ulkopuolisia häiriötekijöitä, jotka osaltaan vaikuttavat haastattelun sujumiseen. Paikka ei ole yhdentekevä ja etukäteen on hyvä yrittää huomioida erilaisten paikkoja hyviä ja huonoja puolia. (Eskola & Vastamäki (2010, 29-31.)

Haastattelupaikkavalinnat olivat onnistuneet. Missään haastattelussa ei tullut mitään merkittävää ulkopuolista häiriötekijää, joka olisi vaikuttanut haitallisesti haastattelun toteutumiseen. Työpaikoilla tehtäviin haastatteluihin haastateltavat olivat varautuneet järjestämällä haastattelun ajaksi rauhallisen tilan ja laittaneet puhelimensa siksi aikaa pois.

Aloin purkamaan haastatteluita ääninauhoilta eli litteroimaan aina mahdollisimman pian tekemäni haastattelun jälkeen. Tällä tavoin litterointiurakka muodostunut turhan raskaaksi ja käydyt keskustelut olivat vielä tuoreessa muistissa. Yhden haastattelun litterointiin kului kaltaiseltani kokemattomalta litteroijalta keskimäärin yksi työpäivä. Päätin tehdä litteroinnin kuitenkin itse, koska samalla pystyin käymään läpi ja pohtimaan suurpiirteisesti keräämäni aineistoa ja aloittamaan ajatusprosessia aineiston analyysistä.

Litteroin melko sanatarkasti koko haastattelutilanteen, mutta jätin pois tutkimustehtäväni kannalta merkityksettömät täytesanat. Litteroidessa kuvasin kuitenkin esimerkiksi mietintätauoit. Keräämästäni haastatteluaineistosta litteroitua tekstiä analysoitavaksi kertyi fontilla Arial 12 ja rivivälillä 1 yhteensä 61 sivua, kirjallisista vastauksista tekstiä tuli 15 sivua eli molemmista yhteensä 76 sivua. Haastatteluiden kestot vaihtelivat puolesta tunnista hieman reiluun tuntiin.

5.3 Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Aloitin aineiston läpikäymisen haastatteluaineiston lukemisella ja sen jälkeen lähdin poimimaan olennaisia asioita, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini. Aineiston läpikäymisessä oli hyötyä siitä, että litteroin haastattelut itse. Koska haastattelut ovat puoliksi strukturoituja, haastatteluaineistosta teemojen etsiminen oli melko helppoa. Haastattelukysymykset muodostivat jo valmiit yläteemat, joiden pohjalta erittelin sisältöä.

Metodi, jolla haastatteluista saatua aineistoa analysoin, on teoriaohjaava sisällönanalyysi. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, joka sopii opinnäyte-

työni kaltaisen haastatteluaineiston sekä kirjallisesti täytettyjen avointen kyselyiden analysointiin. Analyysimenetelmänä sisällönanalyysia puoltaa myös haastattavieni lukumäärä. Sisällönanalyysia varten haastatteluaineistoni oli sopivan kokoinen. Menetelmä ei vaadi määrällisesti suurta joukkoa tutkittavia. (Rubin & Babbie 2010, 246.)

Lähestymistapani on induktiivinen, tarkoituksena oli saada yleisempää käsitystä vastaanottokeskuksen sosiaalityöstä yksittäisiä työntekijöitä haastatteleamalla. Tutkimusaineistosta saaduista merkityksistä kokosin sanallisesti yhteen tutkimuksen tulokset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91,95, 103; Rubin & Babbie 2010, 241.) Vastaanottokeskuksen sosiaalihuoltotyötä on tutkittu aiemmin melko vähän, joten ei ole olemassa aiempia tutkimustuloksia, joihin omaa aineistoa voisin suoraan vertailla.

Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa teoria toimii apuna analyysin etenemisessä ja voi tuoda uusia näkökulmia tutkittavaan asiaan. Aineiston analysointi etenee aineiston ehdoilla, mutta sen lisäksi analysoinnissa hyödynnetään olemassa olevia teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97, 117) Teoriaohjaavan ero teorialähtöiseen analyysiin on se, että teorialähtöisessä analyysissä tavoitteena on teorian uudistaminen. (Vilka 2015, 172.) Olemassa olevan teorian uudistaminen ei ollut opinnäytetyöni tavoite eikä siten soveltunut aineistoni analysointimetodiksi. Teoriaohjaavassa analyysissä yhdistyy mielestäni tähän tutkimukseen sopivalla tavalla aineistolähtöisyys sekä teoria. Tuloksia analysoidessani alaluokat ovat syntyneet aineistolähtöisesti, mutta yläluokat on tuotu valmiina olemassa olevaan teoriaan pohjautuen.

Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössäni on sosiaalihuoltolaki ja sen määrittämät palvelut sekä rakenteellinen sosiaalityö. Näitä käsitteitä tarkastelin syvemmin opinnäytetyöni teoriaosuudessa ja käsitteitä käytettiin myös haastatteluista toteutettaessa. Halusin silti lähestyä aineistoani sen ehdoilla ja päästä yhdistelemään luovasti aineistosta mahdollisesti yllättäviä esiin tulleita asioita, mutta taustateoriaan nojautuen. Eskolan ja Suorannan mukaan laadullisten aineistojen rikkaus onkin erilaisten analysointitapojen runsaus. Jos yksi analysoin-

titapa ei tunnu toimivalta, voi aina koettaa soveltaa toisenlaista tapaa. Analysointitavat eivät ole kovinkaan selkeärajaisia vaan käytännössä usein kietoutuvat toisiinsa. (Eskola & Suoranta 1998, 162-163.) Sisällönanalyysin mielenkiintoinen puoli on, ettei se ole sidottu tiukasti vain yhteen teoreettiseen tulkintaan. (Payne & Payne, 2004, 52.)

Tekemäni kysymysrunko (liite 2) sisälsi monta kysymystä, eikä tulosten auki kirjoittamisessa ollut tarkoituksenmukaista teemoitella tuloksia kysymys kysymykseltä. Käytin yläluokkina teoriaan pohjautuvia tutkimuskysymyksiäni 1) Millaista on vastaanottokeskuksessa tehtävä sosiaalihuoltotyö sekä 2) Rakenteellinen sosiaalityö vastaanottokeskuksissa. Näiden teoriaan pohjautuvien otsikoiden alle muotoilin alaluokkien otsikot aineistolähtöisesti ja pyrin poimimaan aineistosta loogisia kokonaisuuksia.

6 SOSIAALIHUOLTO VASTAANOTTOKESKUKSISSA

6.1 Haasteltavien taustatiedot

Tavoitteenani oli saada tasaisesti haastateltavia kaikista kolmesta eri toimijan ylläpitämästä vastaanottokeskuksesta ja tämä toteutui. Kolme haastateltavaa työskenteli SPR:n keskuksessa, kolme Luonalla ja kolme Helsingin kaupungin ylläpitämässä vastaanottokeskuksessa. Haastatteluihin osallistui kolme sosiaaliohjaajaa ja kuusi sosiaalityöntekijää. Yhdeltä toimijalta kaikki osallistuneet olivat sosiaalityöntekijöitä, mutta kahdelta muulta edustettuina olivat sekä sosiaaliohjaajan että sosiaalityöntekijän nimikkeellä työskentelevät henkilöt.

Yksi haastateltavistani työskenteli vastaanottokeskuksessa, jossa ei ollut ollenkaan yksityismajoitusasiakkaita. Kolme haastateltavaa työskenteli keskuksessa, jossa oli ainoastaan yksityismajoittujia. Muiden asiakkaat koostuivat sekä vastaanottokeskuksessa asuvista sekä yksityisesti majoittuvista. Haastateltavia oli

kolmesta eri asuntolatyypistä vastaanottokeskuksesta, joista kaksi oli niin sanottuja ruokapalvelukeskuksia, yhdessä asiakkaat valmistivat itse ruokansa. Yksi asuntolakeskuksista on tarkoitettu vain miesasiakkaille. Asiakaspaikat keskuksissa vaihtelivat 100 – 450 välillä. Yksityismajoittajien asiakaskapasiteetti keskuksissa oli 249 – 1000 henkilöä.

Sosiaalityöntekijän tehtävissä toimivilla henkilöillä oli ylempi korkeakoulututkinto, yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisterin tutkinto, joista viidellä oli pääaineena ollut sosiaalityö. Yksi haastateltavista oli suorittanut tutkintonsa ulkomailla. Sosiaaliohjaajilla oli koulutustaustana sosionomi amk. Työhistoriat olivat haastateltavilla keskenään melko vaihtelevat. Kolme vastaajista oli työskennellyt vastaanottokeskuksissa aiemmin muissa tehtävissä (ohjaaja, vastaava ohjaaja) ja neljällä taas nykyinen työtehtävä oli ensimmäinen kosketus vastaanottokeskusmaailmaan. Aiempaa työkokemusta sosiaalialalta ennen nykyistä työtehtäväänsä vastaajilla oli 1/2 - 10 vuotta. Työkokemusta vastaanottokeskuksen sosiaalityössä työskentelystä haastateltavilla oli 1/2 - 3 vuotta.

Koska haastateltavat vertaavat edempänä vastaanottokeskustyötä muuhun sosiaalialan työkokemukseensa, alla olevasta taulukosta (taulukko 1.) käy ilmi vastaajien ammattinimikkeet, koulutus sekä aiempi työkokemus sosiaalialan työstä.

TAULUKKO 1. Haastateltavien työkokemus sosiaaalialalta

Ammattinimike	Koulutus nykyiseen työtehtävään	Työkokemus vuosina (sis. kokemuksen nykyisestä työstä)	Aiempi sosiaali-alan työkokemus ennen nykyistä työtehtävää
Sosiaaliohjaaja	Sosionomi AMK	1-9 vuotta	lastensuojelu, päiväkodit, sosiaaliohjaus kunnan nuorten tiimissä, vastaanotokeskuksen ohjaus- sekä esimiestyö
Sosiaalityöntekijä	YTM, VTM	3- 10 vuotta	lastensuojelu (sekä ohjaus- että sosiaalityö) , vastaanotokeskus sosiaalityö, sairaalososiaalityö sairaalapsykiatria, nuorten päihdepsykiatria, aikuissosiaalityö, koulukuraattori, sosiaalian ohjaustyö ulkomaalaisten säilöön- toyksikössä

Aikaisempi työkokemus ennen vastaanottokeskustyötä vastaajien kesken oli hyvin vaihteleva, osalla sitä oli jo kymmenen vuoden ajalta ja osa vastaajista oli tullut lähes suoraan koulun penkiltä alle vuoden sosiaalialan työkokemuksella. Kokemusta vastaanottokeskuksen sosiaalitiimissä työskentelystä ei kenelläkään ollut kolmea vuotta enempää. Sekä sosiaaliohjaajista että sosiaalityöntekijöistä löytyi kuitenkin henkilöitä, joilla oli aiempaa kokemusta vastaanottokeskuksen muista työtehtävistä tai muusta maahanmuuttajatyöstä (ulkomaalaisten säilönottoyksikkö). Kuten myöhemmin tulee opinnäytetyöni tuloksistakin ilmi, mistä tahansa sosiaalialan työkokemuksesta on vastaanottokeskustyössä hyötyä, sillä asiakastyöhön voi sisältyä teemoja lastensuojelusta vanhustenhuoltoon. Tiimin sisäisestä laaja-alaisesta sosiaalialan työhistoriasta on työssä hyötyä.

6.2 Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnkuvat

Ainoastaan yksi vastaajista kertoo, että sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät tekevät heidän yksikössään kokonaan eri työtä. Kyseisen vastaajan mukaan tehtävänkuvien eriyttämiseen ja päällekkäisyyksien välttämiseen on tehty paljon töitä. Työtehtävät ovat jaettu sosiaalihuoltolain mukaisesti niin, että erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat ovat sosiaalityöntekijöiden asiakkaita ja muut asiakkaat tapaavat sosiaaliohjaajia. Sosiaaliohjaajat hoitavat päivystysvastaanoton ja asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijälle joko heidän, ohjaustiimin tai moniammatillisen palaverin kautta.

Edellä mainitun kaltaista työnjakoa oli suunnitteilla myös toiseen keskukseseen, josta haastattelin kahta työntekijää. Keskukseseen oli hiljattain vasta saatu oma sosiaalityöntekijä. Työnkuvat olivat vielä muotoutumassa, mutta sosiaalityöntekijälle oli suunnitelmissa ohjata haasteellisimpia perhe-caseja sekä haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä sosiaaliohjaajien kautta. Sosiaaliohjaajien oli tarkoitus hoitaa jatkossakin päivystysluonteinen vastaanotto ja sosiaalityöntekijän asiakasmäärät olisivat näin ollen pienempiä kun sosiaaliohjaajien ja hänellä olisi näin ollen enemmän aikaa perehtyä vaativimpiin asiakastapauksiin.

Yhdessä yksikössä, josta tutkimukseeni osallistui kolme haastateltavaa, työnjako oli selkeä, mutta virassa olevat sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät tekivät kuitenkin pitkälti samaa työtä. Erona oli se, että sosiaalityöntekijöillä oli asiakkainaan perheet ja erityisen haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt, sosiaaliohjaajilla yksi maahan tulleet asiakkaat. Ainoastaan tässä keskuksessa oli kaikille asiakkaille nimetty oma työntekijä sekä sosiaali-että terveystieteiltä.

Neljännessä tutkimukseeni osallistuvassa yksikössä haastateltavat kuvailevat työnjakoa epäselväksi. Työntekijöiltä on tullut aloite tehtävänjaon selkiyttämiseksi, mutta tilanne oli vielä haastatteluita toteuttaessa avoinna. Keskuksessa sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työtehtävät ovat olleet välillä samat ja välissä on ollut erilaisia kokeiluja työtehtävien selkiyttämiseksi, mutta mikään käytännöstä ei ollut vielä päässyt vakiintumaan. Kuitenkin kaikista haavoittuvimmat asiakkaat on pyritty viime aikoina ohjaamaan sosiaalityöntekijälle. Näillä työnjakojärjestelyillä yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä kuitenkin koki, ettei ehdi tekemään lakisääteistä sosiaalityötä, koska hänen oletettiin tekevän myös sosiaaliohjausta.

6.3 Esimiestuki ja ohjeistus työhön

Tutkimukseeni osallistui haasteltavia kolmen eri tahon ylläpitämästä vastaanotokeskuksesta ja haastatteluissa kävi ilmi, että organisaatorakenteet eli tahojen ylläpitämissä keskuksissa olivat keskenään kovin erilaiset. Tämän vuoksi kokemukset esimieheltä saadusta tuesta vaihtelivat voimakkaasti riippuen siitä, missä keskuksessa haastateltavat työskentelivät. Saman ylläpitäjän alaisuudessa työskentelevien näkemykset esimiestuesta olivat kuitenkin hyvin samankaltaisia.

Keskuksessa, jossa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien esimiehenä toimi johtava sosiaalityöntekijä, kaikki työntekijät olivat tyytyväisiä esimieheltä saatuun ammatilliseen tukeen ja asiantuntemukseen. Yksikössä oli yhden haastateltavan kuvaamana myös monilukuinen ja kokenut sosiaalityön tiimi ja haasteltava koki, että sosiaalityötä arvostettiin. Lähiesimiehen tuki oli haastateltavien mukaan saatavilla.

Toisella toimijalla esimiestasolla ei sosiaalityön substanssiosaamista ollut. Haastateltavat kokivat työn itsenäiseksi ja tuki asiakasasioihin saatiin joko muilta kollegoilta tai Migrin sosiaalihuollosta vastaavalta ylitarkastajalta. Ohjaus koettiin kuitenkin jotakuinkin riittäväksi ja yksi haastateltava totesi, että hänen ammattitaitoonsa luotetaan.

Kolmannella toimijalla ei myöskään koettu olevan esimiestasolla substanssiosaamista. Työssä koettiin olevan aika omillaan, apua työhön liittyviin kysymyksiin pyydettiin Migristä, kuten edellisessä kappaleessa työntekijät kertoivat tehneensä. Yksi haastateltavista kertoo kaivanneensa johtavaa sosiaalityöntekijää, jolta olisi voinut saada tukea ja neuvoja nimenomaan sosiaalityötä koskeviin kysymyksiin. Esimiesten sosiaalialan osaamisen puute herätti myös jännitteitä ja epäluottamusta. Kaksi vastaajaa kertoo, että työhön saadut ohjeet joko esimiehiltä tai ohjeistavalta taholta olivat joko lainvastaiset tai jos työntekijä olisi toiminut annettujen ohjeiden mukaan, hän olisi voinut joutua ”epämukavaan” tilanteeseen sen vuoksi. ” Toisaalta itse pitää miettiä, että tekee ne päätökset ja kantaa se vastuu”, yksi haastateltava toteaa.” Meidän esimiehillä ei ole sosiaalialan koulutusta ja sen takia uskon, että he eivät tarpeeksi ymmärrä, mikä on työn sisältö ja mitä vastuuta tullaan kantamaan”, toteaa toinen haastateltava.

Ohjeistukset työhön tulevat Migriltä ja lisäksi kahdessa tutkimukseen osallistuneessa yksikössä työnkuvat sosiaalialan tehtäviin oli tarkennettu työnantajaorganisaation taholta. Kolmannessa yksikössä joko työnantajaorganisaation ohjeita ei ollut tai kukaan haastateltavista ei tuonut niitä esille. Haastatteluista kävi ilmi, että Migrin ohjeistuksia sovellettiin eri tavoin keskuksesta riippuen. Työhön liittyvät ohjeet ja lainsäädäntö kuvattiin nopeasti muuttuvaksi, ” täytyy yrittää olla ajan hermoilla koko ajan”.

Vaikka työnkuva on selkeä, työn rajaaminen ja tasapuolisuus tuntuivat kahdesta haastateltavasta epäselvältä. Ohjeiden mukainen ”akuutti ja välttämätön” koettiin haastavana käytännössä määritellä. Yli puolet haastateltavissa kokee, että aika ei riitä ohjeiden mukaiseen työn tekemiseen:

Esimerkiksi, että pitäisi selvittää asiakkaiden haavoittuvuus kahdessa viikossa, niin miten se on mahdollista, kun ei sitä luottamusta pysty kahdessa viikossa saamaan.

Migrin ohjeita ei koettu käytännönläheisinä eikä selkeinä. Kokemukseen ohjeiden selkeydestä vaikutti selkeästi työnantajaorganisaation antamat ohjeistukset. Yksikössä, jossa työn ohjeistukseen oli panostettu ja sosiaalityön- ja ohjauksen mallin sosiaalityöntekijä oli itse luonut, tilanne vaikutti hyvin selkeältä:

Kaiken kaikkiaan sosiaalihuollon ammattihenkilöstön työnkuva vastaanottokeskuksessa on yksinkertainen: me teemme sosiaalihuoltolain mukaista työtä ja toimimme ikään kuin turvapaikanhakijan kotikuntana.

Toisenlaista ääripäätä edusti keskus, jossa sosiaalihuollon työnkuvat oli määritelty organisaation tasolla, haastateltavan mukaan ilman sosiaalialan osaamista. Lisäksi sosiaalihuollon työnkuvat poikkesivat saman työnantajatahon sisällä alueellisesti toisistaan:

Tää on ollut sellainen asia, jota mä olen tuonut työnantajaorganisaatiossa esiin, että miten on mahdollista, että kaikki saavat määritellä itse, mitä se sosiaalityö on, vaikka se jo oikeasti vastaanottolaissa määritellään, että vastaanottokeskusten täytyy tarjota ne sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut niitä tarvitseville, tai kun se sosiaalihuollon ammattihenkilö niin arvioi. Eli se on hyvin selkeä, mitä vastaanottolaki edellyttää. Mutta sitten kun otetaan esimerkiksi se mun työnkuva, niin se ei reflektoi ollenkaan sitä vastaanottolakia. Sieltä on jätetty se sosiaalihuoltolaki kokonaan pois.

Kummassakaan näitä kahta ääripäätä edustavassa keskuksessa esimiestasolla ei ollut haastateltavien mukaan sosiaalialan vahvaa substanssiosaamista. Erona näiden kahden eri toimijan välillä oli kuitenkin se, että toisessa yksikössä oli luotettu sosiaalityöntekijän omaan ammattitaitoon ja hän oli itse saanut luoda mallin sosiaalihuollon työhön sekä työnjakoon. Organisaatiotasolla määritellyssä sosiaalihuollon työnkuvassa sen sijaan näyttää tulevan esiin sisältöosaamisen puute ja lopputulos käytännön työssä ei ole toimiva.

6.4 Yhteistyötahoja

Tärkeimmiksi yhteistyötahoiksi haastateltavat nimeävät toiset vastaanottokeskukset, Migrin, Poliisin, Rajavartiolaitoksen, TE-keskuksen, kunnat, Kelan ja Oikeusaputoimiston sekä muut yksityiset oikeudellista neuvontaa tarjoavat tahot. Lapsiperheasiakkaiden kanssa yhteistyötä tehdään paljon myös koulujen ja lastensuojelun kanssa. Yhteydenpito edellä mainittujen tahojen kanssa on vastausten perusteella säännöllistä ja lähinnä puhelimitse ja sähköpostitse tapahtuvaa yhteydenpitoa ja keskittyi lähinnä yksittäisten asiakkaiden asioiden hoitoon, se ei sisältänyt juurikaan mahdollisten työn haasteiden yhdessä pohtimista tai tiedon välittämistä yleisellä tasolla yhteistyökumppaneille. Muutama vastaaja kertoo käyneensä puhumassa tai osallistuneensa yhteistyöpalaveriin kunnan kanssa ja mainitsee ELY-keskuksen yhteistyöpalaverit.

Muita mainittuja yhteistyötahoja ovat myös siirtolaisjärjestö IOM, HeSeta (kansalaisjärjestö, joka toimii seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvien aseman parantamiseksi Uudellamaalla), Kidutettujen kuntoutuskeskus, Sos. ja kriisikeskus, SOPU-hanke (kehittämishanke, jonka tavoitteena on ennaltaehkäistä kunniakäsityksiin liittyviä konflikteja ja väkivaltaa), Monika-naiset, Joutsenon vastaanottokeskuksen hanke ihmiskaupan uhrien auttamiseksi, Helsingin diakonisalaitoksen Vamos-hanke, lääkärikeskus Aava ja psykiatrit, tulkkifirmat ja vapaaehtoistoimijat sekä järjestöt.

Alueellinen yhteistyö, jolla tarkoitettiin myönteisen kuvan luomista vastaanottotoiminnasta ja yhteistyötä alueen asukkaiden kanssa todettiin tärkeäksi, mutta se oli eri syistä melko vähäistä. 1000 asiakkaan yksityismajoituspisteen asukkaat asuvat eri puolella pääkaupunkiseutua, eikä kyseissä yksikössä työskennelleet vastaajat tämän vuoksi kokeneet tarpeelliseksi aktiivista yhteistyötä alueella, jossa palvelupiste sijaitsee. Kaksi keskuksista lisäksi olivat sijoitettu alueelle, jossa vastaanottokeskustoimintaa oli ollut jo yli kymmenen vuoden ajan ja lähi-alueella oli melko vähän asutusta. Yksi keskuksista, joka oli perustettu alueelle, jossa vastaanottokeskustoimintaa ei ollut aiemmin ollut, alueellinen yhteistyö oli korostunut alkuvaiheessa, mutta vähitellen hiipunut. Alkuvaiheessa yhteydessä

oltiin oltu myös naapurussovittelijaan, koska yhteydenottoja keskuksen ulkopuolelta oli tullut runsaasti, mutta tilanne oli vastaajan mukaan rauhoittunut nopeasti. Haasteltava, joka oli työskennellyt aiemmin muissa vastaanottokeskuksissa pääkaupunkiseudun ulkopuolella, arveli, että pienillä paikkakunnilla yhteistyö eri toimijoiden kanssa on sujuvampaa. Pääkaupunkiseudulla toimijoita on niin paljon, että se tekee yhteistyöstä haastavampaa.

Alueellinen yhteistyö ymmärrettiin myös yhteistyönä kunnan viranomaisten kanssa ja se tuli ilmi useammassakin vastauksessa. Yhteistyötä kuntien kanssa tehdään liittyen lasten koulupaikkoihin sekä siinä vaiheessa, kun asiakas on saanut myönteisen oleskelulupapäätöksen ja hänen palvelunsa siirtyvät kuntien vastuulle. Sosiaalityön rooli vastaanottokeskustyössä oli vastaajien mukaan usein opastaa ja tuoda näkökulmaa kunnallisille toimijoille turvapaikanhakijoiden oikeuksista ja tilanteista:

...vastaanottokeskuksen sosiaalityön rooli on usein muistutella muille toimijoille, että turvapaikkaa hakevat, etenkin lapset, ovat tavallisia ihmisiä epätavallisessa tilanteessa. Turvapaikanhakijoiden kanssa törmää kahdenlaiseen tulkintaan: joko heitä pidetään ansaitsemattomina apuun tai heidän ongelmansa ylitulkitaan ”traumanäkökulmasta”, jolloin kaikki normaalitkin reaktiot tulevat tulkituiksi ongelmiksi. Hyvänä esimerkkinä tilanne, jossa lapsi on levoton koulussa. Koulu saattaa tulkita lapsen traumatisoituneeksi, vaikka kyseessä on vain vilkas lapsi. Koska lapsi on turvapaikanhakija, häneen liitetään olettamuksia sodan tai muun kaltoinkohtelun traumaista. Toisaalta niitä lapsia, jotka oikeasti ovat traumatisoituneita ei välttämättä tunnusteta tai osata kohdata eivätkä he saa tarvitsemiaan palveluita esim. oppilashuollosta.

Puolet vastaajista koki, ettei yhteistyötahoihin ole riittävästi aikaa luoda ja ylläpitää kontakteja. Järjestöistä ja vapaaehtoistoimijoista voisi olla paljon apua ja tukea arjessa sekä työntekijöille että asiakkaille, mutta yhteistyön synnyttäminen ja sopivien tahojen löytäminen on aikaa vievää. Tällä hetkellä järjestöistä mainittiin Vaaka ry, joka pystyy nopeallakin aikataululla vastaamaan esimerkiksi lapsiperheiden vaatetarpeisiin. Sininauhaliiton kanssa tehdään yhteistyötä useassa asiassa: liiton työntekijät auttavat muun muassa oleskeluluvan saaneita asunnon etsimisessä ja erilaisten asioiden hoitamisessa henkilöitä, joiden vastaanottopalvelut ovat päättyneet.

Kysyin erikseen uskonnollisten tahojen kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Kukaan vastaajista ei tehnyt itse yhteistyötä minkään uskonnollisen tahon kanssa. Useampi vastaaja kuitenkin toteaa uskonnolla olevan suuri merkitys asiakkaiden elämässä ja heidän jaksamisensa kannalta. Jumalanpalveluksiin, seurakunnan järjestämään erilaiseen toimintaan asiakkaat ovat hakeutuneet itse. Kontaktista on saatettu mainita työntekijälle, mutta haastateltavat eivät olleet itse ohjanneet asiakkaita näiden palvelujen piiriin. Yksi vastaajista mainitsee, että seurakunnan kautta löydetyt tukihenkilöt ovat lähteneet asiakkaiden mukaan esimerkiksi turvapaikkapuhutteluihin ja asiakkaat ovat kokeneet asian hyvin merkitykselliseksi.

Kirkon ja seurakuntien järjestämään toimintaan liittyy myös varautuneisuutta vastaanottokeskuksen taholta. Yksi vastaajista kertoo, että vaikka keskuksen ulkopuolista suomen kielen opiskelua tuetaan matkalipuilla, seurakunnan järjestämiä suomen kielen kerhoja ei katsota opetuksiksi, joihin matkalipputukea voisi saada. Seurakuntayhteisöllä ja heidän toiminnallaan haastateltava näkee kuitenkin olevan suuri rooli asiakkaan psyykkisen hyvinvoinnin kannalta.

Toisaalta vuoden 2015 hetkellinen kaaos on kahden haastateltavan mukaan näkynyt myös alkuvaiheen vapaaehtoistoiminnan rajattomuutena eikä ainakaan lisännyt luottamusta yhteistyöhön vastaanottokeskustyötä keventävänä tekijänä:

...kun syksyllä 2015 tää kaikki alkoi ja kaikki toimijat tuli, niin siellähän oli myös sellaista, että ihmiset, kun he ei ehkä, asiakkaat itse osanneet vetäneet rajoja sille, että mihin he lähti mukaan, niin jotkut asiat saatettiin sitten loppujen lopuksi kokea vähän ahdistavinakin. Esimerkiksi uskontoon liittyvät, niin että... Tähän liittyy se sosiaalityön näkökulma, että ihmisten pitäisi pystyä tekemään omaan elämänsä koskevat päätökset. Jos sieltä tulee vaikka joku ulkopuolinen toimija, vaikkapa joku vapaaehtoinen ja hänellä on valtakirja asiakkaan asioissa. Jos mentäis by the book, niin silloinhan se olis mun mielestä sosiaalityön tehtävä istua sen asiakkaan kanssa alas ja keskustella siitä, että 'olethan sä ymmärtänyt mitä tällainen avoin valtakirja tarkoittaa Suomessa' tai 'mitä oikeuksia sä annat tällä muille ihmisille.

Vapaaehtoistoimijoiden työtä arvostettiin ja sen merkitystä asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta pidettiin tärkeänä. Sujuvien yhteistyökuvioiden luominen vaatii kuitenkin työaika ja sen löytäminen oli usean haastateltavan mielestä esteenä

tai hidasteena toimivalle yhteistyölle. Ja kuten viimeisestä lainauksesta käy ilmi, tärkeää olisi myös kyetä selvittämään toimintaan osallistuville asiakkaille osallisuutensa rooli.

6.5 Työn erityispiirteitä

Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat kuvaavat työtään vastaanottokeskuksessa monipuoliseksi ja vaihtelevaksi. Vastauksissa on myös joko kuvailtu työ sanatarkasti hektiseksi tai työn hektinen luonne tulee esiin tavanomaisesta työpäivästä kerrottaessa. Aihepiirit, joissa asiakkaat asioivat sosiaalityöntekijöiden tai sosiaaliohjaajien luona ovat laaja-alaisia. Työssä korostuu turvapaikkaprosessin lisäksi myös suomalaisen yhteiskunta- ja palvelujärjestelmän vieraus. Yksi haastateltavista kuvaa, että vaikka asiakkailla olisi sujuva suomen tai englannin kielen taito, kielitaito ei kuitenkaan riitä yhteiskuntajärjestelmän ymmärtämiseen ja silloin apua haetaan vastaanottokeskuksen työntekijöiltä. Vastaanottokeskus on asiakkaille taho, josta enemmänkin koordinoidaan ja hankitaan asiakkaiden tarvitsemat palvelut muualta, kuin pystytään sitä itse tarjoamaan. Työn aiheet ovat laaja-alaiset, vastaanottokeskuksissa palvellaan asiakkaita vastasyntyneistä vanhuksiin saakka.

Hektisyyttä työhön tuo yllättäen ilmenevät asiakkaiden kriisitilanteet, joihin on reagoitava heti. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat pitkälti turvapaikkaprosessista johtuen nopeasti muuttuvia ja työntekijöidenkin on oltava valmiina toimimaan nopeasti, kuten seuraavasta haastattelulainauksesta tulee ilmi:

Kyllähän se on välillä tosi raskasta, että ajattelee, että tää asiakastapaaminen on ihan helppo, mutta sitten sieltä pasahtaakin jotakin ihan yllättävää. Siellä on joku kuollut tai tulee joku semmoinen, mistä ei ollut mitään tietoa ja sitten sulla onkin kohta seuraava asiakastapaaminen ja oot ajatellut, että tossa on tommonen vähän haastavampi ja tossa vähän kevyempi...

Sosiaaliohjaajien mainitsemia esimerkkiaihteita, joissa asiakkaat tulevat usein kysymään ohjausta ja neuvontaa, ovat muun muassa työ ja opiskelu, turvapaikkaprosessiin liittyvät asiat, kuten tiedustelu oman prosessin vaiheesta tai erilaiset oikeusapuun liittyvät asiat.

Työlle antaa erityispiirteen myös asiakkaiden usein vaikeat ja traumatisoineet taustatilanteet lähtömaissa. Sosiaalihuollon ja erityisesti sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on tunnistaa asiakkaista haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt ja ohjata heidät oikeanlaisen avun piiriin. Varsinaiseen psykososiaaliseen tukeen ja suunnitelmalliseen työskentelyyn vastaajat eivät kokeneet työssään olevan riittävästi aikaa, mutta yksi haastateltavaa kuvaa työtään, että ”tässä on niin paljon sellaista psykososiaalista jokaisessa tapaamisessa läsnä”. Työn luonnetta toinen haastateltava kuvaa akuutiksi ”tulipalojen sammutteluksi”. Kiire näyttäytyy hänen mukaansa myös asiakastapaamisissa siten, että asiakkaan puhumista huolenaiheistaan on rajattava, koska työntekijällä ei ole mahdollisuuksia reagoida kuin kaikkein akuuteimpiin yksityiskohtiin.

Sama haastateltava mainitsee työssä näkyvän myös vuonna 2015 maahan tulleiden henkilöiden vaikean maahantuloprosessin ja nykyisen tilanteen Suomessa; turvapaikkaprosessit ovat venyneet pitkiksi ja koko auttamisjärjestelmässä mukaan lukien oikeusapu, on tullut esiin vakavia laadullisia puutteita ja tämä vaikuttaa myös arjen työhön vastaanottokeskuksissa. Yksi haastateltava kokee, että työssä ei ole riittävästi aikaa lapsiperheille. Esikoulu – ja koulupaikat järjestetään ja lapsiperhe asiakkaita priorisoidaan perheiden tilanteiden mukaan, mutta haastateltava kaipaisi silti nykyistä enemmän panostusta palveluntarpeiden arviointiin ja lapsiperheiden kanssa työskentelyyn. Asiakasmäärät työntekijää kohden olivat yleensä 150-200 henkilöä.

Kaikissa vastauksissa tulee esiin kirjallisen työn suuri määrä. Kirjalliseen työhön kuuluu täydentävien vastaanottorahapäätöksien tekeminen, kirjaukset puheluista ja asiakastapaamisista, lausuntojen kirjoittaminen sekä erilainen yhteistyö ja selvittelytyö eri tahojen ja viranomaisten kanssa. Suoralle asiakastyölle jää työstä aikaa optimistisimman arvion mukaan 50 % työajasta, moni arvioi sen olevan jopa vähemmän kuin puolet. Yhtä lukuun ottamatta vastanneilla sosiaaliohjaajilla

ja yhdellä sosiaalityöntekijällä oli asiakkaille niin sanottu päivystysvastaanotto kolmena tai neljänä päivänä viikossa. Suurin osa kaikista vastanneista kertoo sovitujen asiakastapaamisten sopivaksi määräksi 2-3 per päivä. Käytännössä kuitenkin asiakkaita on usein enemmän ja toisaalta on myös varattava päiviä ainoastaan kirjallisten töiden tekemiseen.

Yksi haastateltava mainitsee työhönsä kuuluvan myös kotikäynnit, mutta kertoo niitä olevan hyvin harvoin. Kolme haastateltavista mainitsee työhön kuuluvan myös koulutukset, mutta koulutuksia on niistä maininneiden vastaajien mukaan melko vähän. Kokouksiin kuluva aika näyttää vastausten perusteella olevan pitkälti työyhteisökohtaista. Suurin osa ei mainitse ajankäyttöään kuvaillessa kokouksia lainkaan, yksi vastaaja taas kertoo istuvansa kokouksissa kolmena iltapäivänä viikossa ja laskee kokouksiin käytetyn ajan olevan viikkotasolla 1,5 työpäivää.

Pyysin haastateltavia vielä erikseen miettimään, millä tavoin vastaanottokeskuksessa tehtävä sosiaalialan työ poikkeaa heidän aiemmasta kokemuksestaan sosiaalialan työtehtävissä. Keskeisimmiksi asioiksi ilmeni asiakkaiden rankat elämäntarinat, suomalaisen yhteiskunnan vieraus asiakasryhmälle, työn itsenäisyys ja työn ohjeistusten jättämä suuri työntekijän harkintavalta ja vastuu, sekä se, että asiakkaat ovat kunnallisten palveluiden ulkopuolella. Kaksi haastateltavaa myös mainitsee työn erityispiirteeksi sen, että asiakkaiden kokemukset ja tarinat ovat täysin työntekijöiden oman kokemuspäivän ulkopuolella: ”En ole edes voinut aiemmin kuvitella ennen tätä työtä, miten kamalia asioita ihmiset voivat toisilleen tehdä.”

Useamman vuoden vastaanottokeskustyötä tehneet haastateltavat kertovat kuitenkin työkokemuksen vähentävän asiakkaiden tarinoista syntynyttä ahdistusta. Asiakkaiden rankkoihin tarinoihin ”tottuu”. Elämäntilanne on myös poikkeuksellinen läpi koko vastaanottokeskusasiakkuuden, työlle tuo erityispiirteiden ja kuormittavuutta lisää, että asiakkaat käyvät läpi turvapaikkaprosessiaan eikä varmuutta tulevaisuudesta ole. Yksi haastateltavista mainitsee myös turvapaikanhakijoiden oikeusturvaongelmien tulleen keskeiseksi osaksi vastaanottokeskustyötä.

Haastateltavien mukaan työssä tarvitaan vahvaa suomalaisen yhteiskuntajärjestelmän ymmärrystä. Hyvin laaja-alainen tietämys sosiaalihuollon palveluista on myös tarpeen:

En ole missään työssä joutunut käyttämään kaikkia verkostoja ja kontakteja ja tiedon hankinnan keinoja kuten vastaanottokeskussosiaalityössä...---pitäisi hallita vanhuspalvelut, kun on perheet niin lastensuojelu tietysti, mulla on ollut asiakkaita, joihin on sovellettu vanhuspalveluita, vammaispalveluita....

Samassa asiassa nähtiin myös hyviä puolia:

Ensinnäkin voin itse määritellä, mitä palveluita asiakas tarvitsee ja saa – minun ei tarvitse lähettää asiakkaita asiakasohjausryhmiin tms. Toiseksi saan itse johtaa omaa työtäni, eli minulle ei ole raskasta kuntaorganisaatiota taustalla, mistä pitää kysyä lupa kaikkeen.

Sosiaalihuolto on kokonaisuudessaan asiakkaille usein vieras asia, toimintatavat ovat asiakkaille vieraita ja odotukset työtä kohtaan eivät kohtaa välttämättä todellisuuden kanssa. Yksi haastateltava mainitsee vastaanottokeskustyön ”lisämauksi” ja erityishaasteeksi asiakkaiden rajaamisen tarpeen: asiakkaiden tarpeet ja odotukset sosiaalipalveluita kohtaan ovat suuret ja toisinaan epärealistiset.

6.6 Työn kuormittavuus ja motivoivat tekijät

Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki vastaajat mainitsevat asiakasmäärän olevan liian suuri ja töitä olevan liikaa. Tämä koetaan työn kuormittavaksi tekijäksi. Vastaajat kokevat, että suuren asiakasmäärän vuoksi työ jää pintapuoliseksi, laadukkaat vastaanottopalvelut eivät toteudu ja yhden vastaajan mukaan työtä ei pysty tekemään edes lainsäädännön puitteissa. Kyseinen vastaaja oli tehnyt juuri henkilökohtaisen ratkaisun ja irtisanoutunut työstään oman oikeusturvansa takia.

Vastaajat kertovat ohjeistuksen asiakasmäärään työntekijää kohden tulevan Migristä. Yksiköissä ohjeiden käytännön toteutus on ratkaistu eri tavoin. Resurssit työn tekemiseen ovat jokaisen vastaajan mielestä niukat tai riittämättömät:

Mä kysyin just kehittämispäivänä, että kuka on keksinyt, että on 150 asiakasta per sossu. Onko sen vaan joku heittänyt ilmoille, kun vastaanottokeskuksia on perustettu? Kun täällä on selvästi viime vuoden lopulla ollut, että ollaan oltu ihan sairaslomalla, kun on tullut burn out, tässä sosiaalitiimissä. Sitten mä vaan kysyin, mutta se ohitettiin se mun kysymys. Kun selvästi on koko ajan väsymystä ja ihmiset palaa loppuun, kun töitä on liikaa. Ja tää on mitoitettu, 150 asiakasta per sossu mukaan, jollakin on vaan tullut joku laskuvirhe. Se työllistää selvästi enemmän, mitä on ajateltu, se asiakasmäärä. Kai sitä on ajateltu, että tässä tehdään vaan se välttämätön ja akuutti sosiaalityö.

Itse asiakastyö rankkojen aiheiden ja haastavienkin asiakkaiden kanssa oli enemmänkin työssä motivoiva tekijä kuin kuormitti sitä. Vain yksi vastaaja mainitsi erityisesti kuormittavaksi tekijäksi aggressiiviset asiakkaat, kun taas toinen löysi motivaation nimenomaan tilanteista, joista oli selvinnyt haastavien asiakkaiden kanssa, vaikka tilanne oli saattanut hetkellisesti myös kuormittaa. Vastauksista käy ilmi, että kokemus vastaanottokeskustyöstä keventää asiakastyön taakkaa.

Kuormittaviksi tekijöiksi suuren asiakasmäärä lisäksi vastaajat nimesivät eksaktin tiedon puutteen ja vastausten saannin hankaluuden (2), Migrin epäoikeudenmukaiselta tuntuvat päätökset (3), asiakkaiden traumatisoituneisuuden (1) ja yhteistyökumppanien epäluottamuksen vastaanottokeskuksissa tehtävään työhön (1) sekä sosiaalialan osaamisen puutteen rakenteissa ja johdossa (1). Kuormittavaksi tekijäksi nykyhetkessä mainitaan myös prosessien kulkeminen melko samassa rytmissä, koska suurin osa asiakkaista on tullut Suomeen samaan aikaan, vuonna 2015.

Haastateltava, joka oli tehnyt pitkään töitä vastaanottokeskuksessa eri työtehtävissä, kertoo, että työssä motivoi tiedonjano ja jatkuva henkilökohtaisen kehittymisen mahdollisuus:

On koko ajan semmoisia asioita, niin kuin oot ehkä huomannut tossa, että haluaisin tietää vieläkin syvemmin, että miten niin kuin tämä lain pykälä nyt vaikka maasta poistamiseen tai johonkin liittyen, turvapaikkaprosessiin liittyen, mulla olis varmasti niissä opittavaa lisää ja sitä kautta antaa asiakkaalle sitä tietoa.

Työn kuormittavista tekijöistä huolimatta yhtä lukuun ottamatta kaikki kertoivat olevansa motivoituneita tekemäänsä työhön ja pitivät siitä kovasti. Työssä motivoi eniten ihmisten auttaminen ja asiakastyö (8). Työ koettiin monipuolisena ja vaihtelevana muuhun sosiaalialan työhön verrattuna ja asiakasryhmä koettiin mielenkiintoisena. Motivoivana tekijänä mainittiin myös kannustava ja mukava työyhteisö.

7 VASTAANOTTOKESKUKSET JA RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ

7.1 Ajatuksia ja kokemuksia rakenteellisesta sosiaalityöstä

Ennen vastaamista rakenteelliseen sosiaalityöhön liittyviin kysymyksiin haastateltavat saivat luettavakseen sosiaalihuoltolain 7§:n koskien rakenteellista sosiaalityötä ja tarvittaessa kerroin, mitä itse ajattelen sen olevan. Suurimmalle osalle haastateltavista sekä termi että lakipykälä olivat jo entuudestaan tuttuja ja asia teoreettisesti selkeä.

Kahdeksan vastaajan mielestä rakenteellista sosiaalityötä ei joko tehdä yhtään tai sitä tehdään hyvin vähän. Yksi haastatelleista kertoo siihen itse aktiivisesti pyrkineensä, mutta hän kokee, että muilla, sekä työyhteisössä että organisaatiossa, epäkohdat lakaistaan mieluummin maton alle kuin otetaan niitä tarkempaan käsittelyyn. Asiakastyö on aikaa vievää ja rakenteelliselle työlle ei jää tilaa tai sen ajatellaan kuuluvan enemmänkin sosiaalityön esimiesten työtehtäviin. Lähes kaikki haastateltavat kuvaavat työajan kuluvan yksilötapaamisiin ja niiden kirjaamiseen ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on pitkälti yksittäisten asiakkaiden tilanteiden selvittelyä. Vain yksi vastaaja mainitsee työaikansa kuluvan myös verkostopalaveriinhin, muut kuvaavat talon ulkopuolisia kokouksia ja koulutuksia olevan harvoin.

Jos kollegiaalista tukea rakenteelliselle työlle ei löydy, vaikuttamismahdollisuudet nähdään vähäisenä:

Näkisin sen tehokkaampana, jos monta henkilöä eri yksiköistä ja työpaikoista lähtisivät yhteen, tekisivät yhteenedon ja veisivät sitten asiat ja ongelmat eteenpäin. Vaikka sitten ministeriötasolle tai minne viekään...Riippuu asioista millaisista on sitten huoli. Viestiä pitäisi paremmin ja rakenteellisemmin viedä eteenpäin. Tiedän myös sen, että jos yksi henkilö vie oman näkemyksen ja mielipiteensä johonkin ylöspäin, ei siitäkään...Se ei ole rakenteellista, se saattaa vaan herättää tunteita siellä yläkerrassa.

Ison asiakasmäärän ja niukkojen resurssien myötä työ keskittyy pitkälti niin sanottuun perustyöhön, joka vastauksia tulkitessani tarkoittaa yksittäisiä asiakastapaamisia ja niihin liittyvien asioiden hoitamista. Osa haastateltavista kokee, että rakenteellinen työ on pois konkreettisesta asiakastyöstä. Työ on itsessään jo väsyttävää ja vaikuttamistyö tulisi pystyä tekemään työaikana:

Jos työaikana ei ole mahdollisuutta tehdä rakenteellista vaikuttamistyötä, en ainakaan itse jaksa enää vapaa-ajalla turvapaikanhakijoiden asemaan liittyvää toimintaa.

Suurin osa haastateltavista koki, että rakenteellinen sosiaalityö tai vaikuttamistyö herättää keskustelua työyhteisössä. Keskustelu jää kuitenkin usein työyhteisöjen siälle tai herättää jopa ärtymystä, jos sen toteuttamisen koetaan olevan pois perustyöstä. Yksi haastateltava kuvaa ajatuksiaan vaikuttamistyöstä seuraavanlaisesti:

Mä koen, että ei siihen ole paukkuja. Ihmiset mieluummin suorittaa niitä pieniä yksittäisiä tehtäviä siellä. Että se on niin kuin niin uuvuttavaa ja kuormittavaa. Ja sitten se on ehkä niin vaativaa ja vaikea asia myöskin lähteä miettimään, että mihin tässä nyt pitäis....Vaikka kun niihin rakenteellisiin asioihin puuttuisi, silloin todennäköisesti se työ selkiytyisi ja keventyisi.

Yksi vastaajista kuitenkin koki, että vastaanottokeskuksessa, missä hän työskenteli, rakenteellista sosiaalityötä tehdään jatkuvasti. Haasteltava kertoo käyvänsä kertomassa vastaanottokeskustyöstä kunnan toimijoille sekä viestivänsä epäkohdista tilanteiden mukaan joko esimiehellensä, Migriin tai Valviraan yhdessä verkoston tai muiden toimijoiden kanssa. Hänen työyksikössään työtä kehitetään

hankitun tiedon pohjalta. Hän kertoo myös osallistuvansa aktiivisesti turvapaikanhakijoita koskevaan keskusteluun sosiaalisessa mediassa ja kirjoittaneensa työhönsä liittyvistä aiheista myös blogi- ja mielipidekirjoituksia. Muiden vastaajien kohdalla yhteistyö eri toimijoiden kanssa painottui yksittäisten asiakkaiden asioiden hoitoon eikä sisältänyt tavoitteellista verkostotyöskentelyä.

Myös asiakkaiden palvelusuunnitelmien teko nähtiin osana rakenteellista työtä ja haastateltava koki siinä olevan kehittämisen varaa. Jos alueelliselle yhteistyölle olisi enemmän aikaa ja se toimisi hyvin, toimiva yhteistyö helpottaisi työtaakkaa vastaanottokeskuksissakin. Tällä hetkellä kolmannen sektorin toimijoita asiakkaiden palvelusuunnitelmien tueksi on etsittävä ”kiven alta” ja vastaajalla on huoli, että läheskään kaikkea olemassa olevaa potentiaalia ei tämän vuoksi pystytä hyödyntämään asiakkaiden hyväksi palvelusuunnitelmien tekoon.

Kolme vastaajista kertoo kirjoittaneensa yksityisesti mielipidekirjoituksen työhönsä liittyvistä asioista, ainakin kaksi näistä kuitenkin nimettömänä ja tarkasti vailla mitään tunnistetietoja. Yksi vastaaja kertoo olleensa haastateltavana nimettömästi koskien työhönsä liittyviä asioita. Yksi työnantajataho rohkaisee työntekijöitään viestimään työstään myös ulospäin, toimimaan ”hyvinä käytikortteina” työnantajalle, esimerkiksi blogikirjoituksilla ja twiittailemalla. Toinen työnantajataho taas haluaa, että kaikki talon ulkopuolelle tapahtuva viestintä tapahtuu johdon kautta, joko heidän viestimänään tai ainakin hyväksymänään. Yksikössä, jossa ulospäin tapahtuva viestintä on ohjeistettu kulkemaan johdon kautta, osa työntekijöistä koki suureksi esteeksi rakenteellisen sosiaalityön ja tiedon tuottamisen suhteen olevan pelko vaitiolovelvollisuuden rikkomisesta ja epäselvät ohjeet, mitä ulospäin on lupa viestiä.

Suurin osa vastaajista kertoo, että erityisesti Migriin toimintaan ja oikeusapuun liittyvistä epäkohdista keskustellaan työyhteisöissä ja puhutaan asiakkaiden oikeudenloukkauksista, ”jotka pysyvät suurelta yleisöltä salassa”. Yksi vastaaja kuitenkin kuvaa tilannetta seuraavanlaisesti:

Keskustelu jää kokouksiin ja kahvipöytiin, joskus joku esimies lausuu joistain epäkohdista jonnekin, mutta työntekijätasolla rakenteellista työtä ei tehdä.

Toisaalta yksi haastateltava muistelee jonkun epäpätevän oikeusavustajan saaneen esiintymiskiellon hallinto-oikeuteen vastaanottokeskuksessa tehdyn kante-
lun seurauksena.

Migrin rooli toimintaa ohjaavana tahona nähtiin myös ongelmalliseksi sosiaali-
huollon näkökulmasta. Kunnassa tapahtuvaa sosiaalihuollon toteutumista valvoo
aluehallintovirastot, vastaanottoa ohjeistaa ja valvoo Migrin. Aluehallinto-
viraston valvontavastuu ulottuu vain yksittäisten työntekijöiden toimintaan. Yksi
haastateltava kokee, että osittain tästä johtuen epäkohtien esiin nostaminen ei
johda mihinkään, asia jää ”pyörimään samojen henkilöiden käsittelyyn”. Yksi
haastateltavista kuvaa Migrin roolin ongelmallisuutta suhteessa sosiaalityöhön
seuraavanlaisesti:

Mun mielestä se on niin, että sosiaalityötä, sitä osaamista pitäisi
käyttää siihen, että tuotetaan tietoa. Just se mikä on just tää raken-
teellisen sosiaalityön...Niin nyt on käynyt mun nähdäkseni niin, että
itse asiassa sosiaalityö, ja en sitten tiedä, jos sosiaali-ohjaus, miten
se nyt määritellään...Mutta sosiaalityö on alistettu turvapaikkapoliti-
ikan työkaluksi. Että kun on nyt esimerkiksi sellaisia tilanteita, missä
vastaanottopalveluita pitäisi päättää, elikä ihmiset laitetaan paperi-
tomiksi kaduille, niin vaikka mulla on sosiaalityön näkökulmasta pe-
rusteluita kuinka paljon sille palveluiden jatkamiselle, niin se ratkaisu
tulee kuitenkin turvapaikkaprosessin näkökulmasta. Ja se ohjeistava
taho, Maahanmuuttovirasto, ei siellä ole taaskaan sosiaalihuoltolain
asiantuntijuutta, tai se ei katso sitä näistä näkökulmista, taikka hal-
lintolain, mikä määrittää sosiaalityötä, vaan siellä katsotaan sitä siitä
turvapaikkaprosessin näkökulmasta.

Rakenteellista työtä haastateltavien mukaan tarvittaisiin yhteiskunnallisista epä-
kohdista raportointiin, työn kehittämiseen sekä vastaanottokeskustyön julki-
suuskuvan kohentamiseen ja aihe koettiin tärkeäksi. Vastaanottokeskustyön jul-
kisen maineen parantaminen voisi yhden vastaajaan arvion mukaan myös pa-
ranta myös yleistä suhtautumista turvapaikanhakijoihin. Maineen parantamista
ja mahdollisuuksia kertoa enemmän vastaanottotyön sisällöstä kaivattiin myös
yhteistyökumppanien keskuuteen. Tehokkaiden viestintäväylien löytäminen on
kuitenkin osoittautunut välillä haastavaksi:

Tavallaan ei ole selkeää, kenelle sitä tietoa voisi tuottaa, jotta se hyödyttäisi. Mä kuitenkin näen, että se rakenteellinen sosiaalityö, korostetaan muuttuvassa maailmassa, että se olisi tosi, tosi merkittävää. Tiedon lähde ja toiminnan kehittämisen väline. Mutta...tässä turva-
paikanhakijoiden tilanteessa kun ollaan tehty niin paljon kaikkea, vaikka lakisääteisiä muutoksia koskien heidän oikeusturvaa ja perheenyhdistämissä ja mitä kaikkea muita, niin...Tavallaan ne muutokset on tehty jossain kauhea korkealla tasolla, mutta se, että miten ne kaikki muutokset näyttäytyy, niin se tulee esiin siellä yksittäisten asiakkaiden caseissa. Mutta ei ole ketään, kenelle tämä tiedon, tosi tärkeän tiedon syöttäisi. Sehän menee niin kuin sinne asti, että jos sisäministeri Risikolta ollaan kysytty jotain asiaa, niin hän johonkin vastaa ja sit hän sanoo seuraavaksi, että tää kuuluu oikeusministerille. Sellainen asioiden pompottelu taholta toiselle, toistuu ihan sieltä poliittiselta tasolta sinne ruohonjuuritasolle.

Rakenteellisen sosiaalityö koettiin tärkeäksi, mutta erilaisista syistä vaikeaksi toteuttaa.

7.2 Rakenteellista sosiaalityötä estävät ja edistävät tekijät

Rakenteellisen sosiaalityön toteutumisen estäviksi tekijöiksi nimettiin siihen kulu-
van ajan olevan pois jo muutenkin kiireisestä asiakastyöstä. Yhdeksästä haastateltavasta kolmen työntekijän esimiestäho kannusti rakenteellisen työn tekemiseen, muut eivät tai työtehtävän ajateltiin kuuluvan ainoastaan esimiehen työtehtäviin. Estävinä tekijöinä ajateltiin olevan myös pätevien työntekijöiden puute, sekä käytännön asiakastyössä että rakenteiden ja johdon tasolla. Asiaa ei substanssiosaamisen ja ymmärtämisen puutteen vuoksi nähdä välttämättä tärkeänä tai sen ei ajatella kuuluvan osaksi sosiaalihuollon ammattityötä:

On hämmentävää, kun nykyisessä työssä minulta on kysytty, että haluaisitko sinä mieluummin tehdä jotain kehittämistyötä. Tai että mä ymmärrän, että sä haluaisit kehittää tätä työtä. Eli ei niin kuin ymmärrät sitä sosiaalityön roolia tai luonnetta, että se rakenteellinen sosiaalityö automaattisesti kuuluu siihen, että se ei ole mun halusta kiinni. Se on ihan lakisääteinen velvoite. Ja sille on hyvä syynsä, se hyödyttää meidän yhteiskuntaa. Mutta jälleen kerran, kun ei ole sitä substanssiosaamista siellä johdossa, niin se jollain tavalla niin kuin...vaimennetaan.

Vuonna 2015 tuli turvapaikanhakijoiden mukana vastaanottokeskusmaailmaan nopealla aikataululla paljon uusia toimijoita, ja kokemattomuudesta ja kiireestä johtuneita virheitä haastateltavat pitävät osin ymmärrettävänä. Toisaalta yhden haastateltavan mukaan kiireestä johtuen alalla on työskennellyt lainvastaisesti myös sosiaalityön opiskelijoita ja sosionomiopiskelijoita ilman asianmukaista pätevän sosiaalityöntekijän ohjausta. Näissä tapauksissa haastateltava sanoo kyseenalaistavansa sen, riittääkö ilman esimiestukea työskentelevien opiskelijoiden osaaminen rakenteelliseen sosiaalityöhön. Pari haastateltavaa mainitsee kuulleensa keskuksista, joissa sosiaalihuollon tehtäviä hoitamaan on palkattu työntekijä pakolaissihteerin nimikkeellä.

Yksi haastateltava kertoo toivovansa jatkoa ajatellen, kiireisistä vuosista viisastuen, saadun tiedon tallentamista ja enemmän struktuuria sosiaalityöhön. Kun mukana vastaanottokeskustyössä on monta eri toimijaa, yhtenäisten ja selkeiden struktuurien tarve korostuu:

...varsinkin, jos tulee paljon yksityisiä, niin olisi se vastaava sosiaalityöntekijä, joka pystyisi koordinoimaan koko aluetta, että se ei olis kaikkien toimijoiden omassa varassa, miten toimitaan...samat linjaukset kaikkiin vokkeihin! Tällä hetkellä tuntuu, että kaikki vokit tekevät omalla tavallaan ja se tuottaa sitä eriarvoisuutta.

Eriarvoisuus näkyy ja vaikuttaa yhden haastateltavan mukaan myös siinä, miten Migrin ohjeistamat henkilöstömitoitukset on järjestetty eri keskuksissa. Ohjaajien roolilla on merkitystä sosiaalitiimin työn kuormittavuuteen. Haastateltava vertaa keskuksia, joissa ohjaustiimin työntekijät ovat sosiaalialan ammattihenkilöitä, jotka voivat tehdä sosiaalihuoltolain mukaista sosiaaliohjausta. Haastateltava työskenteli itse keskuksessa, jossa edellä mainittu koulutus löytyi hänen arvionsa mukaan vain yhdeltä ohjaajalta. Lisäksi sosiaalitiimiin olisi hänen mukaansa 349 asiakasta kohden mahdollisuus palkata kaksi sosiaalityöntekijää, mutta tämä on ratkaistu palkkaamalla toisen sosiaalityöntekijän paikalle sosiaaliohjaaja. Yksikökohtaiset resurssointiratkaisut voivat siis edellä mainitun perusteella joko estää tai edistää sosiaalityölle jäävää aikaa.

Taulukkoon 2 olen tiivistänyt haastateltavien ajatuksia siitä, mitkä tekijät estävät ja mitkä edistävät rakenteellisen sosiaalityön käytännön toteutumista vastaanottokeskuksissa.

TAULUKKO 2. Rakenteellisen sosiaalityön estävät ja edistävät tekijät

Estäviä tekijöitä	Edistäviä tekijöitä
<ul style="list-style-type: none"> - pelko vaitiolovelvollisuuden rikkomisesta - asiakastyön suuri määrä ja resurssipula - sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammattitaidon puute, pätevien sosiaalityöntekijöiden puuttuminen - organisaation kulttuuri - sosiaalihuollon osaamisen puute esimies- ja työnantajatasolla sekä rakenteissa - epäselvä työnkuva - epäselvät väylät, mihin vastaanottokeskustoiminnan ja turvapaikanhakijoihin liittyvistä epäkohdista voisi viestiä - työntekijöiden väsymys - asiakokonaisuuksien vaikeus ja vaativuus 	<ul style="list-style-type: none"> - hyvä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa (sisäinen ja ulkoinen) - selkeä koordinointi - ammattitaito ja asiantuntijuus - työnantajan ja esimiesten tuki - kannustava ilmapiiri - hyvä perehdytys - organisaation kulttuuri - esimiehen keräämä tieto työntekijöiltä pyydetään hyvissä ajoin ja esiin tuodut asiat oikeasti viedään eteenpäin sopivissa konteksteissa

Jos rakenteellinen työ ymmärretään lisänä nykyisen työn päälle, on ymmärrettävää, että estävinä tekijöinä tuli esiin työntekijöiden väsymys sekä suuret asiakasmäärät. Toisaalta myös työn uudelleen organisointi vaatii voimia ja halua työn

kehittämiseen. Sekä estävänä että edistävänä tekijänä mainittiin organisaation kulttuuri. Organisaation kulttuuriin voi ajatella liittyvän estävistä tekijöistä esimerkiksi epäselvät viestintäväylät ja epävarmuus siitä, mitä on vaitiolovelvollisuuden puitteissa mahdollista ulospäin viestiä. Myös sosiaalialan osaamisen ja ymmärtämisen lisääntyminen voisi nähdä muuttavan osaltaan organisaation kulttuuria ja siten lisätä mahdollisuuksia rakenteelliseen työhön.

Edistävissä tekijöissä voi nähdä lähes päinvastaiset asiat, hyvä perehdytys, kannustava ilmapiiri ja esimiestuki ovat organisaation kulttuuriin liittyviä myönteisiä asioita, jotka myös lisäävät mahdollisuuksia rakenteelliseen työhön. Rakenteellisen työn toteutumisen kannalta tärkeäksi asiaksi mainittiin myös toimiva yhteistyö sekä organisaation sisällä että sen ulkopuolella. Haasteeksi koituu jälleen suurelta tuntuva työkuorma: aiemmin tuloksissa tuli esiin, että aika ei meinaa riittää yhteistyökuvioiden luomiseen tai niiden ylläpitämiseen.

8 TULOSTEN POHDINTA JA ARVIOINTI

8.1 Sosiaalialan työn todellisuus vastaanottokeskuksissa

Halusin tutkimuksessani selvittää ja tuoda esiin, millaista on vastaanottokeskuksissa tehtävä sosiaalityö. Sen lisäksi halusin pohtia ja selvittää rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuuksia. Haastateltavien kuvaus vastaanottokeskuksen tämän hetkisestä arjesta oli melko yhtenäinen: resurssit ovat niukat, työtä on liikaa ja asiakkaiden hätä ja tarpeet ovat suuret. Työssä korostui sekä oman työn että asiakkaiden rajaaminen. Vastaanottokeskustyössä rajaamisen tekee haastavaksi asiakasryhmä, joka ei ole aiemmin tottunut sosiaalihuoltoon työmuotona ja koko suomalainen yhteiskuntajärjestelmä on heille vieras. Työn raskautta lisää myös asiakkaiden tyytymättömyys tarjolla olevaan apuun. Asiakkaiden odotukset saattavat ylittää työntekijöillä olevien valtuuksien rajat tai ne saattavat olla sellaisia, joita ei virallisen auttamisen kontekstissa tunnisteta (Kokkonen 2018, 114).

Jos työnkuva ja ohjeet työhön ovat työntekijällekin epäselviä, rajaamiseen saattaa kuluu paljon energiaa. Vastaanottokeskusten tarjoama ”akuutti ja välttämätön” - palvelu on käytännössä haastavaa määritellä. Se ei nykyisillä ohjeilla toteudu kovin tasapuolisesti eri keskusten välillä tai edes yksittäisten työntekijöiden toiminnasta johtuen saman työnantajan alaisuudessa.

Oli hämmentävää, miten haastateltavat kuvasivat työtään ja sen kuormittavuutta, mutta siitä huolimatta lähes kaikki pitivät työstään. Työssä tuntui tärkeältä sen merkitykselliseksi kokeminen, asiakastyö ja ajankohtaisuus. Työhön liittyi muihin sosiaalialan työpaikkoihin verrattuna vielä enemmän ajankohtaisten asioiden seuraamista – nopeasti muuttuvaa lainsäädäntöä ja politiikkaa sekä turvapaikka-aiheen herättämää julkista keskustelua. Työssä menestymistä edesauttoi laaja-alainen yhteiskunnallinen tietämys liittyen esimerkiksi lainsäädäntöön koskien ulkomaalaislain eri pykälä ja tämä motivoi myös pidempään tehtävässä olleita pysymään tehtävässään ja kehittymään sekä oppimaan lisää työhön liittyvistä yksityiskohdista.

Vastauksista tulee ilmi, että vastaanottokeskustyöstä puuttuu yhtenäisyys, eri keskuksissa sosiaalihuollon palvelut toteutuvat keskenään eri tavoilla. Toimijoita on useita ja jos jossain on toimiva käytäntö, tieto ei kulje ja siten sitä ei sovelleta myöskään muiden toimijoiden keskuuteen. Ohjeistavan tahon eli Migrin ohjeet vastaanottokeskusten sosiaalihuollosta koettiin epämääräisinä ja ei käytännön läheisinä. Selkeintä työ tuntui olevan yksiköissä, joissa oli yksikön tasolla panostettu sosiaalihuollon työnjakoon. Ehkä johtuen osittain siitä, että ohjeistavan tahon ohjeet koettiin hyvin suurpiirteisinä, mahdollisesti myös asiakaskunnan vaativuudesta, työn sujuvuuden kannalta korostui voimakas tarve vahvaan sosiaalialan ammattilaisuuteen joko esimiestasolla tai vähintään sosiaalitiimin sisällä. Toiset vastaanottokeskukset mainittiin tärkeimmiksi yhteiskumppaneiksi, mutta yhtenäiset työn käytännöt puuttuivat. Yhteistyön puute nähtiin myös yhtenä rakenteellisen sosiaalityön estävänä tekijänä, yhdessä olisi paremmat mahdollisuudet viestiä epäkohdista ulospäin esille niin että niitä kuunneltaisiin. Yhteistyön vähäisyys aiheutti myös asiakkaille epätasa-arvoa palveluissa ja etuuksissa.

Kaikki tutkimukseeni osallistuvat haastateltavat työskentelivät pääkaupunkiseudulla ja tämä tuo yhteistyökuvioihin oman erityispiirteensä. Alueelliseen yhteistyöhön kantaväestön asukkaiden kanssa ei tarvitse käyttää niin paljon voimavaroja, kuin mitä oletan pienemmällä paikkakunnilla olevan tarpeen. Vastaanottotoiminta on jo vakiintunut sijainneilleen ja iso osa haastateltavieni asiakkaista asuu yksityisesti majoittuneina ympäri kaupunkia, eikä siten herätä suurta huomiota naapurustossa.

Yhteistyökumppaneita, sekä kuntia että muita toimijoita on pääkaupunkiseudun keskuksilla paljon. Myös Marucon (2017) tekemässä tutkimuksessa turvapaikanhakijoiden arkipäivästä tulee esiin, että sekä turvapaikanhakijat itse että vastaanottokeskusten johtajat toteavat kaupungeissa olevan enemmän mahdollisuuksia saada tietoa, saavuttaa tavoitteita, liittyä erilaisiin verkostoihin ja elää niin sanottua normaalimpaa elämää, kuin mitä pienten paikkakuntien vastaanottokeskuksissa olisi mahdollista.

Haasteeksi pääkaupunkiseudulla ilmeni ajan puute yhteistyökuvioiden luomiseksi ja ylläpitämiseksi. Erilaiset järjestöt, uskonnolliset tahot sekä muut vapaaehtoistoimijat voisivat toiminnallaan antaa paljon tukea turvapaikanhakijoille, mutta hyvä yhteistyö ei synny itsestään ja vie erityisesti alussa paljon työaikaa työntekijöiltä. Asiakkaille on myös selvitettävä, millaiseen toimintaan he ovat ottamassa osaa. Vastaanottokeskusten varautuneisuus seurakuntien toimintaan voi näkemykseni mukaan johtua juuri tästä kommunikoinnin puutteesta, molemmin puolin pitäisi kuunnella ja selvittää, mikä on kummankin tahon toiminnan tarkoitus ja miten yhteistyötä voisi ylläpitää. Tällä hetkellä tilanne on ajautunut siihen, että Migri on kieltänyt kaikenlaisen seurakuntien toiminnan vastaanottokeskusten tiloissa (Helsingin Sanomat 4.3.2018).

Kolmannen sektorin toimijat ja erilaiset vapaa-ajan aktiviteetit ovat kuitenkin tärkeässä roolissa turvapaikkaprosessin ajan, koska prosessin aikana turvapaikanhakijat eivät vielä kuulu virallisesti kotouttamisohjelmien piiriin (Koistinen 2017,53-65; Marucco 2017,98). Puolet opinnäytetyöni haastatteluihin vastanneista koki, ettei yhteistyötahoihin ole riittävästi aikaa luoda ja ylläpitää kontakteja. Järjestöistä ja vapaaehtoistoimijoista voisi olla paljon apua ja tukea arjessa

sekä työntekijöille että asiakkaille, mutta yhteistyön synnyttäminen ja sopivien tahojen löytäminen on aikaa vievää.

Lotta Koistinen (2017) on tutkinut vastaanottokeskusten käytäntöjä ja turvapaikanhakijoiden kokemuksia vastaanottokeskuksista. Myös Koistisen saamat tulokset osoittavat, että kaupunkimaisissa kunnissa sijaitsevilla vastaanottokeskuksilla ei välttämättä ole lainkaan yhteistyötä kunnan hallinnon kanssa, yhteistyö ELY-keskusten kanssa vaikuttaa olevan taas tiiviimpää. Yhteistyötä tehdään paljon koulujen ja monien muiden toimijoiden kanssa, mutta kirkon kanssa tehtävä yhteistyö on vähäisempää. Koistinen pohtii, että syynä yhteistyön vähäisyyteen saattaa olla käytäntöjen vakiintumattomuus ja se, että käytäntöjä ja yhteistyömalleja ei ole ehtinyt vielä kehittyä. (Koistinen 2017,49-63.) Toisaalta nimenomaan pääkaupunkiseudulla vastaanottokeskusten historia on pitkä, vaikka viime vuosina mukaan on tullut vanhojen keskusten lisäksi paljon uusia toimijoita.

Haastateltavieni vastauksissa epäluottamusta ja huolta herätti pätevien ammattilaisten ja sosiaalialan osaamisen puute sekä vastaanottokeskuksissa valtakunnallisesti, että ohjeistavan tahon (Migri) ja oman työnantajaorganisaation rakenteissa. Organisaatiotasolla sekä ohjeistavalla taholla ei ollut vastaajien mukaan vahvaa sosiaalialan osaamista ja vastaajat tiesivät, että kaikissa keskuksissa sosiaalihuollon palveluita ei ole ollut toteuttamassa sosiaalihuollon koulutettuja ammattihenkilöitä. Sosiaalihuoltolain (L1301/2014) mukaista sosiaalityötä ovat olleet tekemässä sosiaaliohjaajat ja työnjako oli edelleen osassa keskuksia epäselvää. Sosiaalihuollon työtehtäviä on haastateltavien mukaan ollut toteuttamassa joissain yksiköissä myös pakolaissihteerin ammattinimikkeellä toimivia henkilöitä. Tämä ammattinimike jättää epäselväksi, onko työtehtävissä toimivilla ollut lainkaan sosiaalialan koulutusta. Ammattitaidon puuttuminen millä tasolla tahansa ei ole luonnollisesti asiakkaiden edun mukaista eikä edesauta rakenteellisen sosiaalityön toteutumista.

Työssä kuormitti myös vastaanottokeskusten huono maine yhteistyökumppaneiden silmissä: yksi vastaajista kertoi joutuneensa toistuvasti puolustelemaan yhteistyökokouksissa kunnan kanssa, että vastaanottokeskuksessa työskentelee

ammattitaitoista henkilöstöä sekä selventämään vastaanottokeskusten tehtävää esimerkiksi kotouttamisen suhteen. Tämä kertoo nähdäkseni siitä, että vaikka vastaanottokeskustoimintaa on ollut pääkaupunkiseudulla jo useiden vuosien ajan, yhteistyössä kuntien kanssa on paljon parantamisen varaa ja strategiatyö (kuvio2) on vähäistä. Yhteistyötä kunnan kanssa tarvitaan viimeistään siinä siirtymävaiheessa, kun asiakas on saanut oleskeluluvan ja hänen palvelunsa siirretään vastaanottokeskuksesta muuttokuntaan. Onnistuneen kotoutumisen aloituksessa ajattelen olevan erittäin tärkeää, että tiedonkulku on sujuvaa ja yhteistyö viranomaisten välillä on avointa ja toimivaa.

Vastaajat pitivät rakenteellista sosiaalityötä tärkeänä ja keskustelua työyhteisössä herätti epäoikeudenmukaiset päätökset niin yksilöiden tasolla kuin yleisestikin. Samat asiat myös vaikuttivat työssä jaksamiseen. Oli kuitenkin yksittäisestä työntekijästä kiinni, jäivätkö keskustelut työyhteisöjen sisälle vai ottiko joku asiakseen viedä asioita eteenpäin. Tuloksista käy ilmi, ettei rakenteellinen sosiaalityö ole vakiinnuttanut paikkaansa vastaanottokeskuksissa, vaikka se tärkeäksi koetaankin. Asiakastyön kuormittavuuden vuoksi muulle työlle ei tahdo jäädä aikaa. Toteutuakseen se vaatisi vastausten perusteella esimiehen tuen ja oman paikansa työn rakenteissa. Vapaa-aikana tehty lehtikirjoittelu tai osallistuminen sosiaalisen median keskusteluun työnsä aiheista ei ole näkemykseni mukaan rakenteellista sosiaalityötä vaan enemmänkin kansalaisaktivismia.

Haastattelujen perusteella rakenteellisen sosiaalityön neljästä tehtäväalueesta (kuvio 2) oikeudenmukaisuustyö on aihe, joka rakenteellisesta työstä puhuttaessa otettiin usein esiin. Kuten Pohjola (2011, 219-220) toteaa, oikeudenmukaisuustyö on koko sosiaalialan työtä yhdistävä eettinen perusta. Oikeudenmukaisuustyöhön kuuluu arvo- ja moraalikeskustelun ylläpitäminen. Haastatteluiden perusteella työyhteisöissä käydyt keskustelut harvoin pääsevät laajemman yleisön tietoisuuteen. Lisäksi koettiin, ettei vaikuttamistyöhön vapaa-ajalla ole enää voimia. Migrin tekemät epäoikeudenmukaisilta tuntuvat päätökset tekevät työstä raskaan ja vaikutusmahdollisuuksia päätöksiin ei juuri nähty. Oikeudenmukaisuustyö koettiin tärkeänä, mutta vaikeana toteuttaa.

Tuloksista käy ilmi, että asiakasryhmä on erityinen ja vaativa. Sosiaalialan työ vastaanottokeskuksissa on tällä hetkellä hyvin hektistä ja lähinnä reaktiivista ”tulipalojen sammuttelua”, kuten haastatteluistani sekä Ruokoniemen (2014) pro gradu-tutkielmasta käy ilmi. Työtä toteutetaan eri yksiköissä eri tavoin ja yksittäisen työntekijän tehtäväksi jää määritellä akuutin ja välttämättömän raja. Migristä saaduissa ohjeissa koettiin olevan paljon tulkinnan varaa. Aikaa verkostojen ja yhteistyökuvioiden rakentamiseen ei tahdo asiakastyöltä jäädä.

Ajattelen toimivan ja luottamukseen perustuvan yhteistyön eri toimijoiden välillä olevan peruspilari myös rakenteelliselle sosiaalityölle. Kuviossa 2 mainittua strategiatyötä kuntien kanssa tulisi kehittää. Jos kunnissa olisi tiedossa, millaista työtä vastaanottokeskuksissa asiakkaiden kanssa on tehty, olisi helpompaa aloittaa työskentely oleskeluluvan saaneiden henkilöiden kanssa. Heikolla yhteistyöllä syntyy asiakkaiden palvelupolkuun helposti aukkoja, ensimmäinen taho luulee, että toinen hoitaa ja toisinpäin. Oleskeluluvan saaneiden kohdalla on esimerkiksi asioita, kuten perheenyhdistämishakemukset, joiden hoitamisessa on säädettyjen aikarajojen vuoksi kiire. Aikaa asioiden siirtelyyn viranomaiselta toiselle ei ole. Todellisia rakenteellisia epäkohtia tulee yhteistyöllä selkeämmin esiin ja toimivalla verkostotyöllä niitä saadaan vietyä myös eteenpäin ja työn kehittäminen mahdollistuu. Yhteistyö kuntien kanssa ja rakenteellinen sosiaalityö on tärkeää, koska sen avulla oleskeluluvan saaneiden asiakkaiden suomalaiseen yhteiskuntaan ja kuntiin liittyminen helpottuisi, kun tiedettäisiin paremmin vastaanottokeskusten rooli ja tehtävä sekä luotettaisiin molemmin puolin työntekijöiden ammattitaitoon.

Kuten myös Camilla Marucco (2017, 85-103) tutkimuksessaan toteaa, yksilöiden kuuleminen sekä maahan tuleminen ensi vaiheiden kokemukset osoittautuivat turvapaikanhakijoille merkityksellisiksi. Hänen mukaansa integraatiokeskustelussa usein korostetaan muualta tulleiden vastuuta sopeutua vastaanottavaan yhteiskuntaan. Jotta voisimme ymmärtää turvapaikanhakijoiden liittymisprosessia yhteiskuntaamme, meidän tulisi huomioida myös heidän yksilölliset kokemuksensa. (Marucco 2017,85-103.)

Yksilötyölle on paikkansa ja sosiaalialan ammattilaiset voisivat asiantuntijuuttaan hyödyntäen liittää yksilötyöstä saatuja kokemuksia uudelle tasolle, jotka hyödyttäisivät yksilöiden lisäksi mahdollisesti koko yhteiskuntaa ja tekisivät käytännöistä joustavampia. Yksilötyö ei saa olla rakenteellisen työn vihollinen eikä toisinpäin. Systemaattisella ja tavoitteellisella rakenteellisella työllä parannetaan pitkällä tähtäimellä myös yksilöiden asioita.

Virallisen integraation ja kotouttamistoimenpiteiden katsotaan politiikkalinjauksissa alkavan vasta silloin, kun henkilö on saanut oleskeluluvan Suomeen. Monet äskettäin oleskelulupansa saaneet ovat todellisuudessa olleet Suomessa jo yli vuoden tai jopa huomattavasti pidemmän ajan. Niin turvapaikanhakijoiden kuin ympäröivän yhteiskunnankin kannalta koko Suomessa olo aika tulisi käyttää mielekkäästi, pitkä odottelu-aika vastaanottokeskuksissa tuhlaa sekä yksilön että yhteiskunnan resursseja. (Marucco 2017,99.)

Turvapaikanhakijoiden palveluista puhuttaessa törmää usein ajatukseen, että tämän asiakasryhmän palveluja tulee rajata, koska henkilöt eivät välttämättä saa oleskelulupaa ja jää Suomeen ja täten heihin kohdistetut yhteiskunnan varat ovat menneet hukkaan. Näkemykseni mukaan työ turvapaikanhakijoiden kanssa ei mene kuitenkaan koskaan hukkaan vaan pikemminkin se, sen seuraukset, miten me kohtelemme turvapaikanhakijoita, saattavat olla hyvinkin globaalit. Vaikka ihmiset lähtisivät pois Suomesta, he eivät häviä minnekään vaan jatkavat elämänsä jossain joko katkerina tai tyytyväisinä Suomessa saamaansa kohteluun. Gadd (2017, 140) käsittelee artikkelissaan nykyisen turvapaikkapolitiikan aiheuttamaa paperittomuutta Suomessa ja toteaa, että ihmisten turhautuminen, huoli toimeentulosta, pelko läheisten puolesta sekä tunne siitä, ettei ole tervetullut mihinkään, ovat vaarallinen yhdistelmä negatiivisia tunteita ja ne vaikuttavat ajan kuluessa ihmisen käytökseen. Yleisesti jo tiedetäänkin, millaisia tekoja yksinäisyys ja katkeroituminen saa aikaan. Monen terrori-iskun takana on surullinen tarina, joka on saanut alkunsa ulkopuolisuuden tunteesta.

Suomea sitovien kansainvälisten sopimusten (esim. Geneven pakolaissopimus ja siihen pohjautuvat muut sopimukset, IFSW:n määrittelemät sosiaalialan eettiset periaatteet) lisäksi toinen näkökulma turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävän työn tärkeydelle on yhteinen turvallisuus. Sekä globaalin että lokaalin turvallisuuden vuoksi työ turvapaikanhakijoiden kanssa kannattaisi tehdä huolella. Kyse on valtion talouden lisäksi ihmisoikeuksista ja sopimuksista, joita Suomi on sitoutunut noudattamaan, kansallisesta sekä kansainvälisestä turvallisuudesta ja kotoutumisongelmiin ajoissa puuttumisesta. Työn huolellinen tekeminen edellyttää, että päätöksenteossa ja työn suunnittelussa kuunnellaan niitä ihmisiä, jotka näkevät työssään poliittisten päätösten konkreettiset seuraukset. Tärkeää on myös se, että vastaanottokeskustyössä pätevät samat lait ja ammatilliset vaatimukset kuin muuallakin, että työtä vastaanottokeskuksissa ovat tekemässä kunkin alan ammattihenkilöt.

8.2 Rakenteellinen sosiaalityö ja sen mahdollisuudet

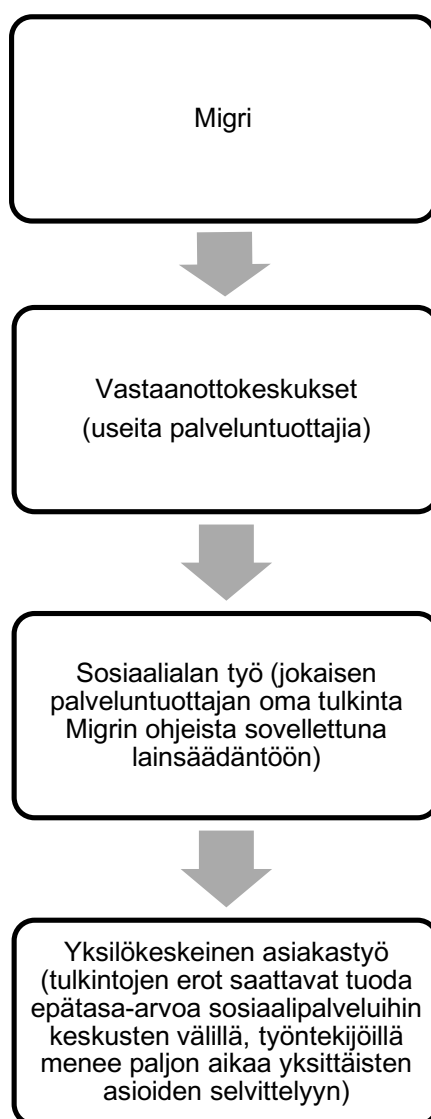
Kuten sosiaalityö Suomessa muillakin sektoreilla (Pohjola 2014, 17), myös vastaanottokeskuksissa tehtävä sosiaalialan työ on tällä hetkellä hyvin yksilöpainotteista. Rakenteellinen työ koetaan tärkeäksi, mutta se ei näytä löytäneen paikkaansa työn vakiintuneissa käytänteissä. Tekemissäni haastatteluissa tulee esiin resurssien vähäisyys, joka tarkoittaa suurta asiakasmäärää työntekijää kohden. Ohjeistavan tahon eli Migrin olisi myös tärkeää miettiä ja määritellä, mitä vastaanottokeskuksen sosiaalihuollolla halutaan todellisuudessa saavuttaa ja resursoida henkilöstö sen mukaan. Lisäresurssit vastaanottokeskustyöhön eivät voi olla kuitenkaan ainakaan ainoa tapa kehittää ja lisätä rakenteellista sosiaalityötä, koska niiden saaminen näyttää nykyisessä poliittisessä ja taloudellisessa tilanteessa hyvin epätodennäköiseltä. Sosiaalialan työtä ohjaa kansallisesti ja kansainvälisesti omat periaatteensa, jotka eivät ole Migristä riippuvaisia. On siis päästävä yli ajattelusta, että lisäresurssien saaminen olisi ainoa keino kehittää vastaanottokeskuksissa tehtävää sosiaalialan työtä, ratkaisua on yritettävä etsiä myös muualta.

Yhtenä kehittämisehdotuksena ja rakenteellisen työn lisäämisen mahdollisuutena olisi muuttaa perusteellisesti nykyisiä työtapoja ja rakenteita. Vastaanottokeskuksissa tehtävä sosiaalialan työ on luonteeltaan yhteiskunnallista, työn arjessa näkyy selvästi ajankohtainen politiikka. Vastaanottokeskusten sosiaalihuolto- ja työtapoja tulisi yhtenäistää riippumatta siitä, mikä taho vastaanottopalvelut järjestää. Sosiaalihuoltoa toteuttavien työntekijöiden työnantajatahojen määrittelemässä työnkuvassa olisi tärkeää painottaa rakenteellista sosiaalityötä osana vastaanottokeskustyötä. Tämä vaatisi ainakin hetkellisesti perehtyneisyyttä sosiaalialan substanssiin vastaanottopalveluja tarjoavan tahon johdolta sekä mahdollisesti myös Migriltä. Onnistuakseen se vaatisi työn uudelleen organisointia sekä mahdollisesti lisäkoulutusta myös sosiaalialan ammattilaisille rakenteellisen sosiaalityön ajatuksen kirkastamiseksi. Haastatteluissa tuli esiin, että rakenteellisen sosiaalityön toteutuminen edellyttäisi nykyistä tiiviimpää yhteistyötä kollegoiden kanssa yli työnantajarajojen. Toimiva yhteistyö ja työn uudelleen organisointi toisi kiireiseen työhön enemmän työaika ja tehokkuutta. Haastattelujen perusteella paljon työaika tuntui kuluvan yksittäisten asioiden selvittelyyn, joista samaa työtä tekevillä kollegoilla voisi olla jo vastaukset valmiina.

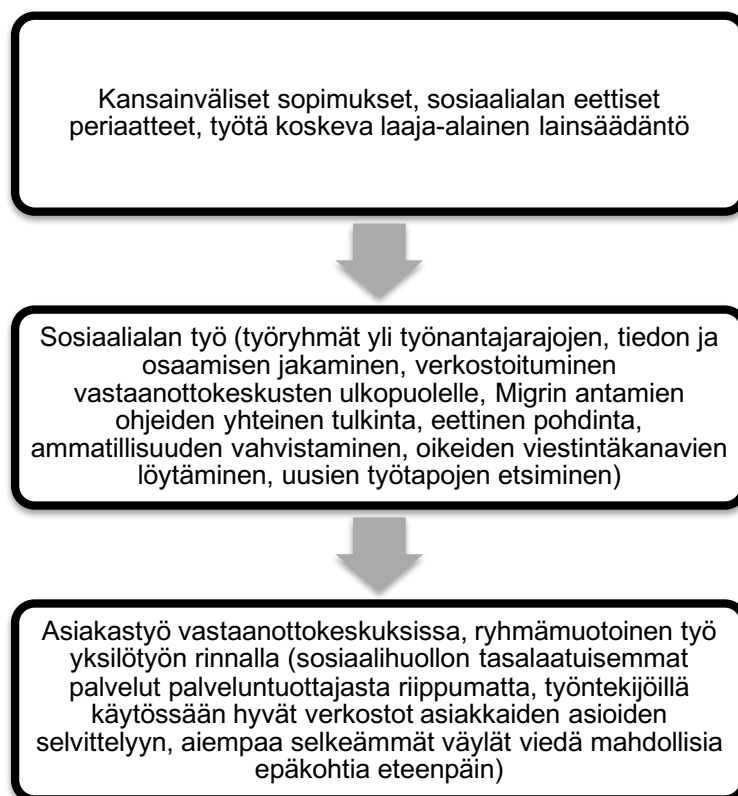
Tehtävä rakenteellisesta sosiaalityöstä on vaativa, rohkeuden lisäksi se vaatii taustalleen vahvaa ammatillista osaamista ja asiantuntijuutta omasta ammattialasta sekä yhteiskunnasta. Henri Muotkan pro gradu-tutkielmassaan rakenteellisesta sosiaalityöstä pohtii, että sosiaalialan ammatillisessa peruskoulutuksessa olisi tarvetta kehittää yhteiskunnallisen vaikuttamisen valmiuksia sekä lisätä oikeus-, hallinto- ja taloustieteellistä osaamista. (Muotka, 2014,75.) Tutkimuksessa viitattiin yliopistoissa tapahtuvaan sosiaalityön opetukseen, mutta näkemykseni mukaan samoja taitoja tulisi vahvistaa muissa sosiaalialan korkeakouluopinnoissa. Tästä sekä omista tutkimustuloksistani teen johtopäätöksen, että pelkkä yksittäisten työntekijöiden tahtotila ei välttämättä ole riittävä tekemään pysyvää muutosta työn käytäntöihin, vaan tarvetta on lisäksi osaamisen kehittämiseksi ja koulutukselle.

Ensimmäinen askel kohti rakenteellista sosiaalityötä vastaanottokeskuksissa on näkemykseni mukaan sosiaalialan ammattilaisten vahvempi verkostoituminen

sekä olemassa olevien työtapojen kriittinen tarkastelu. Kuviossa 3 havainnollistetaan, miten haastattelujen perusteella sosiaalihuolto vastaanottokeskuksissa tällä hetkellä on järjestetty ja kuviossa 4 esitän oman kehittämissideani. Tiiviissä ja säännöllisessä verkostotyössä olisi mahdollisuus yhtenäistää työn käytäntöjä, jakaa eri tasoista tietoa sekä pohtia yhdessä Migrin roolia suhteessa niihin kansallisiin ja kansainvälisiin lakeihin ja sopimuksiin, joita Suomi on sitoutunut noudattamaan, sekä työntekijällä olisi mahdollisuus vahvistaa omaa ammatti-identiteettiään refleктоimalla omaa ja yksikkönsä toimintaa suhteessa kaikkeen edellä mainittuun. Ryhmämuotoinen työskentely taas todennäköisesti vähentäisi yksilötyön määrää ja voisi tuoda asiakkaille jotain uutta nykyisen tilalle.



KUVIO 3. Nykytila haastatteluiden perusteella



KUVIO 4. Kehittämisehdotus kohti rakenteellisempaa työtä

Kuviossa 3 esitelty nykytila on pelkistetty kuva aineistosta saamista tuloksista. Ohjeet työhön tulevat Migristä. Ohjeita toteutetaan, tulkitaan ja sovelletaan eri tahojen ylläpitämissä vastaanottokeskuksissa keskenään eri tavoilla. Työn suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvä yhteistyö on keskusten välillä haastattelujen perusteella vähäistä. Tämän seurauksena ohjeiden erilainen tulkinta saattaa asettaa eri keskusten asiakkaat keskenään eriarvoiseen asemaan. Rakenteellinen sosiaalityö on tällä hetkellä vähäistä.

Sosiaalialan työn käytäntöjä ei ammatillisessa työssä määrittele pelkästään Migri tai työnantajataho, vaan sosiaalialan ammattilaista ohjaa myös alan etiikka sekä lait, joiden toteutumista Suomessa myös viranomaiset valvovat. Aineistosta tuli kuitenkin usean haasteltavan kohdalla esiin ristiriitoja oman työn lakien ja etiikan suhteesta ohjeistavan tahon ratkaisuehdotuksiin ja käytäntöihin. Lisäksi sosiaalialan työtä valvovien viranomaisten valvontavastuu ulottuu ainoastaan yksittäisen työntekijän toimintaan, koska valvonnasta vastaava viranomainen vastaan-

ottokeskustoiminnassa on Migri itse. Ilman vahvoja ammatillisia verkostoja työntekijä saattaa olla työtehtävässään yksin, jos esimerkiksi työnantajan ohjeet ovat joissain tilanteissa vastoin sosiaalihuoltolakia. Ainoastaan yksi haastateltavistani oli sitä mieltä, että työnkuva on yksinkertainen; tuottaa vastaanottokeskuksen asiakkaille sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut. Aineiston perusteella syntyi käsitys, että sosiaalipalveluiden ehtoja sanelee pitkälti Migri ja tämä herättää työntekijöissä toisinaan ristiriitoja.

Ohjeiden suurpiirteisyydestä syntyvät ristiriidat keskustusten välillä liittyivät esimerkiksi vastaanottorahaan liittyvän ohjeistuksen tulkintaan. Vastaanottorahan perusosan määräytymistä erityisesti yksityisesti majoittuvien kohdalla sovellettiin eri tavoin. Osa toisen keskuksen yksityismajoitusasiakkaista sai käytännössä vähemmän vastaanottorahaa kuukaudessa, koska heidät tulkittiin asuvan yhteistaloudessa ja jakavan osan menoistaan asuinkumppaninsa kanssa. Samassa tilanteessa olevat asiakkaat tulkittiin muissa keskuksissa yksinasujiksi ja heidän vastaanottorahansa määrä oli siten suurempi.

Kuviossa 4 esitelty malli on kehittämisehdotukseni kohti rakenteellista sosiaalityötä ja uusia työtapoja. Mallissa ensisijaisina ohjeina sosiaalialan työhön toimivat kansainväliset sopimukset, sosiaalialan eettiset periaatteet sekä lainsäädäntö. Vastaanottokeskusten välisellä säännöllisellä ja toimivalla verkostotyöllä alan ammattilaisilla on mahdollisuus yhdessä pohtia ja soveltaa Migrin antamia ohjeita suhteessa sosiaalialan työn ensisijaisiin ohjeisiin. Verkostotyössä ammatti-identiteetti ja ammatillisuus vahvistuu muun muassa eettisiä ongelmia yhdessä pohtimalla. Verkostotyön lisätarvetta on myös vastaanottokeskusten ulkopuolella, esimerkiksi kunnissa ja järjestötyössä. Verkostotyö luo sekä strategia-että tietotyölle (kuvio 2) paremmat mahdollisuudet toteutua. Osaaminen ja tieto jakautuu eri yksiköihin ja näiden pohjalta on rakentavaa miettiä uusien työtapojen käyttöönottoa, kuten ryhmämuotoista sosiaalityötä.

Ehdotukseni vaatii onnistuakseen sosiaalitiimien työntekijöiltä sitoutumista säännölliseen yhteistyöhön. Vastuu verkostotyön säännöllisyydestä ja toteutumisesta olisi sosiaalihuollon ammattilaisilla, mutta työmuoto tarvitsee taustalleen vähin-

tään työnantajatahon tuen, jotta työaikajärjestelyt onnistuvat. Migri sanelee käytännössä pitkälti työn taloudelliset raamit, mutta vastaanottokeskusten sosiaalialan ammattilaisten olisi tarpeen tehdä jatkuvaa arviointia ohjeiden käytännön toteutuksesta. Myös uusien työtapojen käyttöönotto, ehdotuksessani ryhmätyömuotoisen työskentelytavan kokeilu, edellyttää työntekijöiden aktiivisuutta ja kokeilunhalua sekä tukea ja kannustavaa ilmapiiriä koko työyhteisöltä sekä esimiestaholta. Ideaalitilanteessa kuvion 4 nuolet voisivat kulkea syklimäisesti laatikosta toiseen ja toki tiedonkulkua eri suuntiin tapahtuu jo tälläkin hetkellä. Vahvat struktuurit ja käytännöt kohti rakenteellista sosiaalityötä kuitenkin puuttuvat.

Vastaanottokeskusten välisellä yhteistyöllä rakenteellisen sosiaalityön voisi saada vähitellen luontevaksi osaksi sosiaalihuollon perustehtävää. Tiivis verkostotyö toisi yhtenäisiä käytäntöjä ja edesauttaisi yhteistyötä, jossa mahdollisuus pohtia ajankohtaisia aiheita ja tuoda asiakkaiden ääntä kuuluville ja suunnitelmallisesti miettiä, minne asioita on tarve viedä eteenpäin. Verkostoissa olisi mahdollisuus perustaa työryhmiä esimerkiksi artikkeli- tai mielipidekirjotuksiin tai aloitteiden tekemiseen ja hyödyntää ihmisten erilaista osaamista. Yhteistyön ja toimivien verkostojen avulla vaikutusmahdollisuudet kasvaisivat. Verkostotyö palvelisi erityisesti rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueista (kuvio 2) tietotyön ja strategiatyön toteutumista.

Yhteistyön ja verkostoitumisen tulisi olla nykyistä suunnitelmallisempaa ja koordinoitumpaa. Vaikka keskuksessa työskentelisi vain yksi sosiaalialan edustaja, ja erityisesti juuri silloin, työntekijä ei saisi olla asioineen yksin, vaan olisi tärkeää olla paikka, jossa tuoda esiin mahdollisia epäkohtia ja jakaa sekä saada tietoa. Työ vaikuttaa haastateltavien kuvaamana hajanaiselta, olisi tehokkaampaa myös työajan käytön kannalta, että tieto kulkisi yksiköiden välillä ja rakenteellinen työ olisi järjestelmällisempää, ettei jokaista ongelmaa tarvitsisi työntekijän pohtia joka yksikössä erikseen. Yksi haastateltavista hyödynsi työnantajansa rohkaisemana jo aktiivisesti nykytekniikkaa (twitter, blogit) ja kertoi yhteistyöpalavereista, joissa on mahdollisuus kertoa vastaanottokeskustoiminnasta. Tämä oli kuitenkin ainoa laatuaan. Olisi mielenkiintoista jakaa näitä kokemuksia myös muille ja tärkeää olisi saada hyviä käytäntöjä leviämään.

Suomi on joutunut omalta osaltaan mukaan Euroopan yhteiseen ja historialliseen pakolaiskriisiin, jossa oli toimittava nopeasti ja tehtävä pikaisia ratkaisuja. Uusia vastaanottokeskuksia ja hätämajoitusyksiköitä perustettiin nopealla tahdilla. Työvoiman puutteessa oli rekrytoitava kokematontakin henkilökuntaa erilaisiin viranomaistehtäviin. Kriisistä ollaan vähitellen selviämässä, mutta nyt on tärkeää miettiä, että mitä siitä opimme ja miten menettelemme, jos joudumme vastaavaan tilanteeseen uudestaan. Asiassa voisi auttaa yksittäisten ammattialojen syventyminen omaan toimintaansa.

Nyt kun pahin kiire on siirtymässä vastaanottokeskuksista oleskelulupien myötä kunnille, vastaanottokeskuksissa olisi viimeistään aika alkaa miettiä omia työkäytäntöjään. Vaikka uusia vastaanottokeskuksia ja kokemattomia työntekijöitä tulisi reserviin yhtä yllättäen kuin vuonna 2015-2016, valmiit hyvät verkostot ja käytännöt auttaisivat nyt tässä tapauksessa sosiaalialan työntekijöitä sekä omassa työssään että asiakkaiden asioiden hoitamisessa. Jokaisen ei tarvitsisi kuormittaa yhteistyökumppaneita ja itseksensä selvittää asioita, jotka kollega on jo muualla selvittänyt ja olisi olemassa jo kuviot ja rakenteet, mihin ottaa uudet toimijat luontevasti mukaan.

Haastatelluilla työntekijöillä oli motivaatio työhön ja sen kehittämiseen, syynä yhden haastateltavan tyytymättömyyteen työnsä suhteen oli se, että hän ei kokenut saavansa riittävästi vastakaikua työssä havaittujen epäkohtien korjaamiseen ja työn kehittämiseen. Potentiaalia vaikuttaa siis yksittäisistä työntekijöistä työn kehittämiseen löytyvän, nyt olisi löydettävä keino yhdistää voimavarat ja sen avulla puuttua sellaisiin rakenteisiin, joilla mahdollistaa myös rakenteellinen sosiaalityö ja vastaanottotyön kehittäminen.

8.3 Kehittämisehdotus kohti ryhmämuotoista sosiaalityötä

Toinen kehittämisehdotukseni, jonka kuviossa 4 jo mainitsinkin, on muuttaa nykyistä yksilökeskeistä työtapaa enemmän ryhmämuotoiseksi työskentelyksi. Sekä opinnäytetyössäni saadut tulokset ja omat kokemukseni vastaanottokeskuksesta työskentelystä osoittavat, että asiakas- ja työmäärä työntekijää kohti on

iso ja että tällä hetkellä työ painottuu pitkälti yksilötyöhön. Kuten jo aiemmin totesin, lisäresursseja tuskin on lähitulevaisuudessa tulossa, sen voi päätellä esimerkiksi tämän hetkisen politiikan jatkuvasti kiristyvästä maahanmuuttolinjauksista. Turvapaikanhakijat ovat harvoin kohderyhmää, johon olisi halua yhteiskunnan niukoista varoista taloudellisesti panostaa. Jouttimäki viittaa Juho Saaren (2009) tutkimukseen hyvinvoinnista, josta ilmeni, että koettu hyvinvointi on kytköksissä useimmilla yksilöillä ryhmän tai yhteisön jäsenyyteen ja niiden kautta rakentuviin sosiaalisiin suhteisiin. Saari myös toteaa, että yhteiskuntapolitiikan painopisteen siirtäminen ja resurssien uudelleenjakko kohti sosiaalisten suhteiden vahvistamista edellyttää systemaattista uudelleenajattelua. (Jouttimäki 2011, 122.) Uudelleenajattelun voi aloittaa omasta työyksiköstä miettimällä oman työnsä mahdollista uudelleen organisoitumista ja resurssien jakoa. Tältä pohjalta ehdotan ryhmämuotoisen sosiaalityön kokeilua.

Ryhmämuotoisen työn tavoitteena on sekä keventää työntekijöiden työtaakkaa että tuoda asiakkaille jotain uutta olemassa olevan tilalle. Ajatukseni on, että ryhmämuotoinen työ antaisi osallistujilleen yhteisöstään vertaistukea, synnyttäisi uusia sosiaalisia kontakteja sekä vähentäisi yksilötyön määrää. Oman vastaanottokeskustyökokemukseni pohjalta olen pistänyt merkeille, että terveydenhoitajien ja sosiaalipalveluiden akuuttiajoilla (päivystystyö ilman ajanvarausta) käy pitkälti samat asiakkaat. Useasti on tullut ilmi, ettei työntekijän näkökulmasta varsinaista tarvetta yksilötapaamiselle ole ollut, näiden asiakkaiden kohdalla enemmänkin tulee vaikutelma tarpeesta tulla huomatuksi sekä arkipäivän rutiinien ja tekemättömyyden puutteesta. Havaintoni pohjalta ajattelen, että ryhmätapaamiset voisivat työn mahdollisen keventymisen lisäksi tuoda asiakkaille myös jotain uutta. Työntekijöiden näkökulmasta näillä niin sanotuilla vakioasiakkailla on kysymyksiä, joihin he tulevat hakemaan vastauksia lyhyehköillä ja kiireellisillä asiakastapaamisilla. Kun pysähdytään tarkemmin miettimään, he saataisivat hyötyä joistain muista asioista enemmän kuin teknisistä vastauksista tai lääkärin kirjoittamista resepteistä. Ryhmätoiminnan avulla asiakkaille voidaan tarjota jotain uutta entiseen verrattuna.

Vastaanottokeskustyön lisäksi muussakin sosiaalityössä yhteisösosiaalityö ja yhdyskuntatyö on juuri nyt tärkeää. Julkisissa palveluissa on paljon aukkoja ja

ihmisiä jää yksin ja vaille palveluita. Iso osa ihmisistä kärsii yksinäisyydestä eikä kaikilla ole varaa ostaa paikkaansa markkinoilta käymällä esimerkiksi maksullisissa harrastuksissa, elokuvissa tai kahviloissa. Yhteisöllinen toiminta voisi toimia käynnistyttyään sosiaalityön ja palveluiden verkon paikkaajana. (Eräsaari 2015, 50.) Onnistuessaan ryhmämuotoinen työskentely toisi voimavaroja ja verstaistukea asiakkaille ja paikkaisi siten osaltaan myös vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluiden vajavaisuutta.

Koska tavoitteena on myös vähentää yksilötyön määrä, ryhmäsosiaalityö voidaan siis nähdä myös osana tehokkuus- ja tuloksellisuusajattelua. Oletetaan, että ryhmämuotoinen työ vähentäisi joidenkin asiakkaiden kohdalla yksilötapaamisia, silloin ryhmätapaamiset olisivat ajankäytöllisesti yksilötapaamisia tehokkaampia. (Jouttimäki 2011, 94.) Ryhmän ohjaajalta, sosiaalialan ammattilaiselta, vaaditaan taitoa yhdistää ryhmämuotoinen työ osaksi sosiaalityön prosessia (Jouttimäki 2011, 97-98), mutta varsinaisia ulkopuolisia lisäresursseja yksilötyön muuttaminen ryhmäpainotteiseksi ei välttämättä vaadi.

Vastaanottokeskusten asiakkaiden toistuva ongelma on omien kokemusteni perusteella yksinäisyys sekä toimettomuus. Turvapaikanhakijoiden voidaan ajatella olevan elämäntilanteessaan yksin vastoin tahtoaan. Kotimaasta lähdön syyt ovat olleet pakottavat ja sinne on usein jäänyt ydinperheen lisäksi koko muu sosiaalinen verkosto.

Juho Saaren tutkimuksessa (2009), johon Jouttimäki viittaa, yksinäisyys korreloi voimakkaasti masennuksen, surullisuuden ja ikävystymisen kanssa. Yksinäisillä on usein väsymystä ja uniongelmia ja väsymys ja levottomuus johtuvat usein tekemättömyydestä. Ryhmään osallistuminen ja tapaamisiin tuleminen tuo päiviin tekemistä, tulee lähdettyä jonnekin. Lisäksi joukkoon kuulumisen tunne, osallisuus, sekä yhteisöllisyyden kokeminen on sosiaalityössä keskeistä. Ihmiselle on itsensä toteuttamisen lisäksi tarpeellista kuulua johonkin yhteisöön. (Jouttimäki 98-122.)

Ryhmämuotoinen sosiaalityö tyydyttää asiakkaiden yhteisöllisyyden tarpeita ja lisää heidän sosiaalista ja henkistä osallisuuttaan. Työskentelysuhde asiakkaan

ja työntekijän välillä vaikuttaa ryhmässä myös tasa-arvoisemmalta yksilötyöhön verrattuna. (Jouttimäki 2011, 98-122) Ryhmämuotoisen työn voidaan siten ajatella olevan myös lähellä Freiren pedagogiikka, jossa korostuu oppijoiden itselähtöinen aktiivisuus, dialogisuus ja tasavertaisuus. Freiren ajatuksena on purkaa työntekijän ja työn kohteena olevan henkilön hierarkkinen suhde. Hierarkkisen suhteen purkamisen tuloksena voi syntyä toimintaa ja keskustelua ja niiden kautta myös ratkaisuja ongelmiin. (Freire 2005.)

Ryhmämuotoinen sosiaalityö sijoittuu rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueessa inklusiiviseen työhön (kuvio2). Työn kuormittavuuden vähentämisen lisäksi ryhmämuotoinen työ on yhteistyötä, jonka tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Simo Koskinen (2003, 206) määrittelee yhteisösosiaalityön erilaisia lähestymistapoja ja työmuotoja integroivaksi malliksi, jonka työmuodoiksi voidaan nähdä yhdyskuntatyö, rakenteellinen sosiaalityö sekä aluesosiaalityö. Jos rakenteellisesta sosiaalityötä ajattelee sen tietotyön näkökannalta (kuvio 2), ryhmämuotoinen työ voisi edistää myös tietotyön toteutumista. Ryhmissä asiakkailla on mahdollisuus pohtia ja tuoda ryhmänä esiin havaitsemiaan epäkohtia, joita ryhmän ohjaaja sosiaalialan ammattilaisena voisi tuoda oikeassa kontekstissaan esiin ja laajempaan tietoisuuteen sekä kannustaa asiakkaita mukaan vaikuttamistyöhön mahdollisuuksiensa mukaan.

8.4 Luotettavuus ja eettiset kysymykset

Suomen väkilukuun suhteutettuna vuoden 2015 turvapaikanhakijoiden määrä on myös Euroopan mittasuhteissa yli keskitason. Turvapaikanhakijoihin liittyvät teemat ja oleskeluluvan saaneiden integraatio ovat siirtyneet marginaalista tärkeäksi yhteiskunnalliseksi keskustelunaiheeksi. Jussi S. Jauhaisen (2017) toimittamassa teoksessa ”Turvapaikka Suomesta? Vuoden 2015 turvapaikanhakijat ja turvapaikkaprosessit Suomessa” tutkitaan vuonna 2015 tulleiden turvapaikanhakijoiden tuloa Suomeen, eri viranomaisten toimintaa, käytäntöjä ja hallintaa sekä turvapaikanhakijoiden omia kokemuksia turvapaikkaprosessin aikana. Jauhainen kertoo tutkimusryhmänsä suurena motivaationa olleen velvollisuuden tunne

tarjota yhteiskunnan kannalta merkityksellisistä tietoa vuoden 2015 turvapaikka-prosesseista. Poliitiikan tueksi tarvitaan tutkimusperäistä tietoa sekä tarvitsemme myös yhteiskunnallista keskustelua vuoden 2015 turvapaikanhakijoiden Suomeen tulon vaikutuksesta suomalaiseen yhteiskuntaan ja toisinpäin, yhteiskunnan ja yhteisöjen vaikutuksista turvapaikanhakijoihin. (Jauhiainen 2017, 17.) Opinnäytetyöni aihevalinnan eettiset perusteluni pohjautuvat samankaltaiseen ajatukseen: koin velvoittavaksi toteuttaa tutkimukseni aiheesta, jonka olin työtehtävieni vuoksi todennut monella tavalla yhteiskunnallisesti tarpeelliseksi.

Kuten tutkimusaiheet yleensä (Rauhala & Virokannas 2011, 246), myös minun tutkimusaiheeni syntyi henkilökohtaisen mielenkiinnon ja omakohtaisten kokemusten pohjalta. Olen työskennellyt vastaanottokeskuksissa yli kymmenen vuoden ajan, ensin ohjaajana ja myöhemmin sosiaaliohjaajana. Pohdin aluksi aiheita opinnäytetyöhöni oman työhistoriani ulkopuolelta. Koin kuitenkin tärkeäksi vastaanottokeskussosiaalityön näkyväksi tekemisen niin työntekijöiden kuin asiakkaiden vuoksi, sekä rakenteellisen sosiaalityön näkökulman tuomisen vastaanottokeskustyöhön. Pyrin kuitenkin lähestymään aihetta ennakkoluulottomasti sekä hyvä tutkimusetiikka mielessä pitäen, tarkoituksena ei ollut saada omia ennakkoletuksia vastaavia tutkimustuloksia. Aihe on siis henkilökohtaisesti tärkeä, mielestäni yhteiskunnallisesti merkityksellinen ja lisäksi vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluista tuntuu löytyvän melko vähän tutkimusta menneiltä vuosilta.

Kuten tutkimusetiikan hyviin käytäntöihin kuuluu, tutkimukseeni osallistuminen oli osallistujille vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistumisen pystyi halutessaan keskeyttää missä vaiheessa tahansa (Rubin & Babbie 2010, 257). Organisaation myöntämän tutkimusluvan lisäksi jokainen haastateltava allekirjoitti suostumuslomakkeen (liite 1) haastatteluun osallistumisesta, sai tietoa tutkimukseni aiheesta ja tutkimuskysymyksistä sekä halutessaan myös tarkempaa tietoa tutkimuksestani. Suostumuslomakkeessa kerrottiin, että haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan teksteiksi ja tunnistetiedot tullaan poistamaan.

Haasteltavat valikoituivat niin, että olin ensin yhteydessä yksiköiden esimiehiin, jotka laittoivat viestiä tutkimuksesta sosiaalityön tiimille. Sieltä vapaaehtoiset osallistujat ottivat minuun yhteyttä ja sovimme haastatteluista. Jossain yksikössä

esimies kehotti osallistumaan, koska näki aiheen tärkeänä. Siinä mielessä voikin miettiä, onko tutkimukseen osallistuminen tässäkin tapauksessa täysin vapaa paineista. Rauhala ja Virokannas pohtivat, että osallistuminen tutkimukseen saattaa näyttää palkitsevammalta työyhteisön silmissä, kuin siitä kieltäytyminen. Se saattaa johtaa osittain vastentahtoiseen osallistumiseen. Tutkija ei aina edes tiedä, jos osallistumiseen on liittynyt jonkinlaista painostusta. (Rauhala & Virokannas 2011, 240.)

Onnekseni sain tutkimusaineistoni melko vaivattomasti kasaan ja olen voinut suosiolla jättää haastattelut sopimatta sellaisten tutkittavien kanssa, jotka ensin ilmoittautuivat halukkaiksi, ehkä sitten esimiehen painostuksesta, mutta käytännössä ei ole selkeästi löytynyt mielenkiintoa sopia haastattelun ajankohtaa. Haasteltavista henkilöistä osa on väistämättä työn kautta enemmän tai vähemmän tutuksi tulleita ihmisiä, mutta haastattelutilanteissa kiinnitän erityistä huomiota rooliini ulkopuolisena tutkijana.

Juvosen mukaan niin sanotulle sisäpiirihaastattelulle onkin tyypillistä, että haastateltavat on helppo löytää ja haastateltavien luottamus on helpompi saavuttaa, jos vertaa haastatteluiden tekoon ulkopuolisena tutkijana. Hän myös varoittaa, ettei tutkija sisäpiiriläisenä sorru painostamaan tuttuja ihmisiä tutkimukseen osallistumisella. Myös tutuilla ja jopa lähipiirillä pitää olla mahdollisuus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. (Juvonen 2017, 399- 400.)

Haastattelujen kohteena ovat tutkimuksessani työntekijät eivätkä haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat. Siitä huolimatta tutkimuksen aihe saattaa olla osallistujille sensitiivinen ja hyvät vuorovaikutustaidot ovat tarpeen. Tutkimuskohde voi osoittautua sensitiiviseksi, kun tutkimuskohteena on oman osaamisen arviointi tai ammattieettisesti ongelmalliset toimintatavat (Rauhala & Virokannas 2011, 244).

Kuten Kuula (2006, 137) kuvaa tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta, osallistuminen tutkimukseen on tavallaan kuin lahja tutkijalle. Itse jaan tämän ajatuksen, erityisesti niiden haastateltavien kohdalla, jotka käyttivät haastatteluihin omaa vapaa-aikaansa tekemällä haastattelut työajan ulkopuolella sekä niitä,

jotka jaksoivat vastata haastattelukysymyksiin kirjallisesti. Koska tutkijana en voi antaa osallistujille vastalahjana mitään konkreettista, mahdollisuuteni osoittaa arvoa heidän antamalleen lahjalle on oma tekemiseni (Kuula 2006, 137). Sitä mielestäni on tutkimustulosten julkaiseminen ihmisarvoa ja haastateltavien yksityisyyttä kunnioittaen, sopimuksista kiinni pitäminen ja huolellinen tutkimuksen teko. Olisi hyvän tutkimusetiikan vastaista vaivata ihmisiä haastatteluilla ja tuottaa huolimattomuuden vuoksi epäluotettava tutkimus tärkeästä aiheesta.

Etukäteen aineiston laadukkuuteen ja luotettavuuteen voi vaikuttaa tekemällä hyvän haastattelurungon. Haastattelutilanteiden laadukkuutta edesauttaa haastattelutekniikan toiminnan huolellinen varmistus, ettei haastattelutilanteessa tarvitse kantaa huolta esimerkiksi nauhurin toiminnasta tai muista käytännön seikoista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184.) Tästä syystä tutustuin etukäteen huolellisesti nauhurin toimintaan ja tuplavarmistin nauhoituksen käyttämällä sekä nauhuria että puhelintani.

Hyvien haastattelukysymysten lisäksi tärkeää on litteroinnin tasalaatuisuus. Jokainen haastattelu tulee litteroida samanlaisella tekniikalla ja huolellisuudella, jotta tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina. (Eskola & Suoranta 1998, 211.) Tämän huomioin ainestoa litteroidessani. Kokemattomuudestani johtuen litterointi kuitenkin muuttui sujuvammaksi urakan edetessä ja saatoin jättää tekstistä mielestäni esimerkiksi tarpeettomaksi arvioimani täytesanoja kirjoittamatta.

Hyvien kysymysten tekemisessä sekä haastatteluiden toteutumisessa on sisäpiiriläisyydestä myös hyötyä. Jos käsitteellisesti ja kokemuksellisesti aihepiiri on tutkijalle tuttu, yhteiset kokemukset ja osallisuus samoihin tilanteisiin tuottavat ymmärrystä sekä kysymyksien asetteluun että itse haastattelutilanteisiin. (Juvonen 2017, 401-402.) Edellisen ajatuksen voin itse kokemuksieni perusteella vahvistaa. Aiheen tuttuuden tuomien edellä mainittujen hyötyjen lisäksi haastattelutilanteissa oli nopeaa päästä kiinni itse asiaan, koska minulla oli paljon omakohtaista kokemusta käsiteltävästä aiheesta sekä haastatteluympäristöstä.

Eryteisesti kahdessa yksikössä, joissa haastatteluja toteutin, työskentelee paljon oman työn kautta tuttuja henkilöitä ja entisiä kollegoita. Tämän seikan haluan

tuoda rehellisesti esiin myös tutkimusraportissani. Ennen haastatteluja pyysin tuttuja haastateltavia vastaamaan kysymyksiin minulle kuin ulkopuoliselle, joka ei tiedä mitään aiheesta ennakkoon. Tällöin oli mahdollista, että tutustakin aiheesta haastatteluiden kautta tuli esiin asioita, joista oli mahdollisesti hyötyä aineiston analyysissä (Juvonen 2017, 402). Opinnäytetyön aihepiiri on kuitenkin luonteeltaan sellainen, että en usko tuttuuden vaikuttavan tutkimustulosten luotettavuuteen, kunhan seikka huomioidaan huolellisesti tutkimuksen joka vaiheessa sekä tuodaan raportoitaessa rehellisesti esiin.

Kun haastattelut on ensin toteutettu luotettavasti ja laadukkaasti, on myös pidettävä mielessä, ettei omat oletukset tutusta aiheesta vaikuta aineiston tulkintaan. Aineiston kautta ei ole tarkoitus vahvistaa aiemmin tietämäänsä sekä omia ennakkokäsityksiä aiheeseen liittyen, vaan etsiä uusia ja erilaisia näkökulmia. Eettisesti vahva analysointiprosessi on oltava avoin, jotta tarvittaessa aiempia käsityksiä pystyy kyseenalaistamaan ja tutkijalla antaa itselleen mahdollisuuden yllättyä. (Gordon 2006, 247.) Koska opinnäytetyön aihepiiri on erityisen lähellä minua itseäni tutkijana, kiinnitin tähän erityistä huomiota. Analyysivaiheessa luotettavuuden kannalta on myös merkityksellistä, että koko aineisto on käyty huolella läpi.

8.5 Aiheita jatkotutkimuksiin

Nina Ruokoniemen (2014) pro gradussa tutkittiin turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävää sosiaalityötä kansainvälisten artikkeleiden näkökulmasta, minun tutkimuksessani perehdyttiin vastaanottokeskuksissa tehtävään sosiaalialan työhön työntekijöiden näkökannalta katsottuna. Mielenkiintoista olisi tutkia samaa aihepiiriä aineistona turvapaikanhakija-asiakkaiden haastattelut, tulokset voisivat tuoda paljon uutta näkökulmaa vastaanottokeskussosiaalityön kehittämiseen. Osa Lotta Koistisen (2017) aineistosta artikkelissa ”Vastaanottokeskukset, onnistuneet käytännöt ja turvapaikanhakijoiden kokemukset” koostui turvapaikanhakijoiden haastatteluista ja hänen tuloksissaan tuli esiin turvapaikanhakijoiden kokemuksia vastaanottokeskusten palveluista, mutta mielenkiintoista olisi syventyä kokemuksiin nimenomaan sosiaalihuollosta.

Tutkimus- ja kehittämispainoiselle opinnäytetyölle löytyisi aiheita myös vastaanottokeskusten ja kuntien tai järjestöjen välisestä yhteistyöstä, käytäntöjä ja yhteistyön toimivuutta voisi tutkia ja pohtia keinoja sen kehittämiseksi. Omassa opinnäytetyössäni tuli ilmi, että yhteistyö tai sen puuttuminen koettiin merkittäväksi tekijäksi oman työn kannalta ja toisaalta yhteistyökuvioiden luominen vie ison osan työajasta. Myös Koistinen (2017, 63) tuo tutkimuksensa tuloksissa esiin, että yhteistyön aktiivisuus erityisesti kuntien ja vastaanottokeskusten välillä on kovin vaihtelevaa, joillain kaupunkimaisilla kunnilla ei ollut esimerkiksi minäkäänlaista yhteistyötä kunnan hallinnon kanssa.

Yhteiskunnallisen keskustelu turvapaikanhakijoista, paperittomuudesta ja integraatiosta jatkuu ja poliittisia päätöksiä tulisi tarkastella tutkittuun tietoon nojaten. Turvapaikanhakijat ovat nykyisissä lukumäärissään Suomessa uusi ilmiö sekä aiemmin suhteellisen vähän tutkittu aihe. Toivon, että aktiivinen tutkimus aiheen parissa jatkuu, tuoreita tutkimusaiheita tästä aihepiiristä riittää varmasti jokaiselle kiinnostuneelle. En pidä todennäköisenä, että vuosi 2015 jää historiassa ainoaksi vuodeksi, jolloin Suomeen ja Eurooppaan saapuu ennakoimattoman paljon turvapaikanhakijoita muualta maailmasta. Myös tulevaisuuden kannalta on tärkeää, että olisimme yhteiskuntana oppineet jotain virheistämme ja osaisimme seuravalla kerralla toimia kokemukseen ja tutkittuun tietoon nojaten viisaammin ja tehokkaammin.

8.6 Opinnäytetyö prosessina ja oman oppimisen arviointia

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni koen saaneeni hienon tilaisuuden syventyä itselle tuttuun tutkimusympäristöön sekä oman työni kautta esiin tulleeseen tärkeään aiheeseen tutkijan roolissa. Aiempi opinnäytetyöni oli toiminnallinen tutkimus yhdessä parin kanssa ja tämä oli myös ensimmäinen kokemukseni niin sanotusta laadullisesta perustutkimuksesta ja yksin työskennellen. Ennen ensimmäistä haastattelutilannetta haastattelujen tekeminen jännitti ja työn suunnitteluvaiheessa haastatteluiden mukanaan tuoma työmäärä aikataulutuksineen ja litteointeineen arvelutti. Haastattelujen tekeminen osoittautui erittäin mielenkiintoiseksi ja itselleni luontevaksi tavaksi kerätä tutkimusaineisto. Myös valinta

tehdä litterointi itse auttoi aineiston kokonaisuuden hahmottamisessa ja litterointityö mielekkäältä. Suurimman osan aikaa tutkimuksen tekoa olen tuntenut suurta intohimoa valitsemaani aiheeseen ja keräämääni aineistoon. Tutkimuksen teko tärkeäksi pitämästä aiheesta on tuntunut mielekkäältä ja tutkijan roolissa olo kiinnostavalta mahdollisesti myös tulevaisuuden suunnitelmissa. Opinnäytetyöprosessin aikana minulle on vahvistunut voimakkaasti tutkimustyön vaikutusmahdollisuudet sekä sen yhteiskunnallinen tarpeellisuus.

Haastatteluita toteutettaessa minulla on ollut mahdollisuus tutustua samalla muiden toimijoiden ylläpitämiin keskuksiin, työmenetelmiin sekä organisaation rakenteisiin ja saamiani kokemuksia voin hyödyntää jatkossa myös omassa työssäni. Aiheen ja tutkimusympäristön tuttuudesta on ollut paljon etua, mutta se on myös huomioitava tehtäessä johtopäätöksiä saamistani tutkimustuloksista. Kokemattomana tutkijana minun on vaikeaa arvioida, kuinka hyvin olen objektiivisuudessa käytännössä onnistunut.

Tutun työn ja työympäristöjen tarkastelu ulkopuolisen tutkijan roolissa on tuonut työhön syvällisyyttä, jonka en usko olisi muuten olleen mahdollista. Kehittämisideat vaativat syntyäkseen aikaa, työn sisällön tuntemista sekä tietynlaista ulkopuolisuutta. Näihin asioihin opinnäytetyön tekeminen on tuonut mahdollisuuden. Opinnäytetyön pohjalta syntyneet kehittämis ehdotukset ovat realistisia toteuttaa, jos niihin halutaan työyhteisössä sitoutua. Toivottavasti opinnäytetyöni tuloksia hyödynnetään vastaanottokeskustyön arjessa, jossa aika työn kehittämiselle on ollut vähissä.

Opinnäytetyöni toi vastaanottokeskuksissa työskentelevien ääntä kuuluville ja kohdisti omalta osaltaan huomion vähän tutkittuun aiheeseen. Valmiin opinnäytetyöni jaan kaikkiin niihin yksiköihin, joissa haastatteluni toteutin. Vastaanotto-keskus, jossa hyödynnettiin muita enemmän nykytekniikkaa ja pyrittiin avoimeen julkisuuskuvaan, halusi tutkimusluvan yhteydessä varmistua, että työni saa julkaista heidän nettisivuillaan. Toivon opinnäytetyöni tuovan rohkeutta vastaanottokeskustyön muutokseen ja nykytilanteen kriittiseen arviointiin, lisäävän mahdollisuuksia rakenteellisen sosiaalityön toteutumiseen ja antavan kuvan työn luonteesta sitä aiemmin tuntemattomille.

Tutkimukseen osallistuneita haasteltavia ja heidän työyhteisöjään haluan kiittää heidän antamastaan ajasta haastatteluihin kiireisen arjen keskellä. On ollut myös motivoivaa, että valitsemani tutkimusaihe on koettu tärkeäksi sekä ajankoh-
taiseksi ja olen saanut kuulla tämän palautteen henkilökohtaisesti haastateltavil-
tani. Erityiset kiitokset vielä niille vastaanottokeskuksissa työskenteleville henki-
lölle, jotka auttoivat minua kommentoimalla laatimiani haastattelukysymyksiä ja
olivat kiinnostuneita tutkimuksestani jo sen suunnitteluvaiheessa.

LÄHTEET

- Anis, M. (2017). *Maahanmuuttajat ja sosiaalityö*. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s.323-330). (4., uudistettu laitos). Helsinki: Tietosanoma
- Gadd, K.(2017). *Paperittomat*. Teoksessa: Jauhiainen, J.(toim.), *Turvapaikka Suomesta? Vuoden 2015 turvapaikanhakijat ja turvapaikkaprosessit Suomessa* (s.133-143). (Turun yliopiston maantieteen ja geologian laitoksen julkaisuja 5/2017). Saatavilla <https://www.utu.fi/fi/yksikot/sci/yksikot/maageo/tutkimus/julkaisut/Documents/URMI.pdf>
- Gordon, T.: *Naistutkimus ja eettisyyden teoriat ja käytännöt* (2006). Teoksessa Hallamaa, J. & Aaltonen, K. (toim.), *Etiikkaa ihmistieteille* (s.241-260). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Eräsaari, L. (2015). *Yhteisön paikka maailmassa*. Teoksessa: Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.), *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä* (s.35-53). Tallinna: United Press Global.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola J. & Vastamäki, J.(2010). *Teemahaastattelu: Opit ja opetukset*. Teoksessa: Hakala, J. T., Eskola, J., Vastamäki, J., Siekkinen, K., Åhlberg, M., Ropo, E. & Valli, R. (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: I, Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s.26-44). (3. uud. ja täyd. p.). Jyväskylä: PS-kustannus
- Ferguson, I. & Woodward, R. (2009). *Radical social work in practice: Making a difference*. Bristol: Policy Press.
- Freire, P., Kurtti, J., Tomperi, T. & Suoranta, J. (2005). *Sorrettujen pedagogiikka*. Tampere : Vastapaino.
- Healy, L. (2012). *Defining International Social Work*. Teoksessa: Healy, L. M. & Link, R. J. (toim.), *Handbook of international social work: Human rights, development, and the global profession*(s.9-16). Oxford: Oxford University Press.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teo-*

ria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Helsingin Sanomat 4.3.2018 s.A7

Helsingin Sanomat 9.3.2018 s.A11

Hurtig, J., Nikupeteri, A. & Laitinen, M. (2004). *Väkivallan kohtaaminen rakenteellisen oikeudenmukaisuustyön kysymyksenä.* Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* (s.250-281). Kuopio: UNIpress.

IFSW, 2014. Saatavilla 20.11.2018 <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Jauhiainen, J. (2017). *Johdanto ja johtopäätökset.* Teoksessa: Jauhiainen, J. (toim.), *Turvapaikka Suomesta? Vuoden 2015 turvapaikanhakijat ja turvapaikkaprosessit Suomessa* (s.5-19). (Turun yliopiston maantieteen ja geologian laitoksen julkaisuja 5/2017). Saatavilla <https://www.utu.fi/fi/yksikot/sci/yksikot/maageo/tutkimus/julkaisut/Documents/URMI.pdf>

Jouttimäki, P. (2011). *Voimavaraistavaa sosiaalityötä ryhmässä.* Teoksessa: Saarama, E., Leinonen, J., Kangas, S. & Jouttimäki, P. (toim.), *Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö: Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä – hankkeen loppuraportti* (s.93-143). Helsinki: Socca.

Juvonen, T. (2017). *Sisäpiirihaastattelu.* Teoksessa: Juvonen Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvoori, J. & Granfelt, R. (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s.398- 410). Tampere: Vastapaino.

Kananen, J. (2013). *Case-tutkimus opinnäytetyönä.* Jyväskylä: Suomen yliopistopaino oy

Kananen, J. (2014). *Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas.* Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino oy

Kananoja, A. (2017). *Sosiaalityö ammattina.* Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s.27-32). (4., uudistettu laitos.) Helsinki: Tietosanoma.

Kananoja, A. (2017). *Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet.* Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s.443-450). (4., uudistettu laitos.) Helsinki: Tietosanoma.

Kananoja, A. (2017). *Sosiaalipolitiikka sosiaalityön kehystenä.* Teoksessa: Te

- oksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P.(toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s.33-39). (4., uudistettu laitos). Helsinki: Tietosanoma.
- Koistinen, L. (2017). *Vastaanottokeskukset, onnistuneet käytännöt ja turvapaikanhakijoiden kokemukset*. Teoksessa: Jauhiainen, J.(toim.), *Turvapaikka Suomesta? Vuoden 2015 turvapaikanhakijat ja turvapaikkaprosessit Suomessa* (s.49-65). (Turun yliopiston maantieteen ja geologian laitoksen julkaisuja 5/2017). Saatavilla <https://www.utu.fi/fi/yksikot/sci/yksikot/maageo/tutkimus/julkaisut/Documents/URMI.pdf>
- Kokkonen, L. (2018). *Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa*. Teoksessa: Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K.(toim.), *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä* (s. 98-124). Tampere: Vastapaino
- Koskinen, S.(2003). *Suomalaisen yhteisösosiaalityön kehitys ja nykysuuntaukset*. Teoksessa: Pohjola, A. & Laitinen, M. (toim.), *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut* (s.206-236). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kuula, A. (2006). *Yksityisyyden suoja tutkimuksessa*. Teoksessa: Hallamaa, J. & Aaltonen, K. (toim.), *Etiikkaa ihmistieteille* (s.124-141). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- L1301/2014.Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla 20.11.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- L 746/2011. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrien tunnistamisesta ja auttamisesta. Saatavilla 20.11.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>
- L1386/2010.Laki kotoutumisen edistämisestä. Saatavilla 20.11.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386#L2P14>
- L710/1982.Sosiaalihuoltolaki (kumottu). Saatavilla 20.11.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1982/19820710>
- Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. (2017). *Sosiaalihuollon lainsäädäntö*. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P.(toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s.48-93). (4., uudistettu laitos). Helsinki: Tietosanoma.
- Markkanen, M-L. (1998). *Vihdoin rakenteellisen sosiaalityön aika*. Sosiaali- ja ter-

- veysviesti 5, 23.
- Marucco, C. (2017). *Turvapaikanhakijoiden arkipäivä*. Teoksessa: Jauhiainen, J. (toim.), *Turvapaikka Suomesta? Vuoden 2015 turvapaikanhakijat ja turvapaikkaprosessit Suomessa* (s.85-103). (Turun yliopiston maantieteen ja geologian laitoksen julkaisuja 5/2017) Saatavilla 20.11.2018 <https://www.utu.fi/fi/yksikot/sci/yksikot/maageo/tutkimus/julkaisut/Documents/URMI.pdf>
- Migri.Luvat ja kansalaisuus.Turvapaikka Suomesta. Saatavilla 11.9.2018 <https://migri.fi/turvapaikka-suomesta>
- Migri.Palvelut.Vastaanottokeskukset. Saatavilla 11.9.2018 <https://migri.fi/vastaanottokeskukset>
- Muotka, H. (2013). *Rakenteellinen sosiaalityö – joko nyt olisi aika? Käsiteanalyttinen kirjallisuuskatsaus rakenteelliseen sosiaalityöhön Suomessa*. (Pro gradu-tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos). Saatavilla http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130434/urn_nbn_fi_uef-20130434.pdf
- Pakolaisneuvonta.Tietoa pakolais-ja ulkomaalaisoikeudesta. Saatavilla 11.9.2018 <https://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantuntijajarjesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/kansainvalinen-suojelu/>
- Payne, G. & Payne, J. (2004). *Key concepts in social research*. London: Sage.
- Payne, M (2009). *Critical reflection and social work theories*. Teoksessa: Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M.(toim.), *Critical practice in social work* (2nd ed.) (s.91-104). Basingstoke England ; New York: Palgrave Macmillan.
- Pohjola, A. (2011). *Rakenteellisen sosiaalityön aika*. Teoksessa: Pohjola A. & Särkelä, R. (toim.), *Sosiaalisesti kestävä kehitys* (s.207-224). Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, Helsinki.
- Pohjola, A. (2014). *Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia*. Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M.(toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* (s.16-36). Kuopio: UNIpress.
- Pohjola, A., Laitinen, M.& Seppänen, M. (2014). *Rakenteellinen sosiaalityö*

aikakauden haasteena. Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. & Sepänen, M.(toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* (s.9-15). Kuopio: UNIpress.

Punainen Risti. Tutustu Punaiseen Ristiin. Seitsemän periaatetta. Saatavilla 20.11.2018 <https://www.punainenristi.fi/periaatteet>

Ranta-Tyrkkö, S.(2017). *Ihmisoikeudet ja sosiaalityö globaalien kriisien maailmassa*. Teoksessa: Jäppinen, M., Metteri, A., Ranta-Tyrkkö, S. & Rauhala, P. (toim.), *Kansainvälinen sosiaalityö: Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja* (s.273-300). Tallinna: United Press Global.

Rauhala, P-L, Jäppinen, M., Metteri, A. &Ranta-Tyrkkö, S. (2016). *Kansainvälinen, ylirajainen, globaali sosiaalityö – juuria, katkoksia, uusia alkua*. Teoksessa: Jäppinen, M., Metteri, A., Ranta-Tyrkkö, S. & Rauhala, P. (toim.), *Kansainvälinen sosiaalityö: Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja* (s.9-40). Tallinna: United Press Global

Rauhala P-L. & Virokannas, E. (2011). *Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo*. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s.235-255). Jyväskylä: PS-kustannus

Raunio, K. (2009). *Olennainen sosiaalityössä* Raunio, K. (2009).(2.uud. laitos.). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Rubin, A. & Babbie, E. (2010). *Essential research methods for social work* (2nd ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole Cengage Learning.

Ruokoniemi, N. (2014). *Aikuisten turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä sosiaalityö. Metasynteesi kansainvälisistä artikkeleista.*(Pro gradu-tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta).Saatavilla http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20140623/urn_nbn_fi_uef-20140623.pdf

Segal, U.(2012). *Work With Immigrants and Refugees*. Teoksessa: Healy, L. M. & Link, R. J. (toim.), *Handbook of international social work: Human rights, development, and the global profession* (s.73-81). Oxford: Oxford University Press.

Sisäministeriö.Vastuualueet.Maahanmuutto.Turvapaikanhakijat ja pakolai-

- set. Saatavilla 10.9.2018 <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>
- Smithson, J.(2008). *Focus Groups*. Teoksessa: Alasuutari, Bickman, Brannen (toim.), *The SAGE handbook of Social research methods*.(s.358). London, California, New Delhi, Singapore: SAGE publications
- Talentia, 2016. Ammattihenkilö. Opas sosiaalihuollon ammattioikeuksista, vastuusta ja valvonnasta. Saatavilla 20.11.2018 <http://talentia.e-julkaisu.com/2016/ammattihenkilo-opas/>
- Talentia, 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavilla 20.11.2018 <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Tiitinen, L (2016). *Sosiaalityö ja viestintä*. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P.(toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s.438-442). (4., uudistettu laitos). Helsinki: Tietosanoma.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A.(2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (6. uud. laitos). Helsinki: Tammi
- Vilkkä, H. (2015). *Tutki ja kehitä* (4. uud. p.). Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITE 1. Suostumuslomake haastateltaville

SUOSTUMUSLOMAKE HAASTATELTAVILLE

RAKENTEELLISEN SOSIAALITYÖN MAHDOLLISUUDET VASTAANOTTO-
KESKUKSISSA – Haastattelututkimus pääkaupunkiseudulla toimivien turvapai-
kanhakijoiden sosiaalityöstä

Tekijä: Salli Allén / Sosionomi AMK/ Diakonia ammattikorkeakoulu, YAMK opin-
näytetyö

Minulle on kerrottu, että tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaista on vas-
taanottokeskuksissa tehtävä sosiaalityö ja mitkä tekijät edistävät tai estävät ra-
kenteellisen sosiaalityön tekemistä vastaanottokeskuksissa.

Minulle on luvattu, että haastatteluissa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimuk-
sessa tavalla, jossa yksittäisiä henkilöitä tai muita yksilöityjä tietoja ei voi tunnis-
taa. Äänitallenteet litteroidaan teksteiksi ja siinä yhteydessä keskusteluiden tun-
nistetiedot poistetaan. Tekstit arkistoidaan tieteellisen tutkimuksen käyttöön ja
äänitallenteet hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun, että tutkimusta varten haastattelut nauhoitetaan ja sisältöä hyödynne-
tään tutkimustarkoitukseen. Haastattelut toteutetaan ennalta sovitusti ja niistä
on mahdollista kieltäytyä.

Paikka ja päivä

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus ja nimen selvennys

Lisätietoja tutkimuksesta antaa

Salli Allén

p.

e-mail:

Sopimuksia tehdään kaksi kappaletta, toinen jää tutkijalle ja toinen haastateltavalle.

LIITE 2. Haastattelukysymykset

HAASTATTELUKYSYMYKSET

TAUSTATIEDOT

Työtehtävä

Koulutustausta

Aiempi työkokemus

Kuinka kauan työskennellyt vokissa

(Tiedot vokista, onko ruokapalvelu, keskusasiakkaat, ym-asiakkaat)

TYÖN SISÄLTÖ

(Millaista on sosiaalityö vastaanottokeskuksessa)

1. Miten kuvailisit, minkälaista on sosiaalityö vastaanottokeskuksessa? Millainen on tavanomainen työpäivä tai työviikko? Ajankäytön jakautuminen, kuinka paljon arvioit työajasta kuluvan yksilökohtaiseen asiakastyöhön, kuinka paljon muuhun ja mitä se muu työ on?
2. Miten teidän yksikössänne sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työkuva poikkeavat toisistaan? Miten työtehtävät on jaettu? Kuinka monta asiakasta on työntekijää kohden? Onko työntekijöille nimetty omat asiakkaat?
3. Jos sinulla on aiempaa työkokemusta sosiaalityöstä muualta, onko jotain mainittavaa, miten vastaanottokeskustyö eroaa muusta työstä sosiaalialalla?

4. Millaisia verkostoja ja yhteistyömuotoja työhön kuuluu? Millaisia verkostoja on jo olemassa? Kenen kanssa ja millaisia asioita niissä käsitellään?
5. Alueellinen yhteistyö ja sen tarve? Sosiaalityön rooli alueellisessa yhteistyössä? (Myönteisen kuvan luominen vastaanottokeskustoiminnasta sen toimintaympäristössä tai esimerkiksi ulkopuolelta tuleva rasismi)
6. Onko olemassa joitain yhteistyötahoja, jotka pystyvät tarjoamaan vastaanottokeskusten asiakkaille psykososiaalista tukea tai jotain muuta tahoja, joka toiminnallaan keventää vastaanottokeskussosiaalityön työtaakkaa? (Esimerkiksi vapaaehtoistoimijat, uskonnolliset yhteisöt)
7. Onko vastaanottokeskussosiaalityön työnkuva mielestäsi selkeä? Ovatko ohjeet ja tavoitteet selkeät ja työn vaatimukset realistisia?

(Kysy, onko mahdollista saada kyseisen yksikön tai Migrin ohjeistus koskien sosiaalityötä, esim. eettiset ohjeet tai työnkuva, jos sellaiset on olemassa)
8. Millaista esimiestukea ja ohjausta sosiaalityöhön on saatavilla, onko esimiestasolla/ johdolla riittävä asiantuntemus sosiaalityön sisällöstä?
9. Työn kuormittavuus, koetko työn kuormittavana? Mitkä tekijät työssäsi sinua kuormittavat?
10. Tyytyväisyys työn nykytilaan? Mitkä tekijät motivoivat työtehtävässasi?
11. Muuta lisättävää

KEHITTÄMISIDEAT JA RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ

(Estävät ja edistävät tekijät rakenteelliselle sosiaalityölle)

Haastateltava saa luettavaksi otteen sosiaalihuoltolaista 1301/2014 koskien rakenteellista sosiaalityötä (7 §). Haastattelija kertoo lyhyesti, mitä tarkoittaa rakenteellisella sosiaalityöllä tässä tutkimuksessa.

12. Tehdäänkö mielestäsi vastaanottokeskuksessa rakenteellista sosiaalityötä? Jos tehdään, niin miten?
13. Herättääkö rakenteellinen sosiaalityö keskustelua työyhteisössäsi?
14. Onko työyhteisön viestintäkulttuuri selkeä? Onko siihen olemassa ohjeita? Kuka viestii ja minne, mitä saa viestiä? Kerätäänkö tietoa jonnekin (esim. omassa yksikössä, työnantajataholla, Migrissä)?
15. Mitkä tekijät mielestäsi edistävät ja mitkä estävät rakenteellisen sosiaalityön tekemistä vastaanottokeskustyössä?
16. Kehittämideoita
17. Muuta lisättävää